JOURNAL OF GASTRONOMY HOSPITALITY AND TRAVEL

ISSN: 2619-9548 **Journal homepage:** www.joghat.org

Received: 23.3.2022 Accepted: 20.06.2022

Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel, 2022, 5(2), 505-514

Araştırma Makalesi (Research Article)

HAVACILIK SEKTÖRÜNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İNOVASYONUN ÇALIŞAN PERFORMANSINA ETKİSİ (THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE AVIATION SECTOR)**

Nil KONYALILAR[1*] (orcid.org/ 0000-0002-7310-7779)

[1]İstanbul Rumeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Havacılık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

Özet

Havacılık sektörü teknolojik gelişmelerle yakından ilişkili sektörlerden biridir. Bu bağlamda yenilikçi gelişmeler hem yönetsel hem de teknik anlamda havayolu işletmeleri için önem arz etmektedir. Ayrıca çalışanların bu sürece adapte olması sektör için bir diğer önemli hususdur. Bu çalışmanın amacı entelektüel sermaye ve inovasyonun çalışan performansına etkisinin incelenmesidir. Bu bağlamda araştırmada entelektüel sermaye; insan, müşteri ve yapısal sermaye olmak üzere üç alt faktör olarak ele alınmıştır. İnovasyon ürün, süreç, organizasyonel ve pazar olmak üzere dört alt boyutta ele alınmıştır. Son olarak çalışan performansı özgecil ve dürüstlük olmak üzere iki alt faktör olarak değerlendirilmiş ve araştırma modeli kurulmuştur. Araştırmanın evrenini İstanbul Atatürk Havalimanında faaliyet gösteren üç firmanın çalışanları oluşturmakta olup, tüm firma çalışanlarına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle örneklem alma yoluna gidilmiştir. Anket formu kullanılarak toplamda 451 çalışandan kolayda örneklem metodu kullanılarak veri toplanmıştır. Veriler çalışanlar ile yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Araştırma modelinin analizi için SPSS istatistik programında regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, müşteri ve yapısal sermayenin özgecilik ve dürüstlüğe pozitif yönde anlamlı etki ettiği, insan sermayesinin ise negatif yönde etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca ürün ve süreç inovasyonunun özgecilik ve dürüstlüğe negatif yönde, pazar ve organizasyonel inovasyonun ise pozitif yönde etki ettiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, İnovasyon, Performans, Havacılık

Abstract

This study examines the effect of intellectual capital and innovation on employee performance. In this context, intellectual capital in research; It has been considered as three sub-factors: human, customer, and structural capital. Innovation: It has been discussed in four sub-dimensions: product, process, organizational and market. Finally, employee performance was evaluated as two sub-factors in this research, altruism and honesty, and a research model was established. The population of the research consists of the employees of three companies operating at Istanbul Atatürk Airport, and sampling was used due to the impossibility of reaching all employees. Data were collected from 451 employees in total, using the survey as the data collection method, within the framework of the convenience sampling method. Data were collected by face-to-face interviews with participants. The analysis of the research model was made using the regression analysis in the SPSS statistical program. In this context, it has been concluded that customer and structural capital have a significant positive effect on altruism and honesty, while human capital has a significant negative effect. In addition, it was determined that product and process innovation had a negative effect on altruism and honesty, and market and organizational innovation had a positive effect.

Keywords: Intellectual capital, Innovation, Performance, Aviation

** Bu makale, 2020 yılı 3. ayında İstanbul Rumeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programında doktora tezi olarak gerçekleştirilmiştir.

* Sorumlu yazar: nil.konyalilar@rumeli.edu.tr

DOİ: 10.33083/joghat.2022.147

Giriş

İşletmelerin rekabet koşullarına ayak uydurması ve devamlılıklarını sağlamaları için birçok farklı yöntem ve teknikler geliştirilmektedir. Bu yöntem ve teknikler işletmelerin rekabet avantajı sağlamaları ve pazarda iyi bir konumda yer almaları için önem arz etmektedir. Tüm bu gelişmeler temelde yenilikçi (inovasyon) bir bakış açısıyla işletmelerin yönetilmesi veya ürün hazırlaması olarak ifade edilebilir. diğer bir ifadeyle inovasyon, işletmelerin tüm süreçleri üzerinden ele alınabilecek ve farklı fikir ve düşüncelerin geliştirilmesi olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda araştırmada inovasyon kavramı kullanılmakta olup, işletmelerde çalışanlar bakımından önem seviyesi incelenmektedir. Özellikle havacılık sektörünün teknolojik değişikliklere duyarlı olması, yenilikçi gelişimler göstermelerini de mümkün kılmaktadır. Bu bakımdan örgütlerde, inovatif uygulamalar havacılık sektörü için önem taşımaktadır.

İktisadi İşbirliği ve Geliştirme Teşkilatı (OECD) ve Eurostat'ın 2005 yılında yayınladığı Oslo Manual Kılavuzuna göre inovasyon, yeni geliştirilmiş ürünün, sürecin, pazarlama yönetiminin ya da örgütsel yönetimin işletme içindeki uygulamalarında iş yeri organizasyonlarında ya da dış ilişkilerde uygulanmasıdır. Bir başka ifadeyle inovasyon yenilik yaratan fikirlerin kıymetli sonuçlara dönüştürülme süreci olarak tanımlanabilir. İnovasyon süreci hemen hemen her disiplinde karşımıza çıkabilecek ve yaratıcılık, icat etmek veya girişimcilik gibi kavramlarla yakından ilişkilidir. İşletmeler için inovasyon bütün birimlerde yapılabilmesi mümkün olan ve sürekli de yapılmasının uygun olacağı bir kavram veya olgudur (Uzkurt vd., 2012). Daha genel bir yaklaşımla inovasyon kavramı, mevcut yapı veya sistemin değişimi, gelişimi gibi hususlarda yeni fikirlerin, yöntemlerin türemesi anlamına gelmektedir. İşletmelerin sürdürülebilir bir çizgiye sahip olması için gelişen ve değişen dünyada bir tür ihtiyaçtır. Diğer yandan çalışan performansının artırılması konusunda inovatif çalışmalar gerekli olabilmektedir. Performans (Akman, Özkan & Eriş, 2008) işletmelerin veya çalışanların planlanan sürece veya çıktıya ulaşmaları için ettikleri gayretlerin nicel veya nitel olarak ifade edilme biçimidir. Ekonomik gelişim ve inovatif eylemlerin özellikle iç müşteri bağlamında değerlendirilmesi günümüz şartlarında bir gereklilik haline gelmiştir. Dolayısıyla çalışan performansına entelektüel sermaye ve inovasyon gibi işletmecilikte önem arz eden kavramların etki durumlarının araştırılması özellikle havacılık sektörü gibi dinamik yapıya sahip sektörler için bir gerekliliktir (YASED, 2012).

Entelektüel sermaye havacılık sektöründe yer alan işletmelerin rekabet ortamında sürekliliklerini sağlayabilmeleri için önem arz etmektedir. Zira örgüt çalışanları ve yöneticilerin teknik veya sosyal açıdan gelişim göstermeleri, işletmelere vizyon kazandırması bakımından da değerli olabilmektedir. İşletmelerde yeni fikirlerin geliştirilmesi beraberinde inovatif hareketlerin tetikleyicisi olabilmektedir. Bu fikir ve düşüncelerin işletmelerin hitap ettiği pazar bölümünün genişletilmesi, müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi veya çalışan performansının artırılması gibi birçok konuda etkisi olabilmektedir. Dolayısıyla iş görenlerin davranışlarının değiştirilmesi ve geliştirilmesi için anlamlandırılması inovatif eylemler için önemli bir başlangıçtır.

Kavramsal olarak incelendiğinde entelektüel sermaye; "Zenginlik yaratmak üzere kullanılan entelektüel malzemedir. Bir başka ifade ile bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyimdir" (Akdemir, 1998, s.64). Entelektüel sermaye müşteriler, insanlar ve işletme yapısıyla ilgili olabilmektedir. İnsan unsuru daha çok örgüt çalışanlarının yeterliliği, kabiliyetleri ve uzmanlık dereceleriyle ilgilidir. Müşteri unsuru işletmenin müşteri ilişkileri yönetimi bağlamında gelişmişliğiyle ilgilidir. Bir diğer ifadeyle iç ve dış müşteri algısının yüksek olması ve müşterilere bakış açısının iyi olmasıyla oluşabilecek bir konudur. Son olarak yapısal unsur ise işletmede iş sürecini kolaylaştırıcı teknik ve taktiksel açıdan avantaj sağlayan makine ve teçhizat kullanılmasıyla alakalıdır.

Havacılık sektöründe çalışanların yenilikçi akımlardan ne düzeyde faydalandığı veya nasıl algıladığı performanslarına etki eden hususlardan biri olabilmektedir. Ayrıca entelektüel açıdan sahip oldukları birikim yenilikçilik konusundaki algıları ile paralel ilerlediğinde performanslarında etkili olabilmektedir. Tüm bu bilgiler ışığında bu araştırmada havayolu çalışanlarının inovasyon ve entelektüel sermaye algı düzeylerinin performanslarına etkisi değerlendirilmektedir.

Kuramsal Çerçeve

İnovasyon, örgütlerin ve iş süreçlerinin geliştirilerek, pazara yönelik ürün ve hizmetlerin yaratılması adına yeni bilgi ve fikirlerin ortaya çıkarılmasıdır (Plessis, 2007, s.22). Luecke (2008, s.14) ise inovasyonu orijinal, yeni bir ürünün üretim sürecini geliştirmek adına bilginin sentezleştirilip, somutlaştırılması olarak tanımlamaktadır. İnovasyon kavramı, bir örgütün bütün faaliyetlerini yansıtmakta ve uygulandığı alan ile yarattığı etkiye göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Trott (2005) süreç inovasyonunu yeni bir üretim süreci geliştirme, organizasyonel inovasyonu, yeni bir iç iletişim sistemi ve muhasebe süreçlerine ilişkin uygulanan yöntemlerin geliştirilmesi, ürün inovasyonunu yeni veya mevcut ürünü geliştirme, pazar inovasyonunu ise yeni bir satış yaklaşımı geliştirme çabası olarak tanımlamıştır. Her inovasyon türünün birbirinden bağımsız olmayan ve birbirlerini destekleyici unsurlara yönelik yenilik girişimlerini ifade ettiği söylenebilir. Ürün inovasyonu, ürün hattının genişletilmesi ve müşteri ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmasını hedefleyen bir anlayışı ifade etmektedir (Durna, 2002, s.66). Süreç inovasyonunun ise maliyeti düşürüp, kaliteyi artırmak anlayışını benimsediği görülmektedir (Tushman & Nadler, 1986, s.77). Örgütsel inovasyonun ise birincil amacı iş kalitesini ve verimliliğini artırmak, yeni bilgi ve teknolojilerin öğrenilmesinde örgütün yeteneğini geliştirmektir (Armbruster, Bikfalvi, Kinkel & Lay, 2008, s.646). Pazarlama inovasyonu ise ürünün tasarımında, paketlenmesinde, promosyonunda, konumlandırılmasında ve fiyatlandırılmasındaki aşamalara yönelik yeni yöntemlerin geliştirilmesi ile ilgilenmektedir (Yavuz, 2010, s.146).

Günümüzde işletmelerde inovasyon kadar önemli olan bir diğer konu entelektüel sermaye olup, birçok inovasyon faaliyeti entelektüel sermayeye yönelik olarak geliştirilmektedir. Entelektüel sermaye bir işletmenin faaliyetlerini sürdürmesini sağlayan, sahip olduğu maddi ve maddi olmayan varlıkların tümünü ifade etmektedir (Williams, 2001, s.5). Entelektüel sermaye işletmelerin çalışanları tarafından işletmeye sağlanan rekabet üstünlüklerinin toplamını ifade etmekte olup, üç ana bileşenden oluşmaktadır (Huang & Hsueh, 2007, s.266). Bunlar insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye (Erkuş, 2006) başlıkları altında incelenmektedir. İnsan sermayesi, örgütteki çalışanların kişisel beceri birikimlerinin toplamı olarak ifade edilebilen yetenek, çalışanların birbirleriyle iletişiminde kabul görmelerini sağlayan ilişkiler ağı ve bu iletişimde kişiler arası etkileşimi oluşturan değerlerin bir araya gelmesi ile oluşan bir kavramı ifade etmektedir (Arıkboğa, 2003; González-Loureiro, 2012). Müşteri sermayesi veya bir başka ifade ile ilişkisel sermaye, işletmelerin belirli pazarlama kanalları ve müşterilerden doğrudan elde etmiş oldukları bilgileri ifade etmektedir (Tunçer & Tarlacı, 2020, s.157). Müşteri sermayesi bünyesinde markalar, müşteri bağlılığı, dağıtım kanalları, iş birlikleri gibi unsurları bünyesinde barındırmakta olup, işletmelerin dış çevre tarafından nasıl algılandığını da ortaya koymaktadır (Yücel, 2005:12). Yapısal sermaye ise insan sermayesinin etkinliğini belirleyen süreç, sistem araştırma birimi gibi unsurları ifade etmekte olup, mülkiyet ve altyapıya dair telif hakkı, ticari sır, amblem, örgüt kültürü, yönetim felsefesi gibi kavramlarla ilişkilidir (Önce, 1999). İnovasyon ve entelektüel sermayenin seviyesi gerek işletme gerekse de çalışan performansı üzerinde oldukça etkili iki kavram olarak görülmektedir. Çalışan performansında etkili olan faktörlerden biri özgecilik kavramıdır. Pozitivizm düşüncesinin kurucusu Comte (1986) tarafından alanyazına kazandırılan özgecilik kavramı, ben merkezden uzak fedakar davranışlarla başkasının yararını gözeterek gönüllü hareket etmek olarak tanımlanabilir (Frey & Meier, 2004). Örgüt literatüründe ise özgecilik bir çalışanın benimsediği ve prensip haline getirdiği yardım, fayda ve sinerji unsurlarını içermektedir (Morrison & Severino, 2007). Özgeci davranışa sahip çalışanların toplumsal değer oluşturarak inovasyon sürecinde uyum ve öğrenmeye yetkinliği ve bu bağlamda örgüte katkı sağladığı düşünülmektedir (Dees, 2001). Benzer şekilde dürüst bir kişiliğe sahip örgüt çalışanlarının hem bireysel hem de örgütsel artılarının entelektüel sermaye açısından son derece önemli bir unsur olduğu söylenebilir.

Alanyazında entelektüel sermayenin örgüt çalışanlarının performansına etkisine yönelik olarak farklı sektörel alanlarda uygulanmış çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin, Sarı, Keklik ve Ekmen (2020) hastane çalışanlarına yönelik yapmış oldukları çalışmada entelektüel sermaye ile çalışan performansı arasında doğrudan pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptamışlardır. Yıldız (2010) bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin işletme ve çalışanlar üzerine etkisini incelediği çalışmasında çalışan performansı ile entelektüel sermaye arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Kurgun ve Akdağ (2013), turizm sektörüne yönelik olarak Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmeleri üzerine yapmış oldukları çalışmalarında entelektüel sermaye ve örgüt çalışanlarının performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Görmüş (2009) entelektüel sermaye ve insan kaynakları yönetiminin artan önemi üzerine yapmış olduğu çalışmada, örgütün entelektüel sermayesi ile çalışan performansı arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Alanyazında yer alan

entelektüel sermayenin çalışan performansı üzerinde etkilerinin belirlenmesine yönelik bulgular doğrultusunda bu araştırmada dahilinde oluşturulan hipotezler şu şekilde ifade edilebilir;

H1a: İnsan sermayesinin özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H1b: İnsan sermayesinin dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

H2a: Müşteri sermayesinin özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H2b: Müşteri sermayesinin dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

H3a: Yapısal sermayenin özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H3b: Yapısal sermayenin dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

Alanyazında inovasyonun örgüt çalışanlarının performansına etkisine yönelik olarak farklı sektörel alanlarda uygulanmış çalışmalar bulunmaktadır. örneğin, Eriş ve Kabalcıoğlu (2020) sağlık sektöründe hemşirelerin çalışma performansına inovasyonun etkisine yönelik yapmış oldukları çalışmada, inovasyon ve çalışan performansı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışladır. Yavuz (2010) işletmelerde gerçekleştirilen inovasyonların örgütsel performansına etkisini incelemek üzere Çanakkale Seramik işletmesinde çalışanlara yönelik yapmış olduğu çalışmada özellikle organizasyonel inovasyon ile çalışan performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Süzen (2020) sivil havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik çalışmasında havayolu işletmelerinin inovasyona yönelmeleri ile çalışan performansının artmasında paralel bir gelişim olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde Çakıcı, Çalhan ve Karamustafa (2016) İstanbul'da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde yapmış olduğu çalışmada inovasyonun doğrudan çalışan performansı üzerinde etkili olduğu ve inovasyon ile çalışan performansı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Alanyazında yer alan inovasyonun çalışan performansı üzerinde etkilerinin belirlenmesine yönelik bulgular doğrultusunda bu araştırmada dahilinde oluşturulan hipotezler şu şekilde ifade edilebilir;

H4a: Süreç inovasyonunun özgeciliğe pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

H4b: Süreç inovasyonunun dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

H5a: Organizasyonel inovasyonun özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H5b: Organizasyonel inovasyonun dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

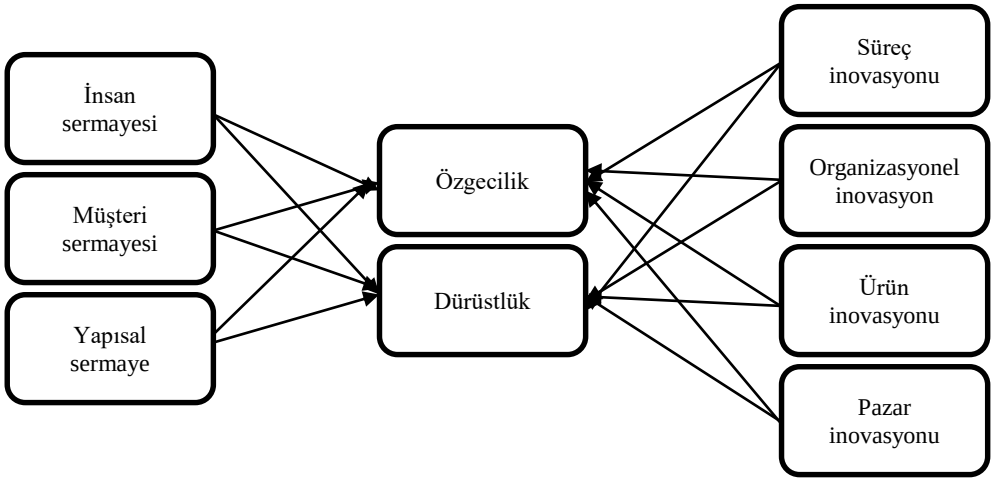
H6a: Ürün inovasyonunun özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H6b: Ürün inovasyonunun dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

H7a: Pazar inovasyonunun özgeciliğe anlamlı bir etkisi vardır.

H7b: Pazar inovasyonunun dürüstlüğe anlamlı bir etkisi vardır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Yöntem

Bu araştırmanın amacı, entelektüel sermayenin ve inovasyonun çalışan performansı alt faktörleri özgecilik ve dürüstlüğe etkisinin belirlenmesidir. Araştırmanına evrenini Atatürk Havalimanında yer alan A, B ve C firmalarında çalışanlar oluşturmaktadır. Atatürk Havalimanında A firmasında 23.850 kişinin çalıştığı ilgili firmalarla yapılan görüşmeler neticesinden tespit edilmiştir. Ancak çalışanlardan 14.230'u pilot ve hostes gibi pozisyonlarda görev almaları nedeniyle araştırma evrenine dahil edilememiştir. Dolayısıyla A işletmesinde 6.370 çalışan araştırmanın evrenini temsil etmektedir. Benzer şekilde B işletmesinden 3800 çalışandan 600 çalışan, C işletmesinden de 350 çalışan araştırmaya dahil edilmiştir. Sonuç olarak 7270 iş gören araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Tüm evrene ulaşmanın imkansızlığı nedeniyle örneklem alma yoluna gidilmiştir. Sınırsız evrenler için maksimum sayıyı temsil eden (Sekeran, 2000) 384 sayısının üzerine çıkılarak toplamda 451 iş görenden basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 2018-2019 yılları arasında veriler toplanmıştır. Bu makalede toplanan veriler 2018-2019 yılları arasında toplandığı için etik kurul belgesi zorunluluğu taşımamaktadır.

Araştırmada veri toplama sürecinde anket formu kullanılmıştır. Anket formları katılımcılara yüz yüze Ekim 2018-Ağustos 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik özelliklerini açıklayan sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde entelektüel sermaye değişkenin; insan sermayesi (23 ifade), müşteri sermayesi (16 ifade) ve yapısal sermaye (31 ifade) alt faktörlerine ait toplam 70 ifadeye (Erkuş, 2006) yer verilmiştir. Ayrıca inovasyon değişkeninin; ürün (7 ifade), süreç (7 ifade), organizasyonel (4 ifade) ve pazar (3 ifade) inovasyonu alt faktörlerine ait toplam 21 ifadeye (George, Wiklund & Zahra, 2005) yer verilmiştir. Son olarak çalışan performansı alt faktörleri olan dürüstlük (9 ifade) ve özgeciliğe (7 ifade) ait toplam 16 ifadeye (Yusoff, Ali & Khan, 2014) anket formunda yer verilmiştir. Ölçek ifadeleri İngilizceden Türkçeye ilgili alan uzmanları tarafından çevrilmiştir. Daha sonra anlamda kayma olup olmadığını tespit etmek için tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Son olarak ölçek ifadeleri beş uzmanın görüşünde anlam olarak uygunluğu kontrol edilmiştir. Ölçeklere ait ifadeler anket formunda beşli likert tipi olarak katılımcılara yöneltilmiştir. Bu bağlamda "1" kesinlikle katılmıyorum, "5" kesinlikle katılıyorum şeklinde kullanılmıştır.

Araştırma modelinin analizi için SPSS ve Amos istatistik programlarından faydalanılmıştır. Hipotezlerin testi aşamasında regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca ölçeklerin güvenirliğini test etmek için Cronbach Alpha, geçerliliğini test etmek için ise doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır (Anderson & Gerbing, 1984). Cronbach Alpha değeri 0 ve 1 değerleri arasında yer almakta olup, 0,40-0,60 arası düşük güvenirlik, 0,60-0,80 güvenilir ve 0,80-1,00 arası ise yüksek güvenilir olarak gösterilmektedir (Hair, Sarstedt, Hopkins & Kuppelwieser, 2014).

Bulgular

Demografik Bulgular

İş görenlerin demografik özellikleri incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir. Araştırmaya katılan iş görenlerden yaklaşık %76'sı erkek ve %24'ü kadındır. İş görenlerden %%73,8'i 18-24, %24,6'sı 25-34 ve %1,6'sı 35-44 yaş aralığındadır.

Tablo 1. Demografik Bulgulara Ait Frekans Tablosu

Demografik Özellikleri		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	106	23,5
	Erkek	345	76,5
Yaş	18-24 Yaş	333	73,8
	25-34 Yaş	111	24,6
	35-44 Yaş	7	1,6
Eğitim Durumu	Lise	28	6,2
	Üniversite	414	92,0
	Yüksek Lisans	8	1,8
Meslek	Müdür	14	3,1
	Müdür Yardımcısı	14	3,1
	Ofis Memuru	328	73,1
	Danışma Memuru	50	11,1
	Güvenlik	43	9,6
Kurumdaki Hizmet Yılı	0-3 Yıl	165	36,6
	3-8 Yıl	276	61,2

	13-18 Yıl	10	2,2
Medeni Durum	Evli	39	8,7
	Bekâr	387	86,0
	Boşanmış	24	5,3

Çalışanlardan %92'si üniversite mezunu, %1,8'i yüksek lisans mezunu ve %6,2'si lise mezunudur. Çalışanlardan %73,1'i ofis memuru, %11,1'i danışma memuru, %9,6'sı güvenlik görevlisi ve %3,1'i müdür ve müdür yardımcısıdır. Çalışanların %61,2'si 3-8 yıldır çalışırken, %36,6'sı 0-3 yıl arası çalışmaktadır. 13-18 yıl arasında çalışanın oranı %2,2'dir. Son olarak çalışanlara medeni durumları sorulmuş ve %86'sı bekar, %8,7'si evli ve %5,3'ü boşanmış olduklarını belirtmişlerdir.

Ölçek Güvenirliği ve Geçerliliği

Araştırma modelinde yer alan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alpha Güvenilirlik Katsayısı
İnsan Sermayesi	0,843
Müşteri Sermayesi	0,857
Yapısal Sermaye	0,767
Süreç İnovasyonu	0,711
Organizasyonel İnovasyon	0,748
Ürün İnovasyonu	0,742
Pazar İnovasyonu	0,814
Özgecilik	0,768
Dürüstlük	0,812

Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları incelendiğinde yapısal sermaye, süreç inovasyonu, organizasyonel inovasyon, ürün inovasyonu ve özgecilik faktörlerinin güvenilirliği "güvenilir", insan sermayesi, müşteri sermayesi, pazar inovasyonu ve dürüstlük faktörlerinin güvenilirliği "yüksek güvenilir" olarak tespit edilmiştir.

Araştırma modelinde yer alan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için DFA uygulanmış olup ayrıca model uyum iyiliği değerlerine bakılmıştır. DFA sonucunda model uyum iyiliği değerleri Tablo 3'te gösterilmektedir. Elde edilen sonuçlara bakıldığında araştırma modelinin uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir görülmektedir.

Tablo 3. Model Uyum İyiliği Değerleri ve Kritik Değerler

İndeksler	En İyi Değer	Makul Değer	Entelektüel sermaye	İnovasyon	Performans
CMIN/DF	3'ten küçük	5'ten Küçük	3,067	0,881	0,554
GFI	%90 ve yüksek	%85 ve Yüksek	0,987	0,967	0,987
CFI	%95 ve yüksek	%90 ve Yüksek	0,416	0,999	0,999
IFI	%95 ve yüksek	%90 ve Yüksek	0,421	0,569	0,999
RMSEA	%5 ve daha düşük	%8 ve daha Düşük	0,068	0,016	0,000

Kaynak: *Byrne, 2011*

Entelektüel sermaye için CFI ve IFI indeksleri düşük çıkmış ama bu düşüklüğün sebebi olarak örneklemin büyüklüğü sorun gösterilebilir (Shek & Yu, 2014). Ki-kare-serbestlik derecesi, GFI ve RMSEA ise kabul edilebilir aralıkta çıkmıştır (Lai & Green, 2006). Diğer yandan inovasyon ve çalışan performansı model uyum iyiliği değerleri istenen aralıkta çıkmıştır. Böylelikle model uyum iyiliğinin olduğu gözlemlenmiştir. Son olarak ölçeklerin DFA sonuçlarına göre faktör yükleri incelendiğinde 300 ve üzeri örneklemler için yeterli olan 0,30'un üzerinde (Hair, Black, Babbin & Anderson, 2010) sonuç verdiği ve araştırmaya mevcut ifade sayıları ile devam edilmesine karar verilmiştir. Böylelikle araştırma modelinin yapı geçerliliği sağlanmıştır.

Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi için SPSS istatistik programında regresyon analizi uygulanmıştır. Öncelikle entelektüel sermaye ve inovasyon alt faktörlerinin özgeciliğe etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4. İnovasyon ve Entelektüel Sermayenin Özgecilik Alt Faktörüne Etkisi

Ölçekler	Düzeyler	B	Std. Hata	Beta	t-değeri	p-değeri
Entelektüel Sermaye	Sabit Katsayı	,255	,115		2,211	,028
	İnsan Sermayesi	-,315	,080	-,282	-3,928	,000
	Müşteri Sermayesi	,758	,120	,670	6,332	,000
	Yapısal Sermaye	,141	,048	,155	2,918	,004
İnovasyon	Süreç İnovasyonu	-,331	,038	-,343	-8,807	,000
	Ürün İnovasyonu	-,357	,058	-,300	-6,147	,000
	Organizasyonel İnovasyon	,706	,068	,663	10,310	,000
	Pazar İnovasyonu	,338	,059	,356	5,768	,000
Model Anlamlılığı İçin P Değeri(p)=0,000, Düzenlenmiş R kare Değeri (R^2)=0,823						

Araştırma sonuçlarına göre insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye özgeciliğin üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. İnsan sermayesinin etkisi negatif yönlüyken, müşteri ve yapısal sermeyenin etkisi pozitif yönlüdür. Bu bağlamda H1a, H2a ve H3a hipotezleri kabul edilmiştir. Ayrıca süreç inovasyonu, ürün inovasyonu, organizasyonel inovasyon ve pazar inovasyonu özgeciliğin üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Süreç ve ürün inovasyonunun etkisi negatif yönlü iken, organizasyonel ve Pazar inovasyonun etkisi pozitif yönlüdür. Böylelikle H4a, H5a, H6a ve H7a hipotezleri kabul edilmiştir. Araştırmada ikinci olarak entelektüel sermaye ve inovasyonun dürüstlüğe etkisi incelenmiştir. elde edilen sonuçlar Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. İnovasyon ve Entelektüel Sermayenin Dürüstlük Alt Faktörüne Etkisi

Ölçekler	Düzeyler	B	Std. Hata	Beta	*t-değeri*	*p-değeri*
Entelektüel Sermaye	Sabit Katsayı	,234	,115		2,032	,043
	İnsan Sermayesi	-,426	,080	-,371	-5,333	,000
	Müşteri Sermayesi	,886	,119	,759	7,424	,000
	Yapısal Sermaye	,134	,048	,143	2,787	,006
İnovasyon	Süreç İnovasyonu	-,347	,037	-,350	-9,293	,000
	Ürün İnovasyonu	-,332	,058	-,271	-5,735	,000
	Organizasyonel İnovasyon	,518	,068	,471	7,588	,000
	Pazar İnovasyonu	,513	,058	,526	8,801	,000
Model Anlamlılığı İçin P Değeri (p)=0,000, Düzenlenmiş R kare Değeri(R^2)=0,823						

Araştırma sonuçlarına göre insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye dürüstlüğün üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. İnsan sermayesinin etkisi negatif yönlüyken, müşteri ve yapısal sermeyenin etkisi pozitif yönlüdür. Bu bağlamda H1b, H2b ve H3b hipotezleri kabul edilmiştir. Ayrıca süreç inovasyonu, ürün inovasyonu, organizasyonel inovasyon ve pazar inovasyonu dürüstlüğün üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Süreç ve ürün inovasyonunun etkisi negatif yönlü iken, organizasyonel ve pazar inovasyonun etkisi pozitif yönlüdür. Böylelikle H4b, H5b, H6b ve H7b hipotezleri kabul edilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmada havacılık sektöründe yer alan firmalarda çalışanların inovasyon ve entelektüel sermaye algılarının çalışan performansına etkisi incelenmiştir. Bu bağlamda havacılık sektöründe hizmet veren üç firma çalışanından toplamda 451 veri toplanmış ve elde edilen veriler ışığında araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Hipotezlerin test edilmesi için regresyon analizleri yapılmıştır. Çalışma kapsamında yapılan regresyon analizlerinden elde edilen sonuçlara göre;

- $p<0,05$ güven aralığında H1a, H2a, H3a, H4a, H5a, H6a ve H7a hipotezleri kabul edilmiştir. Bu doğrultuda, entelektüel sermaye alt faktörleri olan müşteri sermayesinin, insan sermayesinin ve yapısal sermayenin ve inovasyonun alt faktörleri olan; süreç inovasyonunun, ürün inovasyonunun, organizasyonel inovasyonun ve pazar inovasyonunun çalışan performansı alt faktörü özgeciliği anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.
- Ayrıca $p<0,05$ güven aralığında H1b, H2b, H3b, H4b, H5b, H6b ve H7b hipotezleri kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, entelektüel sermayenin alt faktörü olan; müşteri sermayesinin, insan sermayesinin ve yapısal sermayenin ve inovasyonun alt faktörü olan; süreç inovasyonunun, ürün inovasyonunun,

organizasyonel inovasyonun ve pazar inovasyonunun dürüstlüğü anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

İnsan sermayesi bağlamında işyerinde çalışanların eğitimli, donanımlı olması, takım ruhuna sahip olması gibi hususlar ele alınmaktadır. Ancak araştırma bulguları göstermektedir ki, iş yerinde insan sermeyesinin iyi bir noktada olması durumunda çalışanlar başkalarına yardımcı olma, gönüllü olma, yaratıcı önerilerde bulunma gibi konularda olumsuz performans sergilemektedirler. Bu durumun sebebi olarak diğer çalışanların başarılı olmasına karşı olumsuz bir tavır sergileme veya işyerinde iş birliği içinde çalışma ortamının yeterince oluşturulamamış olması gibi hususlar gösterilebilir. İşletmeler böyle bir zıt durumun oluşmasını pek istememekle birlikte çalışan verimliliğine olumsuz etkileri olabileceğini öngörebilirler. Diğer yandan müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin özgeciliğe pozitif yönlü etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Müşterilerin işletmeyle iyi ilişki kurması ve memnun ayrılması çalışanların daha yardımsever bir performans içine girdiklerini göstermektedir. Dahası işletmelerin kalite güvence sistemleri, AR-GE çalışmaları, altyapı hizmetleri (bilgisayar vb. ekipmanlar) gibi konularda başarılı olması çalışanların yine yardımsever bir çalışma anlayışı sergilemesinde etken olabilmektedir. Karacaer ve Aygün (2009) çalışmalarında entelektüel sermayenin firma performansı üzerindeki etkisini incelemişler ve yapısal sermaye dışında anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir. Kurgun ve Akdağ (2013) çalışmalarında bu çalışmada olduğu gibi insan sermayesinin negatif, müşteri ve yapısal sermayenin ise pozitif yönlü performansı etkilediğini tespit etmişlerdir. Ancak Özsarı (2021) ise çalışmasında entelektüel sermaye alt faktörlerinin özgeciliğe pozitif yönlü etki ettiği bulgusuna ulaşmıştır. Havacılık sektörüne yönelik bu araştırmada tespit edilen sonuçlar, Kurgun ve Akdağ (2013)'ın otel işletmelerine yönelik bulguları ile benzer özellikler göstermektedir. Çünkü her iki örneklem grubu da hizmet sektöründendir. Bu sebeple insan sermayesi mal üretilen noktalarda kavramsal olarak anlaşılması mümkün olan bir kavram iken, hizmet sektöründe yeterince öngörülmesi mümkün olmayan, müşteri etkileşimli yani soyut bir yapıda ilerlemektedir.

Araştırmada ürün ve süreç inovasyonunun özgecilik ve dürüstlük üzerinde negatif yönlü etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, işletmenin inovasyondaki yetersizliği, çalışanın farkındalık düzeyinin düşüklüğü veya süreçle veya ürünle ilgili yenilikçi eylemlerin çalışanlar tarafından olumsuz karşılanmasıyla açıklanabilir. Yavuz (2010) çalışmasında bir seramik işletmesi özelinde inovasyonun örgütsel performansa etki ettiğini tespit etmiştir. Yıldız, Aslan ve Çiğdem (2017) çalışmalarında örgütsel inovasyonun çalışan performansını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Eriş ve Kabalcıoğlu Bucak (2020) sağlık sektörüne yönelik inovasyonun çalışan performansına etkisini inceledikleri çalışmada inovasyonun çalışan performansına pozitif yönde etki ettiğini belirlemişlerdir. Alanyazın ile bu araştırmada elde edilen organizasyonel ve pazar inovasyonunun çalışan performansına etkisiyle benzer bulgular ortaya konulmuştur.

Bu araştırmanın en temel kısıtlılığı belirli bir bölgede faaliyet gösteren işletmeleri ele almasıdır. Gelecekte yapılacak araştırmalar için, çalışmanın evrenine tüm havayolu işletmelerinin dahil edilmesi önerilmektedir. Ayrıca yine çalışma evrenini temsilen yurt dışında faaliyet gösteren başka bir havayolu işletmesi de dahil edilerek iki ülke arası farklılıklar ortaya konabilir. Bu araştırma modelinin genişletilmesi ve çalışanların işten ayrılma niyeti, örgütsel sinizm düzeyleri gibi hususlar da yeni model önerisi bağlamında değerlendirilebilir.

Kaynakça

Akdemir, A. (1998). Entellektüel Sermaye Konseptinin İşletmecilik Anlayışındaki Dönüşümleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3*(3), 63-72.

Akman, G., Coşkun Ö. ve Eriş H. (2008). Strateji Odaklılık ve Firma Stratejilerinin Firma Performansına Etkisinin Analizi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 7(*13) 93-115.

Anderson, J.C., & Gerbing, D. (1984). The Effect of Sampling Error on Convergence, Improper Solutions, and Goodness-Of-Fit İndices For Maximum Likelihood Confirmatory Factor Analysis. *Psychometrika, 49*, 155-173.

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

Armbruster, H., Bikfalvi, A., Kinkel, S., & Lay, G. (2008). Organizational Innovation: The Challenge of Measuring Non-Technical Innovation in Large-Scale Surveys. *Technovation, 28*(10), 644-657.

Byrne, B. M. (2011). *Structural equation modeling with AMOS Basic concepts, applications, and programming (Multivariate Applications Series),* Routledge, New York.

Çakıcı, A., Çalhan, H., & Karamustafa, K. (2016). Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İnovasyon ve İşletme Performansı İlişkisi, *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi, 2*(1), 51-84.

Dees, J. G. (2001). *The Meanings of Social Entrepreneurship*. Stanford: Stanford University.

Durna, U. (2002). *Yenilik Yönetimi.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Eriş, H. & Kabalcıoğlu Bucak, F. (2020). İnovasyonun Çalışma Performansı Üzerine Etkisi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (18), 76-80.

Erkuş, A. (2006). *Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama,* Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Frey, B. S., & Meier, S. (2004). Social Comparisons And Pro-Social Behavior: Testing" Conditional Cooperation" in A Field Experiment. *American Economic Review, 94*(5), 1717-1722.

George, G., Wiklund, J., & Zahra, S. A. (2005). Ownership and the internationalization of small firms. *Journal of management, 31*(2), 210-233.

Görmüş, A. Ş. (2009). Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynaklari Yönetiminin Artan Önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11*(1), 57-75.

Hair, J. F., Black, W. C., Babbin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. SL: Pearson Prentice Hall.

Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review, 26(*2), 106-121.

Huang, C.F. & Hsueh S.L. (2007). A Study on the Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance in the Engineering Consulting Industry: A Path Analysis, *Journal of Civil Engineering and Management, 13*(4), 265–271.

Karacaer, S., & Aygün, M. (2009). Entellektüel sermayenin firma performansi üzerindeki etkisi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 27(*2), 127-140.

Kurgun, O., & Akdağ, G. (2013). Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 2*(2), 155-176.

Lai, K., & Green, S. B. (2016). The problem with having two watches: Assessment of fit when RMSEA and CFI disagree. *Multivariate behavioral research, 51*(2-3), 220-239.

Luecke, R. (2008). *İş Dünyasında Yenilik ve Yaratıcılık,* Çev: Turan Parlak, İstanbul, İş Bankası Kültür Yayınları.

Morrison, N. K., & Severino, S. K. (2007). Altruism: Toward A Psychobiospiritual Conceptualization. *Zygon®, 42*(1), 25-40.

OECD & Eurostat (2005). *Oslo Klavuzu: Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler.* 3. Baskı, OECD-Eurostat Ortak Yayımı.

Önce, S., (1999). *Muhasebe Bakış Açısı ile Entelektüel Sermaye*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Özsarı, A. (2021). Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Bir Kamu Spor Örgütü Araştırması. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 6*(2), 349-364.

Plessis, M.D. (2007). The Role of Knowledge Management in Innovation, *Journal of Knowledge Management, 11*(4), 20-29.

Sarı, B. Keklik, B., & Ekmen, E. (2020). Entelektüel Sermayenin Örgüt Performansına Etkisi: Hastaneler İçin Akreditasyon Standartları Üzerinden Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25*(4), 525-538.

Shek, D. T., & Yu, L. (2014). Confirmatory factor analysis using AMOS: a demonstration. *International Journal on Disability and Human Development, 13*(2), 191-204.

Süzen, E. (2020). *İnovasyon Stratejileri ve Çalışan Motivasyonunun, İşletme Performansına Etkileri: Sivil Havacılık İşletmesinde Bir Uygulama.* İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Trott, P. (2005). *Innovation Management and New Product Development*, üçüncü baskı, İngiltere: Pearson Education.

Tunçer, A., & Tarlacı, Ö. A. (2020). Entelektüel Sermaye ve İşletme Performansı İlişkisinde, Yenileşimi Destekleyen Örgüt İkliminin Rolü. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13*(1), 156-180.

Tushman, M., & Nadler, D. (1986). Organizing For İnnovation. California Management Review, 28(3), 74-92.

Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED) (2012). 2023 Hedefleri Yolunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri, *Uluslararası Yatırımcılar Derneği 1*, 1-168.

Uzkurt, C., Demirci, A. E., Işık, N., Aluftekin, N., Göktepe, H., & Akdeve, E. (2011). Yenilik Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, Yayın, (2602).

Williams, S. M. (2001). Is Intellectual Capital Performance and Disclosure Practices Related? *Journal of Intellectual Capital, 2(*3), 192-203.

Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 5*(2), 143-173.

Yıldız, S. (2010). *Entelektüel Sermayenin İşletme performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, B., Aslan, H., & Çiğdem, Ş. (2017). Örgütsel Yenilikçiliğin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Bireysel Yenilikçiliğin Aracı Rolü. *Researcher, 5*(4), 129-145.

Yusoff, R. B. M., Ali, A. M., & Khan, A. (2014). Assessing reliability and validity of job performance scale among university teachers. *Journal of Basic and Applied Scientific Research, 4*(1), 35-41.

Yücel, R. (2005), Bilgi Dönüşümleri ve Entelektüel Sermaye Açısından Önemi, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, 7*, 1-18.