

Aile İşletmelerinde Uygulanan İnsan Kaynakları ve İnovasyon Uygulamalarına Yönelik Mavi Yakalıların Düşüncelerinin İncelenmesi

Öğr. Gör. Bekir DEĞİRMENCI¹

Öğr. Gör. Cahit ÖZTÜRK²

¹Adıyaman Üniversitesi / Besni Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü,
bdegirmenci@adiyaman.edu.tr

²Adıyaman Üniversitesi/Besni Meslek Yüksekokulu, İşletme Bölümü, cozturk@adiyaman.edu.tr

Özet: Aile işletmelerinde inovasyon ve insan kaynakları uygulamaları üzerinde durulması gereken performans belirleyicileri içerisinde yer almaktadır. Bu kapsamda aile işletmelerinin küresel ortamda rekabet edebilmesi ve sağlıklı bir şekilde büyüebilmesi açısından çalışanların görüşlerine başvurulması aile işletmelerinin sorunlarının çözümlenmesi ve daha sağlıklı şekilde büyümeleri bakımından önemsenmektedir. Bu çalışmada Aile işletmesi çalışanlarının inovasyon ve insan kaynaklarına ilişkin düşüncelerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışma evreni Adıyaman ili Besni İlçesinde faaliyet göstermekte olan Merinos İplik Fabrikası mavi yakalı çalışanlarından oluşmaktadır. Merinos Besni üretim tesisinde 120 kişi çalışmakta olup evreni temsil etme gücü açısından 91 kişiye anket uygulanması gerekirken bu çalışmada güvenilirliği sağlama bakımından tüm çalışanlara anket uygulanmış ve yanlış ve eksik doldurulan anketler çalışmadan çıkarılmıştır. 102 kişiden elde edilen veriler değerlendirilmeye tabi tutulmuş ve örneklem grubu bu kişilerden oluşmaktadır. Elde edilen veriler incelendiğinde güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha: 0,833) olarak bulunmuştur. İnsan kaynakları ve İnovasyona ilişkin 6 adet hipotez geliştirilmiş ve sonuçlar değerlendirildiğinde (Tek Yönlü Anova Testi) Çalışanların eğitim seviyeleri ile inovasyon ve insan kaynakları uygulamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu farkın kaynağı en fazla 18-25 yaş grubundan kaynaklandığı yani inovasyon ve insan kaynakları uygulamalarına ilişkin ortalamaların bu yaş grubu çalışanlar açısından daha olumlu değerlendirildiği bulgusuna ulaşılmıştır. bu çalışmadan elde edilen bulgular göstermiştir ki, insan kaynakları ve inovasyon uygulamalarına ilişkin genç çalışanların daha duyarlı oldukları ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Aile İşletmeleri, Performans Belirleyicileri, İnovasyon, İnsan Kaynakları

Investigation of the Ideas of Blue Collar for Human Resources and Innovation Practices Applied in Family Businesses

Abstract: Innovation and human resources practices in family businesses are among the determinants of performance that need to be emphasized. In this context, in order to compete in a global environment and to grow in a healthy way, it is important to consult the opinions of employees in terms of solving the problems of family businesses and growing more healthy. This study aimed to reveal the opinions of family business employees about innovation and human resources. The universe of the study consists of blue collar employees of Merinos Yarn Factory operating in Besni District of Adıyaman province. In the Merinos Besni production facility, 120 people are employed and 91 people should be surveyed in terms of their power to represent the universe. The data obtained from 102 people were evaluated and the sample group consisted of these people. When the obtained data were examined, the reliability coefficient (Cronbach Alpha: 0.833) was found. 6 hypotheses related to human resources and innovation were developed and when the results were evaluated (One-Way Anova Test), a significant difference was found between the education levels of the employees and the applications of innovation and human resources. It was found that the source of this difference was mostly from the 18-25 age group, in other words, the averages regarding innovation and human resources practices were evaluated more positively for this age group employees. The findings of this study showed that young employees are more sensitive to human resources and innovation practices.

Key Words: Family Business, Performance Determinants, Innovation, Human Resources

1. GİRİŞ

Günümüz rekabet ortamında küreselleşmenin getirdiği hızlı değişim ve teknolojik ilerlemeler işletmeleri bir takım yenilikler ve uygulamalar noktasında kendi hikâyesini yeniden yazma zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu noktada aile işletmelerinde maddi kaynakların ve manevi kazanımların ön planda tutulduğu rekabet ortamında işletme sahipleri tarafından işletme politikalarının gözden geçirilerek çağın gereklerine uygun evrimsel değişimin oturtulması gerekmektedir. Çevreye uyum sağlamak,

gelişmeleri takip etmek performans değerlendirme ölçütlerini faydalı bir şekilde kullanabilmek aile işletmeleri açısından hayati öneme sahiptir.

Aile işletmelerinde kaynak yönetiminde kullanılan uygulamalardan birisi de inovasyondur. İnovasyon yeni davranışların geliştirilmesi, teknolojik ve yönetsel ilerlemedir (Noble v.d., 2002: 30). Oluşturulan davranış değişikliği ile gerek yönetim gerekse çalışanlar işletmeyi daha iyi konuma getirme çabasına girerler. İşletme ile ilgili her konunun mevcut olanlardan farklı olması yenilik olarak görülebilir (Greve ve Taylor, 2000: 54).

Günümüzde yaşanan sosyal ve ekonomik değişim süreci, örgütleri, yoğun ve dinamik bir ortamda faaliyetlerini sürdürmeye zorlamaktadır. Böyle bir ortamda yenilikçilik, birçok örgüt için rekabet üstünlüğü elde etmenin temel kaynağını oluşturmaktadır (Güleş ve Bülbül 2004: 115). İnsel ve Sarıdoğan'a (2009) göre, işletmelerin yüksek rekabet ortamında rekabetçi kalabilmelerinin en önemli koşulu, yenilik yeteneğini geliştirmektir. Bu doğrultuda işletmeler, pazar paylarında sürekli bir iyileşme sağlayacak şekilde yenilikler yaratmak zorundadır. Böylece işletmelerin yenilikçi reformları gerçekleştirebilmeleri entropiye karşı savaş açmada kullanılabilecek en önemli kalkan görevi görmektedir.

İşletmelerin varlıklarını uzun dönemlerde sürdürebilmeleri için hızlı, kaliteli ve daha düşük maliyetlerle üretim odak noktası haline gelmiştir. İnsan kaynaklarının güçlendirilmesi yolu ile müşteri memnuniyeti sağlanması işletmeye stratejik esneklik kazandırmaktadır. Günümüzde başarının temel anahtarı olarak çalışanlarını mutlu eden ve gerek onların ekonomik ihtiyaçlarını (beslenme ve güvenlik gibi) gerekse onların sevme-sevilmeye, kendine güvenme ve kendini gerçekleştirme (psikolojik ve sosyolojik) ihtiyaçlarını karşılamaktan geçmektedir. Güçlendirilmiş işgücü mükemmel müşteri hizmetleri için son derece gereklidir. Çalışanların verimliliğinin ve yaratıcılığının rekabet avantajı sağladığı bir işletme yaratabilmek, ancak onların kendi problemlerini çözmelerine, yaratıcılık ve sezgilerini göstermelerine imkân vermekle sağlanabilecektir (Temelli, 2014: 72-73). Günümüzde işletmeler açısından önem arz eden konulardan birisi de örgüt performansının yönetilebilmesidir. Örgütsel çevrenin oldukça dinamik ve belirsizliklerle dolu olması, mevcut gelişmelerle mücadele etmek zorunda olan yöneticileri, baş edilmesi zor sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu bağlamda, örgütlerde istenen başarıya ulaşabilmede performansın etkin bir şekilde yönetilebilmesine ihtiyaç vardır.

Bu çalışmada aile işletmelerinde inovasyon ve insan kaynakları uygulamalarının mavi yakalılar açısından değerlendirilmesi üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda literatürde yapılan öncül çalışmalar incelenmiştir. Alan yazan çalışmalarında aile işletmelerinde mavi yakalılarının performans ile ilgili boyutları hakkındaki düşüncelerini ölçmeye yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu noktada çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı ve bundan sonraki çalışmalara örnek teşkil edeceği düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

Yenilikçilik, yeni ve değişik bir şey yapmak anlamındaki Latince 'innovane' kökünden türetilmiştir ve yabancı yazında 'innovation', şeklinde adlandırılmaktadır. Türkçe yazında ise bu kavram; yenilenme, yenilik veya yenilikçilik, olarak ifade edilmektedir (Eraslan vd. 2008: 24). Yenilik yazınındaki en önemli tartışma konularından biri, yenilik kavramının farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde algılanmasıdır (Eryılmaz 2005: 81). Güleş ve Bülbül'e (2004: 116) göre yenilik, "yeni ürün ve hizmetler oluşturmak ya da mevcut ürün ve hizmetlere yeni kullanım alanları sağlamak için yapılan planlı çalışmalar"ı kapsamaktadır. Linder vd. (2003) ise yeniliği, "değer yaratan fikirlerin uygulanması", olarak tanımlarken; Terziovski'ye (2004) göre bu kavram, "yeni ürünlerin/hizmetlerin geliştirilmesi ve hızlıca pazara sunulması"nı ifade etmektedir (Linder vd. 2003 ve Terziovski 2004'ten aktaran Eraslan vd. 2008: 25). Bazı araştırmacılar ise, yenilikçiliği hem bir süreç hem de bir sonuç olarak ele almaktadır. Bir süreç olarak yenilik; "yeni bir ürünü, yöntemi veya örgütsel yapılanmayı araştırmayı, keşfetmeyi, denemeyi, geliştirmeyi ve bunun sonucunda ticaretleştirme"yi ifade ederken (Oğuztürk 2003: 254); bir sonuç olarak yenilik, "bu dönüşüm sonucu ortaya çıkan pazarlanabilir, yeni ya da geliştirilmiş ürün, hizmet ya da yöntem"i içermektedir (Eraslan vd. 2008: 25).

İnovasyon (Yenilik) yeni bir ürün-hizmet, yeni yapı, yeni yönetim sistemi, yeni üretim ve süreç teknolojisi veya işletme çalışanlarını ilgilendiren yeni plan ve program olarak da tanımlanmaktadır (Damanpour, 1991: 555). İnovasyon hayatta kalabilmek, kaynakları artırmak ve büyümek için gereklidir (Deshpande v.d., 1993: 24; Greve ve Taylor, 2000: 55). İşletme stratejilerinin temel hedefleri olan yaşamlarını sürdürme ve büyüme isteği işletmelerin yenilik yapmasını gerektirmektedir. Bu nedenle yenilik yapmak stratejik bir gerekliliktir. Sürekli yenilik yapmak işletmelerin çevreye uyum sağlaması olarak açıklanmaktadır.

İnovasyon yeni davranışların geliştirilmesi, teknolojik ve yönetsel ilerlemedir (Noble v.d., 2002, 30). Oluşturulan davranış değişikliği ile gerek yönetim gerekse çalışanlar işletmeyi daha iyi konuma getirme çabasına girerler. İşletme ile ilgili her konunun mevcut olanlardan farklı olması yenilik olarak görülebilir (Greve ve Taylor, 2000: 54). Bu da yeniliğin değişim olduğunu ortaya koymaktadır. Çevresel unsurların sürekli değiştiği düşünülürse yeniliğin işletme açısından ne kadar önemli olduğu daha iyi anlaşılabilir. Proaktif (öncül) işletmeler çevreyi etkilemek için sık sık yenilik yapmaktadırlar

(Kostova, 1999: 312). Yenilik yapmak proaktif (öncül) bir davranıştır ve yenilik yapabilmek için işletmelerin çevreleriyle etkileşim içerisinde olmaları gerekmektedir (Walker, 1997: 82). Bu sayede yenilik bilginin üretilmesi, yayılması ve oluşabilecek eleştirilerin ortaya konması yoluyla süreç işletilebilmektedir (Jaworski ve Kohli, 1993: 55).

Dinamik çevre sürekli yenilediğinden ve buna bağlı olarak rekabet yapısı da olarak sürekli değiştiğinden belirsizlik oluşmakta ve işletmelerin başarısı ve ayakta kalabilmesi inovasyon yeteneğine bağımlı hale gelmektedir. İnovatif ürünler tüketicilerin değişen ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamaktadır (Hurley ve Hult, 1998: 45).

Yenilik yapan işletmeler çevresel ihtiyaçlara zamanında ve tam olarak yanıt üretmekte ve bu şekilde kendi verimliliklerini yükseltmektedirler. Yenilik çevreye uyum sağlama mekanizmasıdır (Hurley ve Hult, 1998: 45). İşletmeler yenilikle çevreye uyum sağlayıp hayatlarını sürdürmeyi odak noktası haline getirmektedirler. Aksi durumda ise çevreden koparak kapalı bir sistem olarak yaşamlarını idame ettirmektedirler. Yaşamsal süreç içerisinde meydana gelebilecek reorganizasyona ilişkin yapılanmalar yenilik maliyetleri düşürecek ve o da ürünün birim fiyatını azaltacaktır. Bunun sonucunda pazar payı artacağı gibi karlılık da artacaktır (Cohen ve Levinthal, 1990: 131).

Ana nokta işletme performansı açısından incelendiğinde, belli bir dönem sonunda elde edilen çıktı ya da sonuca göre, işletme amacının ya da görevinin yerine getirilme derecesi, şeklinde performans kavramı açıklanmıştır (Akal, 2003). Genel anlamda işletme performansı, örgütün amaçlarını ne ölçüde gerçekleştirdiğini tespit etmek için ölçülmektedir (Bakoğlu 2001: 39). Performans ölçme, işletmenin örgütteki mevcut gelişmelere sadece seyirci kalmasını önlemekte; çevresel gelişmelere ayak uydurabilme ve tepkide bulunabilme, rakiplere oranla bir adım önde nasıl olunabilir gibi konular odak nokta haline gelmektedir (Mawer 2003: 260). İşletme performansını ölçmenin diğer faydalarını ise şu şekilde sıralamak mümkündür (Baki ve Ustasüleyman 2001: 71):

- Örgütün nasıl işlediğini görme olanağı vermesi,
- İşletmelere, sorunlarının kaynaklarını ve başarılarının ve/veya başarısızlıklarının altında yatan temel nedenleri saptamaya yönelik yararlı bilgiler sağlanması (Hayes vd. 1995: 153),

- Olası performans açıklarını belirlemeye olanak vermesi,
- Ödüllendirilebilecek performansı belirlemede etkili olması ve
- Planlar doğrultusunda, önceden belirlenmiş olan kaynak kullanımının ne derece gerçekleştiğini göstermesidir.

Günümüzde işletmelerin varlıklarını uzun dönemlerde sürdürebilmeleri için kaliteli ve hızlı müşteri hizmeti vermelerinin önemi yadsınamaz. Verimli hizmetleri sağlayan çalışanlar işletmenin ana merkezini oluşturmaktadırlar. İnsan kaynaklarının güçlendirilmesi yolu ile müşteri memnuniyeti sağlanması işletmeye stratejik esneklik kazandıracaktır. Bugün başarı, çalışanlarını nasıl güçlendireceğini bilen işletmelerindir. Güçlendirilmiş işgücü mükemmel müşteri hizmetleri için son derece gereklidir. Çalışanların verimliliğinin ve yaratıcılığının rekabet avantajı sağladığı bir işletme yaratabilmek, ancak onların kendi problemlerini çözmelerine, yaratıcılık ve sezgilerini göstermelerine imkân vermekle sağlanabilmektedir (Temelli, 2014: 72-73).

Mal veya hizmet üretmek üzere bir araya getirilen kaynakların içinde, kuşkusuz en dinamik, en yaratıcı ve en değerli olanı insandır. İnsanın zihinsel, fiziksel gücü ve enerjisi olmadan kaynakların (girdilerin) mal ve hizmetlere (çıktıya) dönüşmesi mümkün olmadığı gibi, verimlilik, kalite, yenilik ya da yaratıcılık gibi hususların hiçbirinin gerçekleşmesi de mümkün değildir. Çünkü teknolojinin temel kaynağını iyi motive edilmiş insanın zihinsel gücü oluşturmaktadır. Buradan hareketle, yeterli miktar, kalite ve kapasitede iş gücüne sahip olmak, işletmelerin tüm fonksiyonlarında ve pazar hâkimiyetlerinde gerekli olan rekabet avantajlarının temel koşuludur (Eren, 2005: 39).

İşletmeler, çalışanların yeteneklerini geliştirmek için çok sayıda İnsan Kaynakları Yönetimi faaliyetlerini etkin bir şekilde yürütürler. Yeni işe alınmış çalışanların kalitesini yükseltmeye veya var olan çalışanların yeteneklerinin artırılmasına odaklanılır, ya da her iki yöntem birden kullanılır. Seçim süreci, çalışanların yeteneklerine göre sadece en iyi olanları ortaya çıkarmayı ve örgüt yetenekleri arasına dâhil etmeyi amaçlamaktadır. Araştırmalar göstermiştir ki, çalışanın işe alımındaki doğruluk işletme performansına olumlu olarak yansımaktadır. Çalışan seçiminden sonra, var olan çalışanların yeteneklerini arttırmak için geniş çaplı eğitim ve geliştirme aktiviteleri düzenlenir çünkü eğitime yapılan yatırımlar daha sonra örgütsel getiriler yaratmaktadır (Quinn ve Spreitzer, 1997: 41).

Aile işletmeleri istihdam, performans değerlendirme, ödüllendirme ve terfi, eğitim ve geliştirme gibi insan kaynakları uygulamalarından çalışanlarına profesyonellik kazandırmak çalışanlarını motive ederek sahip oldukları potansiyeli ortaya koymalarını sağlamak, etkili ve verimli bir şekilde çalışmalarını desteklemek amacıyla faydalanabilir. Aile işletmelerinde istihdam sürecinin liyakate uygun bir şekilde gerçekleşmesi ve biçimsel eğitim programlarının uygulanması gerekli becerilere sahip yeterli kişilere görev verilmesini sağlamanın temeli olarak görülmektedir (Dekker vd., 2010: 24).

İşletmelerde insan kaynakları yönetimi fonksiyonunun çalışanlara sağlayacağı eğitim hem çalışanların kariyer gelişimi için fırsat yaratır, hem de çalışanları sürekli gelişim ve profesyonel hedefler konusunda cesaretlendirir (Hwang ve Powel, 2009: 269). Mesleki eğitim ve çalışanların sertifikalandırılması çalışanların bireysel olarak profesyonelleşmesini sağlarken, örgütsel profesyonelliği güçlendirir (Evetts, 2013: 787).

Yenilik ve işletme performansı arasındaki ilişki, yazında geniş bir biçimde yer almaktadır. Yenilikçilik ve işletme performansı ile ilgili yazında, yenilikçiliğin işletme performansını artırdığını tespit eden (Zehir ve Özşahin 2006: 141; Erdil ve Kitapçı 2007: 237; Hoq ve Ha 2009: 105) ve yenilik yeteneğinin işletme performansı ile anlamlı ve olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya çıkaran çalışmalara rastlanmaktadır (Jong ve Vermeulen 2003: 846; Vincent vd. 2004; Cheveerug ve Ussahawanitchakit 2008; Eren vd. 2010: 3102-3116). Karakılıç (2009: 204), yenilikleri yakından takip edebilen örgütlerin, rekabetçi üstünlük sağlamanın yanında işletme performanslarında da iyileşmeler sağlayabildiklerini belirtmektedir. Erdil ve Kitapçı (2007: 236–237) ise, işletmenin yenilik yapabilme yeteneğinin, işletme performansının önemli bir parçası olduğunu ve dolayısıyla işletme yenilikçiliği ile işletme performansı arasında olumlu bir ilişki bulunduğunu öne sürmektedir. İşletmelerde inovasyon-performans ilişkisine yönelik çalışmalardan bazıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1. İlgili Alan Yazın Özeti

Araştırmacı (lar)	Araştırma Yöntemi	Temel Bulgular
Öztek 2005: 19-22	Yazın İncelemesi	Yazar bu çalışmada, performans ölçümünde en yaygın kullanılan boyutlar üzerinde durmakta ve her bir performans boyutuna ilişkin temel göstergeleri sunmaktadır.
Yüksel 2003: 181-195	Görgül Araştırma	Yazar, işletmelerin performans ölçüm sistemlerinde karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik yapmış olduğu çalışmada, en önemli sorunlar; genellikle uzak geçmiş duruma (haftalar ve aylar önceki duruma) ilişkin bilgi sağlanması, ölçümlerin belirlenmesinde kısa dönem için belirlenen hedeflerin dikkate alınması, işletmenin tüm bölümlerinde aynı ölçütlerin kullanılması, verilerin ölçülmesinde güçlüklerle karşılaşılması, hızlı bir geri bildirim sağlanamaması ve çok sayıda ölçüt kullanılması, olarak belirlenmiştir.
Prajago and Sohal 2006: 35-50	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, örgüt stratejisi ve işletme performansı arasındaki ilişkiye arabuluculuk etmede toplam kalite yönetimi uygulamalarının uygunluğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Avustralya'daki 154 orta düzey yönetici üzerinde yapılan çalışmada, toplam kalite yönetiminin değişim stratejisiyle pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu belirlenmiştir.

Holjevac 2003: 129-134	Yazın İncelemesi	Yazar bu çalışmada, değişen müşteri ihtiyaçları çerçevesinde, turizm ve otel endüstrisinde 21. yüzyılı şekillendirecek yeni güçlerin, yeni hizmet anlayışlarının ve yeni otel tiplerinin neler olduğunu incelemiştir.
Jong ve Vermeulen 2003: 844-858	Yazın İncelemesi	Bu çalışmada, örgütsel başarıya ulaşmada yeni hizmet geliştirmenin önemi üzerine kavramsal bir inceleme yapılmıştır.
Fache 2000: 356- 366	Yazın İncelemesi	Turizm endüstrisinde yenilik geliştirme üzerine yapılan bu araştırmada, müşterilerin bir otel seçiminde önemli buldukları faktörler günümüz ve gelecek boyutunda incelenmiş ve müşterilerin otel işletmelerinden gelecekteki beklentilerinin neler olacağı analiz edilmiştir.
Victorino et al. 2005: 555-576; Enz and Siguaw 2003: 115-123	Görgül Araştırma	Bu çalışmalar, otel işletmelerinde hizmet yeniliklerinin sağladığı avantajlar üzerine odaklanmaktadır.
Sipahi 2005: 107- 112; Şamiloğlu, 2003: 80-88	Yazın İncelemesi	Bu araştırmalarda, işletme performansının ölçümünde kullanılan geleneksel ölçüm yöntemlerinin eksikliğine/yetersizliğine vurgu yapılmakta ve buna alternatif olarak 'Ekonomik Katma Değer' yaklaşımı üzerinde durulmaktadır.
Avcı 2005: 5-11	Görgül Araştırma	Yazar, konaklama işletmelerinde performans ölçümüne ve işletmelerin kullandığı performans göstergelerine ilişkin bir alan araştırması yapmıştır. Adana, Muğla ve Antalya'da faaliyet gösteren konaklama işletmeleri üzerinde yürütülen araştırmada; işletmelerin finansal performans ölçümüne ilişkin göstergeleri kullandığı, ancak finansal olmayan performans boyutlarına ilişkin ciddi ölçümler yapmadıkları tespit edilmiştir.
Avcı ve Caferoğlu 2008: 337-369	Yazın İncelemesi (Kitap Bölümü)	Bu çalışmada, özellikle konaklama işletmelerinde performans ölçümünün nasıl yapıldığı, bu süreçte kullanılan boyut ve göstergelerin neler olduğu ortaya konmaktadır.
Yağcı 2008: 401- 425	Yazın İncelemesi (Kitap Bölümü)	Yazar bu çalışmada, öncelikle tüm işletmeler için geçerli olan yenilikçilik olgusu ile ilgili bir yazın incelemesi yapmakta, daha sonra ise yenilikçi uygulamaların turizm işletmeleri ile bağlantısını kurarak, turizm işletmelerine yönelik yenilik yönetimi konusunda bir çerçeve oluşturmaktadır.
Fache 2000: 356- 366	Yazın İncelemesi	Turizm endüstrisinde yenilik geliştirme üzerine yapılan bu araştırmada, müşterilerin bir otel seçiminde önemli buldukları faktörler günümüz ve gelecek boyutunda incelenmiş ve müşterilerin otel işletmelerinden gelecekteki beklentilerinin neler olacağı analiz edilmiştir.

Yapılan literatür taraması kapsamında mavi yakalıların aile işletmelerinde uygulanan inovasyon ve insan kaynakları uygulamalarına ilişkin tutumlarını ölçmeye yönelik aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde insan kaynakları uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H2: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde inovasyon uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H3: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H4: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H5: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları aile işletmesindeki hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H6: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları aile işletmesindeki hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

3. METODOLOJİ

3.1. Çalışmanın Örnekleme

Araştırmanın amacı ve kısıtları doğrultusunda ana kütle Besni’de faaliyet gösteren Merinos İplik fabrikası çalışanları oluşturmaktadır. Toplam 120 tane personelden oluşan aile işletmesinde ana kütlede %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 91 kişi olarak hesap edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2017; 130).

Araştırma kapsamında örneklem, her örneğe eşit seçilme şansı veren (Bryman ve Cramer, 1997: 99) basit tesadüfi örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Hazırlanan anket formu Besni İplik Fabrikasında çalışan mavi yakalılara uygulanmış ve 102 adet anket formuna ait veriler işlenebilir olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, örneklem ana kütle %85 (102/120) temsil etmektedir.

Örnekleme dâhil edilen mavi yakalıların demografik özellikleri Tablo 2’de özetlenmiştir. Çalışmaya katılanlar yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde en yüksek frekans 67 kişi (% 65,7) ile 26-30 aralığı yaş grubuna aittir. Katılımcılara eğitim durumları sorulduğunda elde edilen bulgular en fazla mezuniyet durumu 60 kişi (%58,8) lise mezunu olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer demografik soru grubunda ise kaç yıldan beri aile işletmesinde çalıştıkları yani mevcut işyerinde kaç yıldır görev yaptıkları sorulmuş ve en yüksek frekans grubu 1-3 yıl arası 85 kişi (%83,3) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2: Örneklemin Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde	Geçerli %	Toplam %
Yaşınız	18-25	2	2,0	2,0	2,0
	26-30	67	65,7	65,7	67,6
	31-35	30	29,4	29,4	97,1
	36-40	3	2,9	2,9	100,0
Eğitim Düzeyiniz	İlköğretim	30	29,4	29,4	29,4
	Lise	60	58,8	58,8	88,2
	Ön Lisans	8	7,8	7,8	96,1
	Lisans	4	3,9	3,9	100,0
Kurumdaki Çalışma Süreniz	1 yıldan az	6	5,9	5,9	5,9
	1-3 yıl arası	85	83,3	83,3	89,2
	4-6 yıl arası	9	8,8	8,8	98,0
	7-9 yıl arası	2	2,0	2,0	100,0

3.2. Çalışmada Kullanılan Ölçeğe İlişkin Güvenilirlik Analizi

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Oluşturulan anket formunda katılımcıların yaşları, mezuniyet durumları ve işyerindeki çalışma sürelerinin tespitine yönelik 3 adet demografik sorusu bulunmaktadır. Demografik soruları ölçek sorularının dikkatlice okunarak işaretlenmesi amacıyla ilk önce ölçek soruları son üç soruda da demografik sorulara yer verilmiştir. Anketin ölçekle ilgili kısmında ise İnsan Kaynakları uygulamalarına ilişkin 3 boyut ve İnovasyon uygulamalarına yönelik 3 alt boyuttan oluşmaktadır. İnsan Kaynakları Uygulamalarının alt boyutları İşle İlgili alt boyut (7 madde) ve Ödül ilişkisiyle ilgili (3 madde) bulunmaktadır. İnovasyon uygulamalarına ilişkin alt boyutlar ise süreç yeniliği (5 madde), ürün yeniliği (5 madde) ve idari yenilik (5 madde) olmak üzere ölçek sorusu 25 maddeden oluşmaktadır.

Aile İşletmesinde uygulanan inovasyon ve insan kaynaklarına ilişkin çalışanların tutumunu ölçmek amacıyla Nasution ve Mavondo'nun 2007 yılında

örgütsel yeteneklerin müşteri değerini nasıl etkilediğini araştıran makale çalışmasındaki ölçekten faydalanılmıştır (Nasution ve Mavondo, 2007). Ayrıca ölçekle ilgili Temelli'nin 2014 yılındaki doktora çalışmasında bulunan anket formu inovasyon ve insan kaynakları boyutlarından faydalanılmıştır (Temelli, 2014: 246-249). Ölçekte 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum).

Güvenilirlik analizi, araştırmada kullanılan ölçeklerin, ölçülmesi istenilen değişkenleri tam ve doğru olarak ölçüp ölçmediğini anlamak için yapılır (Özdamar, 2016: 75). Güvenilirlik analizi, her ölçek için yapılmalıdır. Bu analiz, ölçekteki soruların birbiri ile tutarlılığını ve ölçeğin araştırma problemini, ne derecede yansıttığını gösterir (Kalaycı, 2014: 403). Bir ölçeğin güvenilirliği, ölçülmek istenilen özellikte, ölçümleri etkileyebilecek tüm özellikler değişmiyor ve tekrar eden ölçümlerde hep aynı değerde elde ediliyorsa, ölçek güvenilirdir. Fakat yine de sosyal bilimlerde tam güvenilirlikten söz etmek oldukça güçtür (Tavşancıl, 2014:16).

Bir ölçeğin güvenilirliğini Alpha katsayısı gösterir ve aşağıdaki gibi yorumlanabilir (Kalaycı, 2008: 405);

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derece güvenilir bir ölçektir.

Tablo 3: Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Değişken	Cronbach Alpha Katsayısı	Madde Sayısı
İnsan Kaynakları ve İnovasyon Uygulamaları	,833	25

Tablo 3'te ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçlarında bulunan cronbach alpha katsayıları sunulmuştur.

Elde edilen sonuç ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
İnsan Kaynakları	4,4618	,30018
İnovasyon	4,4048	,33823

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi katılımcılar çalıştıkları aile işletmesinde insan kaynakları ve inovasyonla ilgili yöneltilen sorulara olumlu cevap görmüş ve işletmelerini her iki düzeyde de yapmış

Ölçeğin insan kaynakları (10 madde) ve inovasyon (15 madde) alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistik sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

oldukları uygulamadan memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. İnsan Kaynakları Uygulamalarının katılım oranı daha yüksek düzeydedir.

3.3. Hipotezlerin Test Edilmesi

Çalışmanın temel amacını oluşturan hipotezler, $\alpha=0,05$ önem düzeyinde analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında üretilen 6 hipotez tek yönlü varyans analizi yardımıyla test edilmiştir. Araştırma

kapsamında oluşturulan, “H1: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde insan kaynakları uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.” hipotezine ilişkin veriler Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 5: İnsan Kaynakları Uygulamalarına İlişkin İstatistikler

Alt Boyut	N	Ort.	S.S.
İnsan Kaynakları Uygulamaları	102	4,4618	,30018

Tablo 6: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	2,342	3	,781	11,320	,000
Grup İçi	6,759	98	,069		
Toplam	9,101	101			

Tablo 7: Çoklu Karşılaştırma Tukey Testi Sonuçları

Yaş Grupları	18-25	26-30	31-35	36-40
18-25	*	*	*	*
26-30				*
31-35				*
34-40				*

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına göre farklı yaş gruplarında çalışanların insan kaynakları uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır $F(3,781)=11,320$, $p<.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki insan kaynakları uygulamaları hakkındaki görüşleri yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Tukey testi sonuçlarına bakıldığında 26-30 yaş grubu (Ort. = 4,49; S. S. = .23), 31-35 yaş grubu (Ort.= 4,49; S. S. = .24) 36-40 yaş grubu (Ort. = 4,37 ve S. S. = .49)

çalışanların yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak 18-25 yaş grubu çalışanlarının insan kaynakları uygulamaları hakkındaki düşünceleri (Ort. = 3,40 ve S. S. = .99) ile 26-30, 31-35 ve 36-40 yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında oluşturulan, “H2: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde inovasyon uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir” hipotezine ilişkin veriler Tablo 8, Tablo 9 ve Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 8: İnovasyon Uygulamalarına İlişkin İstatistikler

Alt Boyut	N	Ort.	S.S.
İnovasyon Uygulamaları	102	4,4048	,33823

Tablo 9: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	4,399	3	1,466	20,081	,000
Grup İçi	7,156	98	,073		
Toplam	11,554	101			

Tablo 10: Çoklu Karşılaştırma Tukey Testi Sonuçları

Yaş Grupları	18-25	26-30	31-35	36-40
18-25	*	*	*	*
26-30				*
31-35				*
34-40				*

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına göre farklı yaş gruplarında insan kaynakları uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır $F(3,98)=20,081, p<.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki inovasyon uygulamaları hakkındaki görüşleri yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan (gruplardan) kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Tukey testi sonuçlarına bakıldığında 26-30 yaş grubu (Ort. = 4,40; S. S. = .26), 31-35 yaş grubu (Ort.= 4,45; S. S. = .26) 36-40 yaş grubu (Ort. = 4,77 ve S. S. = .21) çalışanların yaş

grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak 18-25 yaş grubu çalışanlarının inovasyon uygulamaları hakkındaki düşünceleri (Ort. = 3,00 ve S. S. = .81) ile 26-30, 31-35 ve 36-40 yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında oluşturulan, “H3: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir” hipotezine ilişkin veriler Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	,449	3	,150	1,696	,173
Grup İçi	8,652	98	,088		
Toplam	9,101	101			

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına çalışanların eğitim düzeylerine göre insan kaynakları uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur $F(3,98)= 1,696, p>.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki insan kaynakları uygulamaları hakkındaki görüşleri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir.

Araştırma kapsamında oluşturulan, “H4: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir ” hipotezine ilişkin veriler Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	,323	3	,108	,938	,425
Grup İçi	11,232	98	,115		
Toplam	11,554	101			

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına göre çalışanların eğitim düzeylerine göre işletmede uygulanan inovasyon uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur

$F(3,98)= ,938, p>.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki inovasyon uygulamaları hakkındaki görüşleri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir.

Araştırma kapsamında oluşturulan, “H5: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları aile işletmesindeki hizmet

sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir ” hipotezine ilişkin veriler Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 13: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	,611	3	,204	2,351	,077
Grup İçi	8,490	98	,087		
Toplam	9,101	101			

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına göre farklı hizmet sürelerinde çalışanların insan kaynakları uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur $F(3,98)= 2,351, p>.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki insan kaynakları uygulamaları hakkındaki görüşleri çalışma sürelerine göre farklılık göstermemektedir.

Araştırma kapsamında oluşturulan, “H6: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları aile işletmesindeki hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir ” hipotezine ilişkin veriler Tablo 14’te gösterilmiştir.

Tablo 14: Tek Yönlü Faktör Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	,655	3	,218	1,963	,125
Grup İçi	10,899	98	,111		
Toplam	11,554	101			

Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına göre çalışanların çalışma sürelerine göre işletmede uygulanan inovasyon uygulamalarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur

$F(3,98)= ,938, p>.05$). Başka bir ifadeyle iş görenlerin çalıştıkları aile işletmesindeki inovasyon uygulamaları hakkındaki görüşleri çalışma sürelerine göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 15: Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Sonuçlar
H1: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde insan kaynakları uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Kabul Edildi
H2: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmesinde inovasyon uygulamaları hakkındaki düşünceleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Kabul Edildi
H3: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Reddedildi
H4: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterir	Reddedildi
H5: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları aile işletmesindeki hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Reddedildi
H6: Mavi yakalıların çalıştıkları aile işletmelerinde inovasyon uygulamaları aile işletmesindeki hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Reddedildi

4. SONUÇ

Çalışma kapsamında aile işletmelerinde çalışmakta olan mavi yakalıların işyerlerinde uygulanmakta olan insan kaynakları ve inovasyon hakkındaki düşünceleri çalışanların yaş grupları, eğitim seviyeleri ve çalışma süreleri bakımından değerlendirilmiştir. Aile işletmelerinin önemli manevi kaynaklarından olan insan kaynakları uygulamaları ve inovasyon (yenilik) çalışmaları iş görenler bakımından değerlendirilmesi önemsenmektedir. İşletmelerde insan kaynakları ve inovasyon uygulamaları hakkında dönüt sağlanmasında çalışanların görüşlerine belirli aralıklarla başvurulmalıdır. Bu bağlamda küresel rekabet ortamında rakiplerle mücadelede önemsenmesi gereken performans değerlendiricilerinden iki ölçüt inovasyon ve insan kaynakları uygulamaları olarak görülmektedir. Bir diğer anlatımla birçok aile işletmesi sahibi insan kaynakları ve inovasyon uygulamalarına yeterince kaynak ve vakit ayırdığı şeklinde söylemlerde bulunsa da çalışanlar açısından durumun değerlendirilmesi gerekmektedir. Çalışanların bu değerlendirmeyi herhangi bir etki altında kalmadan ve içtenlikle cevaplamaları aile işletmelerinin kendi durumu hakkında fikir edinmesi açısından gerekmektedir.

Elde edilen bulgular incelendiğinde yaş gruplarıyla insan kaynakları uygulamaları ve inovasyonla ilgili konularda anlamlı bir fark bulunmuştur. Yani en fazla 18-25 yaş grubu çalışanların çalıştıkları iş yerinde inovasyon ve insan kaynakları uygulamalarına gereken hassasiyetin gösterildiğine yönelik görüş beyan etmişlerdir. Alan yazında öncül olacağı düşünülen bu çalışma farklı aile işletmelerinde yapılarak değişik bulgulara ulaşılabilir ve literatüre daha fazla katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Çalışmada zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle sadece belli bir işyerinde ve çalışanlar açısından değerlendirme yapılabilmektedir. Bu noktada farklı aile işletmelerinde müşteriler, rakipler gibi unsurlarda dikkate alınarak daha geniş kapsamlı değerlendirmeler yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Baki, B. ve Ustasüleyman, T. (2001). Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Yazılımları ve Performans Ölçütleri. Verimlilik Dergisi MPM Yayını, (3): 69– 80.

Bakoğlu, R. (2001). Örgütsel Performans Kavramı ve Gelişimi. Öneri Dergisi 4 (15): 39–45.

Bryman, A., ve Cramer, D. (1997). Quantitative data Analysis with SPSS for windows: guide for social scientists. New York: Routledge.

Cohen, W. M., Daniel, A. L. (1990). "Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation", *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152.

Damanpour, F. (1991). "Organizational Innovation: A Metaanalysis of Effects of Determinants and Moderators", *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.

Dekker, J. (2010). Developing a new typology of family firms based on professionalization and formalization, *European Academy of Management Conference: Back to The Future*, Rome: Tor Vergata University, 1-40.

Deshpande, R., John, U. F., Frederick, E. W., JR. (1993). "Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese Firms: A Quadrad Analysis", *Journal of Marketing*, 57(1), 23-37.

Eraslan, H., Bulu, M. ve Bakan, İ. (2008). Kümelenecek ve İnovasyona Etkisi: Turizm Sektöründe Uygulamalar. *SOİD Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 5 (3): 15-50.

Erdil, O ve Kitapçı, H. (2007). TKY Araçlarının Kullanımı ve Firma Yenilikçiliğinin Yeni Ürün Geliştirme Hızı ve İşletme Performansına Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1): 233–245.

Eren, E. (2005). İşletmelerde Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. Yedinci Basım, İstanbul: Beta Basım A.Ş. İstanbul.

Eren, E., Alpkan, L. ve Erol, Y. (2005). Temel Fonksiyonel Yeteneklerin Firmanın Yenilik ve Finansal Performansına Etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Bahar 2005/1*, 4 (7): 201-224.

Eryılmaz, M. (2005). Bireylerin Bölüm Bazlı Bolluk Algılarının Yüksek Düzeyde Olduğu Durumlarda, Örgütsel Yapı Unsurlarının Yenilik Süreci Üzerine Etkileri. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (9): 79–92.

Evetts, J. (2013). Professionalism: value and ideology. *Current Sociology Review*, 61(5- 6), 778-796.

Greve, H. R., Alva, T. (2000). "Innovations as Catalysts for Organizational Change: Shifts in Organizational Cognition and Search", *Administrative Science Quarterly*, 45(1), 54-80.

Güleş, H. K. ve Bülbül, B. (2004). Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelerde Yenilik Çalışmalarına Katkıları. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 1/2004: 115–129.

Güleş, H. K. ve Bülbül, B. (2004). Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelerde Yenilik Çalışmalarına Katkıları. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 1/2004: 115–129.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (4. Baskı), Seçkin, Ankara.

Hayes, R. H., Wheelwright, S. C. ve Clark, K. B. (1995). *Measuring Manufacturing Performance*. Ed. Jacky Holloway vd., *Performance Measurement and Evaluation*. London: Sage Publication.

Hoq, Z ve Ha, N. C. (2009). Innovativeness: Its Antecedents and Impact on SME Business Performance. *International Journal of Business and Management* 4 (11): 100–110.

Hurley, R. F., G. Tomas M. H. (1998). "Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination", *Journal of Marketing*, 62(3), 42-54.

Hwang, H. and Powell, W. W. (2009). The rationalization of charity: the influences of professionalism in the

- nonprofit sector. *Administrative Science Quarterly*, 54, 268-298.
- Jaworski, B. J. and Ajay K. K. (1993). "Market Orientation: Antecedents and Consequences", *Journal of Marketing*, 57(3), 53-70.
- Jong, P. J. D. ve Vermeulen, P. A. M. (2003). Organizing Successful New Service Development: A Literature Review. *Management Decision* 41 (9): 844– 858.
- Kalaycı, Ş. (2014). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri (6. bs.). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karpuzoğlu, E. (2004). Aile Şirketlerin Sürekliliğinde Kurumsallaşma. 1. Aile İşletmeleri Kongresi Bildiri Kitabı, 42-53, İstanbul.
- Kostova, T. (1999). "Transnational Transfer of Strategic Organizational Practices: A Contextual Perspective", *The Academy of Management Review*, 24(2), 308-324.
- Linder, J.C., Jarvenpaa, S. and Davenport, T.H. (2003). Towards an innovation sourcing strategy. *MIT Sloan Management Review* 44(4), 43-49.
- Mawer, D. (2003). Enlivening analysis through performance: Practising set theory. Ed. B. J. Music, Cambridge University Press, Vol. 20, No. 3.
- Nasution, H. N. And Mavondo, F. T. (2007). Organisational capabilities: antecedents and implications for customer value.
- Noble, C. H., Rajiv K. S., ve Ajith, K . (2002). "Market Orientation and Alternative Strategic Orientations: A Longitudinal Assessment of Performance Implications", *Journal of Marketing*, 66(4), 25-39.
- Oğuztürk, B. S. (2003). Yenilik Kavramı ve Teorik Temelleri. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 8 (2): 253–273.
- Özdamar, K. (2016). Eğitim, sağlık ve davranış bilimlerinde ölçek ve test geliştirme yapısal eşitlik modellemesi IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINITAB uygulamalı (1.Baskı). Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Öztek, M. Y. (2005). Performans Ölçümünde Esas Alınan Ölçütler. *Öneri Dergisi* 6 (23): 19-22.
- Prajago, D. I. and Sohal, A. S. (2006). The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organizational performance – the mediating role of TQM. *European Journal of Operational Research* (168): 35-50.
- Quinn, R. E. and Spreitzer G. M. (1997). "The Road To Empowerment: Seven Questions Every Leader Should Consider", *Organizational Dynamics*, Vol.26, Autumn, 37-50.
- Tavşancıl, E. (2014). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi (5.Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Temelli, U. E. (2014). "Kurumsallaşma Düzeyinin Örgütsel Yetenekler Açısından İnşaat Sektöründe Algılanan Müşteri Değerine Etkisi" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Anabilim Dalı İşletme Bölümü: İstanbul.
- Vincent, L., Bharadway, S. ve Challagalla, G. (2004). Does Innovation Mediate Firm Performance?: A Meta-Analysis of Determinants and Consequences of Organizational Innovation. Working Paper, http://www.smarttech.gatech.edu/bitstream/1853/10731/.../gt_tiger_does_innovation.pdf (Erişim: 03.12.2009).
- Walker, O.C. Jr. (1997). The adaptability of network organizations: some unexplored questions, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25 (1),75– 82.
- Yüksel, H. (2003). İşletmelerin Performans Ölçüm Sistemlerinde Karşılaştıkları Sorunların Ampirik Bir Çalışma İle Değerlendirilmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi 4 (2): 181-195.
- Zehir, C. ve Özşahin, M. (2006). Stratejik Karar Verme Hızını Etkileyen Örgütsel, Çevresel Faktörler ve Firma Performansı İlişkisi: İmalat Sektöründe Bir Saha Çalışması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 9 (1): 137–157.