



İŞLETME TEMELLİ YETENEKLER İLE FİRMA PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR DİNAMİK YETENEKLER ÇALIŞMASI

Rıfat KAMAŞAK, Doç. Dr.
rkamasak@yeditepe.edu.tr, Yeditepe Üniversitesi

Meltem YAVUZ, Arş. Grv.
meltem.yavuz@istanbul.edu.tr, İstanbul Üniversitesi

Özet: Bu çalışmada işletme temelli yeteneklerin işletme performansı üzerindeki nispi etkileri incelenmiştir. Dinamik yetenekler olarak belirlenen, yönetsel beceriler ve beşeri sermaye, işletmenin dış paydaşlar ile olan ilişkiler ağı (networking), iş süreçleri, bilgi yönetim ve paylaşım becerileri ile örgütsel prosedür ve rutinlerin performansı ile olan ilişkisi anket yöntemi ile ölçülmüştür. İşletme performansının ölçülmesinde pazar payı, satış cirosu ve karlılık kriterleri kullanılmıştır. Ana evren olarak tanımlanan ISO 1000 işletmelerinden 168'i üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonuçları, dinamik yetenekler arasında en fazla yönetsel beceriler ve beşeri sermaye, iş süreç becerileri ve işletmenin dış paydaşları ile ilişki becerilerinin işletme performansı üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkartmıştır. Bilgi yönetimi ve paylaşım becerilerinin performansı üzerindeki etkisi sınırlı kalırken, örgütsel rutinler ile performans arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bulguların, gelişmekte olan ülke işletmeleri özelliği barındıran Türk işletmelerinin sahip oldukları iş kültürü ve yüksek stratejik esnekliğe sahip olma zorunlulukları ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kaynak temelli yaklaşım, Dinamik yetenekler, İşletme performansı, Regresyon analizi

THE RELATIONSHIP BETWEEN FIRM LEVEL CAPABILITIES AND FIRM PERFORMANCE: A DYNAMIC CAPABILITIES APPROACH

Abstract: This study aims to investigate the relative contribution of firm-level capabilities on firm performance. The relationship between five dynamic capabilities identified as social capital and managerial skills, networking capabilities with external stakeholders, business processes, knowledge management and sharing skills, and organisational procedures and routines and, firm performance was measured through survey method. Firm performance was measured based on market share, sales turnover and profitability. According to the findings of the research that was conducted on a sample of 168 firms from the largest 1000 firms announced by Istanbul Chamber of Industry annually, social capital and managerial skills, business processes along with the networking capabilities with external stakeholders were significantly associated with firm performance. In contrast, whilst research findings revealed a weak and limited association between knowledge management and sharing skills and performance, no significant relationship was found between organisational procedures and routines and firm performance. It was suggested that the results may be related to the culture of doing business and high strategic flexibility requirements of the Turkish firms which represent typical features of emerging market firms.

Keywords: Resource-based view, Dynamic capabilities, Firm performance, Regression analysis

1. GİRİŞ

İşletme temelli özgün kaynakların durağan halde iken rekabet avantajı yaratamayacağını belirlenmesi, bu kaynakları harekete geçiren mekanizmaların incelenmesi zorunluluğunu ortaya çıkartmıştır (Kor ve Mesko, 2013; Maritan ve Peteraf, 2011; Ambrosini ve Bowman, 2009; Teece vd., 1997). İşletmeler arasındaki performans farklılıklarını araştıran ve stratejik yönetim literatüründe oldukça önemli bir yere sahip olan kaynak temelli yaklaşım, işletmelerin nasıl değer yarattığını statik bir görüş ile açıklamıştır (Lockett vd., 2009; Priem ve Butler, 2001). Ancak birçok araştırmacı (örn., Sirmon vd., 2011; Helfat, 2007; Eisenhardt ve Martin, 2000; Teece vd., 1997), işletme içerisinde yaratılan ve firma performansına yansıyan değerlerin durağan kaynaklar ile değil, kaynaklar arasındaki kompleks ve karmaşık ilişkileri oluşturan ve hızlandıran birtakım etkileşimler ve mekanizmalar ile oluştuğunu iddia etmişlerdir. Yapılan araştırmalar, durağan halde bulunan kaynakları harekete geçiren birtakım mekanizmaların mevcudiyetini ortaya çıkartmış ve bunlara yönetim literatüründe "dinamik yetenekler" adı verilmiştir (Helfat ve Winter, 2011; Teece vd., 1997). Helfat (2007: 4) dinamik yetenekleri "işletme temelli kaynakları etkin bir şekilde harekete geçiren, düzenleyen, geliştiren ya da yeni bir kaynak/kaynaklar yaratan örgütsel beceriler" olarak tanımlamaktadır. Benzer bir şekilde Eisenhardt ve Martin (2000) ile Teece vd. (1997), dinamik yetenekleri işletmelerin farklı kaynaklarını yeniden yapılandırarak birbirine entegre edebilen, yenileyebilen ya da tamamen değiştirebilen beceriler olarak ifade etmektedirler.

2. DİNAMİK YETENEKLER

Stratejik yönetim literatüründe, çeşitli işletme temelli beceriler dinamik yetenek olarak tanımlanmaktadır. Bunlar arasında en yaygın olanlar, yönetsel beceriler ve beşeri sermaye (Coff ve Kryscynski, 2011; Holcomb vd., 2009), işletmenin dış paydaşlar ile olan ilişkiler ağı (Acquaah, 2012; Mahmood vd., 2011), iş süreç becerileri (Ray vd., 2013; Zollo ve Winter, 2002), bilgi yönetim ve paylaşım becerileri (Weigelt, 2013; Grant, 1996) ve örgütsel prosedür ve rutinler (Salvato ve Rerup, 2011; Day, 1994) olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yetenekler ve fonksiyonları kısaca aşağıda açıklanmıştır.

Yönetsel beceriler ve beşeri sermaye: Gerek çalışanların ve gerekse yöneticilerin sahip oldukları özel yetenek, tecrübe, yaratıcılık, yenilikçi düşünebilme, know-how, kolektif öğrenme ve birlikte hareket edebilme, pro-aktif davranabilme ve stratejik karar verebilme gibi beceriler, yönetsel beceriler ve beşeri sermaye olarak

tanımlanmaktadır (Coff ve Kryscynski, 2011). Birçok yönetim yazarı (örn., Kor ve Mesko, 2013; Coff ve Kryscynski, 2011; Ambrosini ve Bowman, 2009), yönetsel beceriler ve beşeri sermayenin ölçülemeyecek bir değere sahip olduğunu ve stratejik olarak nitelendirilebilmelerini sağlayan taklit ve ikame edilememe, az bulunma ve değer yaratma gibi kriterlere haiz olduğunu savunmaktadır. Coff ve Kryscynski (2011), durağan halde bulunan işletme temelli kaynakların neredeyse tümünün yönetsel kararlar ile harekete geçirilerek rekabet avantajı yaratma yönünde kullanılabilirliğini ifade etmektedir. Benzer şekilde Ambrosini ve Bowman (2009), işletme kaynaklarının kullanımı ve yeniden şekillendirilmesinin yöneticilere ait yatırım ve stratejik kararlar vasıtası ile gerçekleştiğini savunmaktadır. *İşletmenin dış paydaşlar ile olan ilişkiler ağı (Networking)*: İşletmelerin müşterileri, tedarikçileri, bayi ve distribütörleri ile kurmuş oldukları uzun dönemli ilişkilerdir (Acquaah, 2012). Mahmood vd. (2011), işletmelerin şebeke ilişkileri sayesinde coğrafi pazarlarda daha yüksek penetrasyon ve dağıtım, kıt kaynaklara daha kolay ulaşım ve uzun dönemli müşteri sadakati gibi avantajlar elde ettiğini iddia etmektedir.

İş süreçlerine dayalı yetenekler: Özellikle bilgi ve enformasyon teknolojilerinin (IT) desteği ile, işletmenin rakiplerine oranla daha optimal üretim gerçekleştirebilmesi, pazar, ürün ve müşteri kombinasyonlarına ait kararları daha hızlı verebilmesi, lojistik kabiliyetlerin artması ve tedarik zincirinin daha etkin hale gelmesi gibi faydalar sağlayan yeteneklerdir (Ray vd., 2013; Zollo ve Winter, 2002). Bu yeteneklerin arasına, intranet, elektronik veri dağıtım sistemleri (EDI), kaynak planlama (ERP) sistemleri ve tedarik zinciri yönetimi (SCM) sistemleri dahil edilebilir.

Bilgi yönetim ve paylaşım becerileri: Organizasyon içerisinde gerek açık bilginin paylaşımı ve gerekse örtülü bilginin açığa çıkartılarak paylaşılmasını sağlayan, organizasyonel hiyerarşi ve tasarım ile yazılım kaynaklı sosyal paylaşım ağlarını içeren yeteneklerdir (Weigelt, 2013; Grant, 1996). Grant (1996), bilgi yönetimi ile esnek karar alma ve yenilikçilik arasında anlamlı ve güçlü ilişkinin olduğunu savunmaktadır.

Örgütsel prosedür ve rutinler: Stabil kararların verilebilmesi, iş yapma ve hareket tarzlarının belirlenmesi ve karşılaşılan operasyonel ya da stratejik problemlere hızlı çözüm bulunabilmesi amacı ile oluşturulmuş olan, gerek örgüt kültürüne entegre olmuş, gerekse el kitapçığı ya da manüellere kayıt edilmiş, tekrar edilerek öğrenilmiş süreçlerdir (Salvato ve Rerup, 2011; Day, 1994). Day (1994), rutinleri, hızlı problem çözme reçetesi olarak da ifade etmektedir.

III. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KATKISI

Bu araştırmanın amacı, işletme temelli yeteneklerin firma performansına olan etkisi incelemektir. Analizler sonrasında, her bir dinamik yeteneğin firma performansına farklı katkılar sağladığı görülmüştür. Bu sonuçların özellikle gerek rekabet avantajı yaratabilmek, gerekse firma performansını arttırabilmek için "hangi dinamik yeteneklere daha fazla önem vermek gerekmektedir?" sorusunun cevabını arayan Türk işletmelerine yol gösterici nitelikte olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, araştırmaların çoğunun Batılı işletmeler üzerinde gerçekleştirildiği göz önünde bulundurulduğunda, gelişen bir ekonomi de faaliyet gösteren işletmelere ait olan bu sonuçların akademik literatüre de katkı sağlaması beklenmektedir.

IV. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

İstanbul Sanayi Odası tarafından (İSO) her yıl yayınlanan en büyük ilk 500 ve ikinci 500 olmak üzere toplam 1000 işletme ana evren olarak tanımlanmıştır. Söz konusu işletmelere internet üzerinden düzenlenen ankete ulaşabilmelerini sağlayacak bağlantı adresleri gönderilmiştir. İşletmelerin 168 tanesinden cevap gelmiş, dolayısı ile geri dönüş oranı, %16.8 olmuştur. Doldurulan anketlerden elde edilen veriler ise SPSS 20.0 programına aktarılmıştır. İşletmelere ait dinamik yetenekler beş kategoride incelenmiştir: yönetsel beceriler ve beşeri sermaye Fahy (2002)'den alınan 3 soru, işletmenin dış paydaşlar ile olan ilişkiler ağı Welbourne ve Wright (1997)'den alınan 4 soru, iş süreç becerileri Schroeder vd. (2002)'den alınan 1 soru, bilgi yönetim ve paylaşım becerileri Ray vd. (2004)'den alınan 2 soru ve yazarlar tarafından türetilen 2 soru olmak üzere toplam 4 soru ve örgütsel prosedür ile rutinler Ray vd. (2004)'den alınan 1 soru ile ölçülmüştür. Sektörler arası farklılıkların etkisini kontrol edebilmek amacı ile Porter'in (1980, 1985) beş rekabet belirleyici modelinden oluşturulan 7 soru ile birlikte işletme yaş ve büyüklüğü kontrol değişkeni olarak kullanılmıştır. Firma performansının ölçülebilmesi için, üst düzey yöneticilerin algılarına dayalı karlılık, pazar payı büyüme oranı ve toplam satış büyüme oranı kriter olarak alınmıştır (Spanos ve Lioukas, 2001). Böylece oluşturulan ölçüm aracı 25 sorudan oluşmakta olup, 13 soru dinamik yetenekleri, 7 soru kontrol değişkeni olarak endüstriyel faktörleri ve 2 soru işletme yaş ve büyüklüğünü, 3 soru ise işletme performansını ölçmek için kullanılırken, ölçüm aracında ölçekleme için 5'li Likert yöntemi uygulanmıştır. Toplanan veriler, ölçüm aracının iç tutarlılık ve güvenilirliğinin değerlendirilmesi amacıyla ile VARIMAX metodu kullanılarak faktör analizine tabi tutulmuş ve Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Dinamik yeteneklerin işletme performansı üzerindeki etkisinin değerlendirilebilmesi için ise, çoklu ve kademeli regresyon analizine başvurulmuştur.

IV.1. Bulgular

Faktör analizi sonucunda biri endüstriyel faktörler olmak üzere toplam 6 boyuta ulaşılmıştır. Güvenilirlik analizleri ise, yönetsel beceri ve beşeri sermaye için ($\alpha=0.82$), ilişkiler ağı için ($\alpha=0.81$), iş süreç becerileri için ($\alpha=0.84$), bilgi yönetim ve paylaşım becerileri için ($\alpha=0.78$) ve örgütsel prosedürler ve rutinler için ($\alpha=0.79$) Cronbach Alfa katsayıları

olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, kullanılan ölçeklerinin güvenilirliklerinin yüksek olduğu düşünülmektedir. Tablo 1.'de görüldüğü üzere, regresyon analizi sonrasında, yönetsel beceriler ve beşeri sermaye ($\beta = 0,539$; $t = 2.792$; $p < 0.05$), iş süreçleri ($\beta = 0,496$; $t = 2.523$; $p < 0.01$) ve işletmenin dış paydaşlar ile olan ilişkiler ağı ($\beta = 0,287$; $t = 1.534$; $p < 0.01$) ile işletme performansı arasında güçlü ve anlamlı bir ilişki bulunurken, bilgi yönetim ve paylaşım becerileri ($\beta = 0,097$; $t = 1.043$; $p < 0.01$) ile performans arasında anlamlı ama zayıf bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel prosedür ve rutinler ile performans arasında bir ilişkiye ise rastlanmamıştır.

Tablo 1. Regresyon analizi sonuçları

Değişkenler	Performans	
	β	t
Sabit	—	5.196**
YAŞ	.019	.443**
BÜYÜKLÜK	.023	.589*
ENDÜSTRİ FAKTÖRLERİ	.037	1.784*
BEŞERİ SERMAYE	.539	2.792*
İŞ SÜREÇLERİ	.496	2.523**
İLİŞKİLER	.287	1.534**
BİLGİ YÖNETİMİ	.097	1.043**
RUTİN	-.123	-.821
Model 1 (Kontrol + Beşeri Sermaye)		
R ²	.162	
F	2.846*	
Model 2 (+ İş Süreçleri)		
R ²	.213	
ΔR^2 (R ² değişimi)	.051	
F	3.098**	
Model 3 (+ İlişkiler)		
R ²	.249	
ΔR^2 (R ² değişimi)	.036	
F	3.457**	
Model 4 (+ Bilgi Yönetimi)		
R ²	.264	
ΔR^2 (R ² değişimi)	.015	
F	3.612**	
Model 5 (+ Rutin)		
R ²	.272	
ΔR^2 (R ² değişimi)	.008	
F	0.784	

*p<0.05; **p<0.01

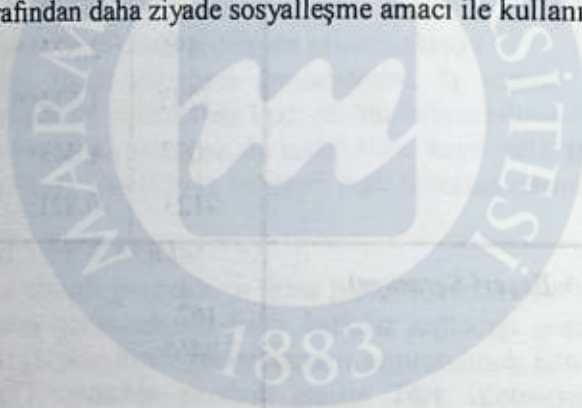
Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki nispi açıklayıcılıklarına bakıldığında ise, Model 1.'de kontrol değişkenler ile beşeri sermaye modele dahil edildiğinde R² = 0,162 çıkmakta yani performans değişikliklerinin yaklaşık %16'lık kısmı kontrol değişkenler ve beşeri sermaye ile açıklandığı görülmektedir. Model 2.'de iş süreçlerinin de modele dahil edilmesi ile toplam açıklayıcılık yaklaşık $\Delta R^2 = \%5.1$ 'lik artış göstererek R² = 0,213 olmaktadır. Model 3.'de ilişkisel yeteneklerin dahililiyeti ile bu rakam $\Delta R^2 = \%3.6$ 'lık artışla R² = 0,249'a çıkmaktadır. Model 4.'de bilgi yönetiminin de ilave edilmesi ile birlikte ($\Delta R^2 = \%1.5$) performanstaki değişimin %26.4'ü (R² = 0,264) dört dinamik yetenek tarafından açıklanmaktadır. Sonuncu dinamik yetenek olarak Model 5.'te hesaplamaaya dahil edilen örgütsel



rutinlerin ise anlamlı bir değişikliğe yol açmadığı görülmektedir.

V. SONUÇ

Araştırma sonuçları, dinamik yetenekler arasında en fazla yönetsel beceriler, iş süreç becerileri ve işletmenin dış paydaşları ile ilişki becerilerinin firma performansı üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bilgi yönetimi becerilerinin etkisi sınırlı kalırken, örgütsel rutinler ile performans arasında bir ilişki çıkmamıştır. Yönetsel beceriler ve beceri sermayenin performans üzerindeki etkisi oldukça bilinen bir gerçektir ve bu sonuç benzer araştırmalar ile tutarlılık göstermektedir (örn., Coff ve Kryscynski, 2011). İlişkisel yetenekler ve iş süreçleri ile performans arasındaki ilişki gelişmiş ülkelerde yapılan araştırma sonuçları ile benzerlik göstermesine rağmen (örn., Mahmood vd. 2011; Ray vd., 2004), Türk işletmeleri üzerinde yapılan bu araştırmada performansın açıklanmasında nispeten daha etkili oldukları ortaya çıkmıştır. Bunun sebeplerinden bir tanesinin gelişmekte olan ekonomilerde faaliyet gösteren işletmelerin, kültürel faktörlerin de etkisi ile ilişki ağı vasıtası ile daha fazla iş yapmalarının olabileceği düşünülmektedir. Gene işletmelere özellikle stratejik esneklik sağlayan iş süreçlerinin etkisinin daha fazla olması da, bu ülkelerdeki işletmelerin gelişmekte olan ülke ekonomilerinin tipik özellikleri nedeni ile her an farklı şekillerde ortaya çıkabilecek beklenmeyen problematik durumlara cevap verebilecek özel yetenekler geliştirmeleri ile ilişkilendirilebilir. Bu açıklamayı doğrulayan bir diğer bulgu da işletmeleri standart uygulamalara teşvik eden ve stabil çalışma ortamları sağlayan örgütsel rutinlerin performans ile arasında anlamlı bir ilişki çıkmamasıdır. Bilgi yönetiminin kısıtlı olan etkisinin altında yatan nedenlerden bir tanesinin, işletmelerde özellikle yenilikçiliği tetikleyen bilgi akışını sağlaması amacı ile kurulan sosyal platformların ülkemiz işletme çalışanları tarafından daha ziyade sosyalleşme amacı ile kullanılıyor olabileceğidir.



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

KAYNAKÇA

- Acquaah, M. "Social Networking Relationships, Firm-Specific Managerial Experience and Firm Performance in a Transition Economy: A Comparative Analysis of Family Owned and Nonfamily Firms", *Strategic Management Journal*, 33(10), 2012, s.1215-1228.
- Ambrosini, V., Bowman, C. "What Are Dynamic Capabilities and Are They a Useful Construct in Strategic Management?", *International Journal of Management Reviews*, 11(1), 2009, s.29-49.
- Coff, R., Kriscynski, D. "Drilling for Micro-Foundations of Human Capital-Based Competitive Advantages", *Journal of Management*, 37(5), 2011, s.1429-1443.
- Day, G.S. "The Capabilities of Market-Driven Organizations", *Journal of Marketing*, 58(4), 1994, s.37-52.
- Eisenhardt, K.M., Martin, J. "Dynamic Capabilities: What Are They?", *Strategic Management Journal*, 21(10/11), 2000, s.1105-1121.
- Fahy, J. "A Resource-Based Analysis of Sustainable Competitive Advantage in a Global Environment", *International Business Review*, 11(1), 2002, s.57-78.
- Grant, R.M. "Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability As Knowledge Integration", *Organization Science*, 7(4), 1996, s.375-387.
- Helfat, C.E., Finkelstein, S., Mitchell, W., Peteraf, M., Singh, H., Teece, D., Winter, S. *Dynamic Capabilities: Understanding Strategic Change in Organizations*, Blackwell, London, 2007.
- Helfat, C.E., Winter, S.G. "Untangling Dynamic and Operational Capabilities: Strategy for the (N)Ever-Changing World", *Strategic Management Journal*, 32(11), 2011, s.1243-1250.
- Holcomb, T.R., Holmes, R.M., Jr., Connelly, B.L. "Making the Most of What You Have: Managerial Ability As a Source of Resource Value Creation", *Strategic Management Journal*, 30(5), 2009, s.457-485.
- Kor, Y., Mesko, A. "Dynamic Managerial Capabilities: Configuration and Orchestration of Top Executives' Capabilities and the Firm's Dominant Logic", *Strategic Management Journal*, 34(2), 2013, s.233-244.
- Lockett, A., Thompson, S., Morgenstern, U. "The Development of the Resource-Based View of the Firm: A Critical Appraisal", *International Journal of Management Reviews*, 11(1), 2009, s.9-28.
- Mahmood, I.P., Zhu, H., Zajac, E.J. "Where Can Capabilities Come From? Network Ties and Capability Acquisition in Business Groups", *Strategic Management Journal*, 32(8), 2011, s.820-848.
- Maritan, A.C., Peteraf, M.A. "Building a Bridge Between Resource Acquisition and Resource Accumulation", *Journal of Management*, 37(5), 2011, s.1374-1389.
- Porter, M.E. *Competitive Advantage*, Free Press, New York, NY, 1985.
- Porter, M.E. *Competitive Strategy*, Free Press, New York, NY, 1980.
- Priem, R.L., Butler, J.E. "Is the Resource-Based "View" a Useful Perspective for Strategic Management Research?", *Academy of Management Review*, 26(1), 2001, s.22-40.
- Ray, G., Barney, J.B., Muhanna, W.A. "Capabilities, Business Processes, and Competitive Advantage: Choosing the Dependent Variable in Empirical Tests of the Resource-Based View", *Strategic Management Journal*, 25(1), 2004, s.23-37.
- Ray, G., Xue, L., Barney, J.B. "Impact of Information Technology Capital on Firm Scope and Performance: The Role of Asset Characteristics", *Academy of Management Journal*, 56(4), 2013, s.1125-1147.
- Salvato, C., Rerup, C. "Beyond Collective Entities: Multilevel Research on Organizational Routines and Capabilities", *Journal of Management*, 37(2), 2011, s.468-490.
- Schroeder, R.G., Bates, K.A., Junttila, M.A. "A Resource-Based View of Manufacturing Strategy and the Relationship to Manufacturing Performance", *Strategic Management Journal*, 23(2), 2002, s.105-117.
- Sirmon, D.G., Hitt, M.A., Ireland, R.D., Gilbert, B.A. "Resource Orchestration to Create Competitive Advantage: Breadth, Depth, and Life Cycle Effects", *Journal of Management*, 37(5), 2011, s.1390-1412.
- Spanos, Y.E., Lioukas, S. "An Examination of the Causal Logic of Rent Generation: Contrasting Porter's Competitive Strategy Framework and the Resource-Based Perspective", *Strategic Management Journal*, 22(10), 2001, s.907-934.
- Teece, D.J., Pisano, G., Shuen, A. "Dynamic Capabilities and Strategic Management", *Strategic Management Journal*, 18(7), 1997, s.509-533.
- Weigelt, C. "Leveraging Supplier Capabilities: The Role of Locus of Capability Deployment", *Strategic Management Journal*, 34(1), 2013, s.1-21.
- Welbourne, T.M., Wright, P.M. Which Resources Matter in Initial Public Offering Firms? A Longitudinal Comparison of Five Resources' Contributions To Firm Performance, Working Paper 97-02, Cornell University, Ithaca, NY, 1997.
- Zollo, M., Winter, S. "Deliberate Learning and the Evolution of Dynamic Capabilities", *Organization Science*, 13(3), 2002, s.339-351.



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ