

HİZMET İNOVASYON DAVRANIŞI İLE PSİKOLOJİK SERMAYE VE ETİK LİDERLİK İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ: ADANA ÖRNEĞİ

Prof. Dr. Himmet KARADAL

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, (hkaradal@gmail.com)

Fahri ÖZSUNGUR

Aksaray Üniversitesi, SBE İşletme A. B. D. Doktora Öğrencisi, (ticaretsicili@gmail.com)

ÖZET

Etik liderlik kavramı, karşılıklı iletişim vasıtasıyla ahlaki yönü güçlü kararlar almak, günümüz çalışma yaşamı ve güncel konuları açısından önem arz eden hususların başında gelmektedir. Hizmet inovasyon davranışı da yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması sürecinde gerçekleştirilen bireysel ve kurumsal eylemler açısından önem arz etmektedir. Örgütsel süreç ve sistemler, proje yönetimi, örgüt kültürü ve vizyon gibi konular hizmet inovasyon davranışı ile ilgili olarak dikkat çeken konulardır. Bu çalışmada, literatür taraması ile etik liderlik, hizmet inovasyon davranışı ve psikolojik sermaye arasındaki ilişki analiz edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, etik liderlik, hizmet inovasyon davranışı ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma süreci, Adana ilinde üretim sektöründe faaliyet gösteren ve Adana Sanayi Odası'na kayıtlı olan ticari işletmelerden rastgele seçilen 317 işgören ile gerçekleştirilmiştir. Veriler birebir görüşme yöntemi kullanılarak nicel verilerin elde edildiği veri toplama formu aracılığıyla toplanmıştır. Korelasyon analizine göre hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Çalışmanın inovasyon yazınına ve politika belirleyicilere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Etik Liderlik, Hizmet İnovasyon Davranışı, Psikolojik Sermaye.

AN EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE INNOVATION BEHAVIOR AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND ETHICAL LEADERSHIP: A SAMPLE OF ADANA

ABSTRACT

Ethical leadership is at the forefront of what issues in today's business life and current issues, with a view to making strong moral decisions through bilateral communication. Service innovation behavior is important in terms of individual and institutional actions carried out during the production and implementation of new ideas. Organizational processes and systems, project management skills, organizational culture and vision are the main issues in service innovation behavior. In this study, literature review and the relationship between ethical leadership, service innovation behavior and psychological capital are discussed. The research process was carried out with 317 worker who are randomly selected in commercial enterprises operating in the production sector in the province of Adana and registered in the Adana Chamber of Industry. Data were gathered through data collection form where quantitative data were obtained using face-to-face interview method. According to the correlation analysis, there was a positive and meaningful relationship between service innovation behavior, psychological capital and ethical leadership. It is thought that this study will contribute to the innovation literature and policy makers.

Keywords: Ethical Leadership, Service Innovation Behavior, Psychological Capital.

1. Giriş

Etik liderler dürüst, güvenilir ve adil davranışlar sergileyen ve izleyicilerini bu yönde etkilemeye çalışan kişilerdir. Özellikle toplumsal, mesleki ve ahlaki açıdan insan kaynakları yönetimi ile girişimcilerin yetişmesinde önemli rol oynamaktadır. Liderlerini takip eden bireylerin yenilikçi anlayışla liderlerine benzer hizmet davranışları sergilemeleri olasıdır.

Yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması sürecinde ortaya çıkan problemlerin çözümü konusunda önemli bir rol oynayan hizmet inovasyon davranışı özyeterlik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık faktörlerinden oluşan psikolojik sermaye ile ilişkilidir. Performansını artırarak rakiplerine karşı avantaj kazanmak, mevcut sektörlerde iş kollarını geliştirmek, yeni ürünlerin geliştirilmesinde inovatif düşüncelerin ortaya konulması hizmet inovasyon davranışı ile de yakından ilgili olup, işgören ve işletme başarısı için önemli göstergelerdendir. Bu nedenlerle ahlaki değerlerin izleyicilerine aktarılmasını sağlayan etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin incelenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

Kim, Karatepe ve Lee' nin (2017) "Psikolojik sözleşme ihlali ile hizmet inovasyon davranışı: bir aracı olarak psikolojik sermaye" adlı çalışması ile psikolojik sözleşme ihlalinin işgörenlerin psikolojik sermayelerini yıpratmış ve hizmet inovasyon davranışlarını engellediği tespit edilmiştir. Ayrıca aynı çalışma ile psikolojik sermayenin işgörenlerin hizmet inovasyon davranışlarını harekete geçirdiği, psikolojik sözleşme ihlalinin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisine psikolojik sermayenin aracılık ettiği ortaya konulmuştur.

Liderlikle ilgili yapılan bir çalışma ile liderliğin işgörenlerin çalışma kapasitesini, bilgi paylaşımı, güven, taahhüt, duygusal zeka, transaktif bellek ve takım performansı gibi çalışan ilişkilerini güçlendirebildiğini ortaya koymuştur (Liao vd., 2004). Başka bir çalışma, liderliğin örgütlerdeki memnuniyeti ve işgörenlerin tepkileri ile yakından ilişkili olan kritik bir faktör olduğunu ortaya koymuştur (Katou, 2015; Walumbwa vd., 2010).

2.Kavramsal Çerçeve

2.1.Hizmet İnovasyon Davranışı

Hizmet inovasyon davranışı, yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması sürecinde gerçekleştirilen bireysel ve kurumsal eylemlerdir. Bu süreç problemin teşhisi ve ortaya konulması ile başlar, problemin çözülmesi için ortaya yeni fikirlerin atılması ile devam eder (Scott ve Bruce, 1994: 581). Örgütsel süreç ve sistemler, proje yönetim becerisi, örgütsel kültür ve vizyon gibi konular hizmet inovasyon davranışı geliştirmede önem arz eden konulardır (Matear, Gray ve Garrett, 2004: 284).

Hu, Horng ve Sun'un (2009) uluslararası turizm sektöründe faaliyet gösteren otellerde çalışan 621 işgören üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada bilgi paylaşımı, takım kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır. Hizmet inovasyon davranışı ölçeğini iki boyutlu olarak oluşturmuştur.

Yeni hizmet geliştirme boyutunu Matear, Gray ve Garrett' ten (2004), işgören hizmet inovasyon davranışı boyutunu Scott ve Bruce (1994) geliştirmiştir. Scott ve Bruce (1994) işletmelerin üst düzey yöneticileri ile yapmış olduğu görüşmeler neticesinde işgören hizmet inovasyon davranış ölçeğini geliştirmiştir. Yöneticiler, konaklama sektöründe liderliği kabul görmüş kişilerin başarılarını örnek almaktadırlar. Birçok başarılı uygulama kıyaslama, rehberlik, ilham verme yönünde hizmet vermektedir (Enz ve Siguaw, 2003: 116; Hu, Horng ve Sun, 2009: 42).

2.2.Psikolojik Sermaye

Pozitif psikoloji yazınına göre pozitif örgütsel davranış insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yönetilmesinde işgören yönünden pozitif bir yaklaşım belirlenmesini sağlamıştır (Luthans ve Youssef, 2004). Pozitif örgütsel davranış, performans gelişiminde ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkili bir şekilde yönetilebilecek pozitif odaklı insan kaynaklarının güçlü ve psikolojik kapasitesi olarak tanımlanmıştır (Luthans vd., 2007). Bu kapasite ile ortaya çıkan sermaye ise psikolojik sermayedir.

Psikolojik sermaye, zor görevleri başarıyla tamamlamak için yeterli çabayı gösterme ve sorumluluk almak için güvene (özyeterlik) sahip olmak; şimdi ya da gelecekte başarılı olma konusunda pozitif bir atif geliştirmek (iyimserlik); hedeflere yönelik azim göstermek ve gerektiğinde başarılı olmak için hedeflere giden yeni yollar bulmak (umut); sorunlar ve zorluklar tarafından sarmalandığında başarıya ulaşmak için kendini toparlamak ve bunu kaldırmaktır (psikolojik dayanıklılık) (Luthans vd., 2007). Seligman (2002) öz yeterlik, umut, iyimserlik ve direncin olumlu örgütsel davranışın ölçülebilir boyutları olduğunu belirtmiştir. Psikolojik sermaye bireyin insanların yaşamı ve işi hakkındaki pozitif inanışları, algıları, tutumları ve düşünceleridir (Tettegah, 2002). Genel olarak pozitifliğin temel psikolojik faktörler olarak da tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2005: 253).

2.3.Etik Liderlik

Etik liderlik kişilerarası ve kişiler vasıtasıyla ilgili, dürüst, adil ve güvenilir bir yönetimin göstergesidir. Etik lider, karşılıklı iletişim vasıtasıyla ahlaki yönü güçlü pekiştirme ve karar almayı amaçlar (Brown, Trevino, Harrison, 2005:120). Etik liderlik, sosyal öğrenme ve sosyal mübadele olarak adlandırılan iki temel teoriye dayanmaktadır. Sosyal öğrenme teorisine göre izleyiciler, gözlem ve başkaca yollarla liderlerini taklit eder ve onlardan etkilenirler (Bandura, 1986). Sosyal mübadele teorisi ise liderler ve onların takipçileri tarafından paylaşılan karşılıklı ilişkileri anlamaya yardımcı olur (Dhar, 2016: 140). Etik liderlik, kişisel eylemler ve kişilerarası ilişkiler yoluyla normatif olarak uygun davranışın gösterilmesi ve bu davranışın, çift yönlü iletişim, destek ve karar verme yoluyla taraftarlara tanıtılması olarak tanımlanmaktadır (Brown, Trevino, Harrison, 2005). Araştırmalar iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi pozitif davranış biçimlerinin etik liderlikle ilişkili olduğunu göstermektedir (Toor ve Ofori, 2009; Mayer vd., 2009). Özellikle işgören davranışları, iş performansı gibi örgütün başarısına etki edebilecek, işgören uyumunu arttırabilecek davranış kalıplarının tespiti için etik liderlik araştırmaları giderek artmaktadır. Zhu vd. (2009), etik liderlikle işe bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

3. Metodoloji

Araştırmanın evrenini Adana Sanayi Odasına kayıtlı üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. 2017 yılının Temmuz ayında Adana ilinde faaliyet gösteren Adana Sanayi Odası'na kayıtlı 1583 ticari işletmeden üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmeler örneklem olarak belirlenmiştir. Bu işletmelerde çalışan ve rastsal olarak seçilen Adana Sanayi Odası'na kayıtlı olan rastgele seçilen 60 ticari işletmenin 350 işgörenine yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Ancak 317'sinden yanıt alınabilmiştir.

3.1. Veri Toplama Tekniği

Bu araştırmada veri toplama ve veri analizi süreçlerinde nicel araştırma yönteminden bağlantısal model ve anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket sorularını oluşturan "etik liderlik" Brown, Treviño ve Harrison' dan (2005), "hizmet inovasyon davranışı" Hu, Horng ve Sun' dan (2009), psikolojik sermaye Luthans, Avolio, Avey ve Norman' dan (2007) alınmıştır. Ölçeklerin dil geçerliği çalışmasında uzmanlar tarafından çeviri ve geri çeviri yapılmıştır. Bu çalışmada ölçek orijinal ölçekten Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra Türkçe form İngilizceye çevrilmiş ve tekrar Türkçeye çevrilerek, önceki çeviri ile tutarlılığına bakılmıştır. İçerik geçerliği için yedi uzmandan görüş alınmıştır. Ölçeklerin kullanılması için ilgili yazarlardan gerekli izin alınmıştır.

Ölçekler 5'li Likert tipinde ölçülmüş olup, 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum şeklindedir. Anket demografik sorular ile 40 ifadeden oluşmaktadır. İlk 6 ifade hizmet inovasyon davranışı, 7 ila 30 arası ifadeler psikolojik sermaye, 31 ila 40 arası ifadeler etik liderlik ölçeğini karşılamaktadır. Çalışmada IBM SPSS, AMOS 22 istatistik paket programları kullanılarak elde edilen veriler değerlendirilmiş ve demografik bilgilerde "descriptive (tanımlayıcı)" analiz kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modeli "structural equation modeling (SEM)" metodu kullanılmış olup, bu istatistik yöntemi çok yönlü regresyon korelasyonlarını tek bir model ve test üzerinde gösterebilme yeteneğinden ötürü yaygın bir kullanım alanına sahiptir (Kline, 2015). Yapısal eşitlik modelleme aracı ile doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi yapılmıştır.

3.2. Hipotezler

H1a: Hizmet İnovasyon Davranışı ile psikolojik sermaye arasında bir ilişki vardır.

H1b: Hizmet İnovasyon Davranışı ile etik liderlik arasında bir ilişki vardır.

H1c: Psikolojik sermaye ile etik liderlik arasında bir ilişki vardır.

Araştırmada kullanılan anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenleri içeren 6 soru yer almaktadır. Anketin bu bölümünde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, işletmenin çalışan sayısı, işinde amaçları başarma düzeyine ilişkin sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde ise hizmet inovasyon davranışı ölçeği yer almaktadır. Bu ölçek Hu, Horng ve Sun' dan (2009) tarafından oluşturulmuştur. Üçüncü bölümünde Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından oluşturulmuş olan psikolojik sermaye ölçeği yer almaktadır. Anketin dördüncü bölümde de Brown, Treviño ve Harrison (2005) tarafından oluşturulmuş olan etik liderlik ölçeği yer almaktadır.

3.3. Bulgular ve Tartışma

3.3.1. Değişkenlerin Güvenirliği

Cronbach's Alpha değerine bakıldığında üç değişkenin de yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

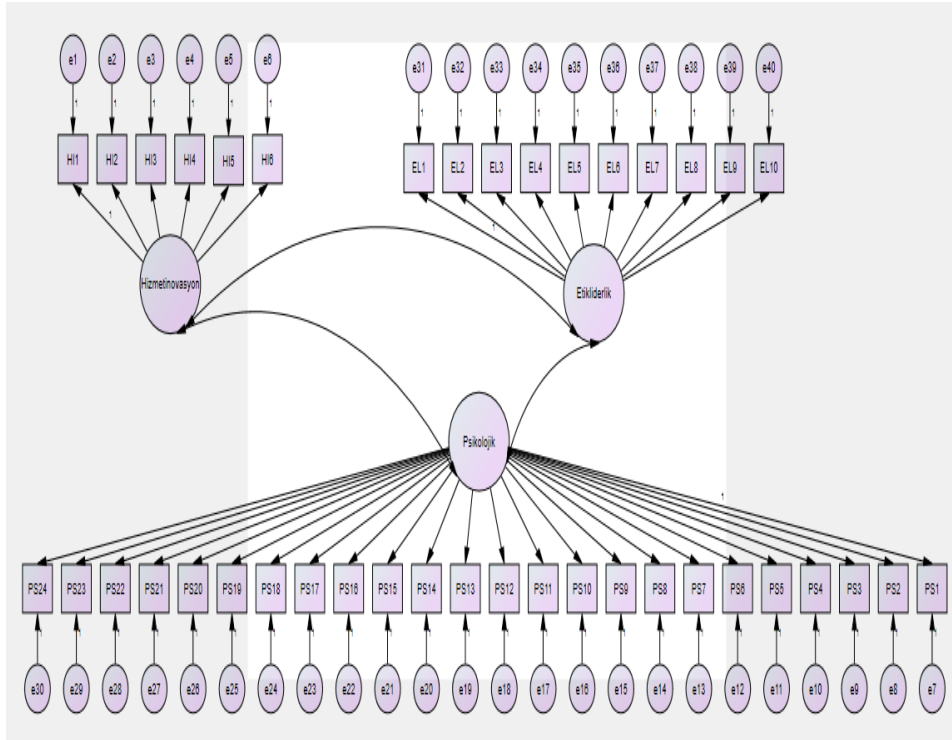
Tablo 1: Güvenirlik Tablosu

Değişkenler	Cronbach's Alpha
Hizmet İnovasyon Davranışı	,890
Psikolojik Sermaye	,892
Etik Liderlik	,943

3.3.2. Faktör Analizi Sonuçları

SPSS AMOS Yapısal Eşitlik Modeli ile gerçekleştirilen, faktör analizi sonucunda, standardize edilmiş regresyon ağırlıklarının incelenmesi sonucunda güvenilirliği geçemeyen 13, 14, 16, 20, 23 ve 24 numaralı 6 soru ölçekten çıkarılmıştır.

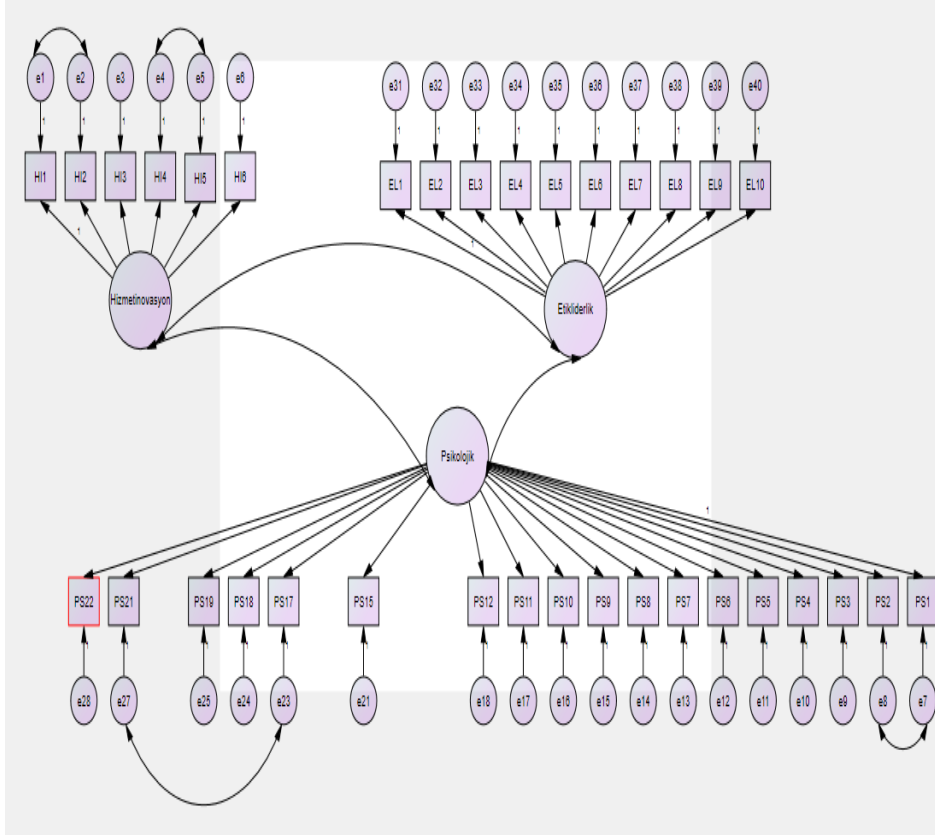
Şekil 1: Başlangıçta Belirlenen Model



3.3.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Temel bileşenler analizi sonucunda elde edilen tek faktörlü yapının geçerliğini sınamak amacıyla verilere Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Başlangıçta belirlenen model Şekil 1.' de gösterilmektedir.

Şekil 2: Doğrulamalı Faktör Analizi Sonucunda Oluşan Model



Değişirme İndisleri (Modification Indices), kovaryans değerleri hizmet inovasyon davranışı değişkeninin 1 ve 2 ile 4 ve 5 inci sorularının, psikolojik sermaye değişkeninin 21 ve 17 nci soruları ile 1 ve 2 nci sorularının yüksek değerlerde değiştiklerini gösterdiğinden, birbirlerine çift yönlü bağlanmıştır. Model bu haliyle çalıştırıldığında uyum değerleri Tablo 2.' deki gibi sonuçlar vermiştir.

3.3.2.2. Model-Veri Uyum Değerleri

Tek faktörlü model ile üç faktörlü model arasında uyum açısından anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek amacıyla χ^2 değerlerine “Ki-Kare Fark Testi” uygulanmış ve arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmüştür. Bu durum ortak yöntem sapmasının olmadığını göstermektedir (MacKenzie ve Podsakoff, 2012).

Tablo 2: Model Veri Uyum Değerleri Tablosu

	X2	Δ X2	SD	X2/SD	GFI	NFI	CFI	TL	RMSEA
Tek faktörlü model	3317,34	-	527	6,30	,449	,55	,59	,56	,129
Araştırma modeli	1114,90	-	520	2,14	,832	,85	,91	,91	,060

Psikolojik Sermaye (PS),

Etik Liderlik (EL),

Hizmet İnovasyon (HI).

Not: χ^2 , Ki-Kare; SD, Serbestlik Derecesi, GFI = İyi Uyum İndeksleri, NFI = Normlaştırılmış Uyum İndeksi, CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, TLI, Tucker-Lewis indeksi; RMSEA = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, X2/SD, Relative Ki-Kare

Belirlenen üç değişkenli modele ilişkin χ^2 değeri hem anlamlı hem de $\chi^2/s.d.$ değerinin (2.14) 5'in altında olması nedeniyle başlangıçta belirlenen model ile uyum göstermektedir. Model uyumuyla ilgili göstergeler ve elde edilen değerler incelendiğinde; GFI = 0.83, NFI = 0.85, CFI = 0.91, TLI = 0.91 ve RMSEA = 0.060 göstermektedir ki toplanan verilerle tasarlanan model uyumludur. Tek faktörlü model ile üç faktörlü model arasında uyum açısından anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek amacıyla χ^2 değerlerine “Ki-Kare Fark Testi” uygulanmış

ve arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmüştür, (Tablo 2' de). Bu durum ortak yöntem sapmasının olmadığını göstermektedir (MacKenzie ve Podsakoff, 2012). Çıkarılan 6 sorudan sonra kalan 34 soru 3 faktöre dağılmıştır.

Tablo 3: Değişkenlere ait Ortalama, Standart Sapma, Güvenirlik ve Korelasyon Değerleri Tablosu

Değişkenler	Ort.	S. S.	α	CR	AVE	1	2	3
Psikolojik Sermaye	3,95	,631	,892	,937	,456	,687**	-	,330**
Hizmet İnovasyon	3,72	,812	,890	,885	,562	-	,687**	,335**
Etik Liderlik	3,88	,879	,943	,943	,625	,335**	,330**	-

Not: Ort, Ortalama S.S, Standart Sapma; α , Alfa Güvenirliği; CR, Yapısal Güvenirlik; AVE, Ortalama Açıklanan Varyans (OAV); *Korelasyon değerleri 0.05 düzeyinde anlamlıdır (çift-yönlü). **Korelasyon değerleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift-yönlü), AVE 0.50' nin üzerinde anlamlıdır. CR (T Değeri > 1,96; T Değeri < -1,96).

Ölçeklerin AVE yanı OAV değerleri 0.50 değerinden büyük olması yakınsama geçerliğinin kanıtı olarak gösterilebilir (Fornel ve Larcker, 1981). Psikolojik sermayenin AVE değeri 0.456 olarak ölçülmüştür. Ancak Fornel ve Larcker' e (1981) göre AVE değeri 0,50'nin altında olmasına rağmen CR değeri 0.70' in üzerinde ise 0.456 AVE değeri kabul edilebilirdir. Zira psikolojik sermayenin CR değeri Tablo 3.'te görüleceği üzere 0.937'dir. Ayırt edici geçerlik için ise değişkenlerin arasındaki korelasyonun 0.80 değerinden küçük olması **iraksama** ve ayırt edici geçerliğinin kanıtı olarak ifade edilebilir. Kline (2015)'e göre alfa ve CR değerlerinin 0.70' den büyük olması ölçüm neticesinin güvenilir olduğunun bir kanıtıdır.

3.3.2. Demografik Bulgular

Araştırmadaki katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, işindeki amaçlarını başarma düzeyi, işletmenin çalışan sayısına ilişkin demografik bilgileri, Tablo 4'te açıklanmaktadır.

Tablo 4: Demografik Bulgular

Cinsiyet	F (Sıklık)	(%) Yüzde
Erkek	275	86,8
Kadın	42	13,2
Toplam	317	100,0
Medeni Durum	F (Sıklık)	(%) Yüzde
Bekâr	91	28,7
Evli	226	71,3
Toplam	317	100,0
Yaş	F (Sıklık)	(%) Yüzde
25 den az	22	6,9
25-35	139	43,8
36-45	112	35,3
46-55	32	10,1
55 den fazla	12	3,8
Toplam	317	100,0
Eğitim Düzeyi	F (Sıklık)	(%) Yüzde
İlköğretim	88	27,8
Lise-Dengi	110	34,7
Önlisans	21	6,6
Lisans	88	27,8
Lisansüstü	10	3,2
Toplam	317	100,0

Amaçlarını Başarma Düzeyi	F (Sıklık)	(%) Yüzde
Çok Düşük	3	0,9
Düşük	6	1,9
Orta	81	25,6
Yüksek	182	57,4
Çok Yüksek	45	14,2
Toplam	317	100,0
İşletmenin Çalışan Sayısı	F (Sıklık)	(%) Yüzde
20'den az	82	25,9
20-50	46	14,5
51-100	16	5,0
101-250	113	35,6
250'den fazla	60	18,9
Toplam	317	100,0

Katılımcıların yaklaşık %13,2' si kadınlardan, %86,8' i erkeklerden oluşmaktadır. Eğitim düzeylerine göre dağılım incelendiğinde; yaklaşık %27,8' si ilköğretim, %34,7' si lise ve dengi, %27,8' i lisans, %6,6'sı önlisans ve %3,2' si ise lisansüstü derecesine sahiptir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu erkekler ve evliler oluşturmaktadır. %28.7 katılımcı bekar, % 71.3'ü evlidir. %6.9 katılımcı 25 yaşından az, %43.8' i 25-35 yaş aralığında, %35.3' ü 36-45 yaş aralığında, %10.1' i 46-55 yaş aralığında, %3.8'i 55 yaşından fazladır. İşindeki amaçlarını başarma düzeyi çok düşük olanlar % 0.9, düşük olanlar %1.9, orta olanlar %25.6, yüksek olanlar %57.4, çok yüksek olanlar %14.2' dir. Araştırmanın gerçekleştirildiği örneklem kitlesinin çalıştıkları işyerlerinin çalışan sayıları 20'den az olanlar %25.9, 20-50 olanlar %14.5, 51-100 olanlar %5.0, 101-250 olanlar %35.6, 250' den fazla olanlar %18.9' dur. Yaş durumuna bakıldığında büyük çoğunluğu 25-35 yaş arası, eğitim düzeyi incelendiğinde ise lise-dengi eğitim çoğunluktadır. Katılımcıların çoğu yüksek düzeyde amaçlarını başardıklarını ifade etmişlerdir. İşletmenin çalışan sayısında çoğunluğu 101-250 arası oluşturmaktadır.

3.3.3. Korelasyon, T- Testi ve Anova Analizi Sonuçları

Tablo 5.' e göre hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Dolayısıyla H1a ve H1b hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 5: Hizmet İnovasyon Davranışı ile Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları (N=317)

		Hizmet İnovasyon Davranışı	Psikolojik Sermaye	Etik Liderlik
Hizmet İnovasyon Davranışı	Pearson Correlation	1	,687**	,335**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
Psikolojik Sermaye	Pearson Correlation	,687**	1	,330**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
Etik Liderlik	Pearson Correlation	,335**	,330**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Buna göre hizmet inovasyon davranışı arttıkça psikolojik sermaye ve etik liderlik de artacaktır. Ayrıca psikolojik sermaye ile etik liderlik arasında da yine anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durumda H1c hipotezi de kabul edilmektedir. Buradan yola çıkarak psikolojik sermaye arttıkça etik liderliğinde artacağını söylemek mümkündür.

Tablo 6: Cinsiyete Göre Hizmet İnovasyon Davranışı, Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik t-Testi Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
Hizmet İnovasyon Davranışı	Erkek	275	3,6448
	Kadın	42	3,9841
Sig ,646			
	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
Psikolojik Sermaye	Erkek	275	3,7380
	Kadın	42	3,9494
Sig ,570			
	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
Etik Liderlik	Erkek	275	3,7865
	Kadın	42	4,2238
Sig ,080			

* Ortalama farklılığı 0.95 güven aralığında anlamlıdır.

Cinsiyete göre hizmet inovasyon davranışı, psikolojik sermaye ve etik liderliğin farklılık arz edip etmediğini gösteren Tablo 6.'ya bakıldığında cinsiyete göre üç değişkeninde farklılık arz etmediği görülmektedir.

Tablo 7: Eğitim Düzeyine Göre Hizmet İnovasyon Davranışı, Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik Anova Testi Analiz Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	N (Kişi Sayısı)	Ortalama
Hizmet İnovasyon Davranışı	İlköğretim	88	3,4034
	Lise-Dengi	110	3,5364
	Önlisans	21	3,7619
	Lisans	88	4,1098
	Lisansüstü	10	4,0500
	Toplam		317
Sig ,000			
Psikolojik Sermaye	İlköğretim	88	3,6591
	Lise-Dengi	110	3,6436
	Önlisans	21	3,9405
	Lisans	88	3,9616
	Lisansüstü	10	3,9667
	Toplam		317
Sig ,000			
Etik Liderlik	İlköğretim	88	3,5750
	Lise-Dengi	110	3,6400
	Önlisans	21	4,0143
	Lisans	88	4,3091
	Lisansüstü	10	4,0200
	Toplam		317
Sig ,000			

* Ortalama farklılığı 0.95 güven aralığında anlamlıdır.

Eğitim durumuna göre hizmet inovasyon davranışı, psikolojik sermaye ve etik liderliğin farklılık arz edip etmediğini gösteren Tablo 7. İncelendiğinde, eğitim durumuna göre üç değişkenin de farklılık arz ettiği görülmektedir. Eğitim durumu ortalamalarına bakıldığında hizmet inovasyon davranışında lisans eğitimi alanların, psikolojik sermayede lisansüstü eğitimi alanların ve etik liderlikte yine lisans eğitimi alanların ortalamalarının yüksek olduğu söylenebilir.

4. Sonuç

Çalışmada hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda yapılan analizler pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Hizmet inovasyon davranışı arttıkça psikolojik sermaye ve etik liderlik de artacaktır. Psikolojik sermaye ile etik liderlik arasında da yine anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye arttıkça etik liderlik de artacaktır. Bu üç değişkenin cinsiyete göre değişiklik arz etmediği, eğitim durumuna göre değişiklik arz ettiği yapılan araştırma ile ortaya konulmuştur. Lisans eğitimi alanların hizmet inovasyon davranışı ve etik liderlikte, lisansüstü eğitim almış olanların psikolojik sermaye ortalamalarının yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçları her üç değişkenin birbiriyle ilişkili olduğunu, psikolojik sermaye, etik liderlik ve hizmet inovasyon davranışının geliştirilmesinde eğitim faktörünün önemli bir etken olduğunun gözlemlenmesi gerekmektedir.

Üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin işgörenlerine bu üç değişken yönünde eğitimlere tabi tutmasının işletmelere yönetsel açıdan faydalı olacağı düşünülmektedir. Politika belirleyicilerin, üretim sektöründeki işletmeler açısından her üç değişken arasındaki pozitif ilişkiyi gözetenek işgörenlerin eğitimi ile ilgili teşvik edici politikalar geliştirmesi beklenmektedir.

Araştırmanın üretim sektöründe ve belirli bir örneklem ile sınırlandırılmış olması, çalışmanın sınırlılıklarından olup farklı sektörler ve daha geniş bir örneklem ile araştırmanın gerçekleştirilmesinin yazına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Ayrıca özyeterlik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık boyutlarını içeren psikolojik sermayenin, etik liderlik ve hizmet inovasyon davranışı arasındaki aracılık rolünün incelenmesi ise araştırılması gereken bir konudur.

Kaynakça

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: a social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117-134.
- Dhar, R. L. (2016). Ethical leadership and its impact on service innovative behavior: The role of LMX and job autonomy, 57, 139-148.
- Enz, C. A., & Siguaw, J. A. (2003). Revisiting the best of the best: innovations in hotel practice. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44 (5-6), 115-123.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. DOI: 10.2307/3151312
- Hu, M. L. M., Horng, J. S., & Sun, Y. H. C. (2009). Hospitality teams: knowledge sharing and service innovation performance *Tourism Management*, 30 (1), 41-50.
- Katou, A. A. (2015). Transformational leadership and organisational performance: three serially mediating mechanisms, *Employee Relations*, 37 (3): 329-353.
- Kline, R. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling (2nd ed.)*. New York, NY: The Guilford Press.
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2017). Psychological contract breach and service innovation behavior: psychological capital as a mediator, *Serv Bus*, <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0347-4>.
- Liao, S. H., Chang, J. C., Cheng, S. C., & Kuo, C. M. (2004). Employee relationship and knowledge sharing: a case study of a Taiwanese finance and securities firm, *Knowledge Management Research & Practice*, 2 (1): 24-34.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage, *Organizational Dynamics*, 33 (1): 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). "The psychological capital of Chinese workers, exploring the relationship with performance", *Management and Organisation Review*, 1 (2): 247-69.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.

- Mayer, D. M., Kuenzi, M., Greenbaum, R., Bardes, M., & Salvador, R. (2009). How low does ethical leadership flow? Test of a trickle-down model, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108 (1): 1-13.
- MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in marketing: Causes, mechanisms, and procedural remedies. *Journal of Retailing*, 88(4), 542–555.
- Matear, S., Gray, B. J., & Garrett, T. (2004). Market orientation, brand investment new service development, market position and performance for service organizations. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3/4), 284–301.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580–607.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness*, Free Press, New York, NY.
- Tettegah, S. (2002). “Teachers, identity, psychological capital and electronically mediated representations of cultural consciousness”, *Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*, 2002, AACE, Chesapeake, VA: 1946-1947.
- Toor, S. R., & Ofori, G. (2009). Ethical leadership: examining the relationships with full range leadership model, employee outcomes, and organizational culture, *Journal of Business Ethics*, 90 (4): 533-547.
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., & Hartnell, C. A. (2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance, *Personnel Psychology*, 63 (7): 937-963.
- Zhu, W., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2009). Moderating role of follower characteristics with transformational leadership and follower work engagement, *Group and Organization Management*, 34 (5): 590-619.