

Etik Liderlik, İç Girişimcilik ve Hizmet İnovasyon Davranışı: İşe Bağlılığın Aracılık Rolü¹

Fahri ÖZSUNGUR*, Himmet KARADAL**

ÖZ

Amaç: Türkiye’de TOBB’a bağlı ticaret ve sanayi odalarının örgütsel ve yönetsel açıdan nasıl daha etkin hale getirilebileceği sorunu irdeleyen bu çalışmanın temel amacı etik liderlik, işe bağlılık, iç girişimcilik, hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkileri analiz etmektir.

Yöntem: Türkiye’de faaliyet gösteren ticaret odaları, sanayi odaları, ticaret ve sanayi odalarında görev yapan 568 işgören-den toplanan veriler analiz edilmiştir. Ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirlikleri için doğrulayıcı faktör analizi, modelin iyi uyum değerleri ve aracılık rolü için AMOS Yapısal Eşitlik Modeli kullanılmıştır.

Bulgular: Etik liderliğin işe bağlılık, iç girişimcilik, hizmet inovasyon davranışının alt faktörü işgören hizmet inovasyon davranışı ve yeni hizmet geliştirme üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İşe bağlılık, etik liderliğin iç girişimciliğe etkisine, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışının alt faktörlerine etkisine kısmi olarak aracılık etmektedir.

Sonuç ve Öneriler: Çalışmanın etik liderlik, hizmet inovasyonu, iç girişimcilik ve işe bağlılık literatürüne ampirik katkılar sağlaması bakımından önem arz ettiği düşünülmektedir.

Özgün Değer: Araştırma meslek örgütlerindeki işgörenlerin örgütsel davranışlarının ortaya çıkarılması ve bu örgütlerdeki işgönerleri literatüre tanıtılabilmek bağlamında özgündür.

Anahtar Kelimeler: Etik Liderlik, Hizmet İnovasyonu, İç Girişimcilik, İşe Bağlılık.

JEL Sınıflandırması: M10, M12, M54.

Ethical Leadership, Intrapreneurship and Service Innovation Behavior: The Mediating Role of Work Engagement

ABSTRACT

Purpose: The main purpose of this study that scrutinizes how to make more effective of chambers of commerce and industry affiliated to the Union of Chambers and Commodity Exchanges in Turkey in terms of organizational and managerial aspects is to examine the associations between ethical leadership, work engagement, intrapreneurship, and service innovation behavior.

Methodology: The data were collected from 568 employees employed in the chambers of commerce and industry operating in Turkey. The confirmatory factor analysis was applied for the validity and reliability of the measurement tools. The good fit values and mediation role of the model were determined with the AMOS Structural Equation Model.

Findings: It was determined that ethical leadership had a statistically significant effect on work engagement, intrapreneurship, and the sub-factors of service innovation behavior (employee service innovation behavior and new service development). The results showed that work engagement partially mediated the effect of ethical leadership on internal entrepreneurship and the effect of ethical leadership on sub-factors of service innovation behavior.

Practical Implications: It is thought that the study is important in terms of providing empirical contributions to ethical leadership, service innovation, intrapreneurship and work engagement literature.

Originality: The research is unique in terms of revealing the organizational behavior of employees in professional organizations and introducing the employees in these organizations to the literature.

Keywords: Ethical Leadership, Service Innovation, Intrapreneurship, Work Engagement.

JEL Codes: M10, M12, M54.

1 Bu çalışma; “Etik Liderliğin Hizmet İnovasyon Davranışı ve İç Girişimcilik Üzerindeki Etkisinde, İşe Bağlılığın Aracılık Rolü: Türkiye’deki Ticaret ve Sanayi Odaları Örneği” başlıklı Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Ana Bilim Dalı doktora tezinden üretilmiştir.

* Av. Dr., Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finans Bölümü, Adana, Türkiye, ticaretsicili@gmail.com, ORCID: 0000-0001-6567-766X

** Prof. Dr., Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Bolu, Türkiye, himmetkaradal@ibu.edu.tr, 0000-0002-8050-5564

1. Giriş

Girişimcilik çalışma hayatında, kariyer açısından risk üstlenip fırsatlardan faydalanarak yaratıcılığın ortaya konulmasını sağlamaktadır (Shaver, 1995). Girişimcilik, bireylerin sahip oldukları beşeri ve sosyal sermayeleri üzerine yoğunlaşır. Beşeri sermaye, eğitim veya deneyimle bireyin bilgi ve becerilerini geliştirmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Bu bilgi ve beceriler çalışanların işteki verimliliğini artırır (Becker, 1964). Yeni ürünlerin üretilmesi, yeni süreç ve teknolojilerin geliştirilmesinde verimlilik, iç girişimcilik ve inovasyon ile mümkündür (Covin, 1991; Zahra, 1993). İnovasyon, örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmasında önemli bir performans ve ekonomik büyüme ölçütüdür (Grossman ve Helpman, 1994). Hizmet sektörünün ve üretimde hizmet anlayışının bu ölçüt dâhilinde gerçekleşmesi ise hizmet inovasyonu ile mümkündür. Örgüt içinde denge ve bütünlüştürücü bir rol oynayan etik ilkelerle yönetim, hizmet inovasyonu için gereklidir. İşe bağlılık işgörenlerin etik liderler tarafından yönetilmesiyle gerçekleşir (Salanova ve Schaufeli, 2008). Tüm bu döngüyü sağlayan iç girişimcilik, hizmet inovasyon davranışı, etik liderlik ve işe bağlılık sosyal mübadele teorisini temel almaktadır (Bandura, 1986; Dhar, 2016: 140; Kahn, 1990; Schaufeli vd., 2002). Davranışın temellerini açıklayan ve sosyal ilişkilerle karşılıklı paylaşımı ortaya koyan bu teori işgören, örgüt ve diğer paydaşlar üçgeninde birleştirici bir rol oynamaktadır.

Etik liderlik, çeşitlilik yönetiminin (Brown vd. 2005), psikolojik güçlendirmenin (Muldoon vd., 2017), işgörenlerin normatif bağlılıklarının (Allen ve Meyer, 1990), örgütsel adaletin (Pillai vd., 1999) ortaya konulmasında önemli bir araçtır. Diğer taraftan hizmet inovasyon davranışı işgörenlerin örgüt içinde toplam performansına etki eden önemli bir işe bağlılık ve iç girişimcilik çıktısıdır. Yönetimsel açıdan bu faktörlerin birlikte değerlendirilmesi ve işe bağlılığın bu ilişkilerdeki aracılık rolünün tespiti literatürdeki bu pratik çıkarım boşluğunu dolduracaktır. Özellikle kamusal ve özel hizmetler sunan odaların bu yönlerden incelenmesi literatürde bugüne kadar sınırlı sayıda çalışılmış bir konu ile ilgili boşluğu dolduracaktır.

Yönetim literatüründe güncel konular olan etik liderlik, işe bağlılık, iç girişimcilik ve hizmet inovasyon davranışı bu çalışmanın merkezinde yer almaktadır. Günümüz örgütlerinde performans ölçütlerinden biri haline gelen inovasyon kavramı çerçevesinde şekillenmekte olan verimlilik ve kârlılık gibi benzeri performans ölçütleri yerine hizmet inovasyon davranışı güncel nitelik taşımaktadır. TOBB'a bağlı ticaret ve sanayi odalarının daha etkin şekilde yönetilebilmesi hizmet inovas-

yonu, etik liderlik, işe bağlılık ve iç girişimcilik boyutlarının incelenmesini gerekli kılmaktadır. Bu nedenle, bu çalışmada odaların örgütsel ve yönetsel açıdan daha etkin hale nasıl getirileceği üzerinde durulmuştur.

Girişimciliğin, örgüt içinde yenilikleri fırsata dönüştürme davranışı ile birlikte etik liderlik uzun vadeli ilişkiler ve sürdürülebilir rekabet açısından dikkate değerdir. Çalışmanın amacı, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı ve iç girişimcilik üzerindeki etkilerini analiz etmektir. Buna ilaveten işe bağlılığın hem etik liderlik-hizmet inovasyon davranışı hem de etik liderlik-iç girişimcilik arasında aracılık rolü oynayıp oynamadığını ortaya koymaktır. Bu çerçevede konuyla ilgili yazın incelenmiş, Türkiye’de TOBB’a bağlı ticaret ve sanayi odalarından elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Çalışmada veriler, Türkiye’deki TOBB’a bağlı ticaret odaları, sanayi odaları ile ticaret ve sanayi odalarının işgöreniyle yapılan yüzyüze görüşme yöntemiyle elde edilmiştir. Birer tüzel kişi olan odalar şirketlere ortak olabilmekte, önemli yatırımlara aktif katılım sağlamakta, üyelerine kredi imkânı sunarak ekomominin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Bu önemli ulusal ve uluslararası aktörlerin işgörenlerinin örgütsel davranış bağlamında incelenmesi literature önemli katkılar sağlayacaktır. Çalışma, etik liderlik, iç girişimcilik, işe bağlılık ve hizmet inovasyon davranışı konusunda ticaret ve sanayi odaları ile ilgili araştırma eksikliği konusundaki boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır.

Bu çalışmada giriş bölümünü; etik liderlik, iç girişimcilik, işe bağlılık, hizmet inovasyon davranışı, hipotezler, metodoloji, bulgular, aracılık analizi ve tartışma izlemektedir. Ardından çalışma, sonuç bölümü ile sonlandırılmaktadır.

2. Literatür Taraması

İşe bağlılık, işgörenin işine odaklı enerjisi ve zihin durumu ile ilgilidir (Tims vd., 2011). Lidere güven, işgörenin liderlerinin niyetleri hakkındaki olumlu beklentileri ile ilgilidir (Schoorman vd., 2007). İşgörenler bağlılık ve güvenlerini, lider veya yöneticilerinin adil ve saygılı şekilde gördükleri muamele ile karşılaştırırlar (Blau, 1964). Bu durum sosyal mübadele ile ilgilidir. Sosyal mübadele teorisi, güvenin liderler ve astların yüksek kaliteli ilişkilerde etkileşime girmesiyle büyüdüğünü öne sürmektedir (Blau, 1964). İş için daha fazla çaba sarf ederek, kendini işe adayan işgörenlerin bu davranış eğilimleri etik liderlik davranışlarıyla olası hale gelir (Brown vd., 2005; Macey vd., 2009). Etik liderler, adil ve dürüst karakterleri

ile astlarını eğitim ve manevi destekle güçlendirmeye çalışmakta, takipçi astlarının yetki ve sorumlulukları konusunda kendilerine özgürlük sağlayarak işlerini daha verimli şekilde yerine getirmelerini sağlamaktadırlar (Bellingham, 2003). Etik liderlerin bu davranışları işgören astlarının işe bağlılığını artırır. Etik liderler, bağlı bulunduğu örgütün misyon ve vizyonu ile değerlerini ortaya koyarak, açık iletişimle takipçilerinin bu değerleri benimsemesini sağlar (Brown ve Treviño, 2006). Değerlerin kabulü, işgörenlerin işe bağlılığını sağlar (Macey vd., 2009). Brown vd. (2005) tarafından yapılan araştırmaya göre etik liderlik ile işe bağlılığın esaslı unsuru olan işe adanmışlık arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Schaufeli ve Bakker, 2003). Yapılan araştırmalar, etik liderlik ile işe bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu doğrulamıştır (Brown vd., 2005; Den Hartog ve Belschak, 2012; Macey vd., 2009; Cheng vd., 2014). Bu araştırmalar ışığında doğrudan etkilere ilişkin birinci hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₁: Etik liderlik işe bağlılık üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Etik liderlik, takipçileri üzerinde etkiler bırakan liderlerdir. Chan vd. (2017) yaptıkları araştırmada iç girişimcilik potansiyelinin sadece girişimci çalışanlara özgü olmadığını tespit etmişlerdir. Güçlü liderlik ve profesyonel motivasyonları olan çalışanlar arasında iç girişimciler bulunabilir. 212 işgörenle İspanya'da yapılan bir çalışmaya göre işgörenlerin örgütsel kimlik ve örgütsel güçlendirmelerinin otantik liderlik ile işgören iç girişimci davranışları arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir (Edú vd., 2014). Yapılan çalışmalar, liderlerin çalışanların performansını artırebileceklerini ve yükümlülüklerinin kapsamının ötesine ulaşan başarılarına yönlendirebildiklerini, liderliğin iç girişimcilik davranışlarının gelişimi üzerindeki en büyük etkiye sahip değişkenlerden biri olduğunu göstermiştir (Knies ve Leisink 2013; Kuratko vd., 2005; Alambeigi vd., 2012). Bu araştırmalar ışığında doğrudan etkilere ilişkin ikinci hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₂: Etik liderlik iç girişimcilik üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Cheng vd. (2014), Kuzey Tayvan'da 239 şef-işgörenle gerçekleştirdiği çalışmaya göre etik liderliğin astlarının işlerini yapmalarını kolaylaştırdığını ve astlarını sesliliğe teşvik ettiğini tespit etmiştir. Yapılan bu çalışmaya göre etik liderlik, işgörenleri terfi etmeye odaklanmayı sağlamaktadır. Engelbrecht vd. (2017) elektronik web tabanlı anket kullanarak çeşitli iş örgütlerinden 204 işgören ile bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırma sonuçlarına göre etik liderler çalışanların katılımına elverişli, etik ve güvenilir bir çalışma ortamı yaratmada kilit rol oynar-

maktadır. Bu araştırmalar ışığında doğrudan etkilere ilişkin üçüncü hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₃: Etik liderlik hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Gawke vd. (2017) çeşitli iş stresi ve motivasyon yaklaşımlarını birleştiren, iş-görenlerin iyi oluş ve performanslarının, iş özellikleri (iş talepleri ve kaynaklar), kişisel kaynaklar ve işin hazırlaması gibi proaktif çalışan davranışları tarafından nasıl etkilendiğini ortaya koyan İş Talepleri ve Kaynaklar Teorisine (Bakker ve Demerouti, 2014) dayanarak bir araştırma gerçekteşirmişlerdir. Bu araştırma çalışanın işgüdülerinin zamanla kişisel kaynakları oluşturduğunu ve bunun da iş ilişkisini güçlendirdiği varsayımına dayalı olarak 351 kişiyle gerçekteşirilmiiştir. Araştırmanın bulgularına göre, işgörenin iç girişimci davranışlarının, kişisel kaynaklarının ve işe bağlılıklarının iş ilişkisinde pozitif kaynaklar olduğu tespit edilmiştir. İşgörenin iç girişimciliği, kişisel kaynaklarda pozitif değişimlerin öngörülmesini sağlamakta, kişisel kaynaklar ise çalışma süresince sürdürülebilir bir çalışma deneyimi sunmaktadır (Gawke vd., 2017). İş Talepleri ve Kaynaklar Teorisi iş davranışı, kişisel kaynaklar ve işe bağlılık arasındaki ilişkiler yönünden Hobfoll (1989)'un Kaynakların Korunması Teorisi'ni tamamlamıştır. Bu teori, işgörenlerin davranışlarının kendi iş ve kişisel kaynaklarını işlerinin icrasında harekete geçirerek geliştirebileceklerini ortaya koymaktadır. Bu durum, işgörenlerin işe bağlılık gibi duygusal güdüsel durumunu olumlu yönde etkilemektedir (Fredrickson, 2004). Bu nedenle, yüksek düzeyde işe bağlılık; duygusal, fiziksel ve bilişsel bağlamda iş rolleri ve proaktif davranışlarla ilişkilidir (Kahn, 1990).

İç girişimcilik süreci başarısızlık ve zorluklarla sonuçlanabilir (Shepherd, Haynie ve Patzelt, 2013). İşgörenler iç girişimcilik faaliyetlerine giriştiklerinde, girişimcilik bağlamında yaratıcılık eylemlerini gerçekteşirmeye ve fırsatları araştırıp elde etmeye itilirler (Antoncic ve Hisrich, 2003). Bu durumun üstesinden gelebilmek ise işe bağlılığa bağlıdır. Bu nedenle işe bağlılık düzeyi yüksek bireylerin başarı düzeyleri ile iç girişimcilik düzeylerinin de yüksek olması beklenir. Yüksek düzeyde işe bağlılığın proaktif ve girişimci davranışları güçlendirdiği yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur (Gawke vd., 2017; Parker vd., 2006; Hahn vd., 2012). Bu araştırmalar ışığında doğrudan etkilere ilişkin dördüncü hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₄: İşe bağlılık iç girişimcilik üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Hollebeek vd. (2018) yaptıkları bir araştırmaya göre müşteri, işletme ve işgören bağlılığının hizmet inovasyonunun üç aktörü olduğunu tespit etmişlerdir. Hizmet inovasyon davranışı ile işgörenin işe bağlılığı arasında çift yönlü bir ilişki vardır. Bu ilişkide doğrudan ve dolaylı etkiler bulunmaktadır. İşgörenin işe bağlılığının artarak, işin uzun ömürlü ve güvenliğinin artması doğrudan pozitif etkilere; işgörenin yaratıcı davranış kalıpları geliştirerek kendini geliştirmesi, ücretinin artırılması ve kendini gerçekleştirmesine katkı sağlaması ise dolaylı pozitif etkilere örnek olarak verilebilir. Stres, tükenmişlik, yetersiz destek algısı, beklenen performansın düşüklüğü negatif doğrudan etkilere; yeni fikir üretme, gerçekleştirme ve sürekliliği konusunda yaşanan stres ve baskılar, işkolik olma, sınırlı iş-yaşam dengesi, başkaları tarafından önerilen fikirlerin eleştirilmesi, sosyal ve sağlık riski ise dolaylı negatif etkilere örnek olarak verilebilir (Hollebeek vd., 2018).

Pozitif örgütsel bir davranış kalıbı olan işe bağlılık, iş görenin davranışları üzerinde önemli düzeyde etkilidir (Luthans, 2002: 59). Kahn (1990), işe bağlılıkla güvenlik, anlamlılık ve ulaşılabilirlik koşullarının ilişkisini tespit etmiş, bu koşulların anlamlı düzeyde ilişkisi May vd. (2004) tarafından ampirik olarak doğrulanmıştır. İnovatif iş davranışı, örgüt veya rol performansına fayda sağlamak amacıyla yeni fikirlerin yaratılması ve uygulanmasıdır (West ve Farr, 1990: 17). Agarwal (2014), Hindistan'ın batısında faaliyet gösteren üretim ve ilaç organizasyonlarında çalışan 323 yönetici ile yapılmış olduğu bir çalışmada, işe bağlılığın iş görenlerin inovatif davranışlarını anlamlı düzeyde etkilediğini tespit etmiştir. Bu karşılıklı etkinin diğer yönünün tespiti için doğrudan etkilere ilişkin beşinci hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₅: İşe bağlılık hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Yapılan çalışmalar işe bağlılığın, işgören proaktif davranışlarının önemli bir yordayıcısı olduğunu öne sürmektedir (Blader ve Tyler, 2009). İşe bağlılığın işgörenin proaktif davranışları üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır (Salanova ve Schaufeli, 2008; Sonnentag, 2003). Bu doğrultuda, etik liderlik davranışlarının işe bağlılığa olumlu yönde bağlı olması beklenir (Blader ve Tyler, 2009). Ahmad ve Gao (2018) psikolojik güçlendirmenin kısmen etik liderlik ile işgörenlerin işe bağlılıkları arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini tespit etmişlerdir. Ghadi vd. (2013) yaptıkları bir araştırmada dönüşümcü liderlik tarzının ve takipçi özelliklerinin işe bağlılık özelliklerini etkilediğini ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada, işgörenlerin işe verdikleri anlam algılarının dönüşümcü (transformasyonel) liderlik ile işe bağlılık

arasındaki doğrudan ilişkiye kısmen aracılık ettiği ortaya konulmuştur (Ghadi vd., 2013). İyi olma hali (Nielsen vd., 2009), yaratıcılık (Shin ve Zhou, 2003) ve görev performansı (Piccolo ve Colquitt, 2006) gibi çeşitli işgören davranış sonuçlarıyla bağlantılı olan transformasyonel liderlik türünün liderlerin ve takipçilerin birbirlerinin daha yüksek bir ahlak ve motivasyon düzeyine ilerlemesi için yardımcı oldukları süreç olduğu düşünüldüğünde etik liderlikle benzer özellikleri gösterdiği açıktır (Burns, 1979: 21). Bu araştırmalar ışığında (dolaylı etkilere ilişkin) altıncı hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₆: İşe bağlılık, etik liderliğin iç girişimciliğe etkisine aracılık etmektedir.

Tayvan merkezli Çin Havayolları'nın 375 uçuş görevlisi ile hiyerarşik regresyon analizi kullanılarak yapılan araştırmaya göre yüksek psikolojik sermayeye sahip uçuş görevlilerinin daha fazla iş ilişkisine ve daha iyi hizmet davranışına sahip oldukları, işe bağlılığın psikolojik sermaye ve hizmet davranışı arasında aracı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Cheng vd., 2018). İşgörenlerin çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek iş güvensizliği gibi kötü yönetime dair faktörlerin etkisi altında kalınması işe bağlılık düzeyini azaltmaktadır (Vander Elst vd., 2011). Öte yandan, özerklik, inovatif iş davranışı ile pozitif (doğrudan ve dolaylı) bir ilişkiye sahiptir ve tahmini etki büyüklükleri, iş güvensizliğinden daha büyüktür. İşe bağlılık bu olumlu ilişkiye kısmen aracılık etmektedir (Spiegelaere vd., 2014). Yapılan araştırmalar etik liderlik ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Kim ve Brymer, 2011; Neubert vd., 2009; Valentine vd., 2002). Bu araştırmalar ışığında (dolaylı etkilere ilişkin) yedinci hipotez şu şekilde oluşturulmuştur:

H₇: İşe bağlılık, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışına etkisine aracılık etmektedir.

Ticaret ve sanayi odalarında örgütsel davranışı araştırma konusu yapmış birkaç çalışma bulunmaktadır. Meyer ve Allen (1997)'in ücretli çalışanlar üzerine odaklanmış önceki araştırmalarının aksine Dawley, Stephens ve Stephens'in (2005) 36 eyalette 116 ticaret odasında 616 katılımcı ile yapmış olduğu araştırmada düşük alternatiflere dayanan normatif, duygusal ve devamlılık bağlılığının, gönüllü çalışanlar için uygulanabileceği, bu bileşenlerin yönetim kurulu üyelerinin rolleri üzerinde olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Dawley vd., 2005).

3. Metodoloji

3.1. Örneklem

Araştırmada kümelere göre örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda önce evrendeki kümeler ticaret ve sanayi odalarına göre listelenmiş, sayıları TOB-BES'ten elde edilmiş, her ildeki örnekleme dahil olacak odaların ve personelin sayıları elde edilmiştir. Belirlenen “sanayi odası”, “ticaret odası”, “ticaret ve sanayi odası” kümelerinin her birinin içinden rastgele örnekleme yöntemi ile ögeler seçilmiştir. Bu kümelerin seçilmesinin sebebi, il bazında küme seçilmiş olduğunda birçok ilde her üç oda türünün veya bir kısmının bulunması durumunun evreni oluşturan birimlerin eşit seçilme olasılığını azaltmasıdır. Ayrıca popülasyonun Türkiye'nin geneline yayılmış olması araştırma elemanlarına ulaşmayı güçleştirmektedir. Kümeler ve kapsadıkları il ve ilçeler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Tabakalı örneklem listesi

Küme	Kümenin kapsadığı il ve ilçeler
Sanayi Odası	Adana, Ankara, Aydın, Balıkesir, Denizli, İzmir, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, Kayseri, Kocaeli, Konya
Ticaret Odası	Acıpayam, Adana, Aliağa, Ankara, Aydın, Ayvalık, Babadağ, Balıkesir, Bandırma, Bayındır, Bergama, Beypazarı, Beyşehir, Bodrum, Buldan, Burhaniye, Bünyan, Ceyhan, Çumra, Denizli, Develi, Didim, Doğanhisar, Edremit, Erdek, Eskişehir, Gaziantep, Gebze, Gönen, Haymana, Iğın, İslahiye, İstanbul, İzmir, Kadırlı, Kayseri, Kocaeli, Konya, Kozan, Körfez, Kuşadası, Marmaris, Menemen, Nazilli, Nizip, Ödemiş, Polatlı, Sarayköy, Selçuk, Söke, Susurluk, Şereflikoçhisar, Tavas, Tire, Torbalı, Yahyalı
Ticaret ve Sanayi Odası	Adıyaman, Afşin, Afyon, Ağrı, Akçakoca, Akhisar, Aksaray, Akşehir, Akyazı, Alaca, Alanya, Alaplı, Alaşehir, Amasya, Anamur, Antakya, Antalya, Ardahan, Ardeşen, Arhavi, Artvin, Babaeski, Bafra, Bartın, Batman, Bayburt, Biga, Bilecik, Bingöl, Birecik, Bitlis, Boğazlıyan, Bolu, Bolvadin, Bor, Borçka, Boyabat, Bozüyük, Bucak, Bulancak, Burdur, Bursa, Cizre, Çanakkale, Çankırı, Çarşamba, Çay, Çaycuma, Çayeli, Çerkezköy, Çorlu, Çorum, Demirci, Devrek, Dinar, Diyarbakır, Doğubeyazıt, Dörtöyl, Düzce, Edirne, Elazığ, Elbistan, Emirdağ, Erbaa, Erciş, Erdemli, Ereğli, Erzin, Erzincan, Erzurum, Fatsa, Fethiye, Gediz, Gelibolu, Gemlik, Gerede, Giresun, Gördes, Gümüşhacıköy, Gümüşhane, Hakkari, Havza, Hayrabolu, Hopa, Iğdır, Isparta, İnebolu, İnegöl, İskenderun, İznik, K.Maraş, Kaman, Karabük, Karacabey, Karahallı, Karaman, Karapınar, Kars, Kastamonu, Kelkit, Keşan, Kırıkhan, Kırkkale, Kırklareli, Kırşehir, Kızıltepe, Kilis, Krdz. Ereğli, Kumluca, Kütahya, Lüleburgaz, M.Kemalpaşa, Malatya, Malkara, Manavgat, Manisa, Mardin, Mersin, Merzifon, Milas, Mucur, Muğla, Muş, Mut, Nevşehir, Niğde, Niksar, Nusaybin, Of, Oltu, Ordu, Orhangazi, Osmaniye, Pasinler, Pazar, Reyhanlı, Rize, Safranbolu, Sakarya, Salihli, Samsun, Sandıklı, Seydişehir, Siirt, Silifke, Simav, Sinop, Sivas, Siverek, Soma, Sorgun, Suluova, Sungurlu, Şanlıurfa, Şefaattli, Şırnak, Tarsus, Taşköprü, Tatvan, Tavşanlı, Tekirdağ, Terme, Tokat, Tosya, Trabzon, Tunceli, Turgutlu, Turhal, Uşak, Uzunköprü, Ünye, Ürgüp, Van, Vezirköprü, Yalova, Yalvaç, Yenişehir, Yerköy, Yozgat, Yüksekova, Zile, Zonguldak

Türkiye’de faaliyet gösteren 12 sanayi odası, 56 ticaret Odası, 182 ticaret ve sanayi odası bulunmaktadır. Mayıs 2018 sonu itibariyle odalardaki işgören sayıları Tablo 2’de gösterilmektedir.

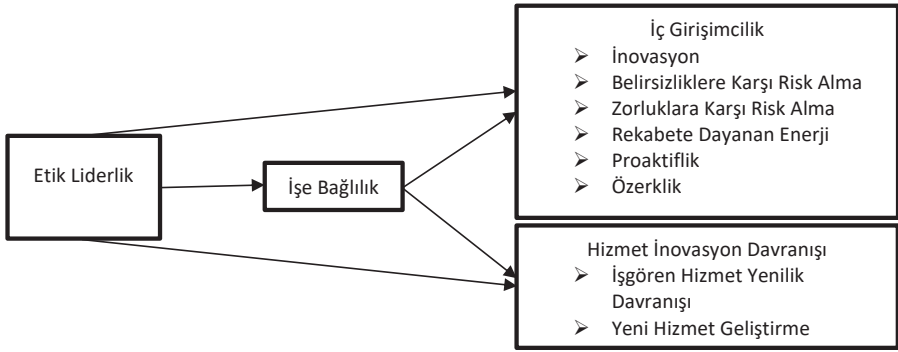
Tablo 2. Ticaret ve sanayi odası işgören sayıları (Mayıs, 2018)

Odanın Türü	Oda Sayısı	Toplam Personel	Aktif Sigortalı Personel		Emeklilik Sonrası Çalışan Personel	
			Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Sanayi Odası	12	402	227	156	15	4
Ticaret Odası	56	1725	953	725	35	12
Ticaret ve Sanayi Odası	182	2014	1258	682	65	9
Genel Toplam	250	4141	2438	1563	115	25
Toplanan Toplam Veri Sayısı						585
Hatalı Veri Sayısı (Araştırmadan Çıkarılan Veri Sayısı)						17
Araştırmaya Dahil Edilen Veri Sayısı						568

Tablo 2’den anlaşılacağı üzere odalarda aktif sigortalı ve emeklilik sonrası çalışan personel istihdam edilmektedir. Aktif sigortalı personel 4001, emeklilik sonrası çalışan personel 140 kişidir. SGDP (Sosyal Güvenlik Destek Primi), 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’na göre sigortalılık süresi, prim gün sayısı ve yaş kriterlerini yerine getirmiş, emeklilik ve yaşlılık aylıklarını almaya devam eden, hizmet akdine göre çalışan işgörenlerden alınan ücrettir. Sonuç olarak 2553 erkek, 1588 kadın olmak üzere toplam 4141 personel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. 4141 oda personelinden 561 katılımcıya ulaşılması hedeflenerek örneklem hatası 0,01 değerinde tutulmuştur. Soru formları 1868 işgörene dağıtılmış, 585 geri dönüş gerçekleşmiştir. 17 soru formunun hatalı olduğu tespit edilmiş, toplam 568 anket eksiksiz olarak tamamlanmış ve değerlendirilmeye alınarak analize tabi tutulmuştur. Geri dönüş oranı ($585/1868=0,3131$) %31,31 olarak tespit edilmiştir. Böylece araştırma sonuçlarının evrene genellenebilmesi için gereken yeterli sayıya ulaşılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Araştırmanın ölçeği geçerlilik ve güvenilirlikleri daha önce test edilmiş yazarların çalışmalarından elektronik posta ile izin alınarak oluşturulmuştur. Araştırmada veri toplama ve veri analizi süreçlerinde nicel araştırma yönteminden değişkenler arasındaki ilişkinin ortaya konulmasına yarayan bağıntısal model ve anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği’ne bağlı bulunan

ticaret ve sanayi odalarının personeline uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerden “etik liderlik” Brown vd. (2005)’den, “işe bağlılık” Schaufeli vd. (2006) ve Schaufeli ve Bakker (2003)’den, “hizmet inovasyon davranışı (2 boyut)” Hu vd. (2009)’den, “iç girişimcilik (6 boyut)” Felicio vd. (2012)’den alınmıştır. Tüm ölçek ifadelerinde 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın modeli tasarlanırken literatür taraması ile ortaya çıkan boşluğun doldurulması esas alınmıştır. Araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma modeli

3.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmanın içerik geçerliliği için öntest uygulanmıştır. Ön testin uygulanacağı katılımcılar araştırmanın örnekleme (50-100 arası örnek sayısı) uygun şekilde seçilmiştir (Reynolds vd., 1993). Cevaplayıcılar içerik geçerliliği için 18 yaş ve üzeri Adana Ticaret Odası personeli ile (N: 51) bir pilot çalışma yapılmıştır. İfadelerin net ve anlaşılabilirliği Likert ölçeği ile puanlanmış, çalışmanın içerik geçerliliğine sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışma Aksaray Üniversitesi Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır. Bu çalışmada Yapısal Eşitlik Modeli benimsenmiş ve veriler IBM SPSS AMOS ile analiz edilmiştir. Cronbach α katsayısı $\geq 0,70$ 'den büyükse tutarlı olarak kabul edilmektedir (Tavakol ve Dennick, 2011). Cronbach Alpha değerleri etik liderlik ölçeğinde 0,952, işe bağlılıkta 0,881, hizmet inovasyon davranışında 0,937, iç girişimcilikte 0,959 olarak tespit edilmiştir.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılan oda personelinin sosyo-demografik özellikleri Tablo 3'te sunulmaktadır. Bu tabloda cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu, görev süresi, odada çalışma şekline ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcılara ait demografik bilgiler

Değişken	Sayı	%	Değişken	Sayı	%
<i>Cinsiyet</i>			<i>Görev süresi</i>		
Erkek	345	60,7	1 yıldan az	30	5,3
Kadın	223	39,3	1-3 yıl arası	69	12,1
<i>Yaş</i>			4-6 yıl arası	113	19,9
18-25	18	3,2	7-9 yıl arası	94	16,5
26-30	79	13,9	10 yıl ve üzeri	262	46,1
31-35	134	23,6	<i>Çalışma şekli</i>		
36-40	144	25,4	Sözleşmeli (İş Kanunu)	226	39,8
41-45	103	18,1	Kadrolu	134	23,6
46-	90	15,8	Sözleşmeli (TOBB)	208	36,6
<i>Eğitim Durumu</i>			<i>Medeni hal</i>		
İlköğretim	5	0,9	Bekar	142	25,0
Lisans	356	62,7	Evli	426	75,0
Lisansüstü	90	15,8			
Lise ve Dengi	67	11,8			
Ön lisans	50	8,8			

Araştırmaya katılan oda çalışanlarının %60,7'si erkek, %39,3'ü ise kadındır. Katılımcıların %75'i evli ve %82,9'u 30 yaş üzerindedir. Lisans mezunu olan katılımcılar %62,7, görev süresi 4 yıldan fazla olanlar ise %82,5'tir. Katılımcıların yarıya yakını (%46,1) on yıldan fazla süredir buldukları odada çalışmaktadırlar. Araştırmaya katılan işgörenlerin %39,8'i İş Kanununa göre sözleşmeli, %36,6'sı TOBB Yönetmeliğine göre sözleşmeli ve %23,6'sı kadroludur.

Tablo 4. Katılımcıların çalıştıkları odalara ilişkin bilgiler

Değişken	Sayı	%
<i>Odanın aktif üye sayısı</i>		
30.000'den fazla	95	16,7
20.000-30.000	43	7,6
10.000-20.000	63	11,1
5000-10000	101	17,8
5000'den az	266	46,8
<i>Odanın türü</i>		
Sanayi Odası	50	8,8
Ticaret Odası	228	40,1
Ticaret ve Sanayi Odası	290	51,1

Katılımcıların çalıştıkları odaların yarısından azının (%46,8) 5000'den az üyesi bulunmaktadır (Tablo 4). Katılımcıların % 8,8'i sanayi odasında, %40,1'i ticaret odasında, % 51,1'i ise ticaret ve sanayi odasında çalışmaktadır. Türkiye'de faaliyet gösteren 12 sanayi odası (%4,8), 56 ticaret odası (%22,4), 182 ticaret ve sanayi odası (%72,8) bulunmaktadır.

Değişkenlere ait ortalama, standart sapma ve ortanca değerleri Tablo 5'te gösterilmektedir. İç girişimcilik değişkeninin puan ortalaması 3,89($\pm 0,84$), hizmet inovasyon davranışı 3,41($\pm 0,73$), işe bağlılık 1,98($\pm 0,35$), etik liderlik 3,52($\pm 0,85$) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 5. Değişkenlerin ortalama, standart sapma ve ortanca değerleri

Değişken	Ortalama	SS	Ortanca
İç Girişimcilik	3,89	0,84	4,00
Proaktiflik	3,59	0,81	3,67
Rekabete Dayalı Enerji	3,33	0,78	3,33
Zorluklara Karşı Risk Alma	3,49	0,77	3,61
Belirsizliklere Karşı Risk Alma	3,65	0,79	3,76
İnovasyon	3,33	0,82	3,50
Hizmet İnovasyon Davranışı	3,41	0,73	3,41
Yeni Hizmet Geliştirme	3,30	0,88	3,35
İşgören Hizmet İnovasyon Davranışı	3,51	0,73	3,61
İşe Bağlılık	1,98	0,35	2,00
Etik Liderlik	3,52	0,85	3,65

SS: Standart sapma

4.2. Ölçüm Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlikleri

Ölçeğin yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır (Şimşek, 2007; Byrne, 2013). Doğrulayıcı faktör analizi gözlemlenen değişkenler aracılığıyla örtük bir değişkenin ölçüldüğünü kanıtlamaya çalışan bir analiz türüdür. Modelin uyum katsayılarının literatürde belirtilen eşik değerlere göre karşılaştırılması aşağıdaki tabloda verilmiştir. Tablo 6'daki değerler incelendiğinde modelin iyi uyum gösterdiği görülmektedir.

Tablo 6. Faktör analizi model iyi uyum değerleri

Uyum katsayısı	Baz Model	Model Değeri	İyi Uyum İçin Ölçüt Değer	Kaynak
χ^2 (1310)	4562,588 p = 0,000	2828,742 p = 0,000	Düşük χ^2 p > 0,05	Hooper vd. (2008)
χ^2/df	3,362	2,159	$\chi^2/df < 3$	Wheaton vd. (1977) Tabachnick ve Fidell (2007)
RMSEA	0,65	0,045	RMSEA < 0,05 (İyi) RMSEA < 0,08 (Kabul Edilebilir)	Hu ve Bentler (1999) Steiger (2007)
SRMR	0,077	0,0597	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05 (İyi) 0,05 ≤ SRMR ≤ 0,10 (Kabul Edilebilir)	Byrne (1998) Diamantopoulos ve Siguaw (2000)
GFI	0,758	0,841	0,95 ≤ GFI ≤ 1 (İyi) 0,90 ≤ GFI ≤ 0,95 (Kabul Edilebilir)	Tabachnick ve Fidell (2007) Miles ve Shevlin (2007)
AGFI	0,735	0,820	0,90 ≤ AGFI ≤ 1,00 (İyi) 0,85 ≤ AGFI ≤ 0,90 (Kabul Edilebilir)	Tabachnick ve Fidell (2007)
CFI	0,882	0,944	0,95 ≤ CFI ≤ 1,00 (İyi) 0,90 ≤ CFI ≤ 0,95 (Kabul Edilebilir)	Hu ve Bentler (1999) Schumacker ve Lomax, 1996
IFI	0,882	0,944	0,95 ≤ IFI ≤ 1,00 (İyi) 0,90 ≤ IFI ≤ 0,95 (Kabul Edilebilir)	Miles ve Shevlin (2007)
NNFI (TLI)	0,876	0,901	0,97 ≤ NNFI ≤ 1 (İyi) NNFI > 0,90 (Kabul Edilebilir)	Hu ve Bentler (1999) Fan vd. (1999) Bentler ve Bonett (1980)

Hizmet inovasyon davranışı (HİD) ölçeği için ikinci düzey faktör analizi uygulanmış ancak tanımlayıcı model bulunamamıştır. İkinci düzey faktör analizi bir doğrulayıcı ölçme modelinde alt faktörlerin bir üst faktörde toplanmasını sağlayan bir analizdir. Eğer ikinci düzey faktör alt faktörleri tanımlayabilen bir model üretebilirse o ölçme modelinde ikinci düzey faktör tek başına kullanılabilir. Bu amaçla HİD, işgören hizmet inovasyon davranışı (İHİD) ve yeni hizmet geliştirme (YHG) üst faktörü olarak incelenmiş, ancak tanımlanabilen bir model elde edilememiştir. İkinci düzey faktör elde edilmediği takdirde ikinci düzeyin birinci düzey faktörleri açıkladığına dair bir kanıt olmadığı için ilgili ölçme modelinde bulunan birinci düzey faktörler yol analizine tabi tutulur (Şimşek, 2007; Byrne, 2013). Bu nedenle HİD ile yapılacak olan yol analizinde iki faktörlü yapı ve İHİD ve YHG örtük değişkenleri kullanılmıştır.

4.3. Aracılık analizi

Bu araştırmada test ettiğimiz modelimizde etik liderlik (EL) dış kaynaklı değişkenin İHİD ($t = 12,838$, $p < 0,01$), YHG ($t = 17,278$, $p < 0,01$) ve iç girişimcilik (İG) ($t = 13,825$, $p < 0,01$) iç kaynaklı değişkenleri üzerinde doğrudan etkileri anlamlı bulunmuştur. Daha sonra işe bağlılık (İB) değişkeninin varlığında dolaylı etkiler, IBM SPSS AMOS programında Bootstrap özelliği kullanılarak analiz edilmiştir (Byrne, 2013). Bootstrap yöntemi var olan veri setinden daha büyük aynı özellikte yeniden örneklem yaratma işlemidir (Sacchi, 1998). Aracılık analizlerinde dolaylı etkilerin hesaplanmasında güvenilir bir yöntem olmasından kullanılması önerilmektedir (Hair vd., 2016).

Tablo 7. Aracı etki analizi (standart regresyon değerleri)

İşe Bağlılık	Toplam Etki	β	Aracı Etki	Alt Sınır	Üst Sınır	p	Aracı Etkisi
Etik liderlik-iç girişimcilik	0,774	0,467	0,175	0,406	0,732	0,007	Var (kısmi)
Etik liderlik-Hizmet inovasyon davranışı	Hizmet İnovasyon davranışı ölçme modelinde ikinci düzey faktör analizi elde edilemediğinden bu ilişki hipotez testine dahil edilmemiştir.						Yok
Etik liderlik-işgören hizmet inovasyon davranışı	0,788	0,373	0,177	0,327	0,551	0,007	Var (kısmi)
Etik liderlik-yeni hizmet geliştirme	0,550	0,671	0,116	0,353	0,695	0,007	Var (kısmi)

B: Standart Beta, S.H: Standart Hata

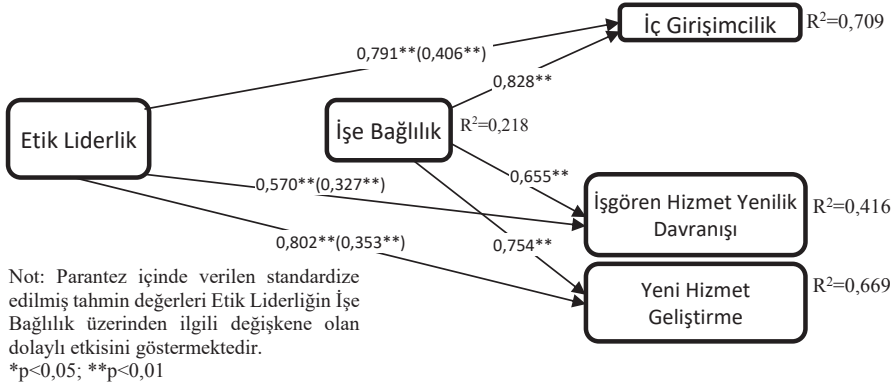
*0,1 düzeyinde anlamlı (çift-yönlü) **0,05 düzeyinde anlamlı (çift-yönlü) ***0,01 düzeyinde anlamlı (çift-yönlü)

EL \rightarrow İB \rightarrow İG dolaylı etkisi anlamlı bulunmuş, güven aralığı alt sınır = 0,406 ve üst sınır = 0,732, $p < 0,01$ ve açıklanan varyans oranı %33,9 olarak tespit edilmiştir (Tablo 7). Bu şartlarda İB değişkeninin EL ve İG arasında kısmi aracılık rolü üstlendiği söylenebilir. Aynı şekilde EL \rightarrow İB \rightarrow İHİD bağlantısında dolaylı etkinin 0,327-0,551 güven aralığında, %36,5'lik açıklanan varyans oranıyla, $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. İB değişkeni EL ve İHİD arasındaki etkiye kısmi olarak aracılık etmektedir. Son olarak, EL \rightarrow İB \rightarrow YHG dolaylı etkisi de anlamlı bulunmuş, güven aralığı alt sınır = 0,353 ve üst sınır = 0,695, $p < 0,01$ ve açıklanan varyans oranı %30,1 olarak tespit edilmiştir. İB değişkeni EL

ve YHG arasındaki etkiye kısmi olarak aracılık etmektedir. Sonuç olarak EL'nin İG ve HİD alt faktörleri olan İHİD ve YHG üzerindeki etkisi İB tarafından kısmi olarak yönlendirilmektedir denilebilir.

AMOS ile Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) analizi sonucu elde edilen verilere göre standardize edilmiş tahmini hesaplama değeri H_1 . Etik liderlik ile işe bağlılık arasındaki ilişkide (β : 0,467; t: 4,885; $p < 0,01$), H_2 . Etik liderlik ve iç girişimcilik arasındaki doğrudan etki ilişkisinde (β : 0,600; t: 13,825; $p < 0,01$), H_{3a} . Etik liderlik ile hizmet inovasyon davranışının alt faktörü işgören hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide (β : 0,373; t: 12,838; $p < 0,01$), H_{3b} . Etik liderlik ile hizmet inovasyon davranışının alt faktörü yeni hizmet geliştirme arasındaki ilişkide (β : 0,671; t: 17,278; $p < 0,01$), H_4 . İşe bağlılık ile iç girişimcilik arasındaki ilişkide (β : 0,374; t: 6,699; $p < 0,01$), H_{5a} . İşe bağlılık ile hizmet inovasyon davranışının alt faktörü işgören hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide (β : 0,380; t: 6,405; $p < 0,01$), H_{5b} . İşe bağlılık ile hizmet inovasyon davranışının alt faktörü yeni hizmet geliştirme arasındaki ilişkide (β : 0,249; t: 5,635; $p < 0,01$) olarak tespit edilmiştir ($*p < 0,05$ $**p < 0,01$). Böylece doğrudan etkilere ilişkin H_1 , H_2 , H_{3a} , H_{3b} , H_4 , H_{5a} , H_{5b} hipotezleri doğrulanmıştır.

Dolaylı etkilere ilişkin $EL \rightarrow İB \rightarrow İG$ [$t(1310) = 0,406- 0,732$], $p < 0,01$, açıklanan varyans oranı: %33,9, $EL \rightarrow İB \rightarrow İHİD$ [$t(1310) = 0,327- 0,551$], $p < 0,01$, açıklanan varyans oranı: %36,5), $EL \rightarrow İB \rightarrow YHG$ [$t(1310) = 0,353-0,695$], $p < 0,01$, açıklanan varyans oranı: %30,1 dolaylı etkilerinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Kısmi aracılık modeli Şekil 2'de sunulmaktadır.



Şekil 2. Kısmi aracılık modeli

HİD, İHİD ve YHG'nin üst faktörü olarak incelenmiş, ancak tanımlanabilen bir model elde edilememiştir. Bu sonuçlar İB değişkeninin EL ve HİD alt faktörleri arasındaki etkiye kısmi olarak aracılık ettiğini göstermektedir. Bulgular dolaylı etkilere ilişkin H_6 , H_{7a} ve H_{7b} hipotezlerini doğrulamaktadır.

5. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma hizmet sektöründe faaliyet gösteren TOBB'a bağlı ticaret ve sanayi odalarının örgütsel ve yönetsel açıdan daha etkin hale getirilebilmesi sorununu, etik liderlik, işe bağlılık, iç girişimcilik, hizmet inovasyon davranışı arasındaki etki durumunu tespit etmek ve işe bağlılığın iç girişimcilik ile hizmet inovasyon davranışına aracılık rolünü incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ticaret ve sanayi odalarının yönetsel açıdan etik düzeyleri ile işgörenlerin işe bağlılık, iç girişimcilik ve inovasyon davranışlarının ortaya konulması bu çalışmanın amaç ve kapsamı içinde yer almaktadır. Odaların işgören-lider etkileşimlerinin ortaya konulması kamu kurumu niteğindeki meslek örgütlerinde şeffaf yönetim açısından önemli bir konudur.

Odaların yönetimlerinin meclis, yönetim kurulu ve idare makamı olmak üzere üçlü bir yapıda yönetiliyor olması ve bu yönetim biçiminde işgörenlerin işlerine bağlılıkları, girişimci ve inovatif eylemlerini ortaya koymaları, etik lider özelliklerinin bu davranışlar üzerindeki etkileri önemli bir yönetim sorunudur. Kamu kurumu niteliğindeki meslek örgütlerinden olan ticaret ve sanayi odalarının işgörenle-

rinin inovatif, girişimci ve işe bağlılık durumları ile odaların etik liderlik düzeyleri bu yönetim sorunu içinde yer almaktadır.

Türkiye'deki ticaret ve sanayi odalarında gerçekleştirilen bu çalışmanın sonunda etik liderliğin işe bağlılık, iç girişimcilik, hizmet inovasyon davranışının alt faktörü işgören hizmet inovasyon davranışı ve yeni hizmet geliştirme üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İşe bağlılık, etik liderliğin iç girişimciliğe etkisine, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışının alt faktörlerine etkisine kısmi olarak aracılık etmektedir. Değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde oda çalışanlarından oluşan katılımcıların işe bağlılık dışında diğer değişkenlere ilişkin düşüncelerinin kararsızım ve katılıyorum arasında değiştiği tespit edilmiştir. Katılımcılar genel olarak iç girişimcilik, hizmet inovasyonu ve etik liderlik konularında memnuniyet göstermişlerdir. Ancak, işe bağlılıkta, katılımcıların cevaplarının kesinlikle katılmıyorum ile katılmıyorum arasında değiştiği ve düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Etik liderlik ortalamasının yüksek düzeyde tespit edilmesine rağmen işe bağlılığın düşük olması liderlerin etik yönetimleri dışında başka yönetsel sorunların veya liderlik özelliği beklentilerinin olabileceğini ortaya koymaktadır. Çalışmanın diğer bir bulgusuna göre, işe bağlılık etik liderliğin iç girişimciliğe etkisi ile etik liderliğin hizmet inovasyon davranışının alt faktörlerine etkisine kısmi aracılık etmektedir. İşe bağlılığın bu değişkenlerin etkilerine aracılık etmesi ve işe bağlılık düzeyinin düşük olması Türkiye'deki ticaret ve sanayi odalarında işe bağlılıkla ilgili önemli bir yönetim eksikliğini ortaya koymaktadır.

Literatürde ticaret ve sanayi odalarını örgütsel davranış bağlamında ele alan sınırlı sayıda çalışma olması araştırmanın güçlü yanını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan, çalışmanın bu güçlü yanına rağmen bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışma sadece Türkiye'deki ticaret odaları, sanayi odaları, ticaret ve sanayi odalarını dikkate almaktadır. Örneklemin Türkiye'de odaların kurulu bulunduğu birçok odayı kapsamaması araştırmanın coğrafi ve kültürel anlamda farklı kişisel özelliklere sahip bireylerle gerçekleştirilmesini sağlamıştır. Ekonomi, eğitim, sağlık, kültür, iklim, çevre gibi birçok farklı faktörlerin etkili olduğu katılımcıların sorularla ilgili algılarında farklılık olması araştırmanın diğer önemli kısıtları arasındadır. Ayrıca soruların önceden belirlenmiş ifadelerle katılımcılara yöneltilmesi çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Odaların personeli ile yapılan görüşmelerin mesai saatleri ve günlerinde yapılması gerektiği, gidilen illere gerçekleştirilen seyahatlerin dönüş saatinin düşünülerek zamanı optimum kullanma zorunluluğu düşünüldüğünde zaman önemli bir kısıt olarak karşımıza çıkmıştır.

Bu araştırma kamu kurumu niteliğinde meslek örgütleri olan ticaret ve sanayi odalarında gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın diğer hizmet sektörlerinde ve farklı demografik özelliklere sahip örneklerle gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca gelecekteki çalışmalar, önerilen modelin, üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde uygulanabilirliğini inceleyebilir (Karadal ve Özsungur, 2017; Kindström, Kowalkowski ve Sandberg, 2013). Bu çalışma sadece ticaret odaları, sanayi odaları, ticaret ve sanayi odalarını dikkate almakta ve önerilen modelin uygunluğu, ticaret borsaları ile diğer meslek odalarında da analiz edilmelidir. Genelleştirilebilir sonuçlar elde etmek için önerilen modelin literatürdeki eksikler de dikkate alınarak kamu hukuku ve özel hukuka tabi diğer ülkelerde de incelenmesi gerekmektedir. Kısmi aracılık etkisinin araştırma değişkenleri dışında ilgili diğer değişkenlerle sınanması gelecek çalışmalar için önerilmektedir. Psikolojik sermaye, transformasyonel liderlik, örgütsel adalet, otantik liderlik, kariyer bağlılığı, duygusal katılım, iş tatmini, örgütsel ses davranışı, psikolojik güçlendirme konuları açısından işe bağlılığın aracılık rolünün incelenmesi önerilmektedir.

Liderlik türleri açısından özellikle işe bağlılıkla ilgili yapılacak araştırmaların en önemli kısıtı, araştırılan liderlik türünün belirli özelliklerle sınırlı olmasıdır. Etik liderlikte adalet, sorumluluk bilinci ve dürüstlük ön plandadır. Ancak, bu etik yönlerin dışında insanları etkileyen ve diğer liderlik türlerinde yer alan bazı özellikler bakımından etik liderlik sınırlı bir çerçevede kalmaktadır. İşe bağlılık ise pozitiflik, tatmin edici olmak, benimseme, bağlılık ve işle bağlantılı ruhsal durum gibi çok yönlü bir bağlılık türüdür. Etik liderliğin işe bağlılık etkisi açısından eksik kalan yönlerinden olan, transformasyonel liderlik türünün işgören davranışlarıyla bağlantılı iyi olma hali (Nielsen vd., 2009), yaratıcılık (Shin ve Zhou, 2003) ve görev performansı (Piccolo ve Colquitt, 2006) gibi özelliklerinin işe bağlılık üzerindeki etkilerinin dikkate alınması gerekmektedir. Otantik liderliğin özellikleri arasında yer alan öz farkındalık, dengeli işleme, ilişkilerde şeffaflık faktörlerinin etik liderlikten ayrılan yönler içermesi işe bağlılık açısından da önemli aracılık etkisi farklılığı (kısmi veya tam aracılık) yaratabilir. Bu durumların gelecek çalışmalar için araştırma konusu yapılması önem arz etmektedir.

Kaynakça

- Agarwal, U. A. (2014), "Linking Justice, Trust and Innovative Work Behaviour To Work Engagement", *Personnel Review*, 43(1), 41-73.
- Ahmad, I. ve Gao, Y. (2018), "Ethical Leadership and Work Engagement: The Roles of Psychological Empowerment and Power Distance Orientation", *Management Decision*, 56(9), 1991-2005.
- Alambeigi, A., Mohammadi, M., Asadi, A. ve Zarei, B. (2012), "The Exploration of Organization Factors that Inspire Intrapreneurship in Iranian Agricultural Research Organization (IARO)", *African Journal of Agricultural Research*, 7(3), 378-384.
- Allen, N. J., ve Meyer, J. P. (1990), "Organizational Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers' Commitment and Role Orientation", *Academy of Management Journal*, 33(4), 847-858.
- Antonicic, B. ve Hisrich, R. (2003), "Clarifying the Intrapreneurship Concept", *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 10(1), 7-24.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2014), Job demands-resources theory, in *Work and Well-Being: A Complete Reference Guide*, Chen, P. Y., Cooper, C. L. (Eds.), 1-28, New York: John Wiley & Sons.
- Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Becker, G. (1964), *Human Capital*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Bellingham, R. (2003), *Ethical Leadership: Rebuilding Trust in Corporations*, Amherst, MA: HRD Press.
- Bentler P M ve Bonett D G. (1980), "Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures", *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Blader, S. ve Tyler, T.R. (2009), "Testing and Expanding the Group Engagement Model", *Journal of Applied Psychology*, 94 (2), 445-464.
- Blau, P. (1964), *Exchange and Power in Social Life*, New York, NY: Wiley & Sons.
- Brown, M.E. ve Treviño, L.K. (2006), "Ethical Leadership: A Review and Future Directions", *The Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616.
- Brown, M. E., Treviño, L. K. ve 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.
- Burns, J.M. (1979), *Leadership*, New York: Harper & Row.
- Byrne, B. M. (2013), *Structural Equation Modeling with Amos: Basic Concepts, Applications, and Programming* (Second Edition), New York: Taylor & Francis.

Byrne, B.M. (1998), *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming*, Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Chan K-Y, Ho M-HR, Kennedy JC, Uy MA, Kang BNY, Chernyshenko OS ve Yu KYT. (2017), "Who Wants to be an Intrapreneur? Relations Between Employees' Entrepreneurial, Professional, and Leadership Career Motivations and Intrapreneurial Motivation in Organizations", *Frontier in Psychology*, 8, 1-11.

Cheng, J-W., Chang, S-C., Kuo, J-H. ve Cheung, Y-H. (2014), "Ethical Leadership, Work Engagement, and Voice Behavior", *Industrial Management & Data Systems*, 114(5), 817 – 831.

Cheng, T. M., Hong, C. Y. ve Yang, B. C. (2018), "Examining the Moderating Effects of Service Climate on Psychological Capital, Work Engagement, and Service Behavior Among Flight Attendants", *Journal of Air Transport Management*, 67, 94–102.

Covin, J.G. (1991), "Entrepreneurial vs Conservative Firms: A Comparison of Strategies and Performance", *Journal of Management Studies*, 25(5), 439-62.

Dawley, D. D., Stephens, R. D. ve Stephens, D. B. (2005), "Dimensionality of Organizational Commitment in Volunteer Workers: Chamber of Commerce Board Members and Role Fulfillment", *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 511–525.

Den Hartog, D.N. ve Belschak, F.D. (2012), "Work Engagement and Machiavellianism in the Ethical Leadership Process", *Journal of Business Ethics*, 107(1), 35-47.

Dhar, R. L. (2016), "Ethical Leadership and its Impact on Service Innovative Behavior: The Role of LMX and Job Autonomy", *Tourism Management*, 57, 139-148.

Diamantopoulos, A. ve Siguaw, J.A. (2000), *Introducing LISREL*, London: Sage Publications.

Edú, S., Moriano, J. ve Molero, F. (2014), "Authentic Leadership and Intrapreneurial Behavior: Cross-Level Analysis of the Mediator Effect of Organizational Identification and Empowerment", *International Entrepreneurship and Management Journal*, 12(1), 131-152.

Engelbrecht, A.S., Heine, G. ve Mahembe, B. (2017), "Integrity, Ethical Leadership, Trust and Work Engagement", *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 368-379.

Fan, X., Thompson, B. ve Wang, L. (1999), "Effects of Sample Size, Estimation Methods, and Model Specification on Structural Equation Modeling Fit Indexes", *Structural Equation Modeling*, 6(1), 56-83.

Felício, J. A., Rodrigues, R. ve Caldeirinha, V. R. (2012), "The Effect of Intrapreneurship on Corporate Performance", *Management Decision*, 50(10), 1717-1738.

Fredrickson, B. L. (2004), "The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions", *Biological Sciences*, 359(1449), 1367–1378.

Gawke, J. C., Gorgievski, M. J. ve Bakker, A. B. (2017), "Employee Intrapreneurship and Work Engagement: A Latent Change Score Approach", *Journal of Vocational Behavior*, 100(1), 88–100.

Ghadi, M. Y., Fernando, M. ve Caputi, P. (2013), "Transformational Leadership and Work Engagement: The Mediating Effect of Meaning in Work", *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6), 532-550.

Grossman, G. M. ve Helpman, E. (1994), "Endogenous Innovation in the Theory of Growth", *Journal of Economic Perspectives*, 8, 23–44.

Hahn, V. C., Frese, M., Binnewies, C. ve Schmitt, A. (2012), "Happy and proactive? The Role of Hedonic and Eudaimonic Well-Being in Business Owners' Personal Initiative", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 36(1), 97-114.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. ve Sarstedt, M. (2016), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, New York: Sage Publications.

Hobfoll, S. E. (1989), "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress", *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

Hollebeek, L. D., Andreassen, T. W., Smith, D.L.G., Grönquist, D., Karahasanovic, A. ve Márquez, Á. (2018), "Epilogue – Service Innovation Actor Engagement: An Integrative Model", *Journal of Services Marketing*, 32(1), 95-100.

Hooper, D., Coughlan, J. ve Mullen, M. (2008), "Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit", *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.

Hu, L. ve Bentler, P.M. (1999), "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.

Hu, M.L.M., Horng, J.S. ve Sun, Y.H.C. (2009), "Hospitality Teams: Knowledge Sharing and Service Innovation Performance", *Tourism Management*, 30(1), 41–50.

Kahn, W.A. (1990), "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work", *Academy of Management Journal*, 33(3), 692-724.

Karadal, H. ve Özsungur, F. (2017), "Hizmet İnovasyon Davranışı ile Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Adana Örneği", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB17 Özel Sayısı, 663-672.

Kim, W. G. ve Brymer, R. A. (2011), "The Effects of Ethical Leadership on Manager Job Satisfaction, Commitment, Behavioral Outcomes, and Firm Performance", *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 1020-1026.

Kindström, D., Kowalkowski, C. ve Sandberg, E. (2013), "Enabling Service Innovation: A Dynamic Capabilities Approach", *Journal of business research*, 66(8), 1063-1073.

Knies, E. ve Leisink, P. (2013), "Linking People Management and Extra-Role Behavior: Results of a Longitudinal Study", *Human Resource Management Journal*, 24(1), 57-76.

Kuratko, D. F., Hornsby, J. S. ve Bishop, J. W. (2005), "An Examination of Managers' Entrepreneurial Actions and Job Satisfaction", *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1(3), 275-291.

Luthans, F. (2002), "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 695-706.

Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M. ve Young, S.A. (2009), *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice and Competitive Advantage*, Oxford: Wiley-Blackwell.

May, D.R., Gilson, R.L. ve Harter, L.M. (2004), "The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and The Engagement of the Human Spirit at Work", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11-37.

Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Miles, J. ve Shevlin, M. (2007), "A Time and a Place for Incremental Fit Indices", *Personality and Individual Differences*, 42(5), 869-874.

Muldoon, J., Kisamore, J. L., Liguori, E. W., Jawahar, I. M. ve Bendickson, J. (2017), "Moderators of the Personality-Performance Relationship", *Personnel Review*, 46(3), 474-489.

Neubert, M. J., Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Roberts, J. A. ve Chonko, L. B. (2009), "The Virtuous Influence of Ethical Leadership Behavior: Evidence from the Field", *Journal of Business Ethics*, 90(2), 157-170.

Nielsen, K., Yarker, J., Randall, R. ve Munir, F. (2009), "The Mediating Effects of Team and Self-efficacy on the Relationship Between Transformational Leadership, and Job Satisfaction and Psychological Well-Being in Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Questionnaire Survey", *International Journal of Nursing Studies*, 46(9), 1236-1244.

Parker, S. K., Williams, H. M. ve Turner, N. (2006), "Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work", *The Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.

Piccolo, R.F. ve Colquitt, J.A. (2006), "Transformational Leadership and Job Behaviors: the Mediating Role of Core Job Characteristics", *Academy of Management Journal*, 49(2), 327-340.

Pillai, R., Scandura, T. A. ve Williams, E. A. (1999), "Leadership and Organizational Justice: Similarities and Differences Across Cultures", *Journal of International Business Studies*, 30(4), 763-779.

Reynolds, N., Diamantopoulos, A. ve Schlegelmilch, B. (1993), "Pre-Testing in Questionnaire Design: A Review of the Literature and Suggestions for Further Research", *Market Research Society Journal*, 35(2), 1-11.

Sacchi, M.D. (1998), "A Bootstrap Procedure for High-Resolution Velocity Analysis", *Geophysics*, 63(5), 1716-1725.

Salanova, M. ve Schaufeli, W.B. (2008), "A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behavior", *The International Journal of Human Resource Management*, 19 (1), 116-131.

Schaufeli, W. ve Bakker, A. (2003), *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*, Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. ve Salanova, M. (2006), "The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study", *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.

Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. ve Bakker, A.B. (2002), "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schoorman, F.D., Mayer, R.C. ve Davis, J.H. (2007), "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present and Future", *Academy of Management Review*, 32 (2), 344-354.

Schumacker, R.E. ve Lomax, R.G. (1996), *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, Mahwah. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Shaver, K. (1995), "The Entrepreneurial Personality Myth", *Business and Economic Review*, 41(3), 20-23.

Shepherd, D. A., Haynie, M. J. ve Patzelt, H. (2013), "Project Failures Arising from Corporate Entrepreneurship: Impact of Multiple Project Failures on Employee's Accumulated Emotions, Learning, and Motivation", *Journal of Product Innovation Management*, 30(5), 880-895.

Shin, S.J. ve Zhou, J. (2003), "Transformational Leadership, Conservation, and Creativity: Evidence from Korea", *Academy of Management Journal*, 46(6), 703-714.

Sonnentag, S. (2003), "Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface between Nonwork and Work", *Journal of Applied Psychology*, 88, 518-528.

Spiegelaere, S. D., Gyes, G. V., Witte, H. D., Niesen, W. ve Hootegem, G. V. (2014), "On the Relation of Job Insecurity, Job Autonomy, Innovative Work Behaviour and the Mediating Effect of Work Engagement", *Creativity and Innovation Management*, 23(3), 318-330.

Steiger, J.H. (2007), "Understanding the Limitations of global Fit Assessment in Structural Equation Modeling", *Personality and Individual Differences*, 42(5), 893-898.

Şimşek, Ö. F. (2007), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş (Temel ilkeler ve LISREL Uygulamaları)*, Ankara: Ekinoks Yayıncılık.

Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2007), *Using Multivariate Statistics* (5th Edition), New York: Allyn and Bacon.

Tavakol, M., ve Dennick, R. (2011), "Making sense of Cronbach's alpha", *International Journal of medical education*, 2, 53.

Tims, M., Bakker, A.B. ve Xanthopoulou, D. (2011), "Do Transformational Leaders Enhance their Followers' Daily Work Engagement?", *The Leadership Quarterly*, 22(1), 121-131.

Valentine, S., Godkin, L. ve Lucero, M. (2002), "Ethical Context, Organizational Commitment, and Person-Organization Fit", *Journal of Business Ethics*, 41(4), 349-360.

Vander Elst, T., De Cuyper, N. ve De Witte, H. (2011), "The Role of Perceived Control in the Relationship between Job Insecurity and Psychosocial Outcomes: Moderator or Mediator?", *Stress and Health*, 27, 215-27.

West, M.A. ve Farr, J.L. (1990), *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*, New York, NY: John Wiley and Sons.

Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F. ve Summers, G. F. (1977), "Assessing Reliability and Stability in Panel Models, In David R. Heise (Ed.). *Sociological Methodology Jossey-Bass* (84-136). San Francisco.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016), *"Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*, 10. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zahra, S.A. (1993), "Environment, corporate entrepreneurship, and financial performance: a taxonomic approach", *Journal of Business Venturing*, 8 (4), 319- 340.