

Citation: Ekingen, E. (2020), Pozitif Psikolojik Sermayenin Hizmet İnovasyon Performansına Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, BMIJ, (2020), 8(1): 828-845 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i1.1412>

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN HİZMET İNOVASYON PERFORMANSINA ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Erhan EKİNGEN¹

Received Date (Başvuru Tarihi): 31/01/2020

Accepted Date (Kabul Tarihi): 18/03/2020

Published Date (Yayın Tarihi): 25/03/2020

ÖZ

Çalışanların yeni mal ve hizmet üretme çabaları, artan rekabet koşullarında oldukça önemlidir. Emeğin yoğun olduğu sağlık sektörlerinde çalışanların kurum içerisinde kendilerini daha güçlü hissetmeleri, gerçekleştirilmek istenen inovasyonlar üzerinde de etkili olacaktır. Bu çalışmanın amacı pozitif psikolojik sermayenin (PPS) hizmet inovasyon performansı (HİP) üzerine etkisini araştırmaktır. Araştırmada, çalışanların demografik ve bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik hazırlanan sorular, PPS (umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık) ölçeği ve HİP (hizmet inovasyon davranışı ve yeni hizmet geliştirme) ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini sağlık sektöründe yer alan genel bir hastanedeki sağlık çalışanlarıdır. 428 anket üzerinden yapılan değerlendirmeler için frekans analizi, t testi, Anova testi, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi ile test edilen araştırma modelinin doğrulandığı ve PPS' nin HİP üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Pozitif Psikolojik Sermaye, Hizmet İnovasyon Performansı, Yapısal Eşitlik Modeli

JEL Kodları: M10, M12

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON SERVICE INNOVATION PERFORMANCE BY STRUCTURAL EQUALITY MODEL: A RESEARCH ON HEALTHCARE EMPLOYEES

ABSTRACT

Efforts to producing new goods and services of employees are very important under increasing competitive conditions. In the health sectors where labor is intense, the feeling stronger of the employees themselves within the organization will also have an impact on the Innovations that are desired to be realized. The aim of this study is to investigate the effect of positive psychological capital (PsyCap) on service innovation performance (SIP). In the research, questions prepared to determine the demographic and individual characteristics of the employees, a questionnaire form consisting of three parts was used: PsyCap (hope, optimism, self-efficacy and psychological resilience) scale and SIP (service Innovation behavior and new service development) scale. The universe of the research is the health workers in a general hospital in the health sector. For the evaluations made on 428 questionnaires, frequency analysis, t test, Anova test, correlation analysis and regression analysis were used. It was viewed that the research model tested by structural equation modeling was verified and PsyCap has been found to have a positive and significant effect on the SIP.

Keywords: Positive Psychological Capital, Service Innovation Performance, Structural Equation Model

JEL Codes: M10, M12

¹Dr. Öğr. Üyesi, Batman Üniversitesi, erhan.ekingen@batman.edu.tr,

<https://orcid.org/0000-0002-0558-7299>

1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler ve artan rekabet koşulları, hizmet sektöründeki müşteri beklentilerinin hızlı bir şekilde değişmesine yol açmıştır. Yakın bir zamanda sunulan yeni hizmetler bile müşteri beklentileri açısından ve rekabet açısından yetersiz kalabilmektedir. Yeniliği kurumsal bir kültür haline getirmenin, hızla gerçekleşen değişimlere ayak uydurabilmenin en etkin yollarından biride, kurumu ve müşterileri en iyi şekilde tanıyan çalışanların pozitif psikolojik sermaye (PPS) düzeylerinin yüksek olmasıdır.

Çalışanların sahip olduğu mesleki bilgi ve becerileri ile birlikte, olumsuzluklar karşısında mücadele edebilme yetenekleri, kuruma olan bağlılıkları ve psikolojik dayanıklılıkları sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyecektir. Ayrıca bu faktörler kurumun geleceğine yön veren inovasyonlar içinde belirleyici olacaktır.

Doğrudan kâr amacı gütmeyen ve bir hizmet kolu olan sağlık hizmetlerinde hizmeti alanların buldukları ruhsal ve fiziksel durumları beklentilerin yüksek olmasına neden olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin 7/24 sunumu, hizmetin ertelenemez oluşu ve arzın hazır bulundurulma zorunluluğu, diğer sektörlerle göre müşteri memnuniyetinin sağlanmasını daha zor hale getiren temel unsurlar birkaçıdır. Bu nedenle çalışanların PPS düzeylerinin yüksek olması hizmetlerin sunum ve gelişim süreçlerinde daha fazla önem kazanmaktadır. Özellikle beklenmedik vaka ve olaylar ile sık sık karşılaşan sağlık çalışanlarının, PPS düzeylerinin yüksek olması olağandışı durumlarla ile baş edebilmelerinde etkin rol alır. Bu süreçlerde kazandıkları bilgi ve tecrübelerin kullanılması ile tekrar karşılaşılabilecek olumsuz durumlarda kurumsal anlamda yapılması gereken faaliyetlere de yön verebilirler. Bir başka ifade umudu, iyimserliği, öz yeterliliği ve psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanlar, hizmetlerin etkin ve verimli sunulmasına sağlarken yeni hizmetlerin geliştirilmesine de katkı sağlarlar.

PPS düzeyi yüksek çalışanların yeni hizmet geliştirme davranışları başarısızlıkla sonuçlansa bile elde edilen deneyimler ile kuruma yeni değerler katarlar. Ümitsizliğe kapılmadan çalışmalarına devam ederek, hayata geçirilmek istenen yenilikler içinde yol gösterip yeni hizmetlerin üretilmesine katkı sağlarlar.

PPS düzeyinin hizmet inovasyon performansı (HİP) üzerine etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada, veriler, bir kamu hastanesinde görev alan sağlık çalışanlarından anket yoluyla toplanmıştır. Veriler, SPSS 20.0 ve AMOS 21 programlarında analiz edilmiştir. Teorik çerçevesi çizilen araştırmanın yöntemi ve analizleri açıklandıktan sonra sonuçlar alan yazını çerçevesinde tartışılmıştır.

2. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE HİZMET İNOVASYON PERFORMANSI

2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)

İşletmenin başarıya ulaşmasındaki önemli konulardan biride çalışanların örgüte sağlayacakları katma değerleridir. Çalışanların sağlayacağı katma değerde de çalışanların PPS düzeyleri etkin rol almaktadır. Buradaki psikoloji kavramı hastalık veya sorun odaklı işlevlerden ziyade bireylerin güçlü ve olumlu yönlerini belirlemeye ve geliştirmeye yönelik yaklaşımları içermektedir (Seligman, 2002). Post-modernizm ile hayat bulan psikolojideki bu yeni yaklaşımı içeren ilk çalışma 1998 yılında davranış bilimlerinde bir değişimi başlatan Martin Seligman tarafından tartışmaya açılmış ve PPS yaklaşımının temellerini atılmıştır. Seligman tarafından hayat bulan PPS kavramını 2004 yılında ABD' de Luthans ve arkadaşları örgütsel davranış alanına uyarlayarak, iş ve örgüt yaşamında, pozitif düşüncenin gücünü kullanmak istemişlerdir (Bankacı, 2016; Çavuş ve Gökçen, 2015).

Davranış bilimi ile şekillenen PPS, çağdaş yönetim yaklaşımının vaz geçilmez bir unsuru haline gelmiştir. PPS, çalışanların potansiyelini ortaya çıkarmaya, kapasitelerini arttırmaya ve daha takdir edici bir anlayışa yönlendirmektedir (Kararımak ve Siviş, 2008). Çalışanların olumlu yönlerini değerlendirmeye çalışan PPS kavramı, araştırmacılar tarafından umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık boyutları ile ele alınmıştır (Luthans vd., 2004; Larson ve Luthans, 2006; Luthans vd., 2006).

Umut: Motivasyon kavramı birlikte şekillenen umut kavramı, beklentileri de içinde barındırmaktadır. Amaçlara ulaşma gücüne sahip olma, başarıya ulaşabilmek için bireyin farklı yolları deneme ve kullanabilme motivasyonu şeklinde tanımlanabilir (Luthans ve Youssef, 2004). MacInnis ve Mello (2005) çalışmalarında umudu; henüz ulaşılmamış hedeflere ulaşılacağına dair beklenti düzeyi olarak tanımlamışlardır. Farklı yollar deneme, hedeflere ulaşma beklentisi bir başka ifade ile umutlu olmak, hedeflere ulaşmadaki zorlukları yenmeyi ve yaratıcı olmaya teşvik eder (Korkmazer vd., 2016).

İyimserlik: Umud ve güven kavramları ile benzerlik taşıyan iyimserlik, bireyin olayları açıklamada kendi kişisel özelliklerini göstermesidir. İyimserlik olumsuz olaylarda genellemelerden ve kendini suçlayıcı tutum ve davranışlardan kaçınmadır. İyimser bireyler benim hatam (içselleştirme), hep böyle (genelleme), her zaman olur (sabit düşünce) şeklinde değerlendirmelerden kaçınarak işindeki veya sosyal hayatındaki olumsuz olayların üstesinden

gelmeyi ve gelecekte güzel şeyler olacağını düşünmektedir (Carver ve Scheier, 2005; Seligman, 2002).

Öz yeterlilik: Bireyin sahip olduğu yeteneklere olan güveni ile kendini yeterli ve etkin hissetmesidir. Öz yeterlilik, olası süreçlerde ihtiyaç duyulan eylemleri gerçekleştirmede bireyin kapasitesi hakkında fikir sahibi olmasıdır (Bandura, 1994). İnanç ve güveni içinde barındıran bu yetkinliği sahip bir başka ifade ile öz yeterliliğe sahip birey, zorlu görevlerde çalışma noktasında istekli ve hedeflere ulaşma noktasında da var gücü ile çalışır (Korkmazer vd., 2016)

Psikolojik Dayanıklılık: Belirsizlik, terslik, çatışma, hata durumları ile baş etme ve başarı elde etme yeteneği olarak görülen psikolojik dayanıklılık, kişisel pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002; Luthans vd., 2006). Psikolojik dayanıklılık zorluklar, başarısızlıklar ve hatta bunaltıcı değişimlere karşı bireyin kendini toparlayabilme kapasitesidir (Luthans ve Youssef, 2004). Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler, iş hayatında ve sosyal yaşantısında meydana gelen olumsuzluklar ile mücadele ederek kısa sürede kendini toparlayabilir. Yeniden kendi olabilme ve yaratıcı olma özelliklerine sahiptirler. Bu bireyler, kendilerinde var olan performansın da üstüne çıkarak, yaşamlarında yeni anlamlar ve değerler oluşturmaya çalışırlar (Korkmazer vd., 2016) .

2.2. Hizmet İnovasyon Performansı (HİP)

İnovasyon performansı, verimliliği ve karlılığı içinde barındıran yeni ürün veya hizmetlerin sayısı, yeni veya önemli ölçüde geliştirilmiş süreçlerinin yeniliği, yeniliklerin gelişim hızı ve başarı oranı ile ilgilidir. İnovasyon karlılığı, yeni ürün geliri, kalitenin iyileştirilmesi, maliyetin azaltılması ve katma değer geliştirilmesi ile ilgilidir. İnovasyon verimliliği ise çalışanların hizmet inovasyon davranışı ile yeni hizmet geliştirme çabalarını kapsamaktadır (Atuahene-Gima, 2005; Chiang ve Hung, 2010).

Hizmet ve imalat sektöründeki inovasyonlar farklı karakteristik özelliklere sahiptirler. İmalat sektöründeki inovasyonlar teknoloji tabanlı ve radikal inovasyonlar iken; hizmet sektöründe teknolojideki gelişimlerin yarattığı yeni hizmetlere karşın gerçekleştirilen inovasyonların çoğu başka işletmeler tarafından önceden uygulanmış ve genellikle süreç veya prosedürlerde gerçekleştirilen küçük ve artımlı inovasyonları içerir. Ayrıca hizmet sektöründe gerçekleştirilen inovasyonlarda ürün ve süreç inovasyonları arasında genellikle çakışmanın olduğu görülmektedir (De Jong vd., 2003).

Hizmet inovasyon performansını ölçmek literatürde tartışmalı konulardan biridir. Hu vd., (2009) hizmet sektöründe yapmış oldukları araştırmada, yeni hizmet geliştirme ve hizmet inovasyon davranışının hizmet inovasyon performansı için belirleyici olduğunu ifade etmişlerdir (Alegra vd., 2006; Dobni, 2008; Ekingen vd., 2019).

Yeni Hizmet Geliştirme

Teknolojik gelişmelerle yaşanan yeniliklerin ilk yansımaları yeni malların üretimi üzerinde görülse de, hizmet sektöründe de değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Endüstriyel ülkelerde dahil olmak üzere birçok ülkede hizmet ekonomisine yönelimler olmuştur. Bu yönelimler ile birlikte hizmet sektöründeki inovasyonlar, tüm inovasyonlar arasında daha fazla yer almıştır (Gustafsson ve Johnson, 2003).

Hizmet işletmelerindeki yeni hizmet geliştirme çabaları, işletmeye konumsal avantajlar sağlayarak rekabet üstünlüğü yaratabilir. Yeni hizmet geliştirmenin, maliyetleri düşürme, müşteri ilişkilerini geliştirme ve marka imajını yaratma gibi işletmeye birçok faydası olabilir (Matear vd., 2004).

Hizmet İnovasyon Davranışı

Hizmet sektöründe yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler ile birlikte işletmeler rekabet üstünlüğü sağlamak ve sürdürülebilirlik için çalışanlarının yenilikçi davranışlar sergilemesi gerekir. Yenilikçi davranış “çalışanların yeni ürünlerin, yeni süreçlerin, yeni pazarların veya bunların organizasyona birleştirilmesiyle ilgili bir girişim” olarak tanımlanmaktadır (Amo ve Kolvereid, 2005). Bir başka tanımda hizmet inovasyon davranışı, yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması için gerçekleştirilen eylemler şeklinde ifade edilmiştir (Karadal ve Özsungur, 2017).

2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye ile Hizmet İnovasyon Performans İlişki

Çalışanların işletmeye sağlayacakları katkıları etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörler arasında çalışanlar ile ilgili iç faktörler ve çalışma ortamı ile ilgili dış faktörler yer almaktadır. Dış faktörler arasında çalışma ortamının uygunluğu, kaynakların yeterli olması, ekonomik destekler ve yönetimin desteği temel değişkenler arasında yer alırken çalışanlar ile ilgili iç faktörler arasında umutlu olma, yeterli bilgi ve beceriye sahip olma, iyimser olma ve güçlü olma temel değişkenler arasında yer almaktadır. Pozitif örgütsel davranışı ortaya çıkaran ve işletmeye olumlu yansımaları olan çalışanlara ait bu iç değişkenler PPS’ nin temel dinamikleridir (Yücel, 2019). İşletme bu temel dinamikleri yüksek olan çalışanlar ile

gerçekleştirilmek istenen hedeflere çok daha kısa sürede ulaşabilir ve sürekli değişim için sürdürülebilir bir kurumsal kültür yaratarak, müşteri beklentilerine yanıt verilebilir.

Luthans ve Youssef (2004), Larson ve Luthans (2006), Norman vd., (2010), Luthans vd., (2010), Karadal ve Özsungur (2017), Aslaner ve Artan (2019), Yücel (2019) ve Sürücü vd., (2020) tarafından yapılan çalışmalarda, PPS'nin satış, örgütsel bağlılık, inovasyon gibi birçok pozitif örgütsel çıktı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ifade edilmiştir.

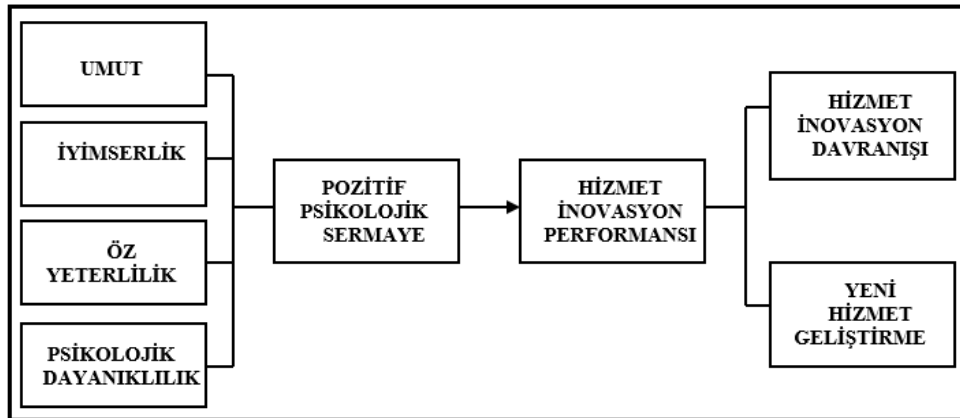
Hizmet sunumunun kendine has özellikleri gereği çalışanların beklentileri, tutum ve davranışları üretim işletmelerine göre daha fazla önem arz etmektedir. Bu yüzden dört boyutu ile etkileşim halinde olan PPS' nin yüksek olması; motivasyon artmasına, olumsuzluklara karşı olumlu tepkilere ve performansın artmasını katkı sağlamaktadır.

Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık kuruluşlarındaki çalışanların, hizmet üretim ve sunum aşamasında aktif rol almaları, hizmeti alanlar ile doğrudan temas halinde olmaları ve sunulacak hizmetlerin ertelenemez oluşu sağlık kuruluşlarındaki çalışanların PPS düzeyinin önemini arttıran başlıca nedenler arasında yer alabilir. Sağlık çalışanların iyimserlik, umut, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri hizmeti alanların memnuniyet düzeylerini etkilemekle birlikte inovasyon performansı üzerinde de etkili olacaktır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı, Kısıtları ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, pozitif psikolojik sermayenin (PPS) hizmet inovasyon performansı (HİP) üzerine etkisini belirlemeye yönelik Şekil 1' deki gibi bir model oluşturmaktır. Araştırmada ayrıca sağlık çalışanlarının demografik ve mesleki özelliklerinin PPS düzeyi üzerinde farklılığa sebep olup olmadığını test edilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H₁: Pozitif psikolojik sermaye hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₂: Pozitif psikolojik sermaye hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₃: Pozitif psikolojik sermaye yeni hizmet geliştirme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₄: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri cinsiyete göre farklılık gösterir.

H₅: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri yaşa göre farklılık gösterir.

H₆: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri eğitim seviyesine göre farklılık gösterir.

H₇: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri meslek gruplarına göre farklılık gösterir.

H₈: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

H₉: Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri çalışılan birime göre farklılık gösterir.

Araştırmanın sınırlılığı ise araştırma evreni içinde yer alan araştırmaya katılan sağlık çalışanların ölçüm araçlarına vermiş oldukları cevaplarla ile değerlendiriliyor olmasıdır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Batman ilinde özellikli birimleri de içinde barındıran genel bir hastane statüsündeki destek (temizlik, güvenlik, teknik ve otomasyon) ve idari hizmetler dışında kalan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı hastaneye bağlı etik kurul komisyonu tarafından verilen 05.08.2019 tarih ve 213 sayılı izin çerçevesinde araştırmaya başlanılmıştır. Hastane yönetiminden alınan verilere göre 203 doktor, 496 yardımcı sağlık personeli (Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknikeri), 190 diğer sağlık çalışanı görev yapmaktadır. İdari görevlerde ve izinli olan sağlık çalışanları dışında tüm evrene ulaşılmaya çalışılmış. 14 Ekim ve 27 Aralık 2019 tarihleri arasında ankete katılmak isteyen 446 çalışana anket uygulanmış ve 18 anket formu değişik nedenlerden dolayı kapsam dışı tutulmuş ve 428 anket formu analizlere dâhil edilmiştir.

3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın birinci bölümünde mesleki ve demografik bilgilere, ikinci bölümde ise 24 maddeden oluşan Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilmiş ve Çetin ve Basım (2012)

tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş PPS Ölçeği yer almaktadır (Çetin ve Basım: 2012). PPS Ölçeği içinde yer alan iyimserlik boyutunda iki madde, psikolojik dayanıklılık boyutunda ise bir madde ters puanlanmıştır. Üçüncü bölümde 14 maddeden oluşan Hu vd. (2009) tarafından geliştirilen ve sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada geçerlilik ve güvenilirliği Ekingen vd., (2019) tarafından test edilmiş HİP Ölçeği yer almaktadır. Ankette yer alan maddeler 5’li Likert tipinde (1= Kesinlikle Katılmıyorum - 5= Tamamen Katılıyorum) şeklinde ölçeklendirilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) ve AMOS 21 (Analysis of Moment Structures) analiz programından faydalanılmıştır. Araştırmaya ait verilerin normal dağıldığı gözlemlenmiş olup veri analizlerinde parametrik testlerden faydalanılmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliği önceki çalışmalarda araştırmacılar tarafından test edilmesine karşın, bazı araştırmacıların farklı likert ölçeklendirmeleri kullanmaları, bazı soruların ölçeklerden çıkarılması ve modelin sağlık sektöründe kullanılacak olmasından dolayı bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliği ayrıca test edilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek için kuramsal olarak daha sağlıklı bilgi vermesinden dolayı açımlayıcı faktör analiz ile birlikte doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır (Şencan, 2005). 428 anket üzerinden yapılan değerlendirmeler için güvenilirlik analizi, frekans analizleri, t testi, Anova testi, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmış olup araştırma modeli ise yapısal eşitlik modellemesi (YEM) ile test edilmiştir.

4. ARAŞTIRMAYA AİT BULGULAR

4.1. Yapı Geçerliliği ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için, açımlayıcı faktör analizi ve YEM’in özel uygulama tipi olan DFA yapılmıştır. Araştırmanın güvenilirliği Cronbach alfa katsayılarına bakılarak test edilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki başlıklar altında sunulmuştur.

4.1.1. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Bulgular

PPS düzeyi, öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut, iyimserlik alt boyutları ile toplamda 24 ifade ile ölçülmüştür. İyimserlik alt boyutunda yer alan “İ1” ile “İ3” ve psikolojik dayanıklılık alt boyutunda yer alan “PD3” maddeleri ters puanlanmıştır.

Tablo 1 incelendiğinde dört alt boyutla test edilen ölçeğe ait faktör yüklerinin 0,653 ile 0,850 arasında ve toplam varyansın açıklanma oranının ise % 61 olduğu görülmüştür. PPS ölçeği ile alt boyutlarına ait Cronbach alfa katsayıları incelendiğinde (0,84-0,92) ölçek oldukça güvenilirirdir.

Tablo 1. PPS Ölçeğine ait Faktör Yükleri ve Güvenilirlik Analiz Bulguları

Ölçek ve Alt boyutları	Faktör Yük Aralığı	Cronbach Alpha (α)
Pozitif Psikolojik Sermaye		0,92
Öz Yeterlilik	0,695-0,750	0,87
Psikolojik Dayanıklılık	0,673-0,803	0,84
Umut	0,680-0,767	0,88
İyimserlik	0,653-0,813	0,88
Toplam Varyans Yüzdesi: 61,794		
KMO: ,900		
Bartlett testi: Ki-kare: 5848,604; Df: 276; p: 0,000		

PPS ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek için birincil düzey DFA yapıldıktan sonra ikincil düzey DFA yapılmıştır. Programın önermiş olduğu modifikasyon önerileri de (iyimserlik alt boyutunda yer alan İ5-İ6, psikolojik dayanıklılık alt boyutunda yer alan PD4-PD5 ve öz yeterlilik alt boyutunda yer alan ÖY5-ÖY6 maddeleri birleştirilmiştir) dikkate alınarak analiz tamamlanmıştır. Analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerlerinden X2/sd (700/245): 2,85 değerinin iyi uyum düzeyinde, GFI: 0,88, CFI: 0,92, AGFI: 0,86 ve RMSA: 0,06 değerlerinin ise kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre PPS ölçeği için uyarlanan yapının doğrulandığı söylenebilir (Meydan ve Şeşen, 2011; Çokluk vd., 2012).

4.1.2. Hizmet İnovasyon Performans Ölçeğine Ait Bulgular

HİP düzeyi, hizmet inovasyon davranışı altı ve yeni hizmet geliştirme sekiz ve toplamda 14 ifade ile ölçülmüştür.

Tablo 2. HİP Ölçeğine Ait Faktör Yükleri ve Güvenilirlik Analiz Bulguları

Ölçek ve Alt boyutları	Faktör Yük Aralığı	Cronbach Alpha (α)
Hizmet İnovasyon Performansı		0,92
Hizmet İnovasyon Davranışı	0,760-0,831	0,92
Yeni Hizmet Geliştirme	0,610-0,765	0,88
Toplam Varyans Yüzdesi: 63,622		
KMO: ,910		
Bartlett testi: Ki-kare: 3997,115; Df: 91; p: 0,000		

Tablo 2 incelendiğinde iki alt boyutla test edilen ölçeğe ait faktör yüklerinin 0,610 ile 0,831 arasında ve toplam varyansın açıklanma oranının ise % 63 olduğu görülmüştür. HİP ölçeği ile alt boyutlarına ait Cronbach alfa katsayıları incelendiğinde (0,88-0,92) ölçek oldukça güvenilirdir.

HİP ölçeğine ait yapı geçerliliğini test etmek için de aynı yol izlenmiş olup, modifikasyon önerileri (hizmet inovasyon davranışı alt boyutuna ait HD2-HD3 ve yeni hizmet geliştirme alt boyutuna ait YH1-YH2 maddeleri birleştirmiştir) sonucu ölçek modeli son halini almıştır. HİP ölçeğine ait uyum indeks değerlerinden GFI: 0,90 değerlerinin iyi uyum düzeyinde, X^2/sd (356/74): 4,81, CFI: 0,93, AGFI: ,86 ve RMSA: 0,08 değerlerinin ise kabul edilebilir uyum düzeyindedir. Modifikasyon önerileri de dikkate alınarak HİP ölçeği için kurgulanan yapının doğrulandığı söylenebilir (Meydan ve Şeşen, 2011; Çokluk, vd., 2012)

4.2. Araştırmaya Katılanların Mesleki ve Demografik Özellikleri ile Psikolojik Sermaye Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların mesleki ve demografik özellikleri ile pozitif psikolojik sermaye düzeylerine arasındaki ilişkiyi test etmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Mesleki ve Demografik Özellikler ile Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri

Değişkenler	Gruplar	n	Yüzde	Ort. ¹	SS ²	t/F	p	AF ³
Yaş (Yıl)	24-30 ^a	108	25,2	3,03	0,43	1,684	0,186	
	31-36 ^b	140	32,7	3,27	0,54			
	37-43 ^c	147	34,3	3,24	0,51			
	44-50 ^d	33	7,7	3,28	0,49			
Cinsiyet	Kadın ^a	187	42,8	3,30	0,50	5,008	0,000*	
	Erkek ^b	218	57,2	3,06	0,48			
Eğitim	Sağlık Lisesi ^a	52	12,1	2,87	0,43	27,031	0,000*	a-c
	Ön lisans ^b	77	18,0	2,91	0,38			a-d
	Lisans ^c	162	37,9	3,28	0,51			b-c
	Lisansüstü ^d	137	32,0	3,39	0,46			c-d
Meslek	Yrd. Sağlık ^a	245	57,2	3,08	0,50	38,975	0,000*	a-b
	Doktor ^b	102	23,8	3,56	0,30			a-c
	Diğerleri ^c	81	18,9	3,12	0,53			
Çalışılan Birim	Dahili Servis ^a	146	34,1	3,08	0,50	6,346	0,000*	
	Cerrahi Servis ^b	130	30,4	3,20	0,43			a-d
	Yoğun Bakım ^c	57	13,3	3,28	0,60			b-d
	Ameliyathane ^d	44	10,3	3,49	0,40			c-d
	Acil Servis ^e	51	11,9	3,19	0,56			
Kurumda Çalışma Süresi	3-5 ^a	196	45,8	3,18	0,52	5,367	0,001*	
	6-8 ^b	185	43,2	3,24	0,46			a-b
	9-11 ^c	47	11,0	3,10	0,61			

¹Ortalama, ²Standart Sapma, ³Anlamlı Fark, *p<0.05.

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının eğitim seviyeleri ile PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Mezuniyet seviyesi arttıkça çalışanların PPS düzeylerinin arttığı belirlenmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını test etmek için yapılan Tukey ve Tamhane'nin T2 testinde, meslek lisesi mezunları ile ön lisans ve lisans mezunları arasında, lisans mezunları ile ön lisans ve lisansüstü mezunlar arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının meslek grupları ile PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Yardımcı sağlık personellerinin PPS düzeylerinin doktor ve diğer sağlık çalışanlarına göre daha düşük olduğu ve doktorların PPS düzeylerinin ise yüksek olduğu belirlenmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını test etmek için yapılan analizlerde, yardımcı sağlık personelleri ile doktor ve diğer sağlık çalışanları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çalıştıkları birim ile PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Ameliyathane personellerinin PPS düzeylerinin diğer birimlerde çalışan sağlık personellerine göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını test etmek için yapılan analizlerde, ameliyathane personelleri ile dahili, cerrahi ve yoğun bakım personelleri arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma süreleri ile PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<0,05$). 6-8 yıl arasında çalışanların PPS düzeylerinin, diğer çalışma süreleri aralıklarına göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını test etmek için yapılan analizlerde, 3-5 yıl arası çalışanlar ile 6-8 yıl arası çalışanlar arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş ve cinsiyet değişkenleri ile PPS düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre araştırmaya ait H4 ve H5 hipotezleri reddedilirken; H6, H7, H8 ve H9 hipotezleri ise kabul edilmiştir.

4.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4 incelendiğinde PPS ölçeği ve alt boyutları ile HİD değişkeni arasında orta düzeyde ($r: 0,433-0,664$) istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p<0,01$). PPS ölçeği ve alt boyutları ile YHG değişkeni arasında da orta düzeyde ($r: 0,378-0,543$) anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Ayrıca PPS ölçeği ve alt boyutları ile HİP değişkeni

arasında orta düzeyde ($r: 0,440-0,655$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Tablo 4. Değişkenleri Arasındaki Pearson Korelasyon Katsayıları

DEĞİŞKENLER	PPS	ÖY	PD	UMUT	İYİMSER	HİP	HİD	YHG
PPS	1							
ÖY	,816**	1						
PD	,647**	,357**	1					
UMUT	,805**	,558**	,430**	1				
İYİMSER	,813**	,565**	,402**	,540**	1			
HİP	,655**	,543**	,440**	,528**	,511**	1		
HİD	,664**	,558**	,433**	,529**	,520**	,934**	1	
YHG	,543*	,439*	,378*	,448**	,421**	,891*	,681*	1

PPS: Pozitif Psikolojik Sermaye, **ÖY:** Öz Yeterlilik, **PD:** Psikolojik Dayanıklılık, **HİP:** Hizmet İnovasyon Performansı, **HİD:** Hizmet İnovasyon Davranışı, **YHG:** Yeni Hizmet Geliştirme, ** $p<0,001$, * $p<0,005$ (Tüm korelasyon katsayıları için $p=0,000$ bulunmuştur)

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizinin sonuçlarına göre PPS bağımsız değişkeni HİD ve YHG bağımlı değişkenleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($p<0,005$). Tablo 5 incelendiğinde PPS' nin HİD üzerine etki düzeyi % 41 iken, YHG üzerine etkisinin %26 olduğu görülmüştür. Bu analiz sonuçlarına göre araştırmaya ait H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir.

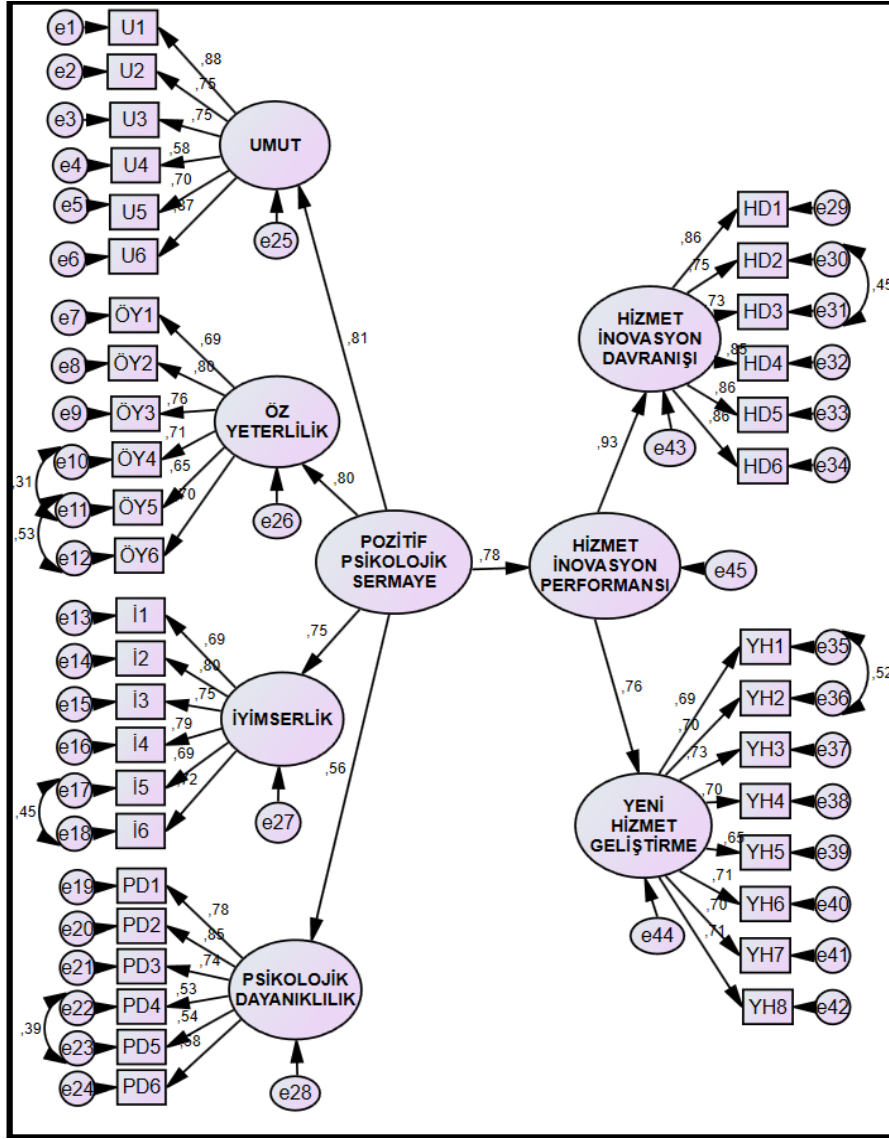
Tablo 5. Pozitif Psikolojik Sermayenin Hizmet İnovasyon Davranışı ve Yeni Hizmet Geliştirmeye Etkisini Belirlemek Üzerine Yapılan Çoklu Doğrusal Regresyon Analizleri

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	St. Hata	β	t	P	R	R ²	F
Sabit	HİD	,205	0,196	-	1,046	,296	0,646	0,418	305,306
PPS		1,054	0,60	0,646	17,483	,000*			
Sabit	YHG	,983	,169	-	5,816	,000*	0,516	0,266	154,295
PPS		,647	0,052	0,516	12,422	,000*			

HİD: Hizmet İnovasyon Performansı, **YHG:** Yeni Hizmet Geliştirme, * $p<0,005$

4.4. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Bulgular

YEM' e ait uyum indeks değerleri ve programın önerdiği tek maddelik (öz yeterlilik değişkenine ait ÖY4-ÖY5 maddeleri birleştirilmiştir) modifikasyon önerisi de dikkate alınarak model Şekil 2' deki son halini almıştır.



Şekil 2. Araştırmaya Ait Yapısal Eşitlik Modeli

Modele ait uyum indekslerinden X^2/sd (1543/652): 2,22 ve RMSA: 0,05 değerlerinin iyi uyum düzeyinde, CFI: 0,92, GFI: 0,88 ve AGFI: 0,86 değerlerinin ise kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu görülmüştür (Meydan ve Şeşen, 2011; Çokluk vd., 2012).

Şekil 2' de yer alan oklar üzerindeki sayılar path katsayılarıdır (path coefficients). Path katsayıları, standartlaştırılmış regresyon katsayılarıdır (beta- β). Bir path katsayısı, bağımsız değişkende bir standart sapmalı bir değişimin bağımlı değişkende ne kadarlık bir sapma yaratacağını gösterir. Buna açıklamalar ışığında PPS ölçeğine bakıldığında umut değişkeninin (β : 0,81) en yüksek etkiye, psikolojik dayanıklılık değişkeninin (β : 0,56) ise en düşük etkiye sahip olduğu söylenebilir. HİP ölçeğine bakıldığında ise HİD (β : 0,93) değişkenin YHG (β : 0,76) değişkenine göre daha yüksek bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

PPS' nin HİP üzerine etkisini test etmeye çalıştığımız araştırma modelindeki değişkenler arasındaki path katsayısına (β : 0,78) bakıldığında, PPS düzeyindeki bir birimlik artışın HİP üzerinde 0,78'lik bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre araştırmaya ait H1 hipotezi kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Kendine has özellikleri içinde barındıran sağlık hizmetlerinde, hizmet sunumunun ve çıktılarının esas belirleyici olan çalışanların sahip oldukları mesleki bilgi ve becerileri, olumsuzluklar karşısında mücadele edebilme yetenekleri, iyimser ve umutlu olmaları sunulan hizmetlerin kalitesini ve kurumun geleceğine yön veren inovasyonların belirleyicileri arasında yer alır.

Bu çalışmada pozitif psikolojik sermayenin (PPS), hizmet inovasyon performansı (HİP) üzerine etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Çalışmada ayrıca çalışanların demografik ve mesleki özellikleri ile PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı test edilmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik ve mesleki özelliklerine göre PPS düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t-testi ve Anova test sonuçlarına göre cinsiyet ve yaş değişkenleri ile PPS düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir ($p>0,05$). Abbas ve Raja (2015), Cheung vd., (2011), Karadal ve Özsungur (2017) ile Yetgin (2017) tarafından yapılan çalışmalarda cinsiyet ile PS düzeyi arasında bir ilişkinin olmadığını, Aliyev ve Tunç (2015) tarafından yapılan araştırmada yaş değişkenleri ile PPS düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı ifade edilmiştir.

Eğitim düzeyi ile PPS arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür ($p<0,05$). Araştırmada lise düzeyinde çalışanların PPS düzeyinin düşük ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanların PPS düzeyinin ise yüksek olduğu görülmüştür. Luthans vd., (2008) tarafından yapılan araştırmada eğitim seviyesi yükseldikçe PPS düzeyinin arttığı ifade edilmiştir. Yıldız ve Örüçü (2016) tarafından sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada da benzer şekilde eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanlarının PPS düzeyinin arttığı ifade edilmiştir. Yapılan literatür taramasına ve analiz sonucuna göre eğitim seviyesinde yapılacak iyileşmeler, mesleki bilgi ve beceriyi arttıracak eğitimler çalışanların PPS düzeylerini arttırarak çalışanların HİP düzeylerini de olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir.

Meslek grubu ile PPS düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür ($p<0,05$). Araştırmada yardımcı sağlık personellerinin PPS düzeyinin diğer sağlık çalışanlarına ve doktorlara göre daha düşük olduğu ve doktorların PPS düzeyinin ise yüksek olduğu görülmüştür. Yıldız ve Örucü (2016) tarafından sağlık sektöründe yapılan araştırmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Bunun en önemli sebeplerinden biride hizmetin üretilmesinde doğrudan hekimlerin rol alması ve eğitim seviyelerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Hekim dışı sağlık personellerin öz yeterliliklerini artırıcı stratejilerin geliştirilmesi, takım çalışması içerisinde hizmet sunumunu gerçekleştirdiği algısını yaratacak teşviklerle PPS düzeyinde iyileşmeler sağlanabilir.

Çalışma süresi ile PPS düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür ($p<0,05$). Araştırmada 6-8 yıl çalışma süresine sahip çalışanların PPS düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Karatepe vd., (2019) ve Yıldız ve Örucü (2016) tarafından sağlık sektöründe yapılan araştırmalarda çalışma süresi ile PPS düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ifade edilmiştir. Araştırma sonucuna göre çalışma süresi düşük veya çok yüksek olan bireylerin PPS düzeylerinin ortalama çalışma süresine sahip çalışanlara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Bunu önemli sebepleri arasında ise çalışma süresi kısa olan bireylerin mesleki bilgi ve becerilerinin düşük olması, çalıştıkları kurumu tanıma ve kabullenme süreçlerini tamamlayamamaları yer alırken, çalışma süresi yüksek olan bireylerin ise bireysel ve kurumsal beklentilerinde meydana gelen değişikliklerin kaynaklandığı söylenebilir. Bu çalışma grupları için yapılacak motivasyonu artırıcı teşvik ve destekleyici eğitimler PPS düzeyinde de iyileşmelere yön verecektir.

Araştırma ait yapısal eşitlik modeline göre PPS düzeyindeki bir birimlik artış HİP düzeyinde 0,78 birimlik bir artış sağlayacaktır. Yapılan literatür taramasında benzer sonuçlara ulaşıldığı ve PPS düzeyindeki artışların performans üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu araştırmacılar tarafından ifade edilmiştir (Luthans ve Jensen, 2002; Luthans ve Youssef, 2004; Youssef ve Luthans, 2007). Begenirbaş ve Turgut (2016) yapmış oldukları çalışmada psikolojik sermaye boyutlarının, yenilikçi davranış üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu, Karadal ve Özsungur (2017) ise hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmişleridir. Araştırma sonuçlarında görüldüğü gibi PPS' nin çalışan ve kurumsal performans çıktıları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Önceden de ifade edildiği gibi hizmet sektörü içinde yer alan hastanelerdeki sağlık çalışanlarının hizmeti alanlar ile doğrudan temas halinde olmaları ve hizmet sunum

aşamalarında etkin rol almalarından dolayı, çalışanların PPS düzeylerindeki değişimler HİP üzerinde önemli değişiklikler yaratacaktır. Tüm bu açıklamalar ışında, sağlık işletmelerinde inovasyon yaratmak ve bunu bir kurumsal kültür haline getirmek isteyen yönetici ve politika belirleyicilerin, çalışanların PPS düzeyini göz ardı edemeyeceklerinin kanıtı niteliğindedir. PPS' nin HİP üzerindeki etkinin yapısal eşitlik modellemesi ile test edildiği bu araştırmanın, literatüre ve çalışmanın yapıldığı sağlık sektöründeki bilgi birikimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. PPS' nin HİP üzerine etkisini belirlemeye yönelik özel hastanelerde ve eğitim ve araştırma hastanelerinde yapılacak yeni çalışmalar başka araştırma konuları olabilir.

KAYNAKÇA

- Abbas, M. & Raja, U. (2015). Impact of Psychological Capital on Innovative Performance and Job Stress. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 32, 128-138.
- Alegra, J., Lapedra, R. & Chiva, R. (2006). A Measurement Scale For Product Innovation Performance. *European Journal Of Innovation Management*, 9(4), 333-346.
- Aliyev, R. & Tunç, E. (2015). Self-efficacy in Counseling: The Role of Organizational Psychological Capital, Job Satisfaction and Burnout, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 190, 97-105.
- Amo, B. & Kolvereid, L. (2005). Organizational Strategy, Individual Personality and Innovation Behavir. *Journal of Enterprising Culture*, 13(1), 7-19.
- Aslaner, F. & Artan, İ. H. (2019). Pozitif Psikolojik Sermayenin Lider-Üye Etkileşimi Vasıtasıyla Bireysel Performansı Etkilemedeki Rolü: Perakende Sektöründe Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1657-1689.
- Atuahene - Gima, K. (2005). Resolving The Capability-Rigidity Paradox in New Product Innovation. *Journal of Marketing*, 69, 61-83.
- Bandura, A. (1994), Self-Efficacy, In V.S. Ramachaudran (Eds.), *Encyclopedia of Human Behavior*, Newyork: Academic Press.
- Bankacı, U. (2016). Psikolojik Sermaye Kavramı Üzerine Bir İnceleme. *Florya Chronicles of Political Economy*, 2(2), 59-79.
- Begenirbaş, M. & Turgut E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 31 (1). 57-93.
- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (2005). Optimism, In C. R. Snyder and S. J. Lopez, (Eds.) *Handbook of Positive Psychology*, s. 231-243, UK: Oxford University Press.
- Çavuş, M. F. & Gökçen, A. (2015). Psychological Capital: Definition, Components and Effects. *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*, 5(3): 244-255.
- Çetin, F & Basım, H.N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, (45)1, 121-137.
- Cheung, F., Tang, S. K. & Tang, S. (2011). Psychological Capital As a Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Chiang, Y.H. & Hung, K.P. (2010). Exploring Open Search Strategies and Perceived Innovation Performance From The Perspective of İnter-Organizational Knowledge Flows. *R&D Management*, 40, 292-299.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik*. Ankara: Pegem Akademi.
- De Jong, J. P. J., Bruins, A., Dolfsma, W., & Meijaard, J. (2003). Innovation in Service Firms Explored: What, How and Why? Literature Review. Strategic Study. *EIM Business and Policy Research*. Erişim: www.eim.nl/smes-andentrepreneurship.
- Dobni, C. B. (2008). Measuring Innovation Culture in Organizations: The Development of A Generalized Innovation Culture Construct Using Exploratory Factor Analysis. *European Journal of Innovation Management*, 11(4), 539-559.
- Ekingen, E., Mehmet, A. E., Yıldız, A., & Korkmazer, F. (2018). The Effect of Intrapreneurship and Organizational Factors on the Innovation Performance in Hospital. *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 62, 196-219.
- Gustafsson, A. & Johnson, M. (2003), *Competing in a Service Economy: How to Create a Competitive Advantage Trough Service Development and Innovation*, USA: Jossey Bass Publishers.
- Hu, M.L. M., Horng, J.S., & Christine Sun, Y. H. (2009). Hospitality Teams: Knowledge Sharing and Service Innovation Performance. *Tourism Management*, 30(1), 41-50.
- Karadal, H. & Özsungur, F. (2017). Hizmet İnovasyon Davranışı ile Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Adana Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Özel Sayı*, 663 -672.

- Kararımk, Ö. & Siviş, R. (2008). Modernizmden Postmodernizme Geçiş ve Pozitif Psikoloji. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30) 102-115.
- Karatepe-Kuşcu, H., Kuşcu, F.N., & Karaman, M. (2019). Psikolojik Sermayenin Bireysel Performansa Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (Eğitim & Psikoloji) 105-114.
- Korkmazer, F., Ekingen, E. & Yıldız, A . (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19 (3) , 271-281.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13 (1), 45-62.
- Luthans, F. & Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 1(3), 304-322.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F. Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J. ve Peterson, S.J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital, *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J., Norman, S., & Combs, G. (2006). Psychological Capital Development: Toward A Micro-İntervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. & Avey, J. B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate–Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior* 29 (2008), 219- 238.
- Luthans, Fred. (2002), The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- MacInnis, D.J. & de Mello, G.E. (2005). The Concept of Hope and Its Relevance to Product Evaluation and Choice. *Journal of Marketing*, 69, 1-14.
- 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), 284-301.
- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi – Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L. & Graber-Pigeon, N. P. (2010). The İnteractive Effectsof Psychological Capital and Organizational İdentity on Employee Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership and Organization Studies*,17, 380–391.
- Seligman, M. E. P. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy, In C. R. Snyder and S. J. Lopez, (Eds.) *Handbook of Positive Psychology*. NY: Oxford University Press.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sürücü, L., Maşlakçı, A. & Şeşen, H. (2020). The role of positive psychological capital in the effect of leadership styles on organizational commitment: A study of hospitality services *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9 (2), 1-16.
- Yetgin, M. A. (2017). Çalışanların Cinsiyet ve Eğitim Düzeyinin Psikolojik Sermaye Algıları Üzerine Yönelik Görgül Bir Araştırma. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 52 (2), 120-139.
- Yıldız, H. & Örucü, E. (2016). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 269-285.
- Youssef, C.M. & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of Management* 33 (5), 774-800.
- Yücel, E. (2019). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7 (4), 1136-1154.