



## Abant Sosyal Bilimler Dergisi

### Journal of Abant Social Sciences

2022, 22(1): 181 – 196, doi: 10.11616/asbi.1016011



### Ruhsal Liderlik ve Hizmet İnovasyon Performansı: Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü

Spiritual Leadership and Service Innovation Performance: Mediating Role of Knowledge Sharing

Özgür Çark<sup>1</sup> 

Geliş Tarihi (Received): 28.10.2021

Kabul Tarihi (Accepted): 01.02.2022

Yayın Tarihi (Published): 31.03.2022

**Öz:** Özellikle hizmet sektöründe yürütülen çalışmalar, değer temelli bir yaklaşım olan ruhsal liderliğin örgüt üyeleri arasındaki bilgi paylaşımı ve hizmet yenilik faaliyetlerinin başarı düzeyini gösteren hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu etkisini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada ise alan yazında hizmet sektörü açısından tespit edilen bu sonuçların imalat sektörü açısından da geçerli olup olmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla "Ruhsal Liderlik", "Hizmet İnovasyon Performansı" ve "Bilgi Paylaşımı" ölçeklerinden oluşan soru formu yardımıyla hizmet inovasyon performansı üzerinde ruhsal liderliğin etkisi ve bu etki üzerinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü test etmek amacıyla bir imalat işletmesi çalışanlarından tam sayım yöntemi ile veri toplanmış, veriler "Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modeli (KEKK-YEM)" ile analiz edilmiştir. Sonuç olarak, ruhsal liderliğin, hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu, fakat bu etkide bilgi paylaşımının aracılık rolü üstlenmediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Ruhsal Liderlik, Hizmet İnovasyon Performansı, Bilgi Paylaşımı, Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modeli.

&

**Abstract:** Most previous research in the service sector shows that spiritual leadership which is a value-based approach positively influences knowledge sharing and service innovation performance. The main purpose of this study is to examine whether these results observed in the service sector are similar for the manufacturing sector. For this purpose, with the help of a questionnaire consisting of "Spiritual Leadership", "Service Innovation Performance" and "Knowledge Sharing" scales, data were collected from the employees of a manufacturing company with the full count sample method in order to test the effect of spiritual leadership on service innovation performance and the mediating role of knowledge sharing on this effect, the data were analyzed with the "Partial Least Squares - Structural Equation Model (PLS-SEM)". As a result, it has been determined that spiritual leadership has a positive effect on service innovation performance, but knowledge sharing does not play a mediating role in this effect.

**Keywords:** Spiritual Leadership, Service Innovation Performance, Knowledge Sharing, Partial Least Squares Structural Equation Model.

**Atıf/Cite as:** Çark, Ö. (2022). Ruhsal liderlik ve hizmet inovasyon performansı: Bilgi paylaşımının aracılık rolü. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 181-196. doi: <https://doi.org/10.11616/asbi.1016011>

**İntihal-Plagiarizm/Etik-Ethic:** Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asbi/policy>

**Copyright** © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University, Since 2000 – Bolu

<sup>1</sup> Dr., Özgür Çark, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, bcigsar@student.cu.edu.tr.

## 1. Giriş

Tarihsel süreçte toplumların değişim ve dönüşümü toplum içerisinde faaliyet gösteren ve toplumun önemli bir unsuru olan örgüt ve işletmeler ile bu örgütlerin yönetim anlayışlarını da değiştirmiş ve dönüştürmüştür. Bu dönüşüm ve değişimin sonucu olarak yönetim ve örgüt alanında yeni liderlik teori ve yaklaşımları ortaya çıkmaktadır.

Geçmişten günümüze liderlik yaklaşımları incelendiğinde, tarihsel süreçte liderliğin otokratik bir tarzdan giderek daha demokratik bir tarza dönüştüğü görülmektedir. Özellikle iş yerinde ve bulunduğu konumda ruhsal liderlik gibi liderlik yaklaşımları sayesinde kendisini anlamlı ve değerli hisseden çalışanların, iş yerine ve mesleğine olan bağlılıklarının arttığı ve bunun da verimlilik ve performansı artırdığı bilinmektedir (Hunsaker, 2021).

İnovasyonu bir hissediş, duygu yoğun bir durum ve mevcudun ötelere keşfedebilmeyi mümkün kılan bir değerler manzumesi olarak tanımlayan Durna (2002: 5), bilgi ile inovasyon kavramının yakın ilişki içinde olduğunu belirtmiş, yeniliğin işletmede farklı yetenek ve bilgiye sahip çalışanları daha verimli kılmak için kullanılan faydalı bilgi olduğunu ifade etmiştir. Bir işletmedeki hizmetlerin rekabet üstünlüğü sağlama seviyesi veya hizmetlerde yeniliğin başarıyla düzeyi olarak ifade edilen hizmet inovasyon performansının da bilgi paylaşımı ile ilişkili olduğu görülmektedir (Hanifah vd., 2021).

Alan yazın incelendiğinde ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen ve bilgi paylaşımı ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara rastlanmakla birlikte ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkide bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceleyen bir araştırmaya rast gelinmemiştir.

Bu çalışmada ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolü, bilimsel araştırmalarda kullanılan niceliksel araştırma yöntemlerinden biri olan ilişkisel tarama yöntemi ile incelenmiştir. Bu maksatla hazırlanan soru formu yardımıyla toplanan veriler, Kısmi En Küçük Kareler – Yapısal Eşitlik Modeli (KEKK-YEM) ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular ışığında, ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu yönde güçlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Benzer şekilde ruhsal liderliğin bilgi paylaşımı üzerinde de olumlu yönde güçlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Fakat ruhsal liderlik ile hizmet inovasyonu üzerindeki olumlu yönde olan bu etki üzerinde bilgi paylaşımının önemli bir aracılık etkisine sahip olmadığı tespit edilmiştir.

## 2. Literatür

Manevi liderlik olarak da Türkçeye tercüme edilebilen ruhsal liderlik, kişinin kendisini ve başkalarını içsel olarak güdüleyebilmek için ihtiyaç duyulan değerlere, tutumlara ve davranışlara sahip olması şeklinde tanımlanmaktadır (L. W. Fry, 2003: 711).

Ruhsal liderlik teorisi, vizyon, umut/inanç ve fedakârca sevgiyi, işyeri maneviyat teorilerini ve manevi hayatta kalmayı içeren içsel bir motivasyon modeli içinde geliştirilmiş olup, amacı, görev aşkı ve üyelik yoluyla manevi hayatta kalmak için hem liderin hem de takipçinin temel ihtiyaçları doğrultusunda, bireysel, güçlendirilmiş ekip ve organizasyon seviyelerinde vizyon ve değer uyumu yaratmak ve nihayetinde daha yüksek seviyelerde örgütsel bağlılık ve verimliliği teşvik etmektir (L. Fry vd., 2005: 837).

Günümüz dünyasında bilgi oldukça önemli bir hale gelmiş ve iktisadi faaliyetler ve yönetim daha çok bilgiye dayalı hale gelmiştir. Artık teorik bilgiye sahip olmanın ötesinde, sahip olunan teorik bilgiyi pratiğe dökmek büyük önem kazanmış, işletmelerin farklı kişi, kurum ve faaliyetlerden edindikleri bilgiyi bütünleştirerek gündelik iş hayatına yansıtabilmesi ve bu sayede rekabet avantajı oluşturulabilmesi büyük önem kazanmıştır (Akram vd., 2020: 119).

Hızla değişen günümüz iş dünyasında inovasyon işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmesi noktasında yaşamsal öneme haiz olarak görülmekte ve “ürün, süreç, hizmet ve iş modeli inovasyonu” gibi pek çok inovasyon çeşidi geliştirilmektedir (Hsueh vd., 2010: 1723). Ürün inovasyonuna kıyasla daha yeni bir

yaklaşım olarak gelişen hizmet inovasyonu ürün inovasyonu kadar zorlu olup, başarılması çalışanların etkin katılımı ve sorumluluk üstlenmesi ile alakalıdır (Li vd., 2018: 581).

## **2.1. Ruhsal Liderlik, Bilgi Paylaşımı ve Hizmet İnovasyon Performansı İlişkisi**

### *Ruhsal Liderlik*

Ruhsal liderlik, yüksek motivasyonlu, kararlı ve üretken bir iş gücü üretmek için üstün bir vizyon ve bencil olmayan değerlere dayalı bir işletme kültürü vasıtasıyla çalışanları motive etmeyi ve ilham vermeyi içerir. Kişinin işi aracılığıyla ve işyerinde sosyal bir bağlantı kurma duygusuna sahip olması, ruhsal liderliğin merkezinde yer alır (Fry ve Slocum, 2008: 90).

Baykal ve Zehir (2018: 140), ruhsal liderliğin, kişinin kendisini içsel olarak motive ettiği ve manevi bir esenlik duygusuyla takipçilerinde değer, tutum ve davranış gelişimine katkıda bulunmak için manevi uygulamalardan destek aldığı içkin bir yaşamdan beslenen liderlik tarzı olduğunu belirtip, bu tarz bir liderliğin, yaşamın amaçlı ve anlamlı olduğu duygusunu doğurduğu ve bu sayede takipçilerin kendilerini daha yetenekli hissetmelerine ve kendilerini geliştirmelerine yardımcı olduğunu ifade etmektedir.

Alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde ruhsal liderliğin bireysel, örgütsel ve toplumsal pek çok faydası ifade edilmektedir. Finans ve perakende hizmet sektörlerinde manevi liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini çok örneklemlerle bir analiz ile araştıran Chen ve Yang (2012), ruhsal liderlerin değer, tutum ve davranışlarının çalışanların anlamlılığı ve üyeliği üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu ve çalışanların, iş arkadaşlarına yardım etme ve örgüte karşı sorumlu vicdan gibi arzulanan örgütsel vatandaşlık davranışları geliştirmelerini desteklediğini belirtmektedir.

Benzer şekilde Tayland'da çeşitli sektörlerde çalışanlardan toplanan verilerle yapılan araştırmada, ruhsal liderliğin işyeri maneviyatını olumlu yönde etkilediği ve bunun da hem içsel motivasyonu hem de çevresel tutkuyu etkilediği bulunmuştur (Afsar vd., 2016: 79).

### *Hizmet İnovasyon Performansı*

Hizmet inovasyonu, hizmet üreticilerinin hizmetlerinde yenilik yapma performansını ifade eden bir kavram olarak, daha iyi hizmetler sunulmasını ve sistematik olarak sunulan hizmetlerde yenilikler yapılmasını ifade ederken (Mennens vd., 2018: 501), hizmet inovasyon performansı ise bir işletmenin hizmet inovasyonuna yaslanmış olarak rekabet üstünlüğü elde etme düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Mennens vd., 2018: 503).

Turizm sektöründe, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyon performansını araştıran Hu vd., (2009), yüksek hizmet inovasyon performansı elde etmek isteyen örgütlerin daha iyi bir takım kültürünün yanı sıra bilgi paylaşımını da geliştirmeleri gerektiğini ifade etmektedir.

Hanifah vd., (2021), entelektüel sermaye ve girişimcilik yöneliminin küçük ve orta ölçekli işletmelerde (KOBİ'ler) firmaların inovasyon performansı üzerindeki etkisinde, bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceledikleri araştırmada, beşerî sermaye ve dış ilişkisel sermayenin hem bilgi paylaşımı hem de bilgi paylaşımının aracılık ettiği inovasyon performansı ile pozitif bir korelasyona sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca bilgi paylaşımının firma inovasyon performansı üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ifade etmektedirler.

Hizmet inovasyonunun imalat firmaları için önemi son yıllarda bilim insanlarının dikkatini çekmiş ve konuyla ilgili pek çok çalışma geliştirilmiştir. Bu çalışmalarda, hizmet inovasyon performansını etkileyen dış çevre koşulları ve iç kaynaklar ile yetenek gibi unsurlar araştırılmıştır (Li vd., 2019: 581).

Chen (2017), turizm sektöründe örgütsel eğitimin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde çalışan-iş uyumu ve çalışma program esnekliğinin düzenleyici etkisini araştırdığı çalışmada, örgütsel eğitimin hizmet inovasyon performansı üzerinde etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Hsueh vd., (2010), gömülü iş ağlarının hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkilerini inceledikleri araştırmada, gömülü iş ağlarının hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu ve güçlü etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Li vd., (2019), üretim sektöründe çalışanlarda kurumsal sosyal sorumluluğun hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde çalışan inovasyon davranışının aracılık etkisini araştırdıkları çalışmada, çalışanlar için kurumsal sosyal sorumluluğun, hizmet inovasyon performansını olumlu olarak etkilediği ve çalışan inovasyon davranışının bu etkiye aracılık ettiğini bulmuşlardır. İmalat KOBİ'lerinde hizmet inovasyon performansını etkileyen unsurları inceleyen Mennens vd., (2018), işletmelerdeki özümseme kapasitesinin hizmet inovasyon performansını artırdığını belirtmişlerdir.

Hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik ilişkisini Adana örneğinde inceleyen Özsungur ve Karadal (2017), hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu bildirmişlerdir. Benzer şekilde etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı ve iç girişimcilik üzerindeki etkisinde, işe bağlılığın aracılık rolünü inceleyen Özsungur ve Karadal (2020) etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı üzerinde olumlu ve anlamlı etkilerini tespit etmişlerdir. Ruhsal liderliğin çalışanların inovatif davranışları üzerindeki etkisini araştıran Yang ve arkadaşları (2021), ruhsal liderliğin çalışanların inovatif iş davranışları üzerinde olumlu etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Türkiye' de beyaz yakalı çalışanlarda ruhsal liderlik ve iş performansı arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisini araştıran Baykal ve Zehir (2018), ruhsal liderliğin takipçilerin psikolojik sermayeleri üzerinde olumlu bir etkiye ve ruhsal liderliğin performans üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve bu etkide psikolojik sermayenin aracı etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Ruhsal liderliğin örgütsel performans üzerindeki etkisini araştıran Fry (2006) ruhsal liderliğin örgütsel bağlılık, verimlilik ve satışlar gibi örgütsel performans göstergelerini artırdığını tespit etmiştir.

Liderlik ve inovatif değişim arasında güçlü bir ilişki olduğunu ifade eden Akyürek (2020), değişim ve liderliğin birbirinden ayrılamayacağını ifade edip, cesur önderlerin örgütlerin inovasyonunu yönetmede daha başarılı olduklarını ifade etmektedir.

Alan yazındaki bu ve benzer çalışmalardan yola çıkılarak ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasında bir ilişki kurgulanmış ve araştırmanın ilk önermesi geliştirilmiştir:

*H1: Ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi vardır. Bilgi Paylaşımı*

Bir ürün, hizmet, görev, prosedür veya süreçle ilgili bilgiler, uzmanlık, tecrübe, birikim ve somut eserlerin değişimi gibi örtük bilginin paylaşımı ve geri bildirim gibi eylemler bilgi paylaşımı olarak adlandırılmaktadır. Bilgi paylaşımı, "başkalarına yardım etmek ve sorunları çözmek, yeni fikirler geliştirmek, politika veya prosedürleri uygulamak için başkalarıyla iş birliği yapmak için görev bilgisi ve teknik bilgisinin sağlanması" olarak bilinir (Cummings, 2004: 352).

Bilgi paylaşımının inovasyonda işlevsel çeşitliliği artırıcı bilginin yararlarından istifade edebilmeye yardımcı olan çok önemli bir bileşen olduğu bilinmektedir. Çünkü bu sayede ekip üyeleri birbirlerinden fikir, bakış açısı ve teknik bilgi edinebilmektedirler (Cheung vd., 2016: 1511).

Bilgi paylaşımı, bilgi alışverişi ve bilgi transferi ile sıklıkla karıştırılan bir kavramdır. Fakat bilgi paylaşımı, sadece bilgi toplamak değil aynı zamanda bilgiyi başkaları ile paylaşmayı da içeren çok yönlü bir süreçtir (Akram vd., 2020: 119).

Haider vd., (2021), çok yönlü liderliğin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceledikleri çalışmada, bilgi paylaşımının çok yönlü liderlik ile çalışanların yenilikçi davranışları arasında potansiyel bir aracı olduğunu tespit etmişlerdir.

Akram vd., (2020), örgütsel adaletin çalışanların yenilikçi davranışı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceledikleri çalışmada, örgütsel adaletin çalışanların yenilikçi iş davranışı ve bilgi paylaşımı üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koyarken, bilgi paylaşımının da örgütsel adalet ve çalışanların yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini tespit etmişlerdir.

Güçlendirici liderliğin yenilikçi iş davranışına etkisinde "bilgi paylaşımının" aracılık etkisini araştıran Erdem (2021), güçlendirici liderliğin bilgi paylaşımı ve inovatif iş davranışı üzerinde olumlu bir etkisi

olduğunu ve bu etkide bilgi paylaşımının aracı etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Bu bilgiler ve açıklamalar doğrultusunda araştırmamızın ikinci önermesi geliştirilmiştir.

*H<sub>2</sub>: Ruhsal liderliğin bilgi paylaşımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*

Küresel bir örgütte, çalışma grupları, yapısal çeşitlilik ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiyi araştıran Cummings (2004), yapısal olarak çeşitli çalışma grup üyelerinin dış bilgi paylaşımına katıldıkları durumda, farklı dış kaynaklar aracılığıyla gerçekleşen bu aktif bilgi paylaşımının performansla daha güçlü bir ilişkisi olduğunu belirtmektedir.

Hanifah vd., (2021), entelektüel sermaye ve girişimcilik yöneliminin küçük ve orta ölçekli işletmelerde (KOBİ'ler) firmaların inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının firma inovasyon performansı üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ifade etmektedirler. Bu bilgiler ve açıklamalar doğrultusunda araştırmamızın üçüncü önermesi geliştirilmiştir.

*H<sub>3</sub>: Bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır. Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü*

Entelektüel sermaye ve girişimcilik yöneliminin küçük ve orta ölçekli işletmelerde (KOBİ'ler) firmaların inovasyon performansı üzerindeki etkisinde, bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceledikleri araştırmada Hanifah ve arkadaşları (2021), beşerî sermaye ve dış ilişkisel sermayenin hem bilgi paylaşımı hem de bilgi paylaşımının aracılık ettiği inovasyon performansı ile pozitif bir korelasyona sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Girişimcilik yöneliminin akademik araştırma gruplarının performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceledikleri araştırmada, Hormiga vd., (2017), girişimci grup stratejilerinin akademik performans üzerinde bilgi paylaşımının olumlu ve aracı etkisini tespit etmişlerdir.

Wang vd., (2021) takım refleksivitesinin çalışan inovasyon davranışı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü ve liderliğin düzenleyici etkisini inceledikleri araştırmada, takımlardaki bilgi paylaşımının, takım refleksivitesinin çalışan inovasyon davranışı üzerindeki etkisine aracılık ettiğini ve liderliğin bu etkilerin düzenlenmesinde önemli bir rol oynadığını tespit etmişlerdir.

Chen, (2017), turizm sektöründe örgütsel eğitimin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde çalışan-iş uyumu ve çalışma program esnekliğinin düzenleyici etkisini araştırdığı çalışmada, örgütsel eğitimin hizmet inovasyon performansı üzerinde etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Alan yazında yer alan bu ve benzer çalışmalar ruhsal liderliğin iş yerinde çalışanların kendilerini daha anlamlı ve işletmeye bağlı hissetmelerine neden olmakla birlikte, bu anlamlı, kuvvetli ve içsel bağ çalışanları bilgi paylaşımı konusunda daha istekli kılmakta, bilgiyi paylaşan örgütlerde ise bir rekabet avantajı sağlayan hizmet inovasyon performansının ise iyileşmesi beklenmektedir. Bu bilgiler ve açıklamalar doğrultusunda araştırmamızın son önermesi geliştirilmiştir.

*H<sub>4</sub>: Ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracı etkisi vardır.*

### **3. Araştırma Amacı, Modeli ve Bulguları**

Araştırma niceliksel araştırma yöntemlerinden olan ilişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilmiş olup veriler anket ile Konya BÜSAM Özel Organize Sanayi bölgesinde imalat sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin çalışanlarından tam sayım yöntemi ile toplanmış, toplanan veriler KEKK-YEM yöntemi ile analiz edilmiştir.

#### **3.1 Araştırmanın Amacı**

Alan yazın incelemesinde önceki çalışmalar üzerinden ulaşılan ikincil veriler, özellikle eğitim ve turizm gibi hizmet sektörlerinde liderliğin hizmet inovasyon performansı ve bilgi paylaşımı üzerinde olumlu etkisini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmanın başlıca amacı ise hizmet sektöründeki bu durumun üretim sektörü açısından da benzer şekilde olup olmadığının incelenmesidir. Bu amaçla ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde bir etkisinin olup olmadığı ve eğer bir etkisi var ise bu etki üzerinde bilgi paylaşımının aracı bir role sahip olup olmadığını test edebilmek amacıyla araştırma imalat sektöründe çalışanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

### 3.2 Araştırmanın Önemi

Alan yazın incelendiğinde, özellikle eğitim ve turizm sektörü gibi hizmet sektörlerinde ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen ve ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansını olumlu etkilediğini ortaya koyan çalışmalar olduğu görülmektedir. Benzer şekilde bilgi paylaşımı ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara da rastlanmakla birlikte bu çalışmaların ekseriyetinde de bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansını olumlu olarak etkilediği görülmekle birlikte ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkide bilgi paylaşımının aracılık rolünü inceleyen bir araştırmaya rast gelinmemiştir.

Bu çalışma manevi teorilere dayalı olarak çalışanların değer dünyalarında olumlu etkiler oluşturan ruhsal liderlik yaklaşımının günümüz işletmeleri için bir rekabet avantajı sunan tüm hizmet süreçlerinin başarıyla gerçekleştirilebilmesini ifade eden hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu etki doğuracağı ve bu sayede örgütsel iş performansının yükselmesine olumlu etki yapacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca bu çalışmada ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracı etkisinin incelenmesi ve araştırmanın özgünlüğü açısından, sektöre ve alan yazına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

### 3.3. Araştırmanın Modeli

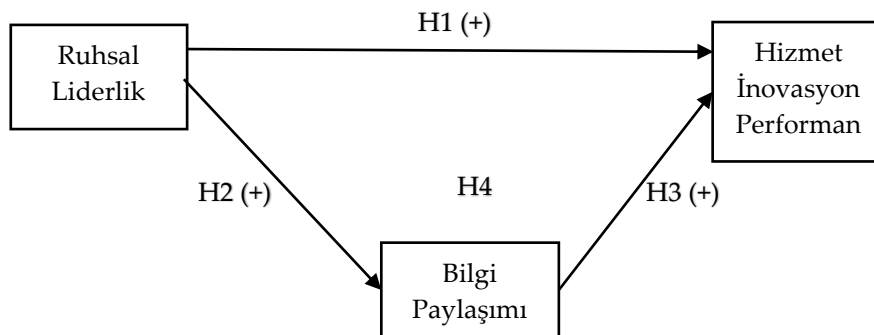
Bu çalışma niceliksel bir araştırma modeli olan ilişkiyel tarama modeli ile gerçekleştirilmiş olup, modelde yer alan “ruhsal liderlik” eksojen, “hizmet inovasyon performansı” endojen değişkendir. Ayrıca araştırma modelinde eksojen değişkenin endojen değişken üzerindeki etkisinde “bilgi paylaşımının” aracı (mediator) etkisi olup olmadığını anlamak için ilişkiyel tarama modelinden yararlanılmıştır.

Bu doğrultuda bilgi paylaşımı “ruhsal liderlik” açısından hem endojen değişken hem de “ruhsal liderlik” ile “hizmet inovasyon performansı” arasında ise aracı (mediator) değişkendir.

Eksojen değişken “ruhsal liderlik” 24 adet gözlenen değişken ile, “bilgi paylaşımı” aracı değişkeni 10 adet gözlenen değişken ile ve endojen değişken “hizmet inovasyon performansı” ise 14 adet gözlenen değişken ile ölçülmektedir.

Araştırmada “ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı ve bilgi paylaşımı üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı ve ruhsal liderliğin hizmet inovasyonu üzerinde bir etkisi varsa bu etkide bilgi paylaşımı aracı etkiye sahip midir?” sorularına yanıt aramak ve araştırmayı yürütmek için şekil 1’de yer alan araştırma modeli geliştirilmiştir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



### 3.4 Araştırma Sorusu ve Hipotezleri

İki önemli araştırma sorusu bulunmaktadır. Birincisi; katılımcıların algısına göre ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde bir etkisi var mıdır? İkincisi ise bilgi paylaşımının bu etkileşim üzerinde herhangi bir etkisi var mıdır ve eğer varsa bu etkinin boyutu ne düzeydedir?

Bu sorulara cevap vermek için geliştirilen hipotezler şunlardır:

- H1: Ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.
- H2: Ruhsal liderliğin bilgi paylaşımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.
- H3: Bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.
- H4: Ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolü vardır.

### 3.5 Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Çalışmada veriler soru formu ile toplanmış olup ilk bölümde 4 adet demografik soru bulunmaktadır. Araştırmanın eksojen değişkeni ruhsal liderliği ölçmek için Fry vd., (2007) tarafından geliştirilen Gündüz (2017) tarafından Türkçeye uyarlanan 21 maddeden oluşan geçerli ve güvenilir kabul edilen "Ruhsal Liderlik Ölçeği" ( $C\alpha=0,937$ ) kullanılmıştır. Alan yazında ruhsal liderlik ölçeği olarak Türkçeye uyarlanan iki farklı ölçeğe daha rast gelinmiş olup, bu ölçekler eğitim alanında uyarlanmış ölçekler olması nedeniyle, yönetim ve organizasyon alanında kullanılan 21 maddelik mevcut ölçek tercih edilmiştir.

Bilgi paylaşımını ölçmek için Hooff ve Ridder (2004), tarafından geliştirilen ve Ayazlar (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan 10 maddeden oluşan "Bilgi Paylaşımı Ölçeği" kullanılmıştır. Yapılan alan yazın incelemesinde bu ölçeğin inovasyon ve bilgi paylaşımı ilişkisini inceleyen pek çok çalışmada kullanılmış olması ve ölçeğin güvenilir ve geçerli olması ( $C\alpha=0,966-0,951$ ) bu araştırmada ilgili ölçeğin tercih edilmesine neden olmuştur.

Hizmet inovasyon performansını ölçmek için ise Hu vd., (2009), tarafından geliştirilen ve Ayazlar (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan 14 maddeden oluşan geçerli ve güvenilirliği test edilmiş ( $C\alpha=0,960-0,943$ ) "Hizmet İnovasyon Performansı" ölçeği kullanılmıştır.

Ölçek sahiplerinden ölçek kullanımı için gerekli olan izinler alınmış ve etik kurallara riayet edilmiştir.

### 3.6. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evrenini Konya Büsan Özel Organize Sanayi Bölgesinde imalat sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin çalışanları oluşturmaktadır. Bu işletme imalat alanında faaliyet gösteren bir firma olması nedeniyle araştırmanın amacına uygun olması nedeniyle tercih edilmiştir.

Daha önceki çalışmaların büyük çoğunluğu otel ve okul gibi hizmet işletmelerinde gerçekleştirilmiş olup, bu çalışma imalat sektöründe çalışan bir örneklem ile gerçekleştirilerek ruhsal liderliğin bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisini farklı bir sektör açısından değerlendirme imkânı sunmaktadır.

İşletmede çalışan 175 kişilik örneklem çerçevesinden tam sayım yöntemi ile 175 adet anket toplanmıştır. Tam sayım, araştırma evrenindeki tüm birimlerden yani ana kütleyi temsil eden tüm unsurlardan veri toplanmasını ifade etmektedir (Tutar ve Erdem, 2020: 242-243).

Tek bir işletmeden tam sayım yönteminin tercih edilmesinin nedeni ise araştırma evrenini temsil eden tüm örneklem birimleri ile araştırmayı gerçekleştirmek ve bu sayede daha tutarlı veriye ulaşmaktır. Böylece yapılan yorumların daha sağlıklı ve anlamlı olacağı değerlendirilmektedir. Toplanan anketlerden 17 tanesi eksik doldurulduğu, 8 tanesi ise geliş güzel (tüm sorulara aynı cevap verilmiş) doldurulduğu için, 150'si analize uygun bulunmuştur.

### 3.6 Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulgular

Katılımcılara ait demografik bulgular IBM SPSS 24 paket programı ile analiz edilmiştir. Demografik bulgulara ilişkin veriler tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1:** Demografik bulgular

		Frekans	%	Kümülatif %
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	24	16	16
	Erkek	126	84	100
	<b>Toplam</b>	150	100	
<b>Yaşınız</b>	18-25	16	10,7	10,7
	26-30	26	17,3	28
	31-35	42	28	56
	36-40	44	29,3	85,3
	41-45	16	10,7	96
	46+	6	4	100
	<b>Toplam</b>	150	100	
<b>Medeni Hal</b>	Bekar	39	26	26
	Evli	111	74	100
	<b>Toplam</b>	150	100	
<b>Eğitim</b>	Lise	53	35,3	35,3
	Ön lisans	41	27,3	62,7
	Lisans	42	28	90,7
	Yüksek Lisans	13	8,7	99,3
	Doktora	1	0,7	100
	<b>Toplam</b>	150	100	

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunu %84 ile erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Yaş dağılımları incelendiğinde katılımın en az sağlandığı yaş grubu 46 yaş üzeri olup en çok katılım (%74,6) sırasıyla 36-40, 31-35 ve 26-30 yaş aralığında görülmektedir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu evli olup, katılımcıların sadece %26’sı bekadır. Katılımcıların yaklaşık %35’i lise mezunu olup en az katılım %9,4 ile lisansüstü mezunudur.

#### 3.6.1. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Araştırma modelinin güvenilirliği, geçerliliği ve hipotezlerin testi ile aracılık etkisi Kısmi En Küçük Kareler-Yapısal Eşitlik Modeli (KEKK-YEM) analiz programı olan SmartPLS3 programı ile gerçekleştirilmiştir.

SmartPLS programı ile güvenilirlik analizi gerçekleştirilmeden önce araştırma modelindeki değişkenlerin nedensellik yapıları kontrol edilerek değişkenlerin yansıtıcı (reflektif) veya düzenleyici (formatif) olup olmadığına karar verilir. Eğer gözlenen değişken gizli değişkenin sebebi ise reflektif ilişki, tam tersi gizli değişken gözlenen değişkenin sebebi ise formatif ilişki söz konusudur (Esposito Vinzi vd., 2010: 49).

KEKK-YEM modelinde yapıların güvenilirliği ve geçerliliğini denetlemek için SmartPLS3 programı ile doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Bunun için öncelikle ölçüm modelinin analizi gerçekleştirilir. Ölçüm modelinde güvenilirlik için gözlenen değişkenler ile gizli değişken arasındaki korelasyon değeri olan madde yükleri incelenir.

0,7 ve üzerinde olanların bağlı olduğu gizli değişkenin varyansının %50’sini açıkladığı kabul edilmektedir (Garson, 2016: 60-61). 0,5 ve üzeri ise yeterli kabul edilmekle birlikte 0,5’in altında kalanlar modelden çıkartılmalıdır (Afthanorhan, 2013: 200-201; Bulut, 2015: 10).

Özellikle keşifsel araştırmalarda 0,4 ve üzeri madde yükleri yeterli kabul edilmektedir (Wong, 2013: 21). SmartPLS3 programı ile yapılan analiz neticesinde araştırma modelinde yer alan maddelere ve



değişkenlere ilişkin yük katsayıları, Cronbach's Alpha, Birleşik Güvenilirlik (CR) ve Çıkarılan Ortalama Varyans (AVE) değerleri tablo 2'de gösterilmektedir.

**Tablo 2: Araştırma Faktör Yükleri**

Değişken	Madde	Yük	Cronbach's $\alpha$	CR	AVE
Bilgi Paylaşımı (BP)	BP1	0,785	0,923	0,935	0,617
	BP2	0,821			
	BP3	0,777			
	BP4	0,782			
	BP5	0,776			
	BP6	0,829			
	BP7	0,753			
	BP9	0,766			
	BP10	0,776			
	Hizmet İnovasyon Performansı (HIP)	HIP1			
HIP3		0,776			
HIP4		0,780			
HIP5		0,822			
HIP6		0,825			
HIP7		0,851			
HIP8		0,847			
HIP9		0,879			
HIP10		0,832			
HIP11		0,838			
HIP12		0,748			
Ruhsal Liderlik (RL)		RL1	0,789	0,963	0,966
	RL3	0,812			
	RL4	0,766			
	RL5	0,817			
	RL6	0,818			
	RL7	0,824			
	RL8	0,828			
	RL9	0,709			
	RL10	0,725			
	RL12	0,747			
	RL13	0,795			
	RL14	0,726			
	RL15	0,736			
RL16	0,845				
RL18	0,733				
RL19	0,780				
RL20	0,827				
RL21	0,792				

Gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde güvenilirliği düşüren 0,7 değerinin altında faktör yüklerine sahip maddeler (RL2, RL11, RL17, HIP13 ve HIP14) ile çoklu doğrusallık (VIF) sorunu doğuran maddeler (BP8 ve HIP2) modelden silinmiştir. Bu şekilde yapılan analiz sonucunda ulaşılan bulgulara göre değişkenlere bağlı madde yükleri 0,7 değeri üzerinde olup iyi seviyededir. KEKK-YEM modelinde Smart PLS programında güvenilirlik için incelenen başka göstergeler ise Cronbach's Alpha ( $C\alpha$ ) ve Birleşik Güvenilirlik (CR) katsayılarıdır. Bu değerlerin 0,7 üzerinde olması beklenmekte olup 0,60-0,70 arası kişisel araştırmalar için kabul edilebilir olup 0,70-0,95 oldukça güvenilir seviyede kabul edilir (Sarstedt vd., 2017: 16). Tablo 2 incelendiğinde  $C\alpha$  değerlerinin 0,923-0,963 arasında ve CR değerlerinin 0,935-0,966 aralığında olduğu ve oldukça güvenilir oldukları görülmektedir.

Geçerlilik kontrolü için SmartPLS 3 ile yakınsak (convergent) ve ıraksak (discriminant) geçerlilik incelenmektedir. Hem ıraksak hem de yakınsak geçerlilik için AVE göstergesi incelenebilmektedir. AVE

değerinin 0,5 üzerinde olması geçerliliğin sağlandığı anlamına gelmektedir (Garson, 2016: 65). Tablo 2’de gösterilen AVE değerleri incelendiğinde her 3 değişkeninde AVE değerinin 0,5 üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca iraksak geçerlilik için incelenen bir diğer gösterge Fornell-Larcker kriteri olup, bu analize ilişkin bulgular tablo 3’de gösterilmektedir.

**Tablo 3:** Fornell-Larcker Iraksak Geçerlilik Bulguları

	Bilgi Paylaşımı	Hizmet İnovasyon Performansı	Ruhsal Liderlik
<b>Bilgi Paylaşımı</b>	0,785		
<b>Hizmet İnovasyon Performansı</b>	0,369	0,819	
<b>Ruhsal Liderlik</b>	0,626	0,696	0,783

Fornell-Larcker protokolü ile elde edilen değerler AVE değerinin kareköküdür. Bu değer bir gizli değişkenin korelasyon katsayısının diğer gizli değişkenler ile olan korelasyon katsayısından daha yüksek olması beklenmektedir (Wong, 2013: 23). Örneğin bu araştırma için Bilgi Paylaşımı AVE değeri 0,617 olup karekökü 0,785 tir. Bu haliyle Hizmet İnovasyon Performansı gizli değişkeni (0,369) ve Ruhsal Liderlik (0,626) gizli değişkenleri ile olan korelasyon değerinden daha yüksek bir değere sahiptir. Benzer bir biçimde diğer gizli değişkenlerin AVE kareköklerinin diğer değişkenler ile olan korelasyon katsayılarından daha büyük bir değerde olması nedeniyle modeldeki değişkenlerin iraksak geçerliliği sağladığı anlaşılmaktadır.

Henseler ve arkadaşları (2015) geleneksel iraksak geçerlilik testlerinin (Fornell-Larcker, cross loadings) yanı sıra Heterotrait-Monotrait (HTMT) değerinin de incelenmesi ve gizli değişkenler arasındaki HTMT değerinin 0,90 değerinden daha düşük olması gerektiğini belirtmiş olup, HTMT analiz sonucu tablo 4’de sunulmaktadır.

**Tablo 4:** Heterotrait-Monotrait (HTMT) ile Iraksak Geçerlilik Bulguları

	Bilgi Paylaşımı	Hizmet İnovasyon Performansı (HIP)
<b>HIP</b>	0,376	
<b>Ruhsal Liderlik</b>	0,652	0,720

Tablo 4 kontrol edildiğinde HTMT değerlerinin tümünün 0,90 eşik değerinin altında yer aldığı ve böylece iraksak geçerliliğin sağlanmış olduğu anlaşılmaktadır.

KEKK-YEM modellerinde bir diğer problem olan çoklu doğrusallık (multi collinearity) sorununun olup olmadığını kontrol edebilmek için incelenmesi gereken değer SmartPLS3 programı ile üretilen Variance Inflation Factor (VIF) değerleridir. Bu değerlerin 0,5’in altında olması maddeler ve değişkenler arasında çoklu doğrusallık probleminin olmadığı anlamına gelmektedir (Hair vd., 2011: 145). VIF değerleri tablo 5’te sunulmaktadır.

**Tablo 5:** Çoklu Doğrusallık (VIF) Bulguları

Maddeler	VIF	Maddeler	VIF
BP1	3,856	RL1	2,834
BP2	4,241	RL3	3,991
BP3	2,342	RL4	2,646
BP4	2,877	RL5	3,743
BP5	3,220	RL6	3,838
BP6	3,255	RL7	3,349
BP7	2,500	RL8	4,439
BP9	3,393	RL9	4,203
BP10	3,446	RL10	3,565
HIP1	2,991	RL12	3,120
HIP3	2,777	RL13	3,116
HIP4	2,489	RL14	2,972
HIP5	2,856	RL15	2,651
HIP6	3,145	RL16	4,349
HIP7	3,513	RL18	2,632

HIP8	3,947	RL19	3,408
HIP9	4,413	RL20	3,929
HIP10	3,128	RL21	3,199
HIP11	3,309		
HIP12	2,275		

Bu araştırma modelinde BP8 ve HIP2 maddelerinin VIF değerleri eşik değeri kabul edilen 0,5 değerinin üzerinde olması nedeniyle modelden çıkarılmıştır.

Analize devam edilerek Tablo 5'te gösterilen VIF değerleri doğrultusunda tüm maddelerin üst sınır kabul edilen 0,5 değerinin altında olduğu ve böylelikle çoklu doğrusallık sorunu olmadığı anlaşılmaktadır. Özetle araştırma modelinde yer alan tüm gizli değişkenler bağlı buldukları gözlenen değişkenler ve kendi aralarında güvenilir ve geçerli kabul edilmektedir. Böylelikle dışsal ölçüm modelinin analizi tamamlanmış ve yapısal model testleri ile analizlere devam edilmiştir.

### 3.6.2. Yapısal Model Analizi ve Hipotez Testi

KEKK-YEM yansıtıcı (reflective) özelliğe sahip yapılarda, yapısal model değerlendirmesi yapılırken yol analizi gerçekleştirilmektedir. Yol analizi neticesinde ilk olarak elde edilen  $R^2$  değeri ve yol katsayıları kontrol edilmekte olup;  $R^2 \geq 0,75$  ise endojen değişken çok güçlü tahmin edilmekte,  $R^2 \geq 0,50$  ise endojen değişken güçlü tahmin edilmekte,  $R^2 \geq 0,25$  ise endojen değişken zayıf tahmin olarak yorumlanmaktadır.

SmartPLS3 bootstrapping prosedürü ile hipotez testleri gerçekleştirilmekte olup çift kuyruklu t değerleri incelenmektedir. Bu değerler; 1.65 (önem seviyesi = %10), 1.96 (önem seviyesi = %5), ve 2.58 (önem seviyesi = %1) olarak yorumlanmaktadır ve son olarak blindfolding prosedürü ile endojen değişkenin tahmin edilme gücünü ölçmek için kullanılan  $Q^2$  değeri analiz edilir.

$Q^2$  değeri sıfırdan büyükse bu durum; eksojen faktörlerin, endojen faktörleri tahmin edebilme gücüne sahip olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Hair vd., 2011: 145). Tablo 6'da  $R^2$  değerleri, yol katsayıları ve  $Q^2$  değerleri gösterilmektedir.

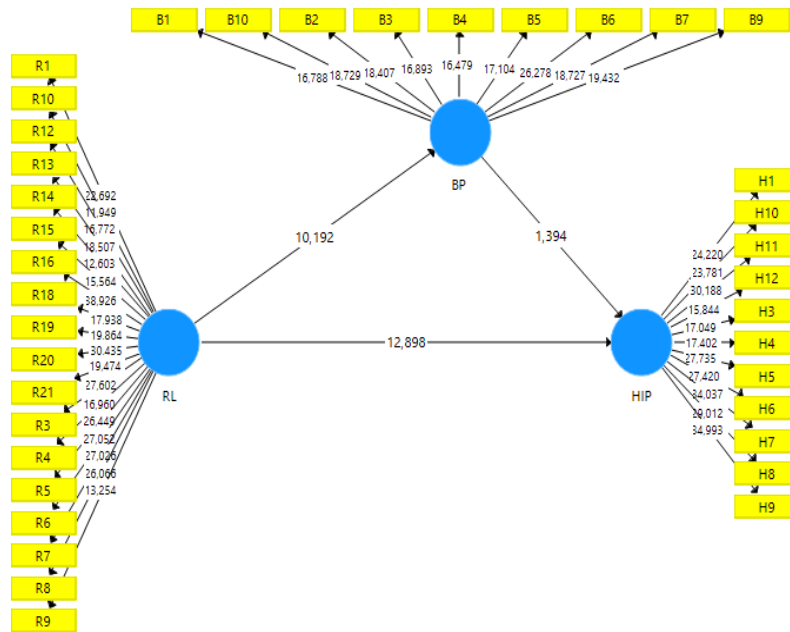
**Tablo 6:** Yapısal Model Yol Katsayıları,  $R^2$  ve  $Q^2$

	BP	HIP	$R^2$	$Q^2$
<b>Bilgi Paylaşımı (BP)</b>		-0,111	0,391	0,226
<b>Hizmet İnovasyon Performansı (HIP)</b>			0,491	0,317
<b>Ruhsal Liderlik (RL)</b>	0,626	0,765		

Modeldeki gizli değişkenlere ilişkin  $R^2$ ,  $Q^2$  değerleri incelendiğinde bu değerlerin sıfırdan büyük olduğu görülmekte ve endojen değişkenlerin model içinde tahmin edildiği görülmektedir.

Yol katsayıları incelendiğinde Ruhsal Liderlik (RL) ve Bilgi Paylaşımı (BP) arasındaki yol katsayısının 0,626 olduğu, yine Ruhsal Liderlik (RL) ile Hizmet İnovasyon Performansı (HIP) arasında yol katsayısının 0,765 olduğu ve bu ilişkilerin çok güçlü ilişkiler olduğu görülmektedir.

Şekil 2: Bootstrapping Prosedürü ve t Değerleri



Güvenilirlik, geçerlilik, çoklu doğrusallık gibi dışsal değerlendirmelerden sonra yapısal model ve tahmin gücü de değerlendirilmiştir. Yapılan analizler neticesinde ulaşılan bulgular doğrultusunda dışsal modelde gizli değişkenlere bağlanmış olan gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri temsil edebildiği ve bu temsilin geçerli ve güvenilir olduğu anlaşılmıştır. Bu aşamadan sonra araştırma soruları ile önerilerin analizine geçilmiştir. Hipotez testi için bootstrapping prosedürü çalıştırılmış ve şekil 2'ye ulaşılmıştır. Hipotezleri analiz etmek için t test ve standart sapma ve p değerleri incelenmiştir. Bu değerler tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Hipotez Test Sonuçları

	(O)	(M)	(STDEV)	t	p	Hipotez
RL -> BP	0,626	0,630	0,061	10,192	0,000**	Kabul
RL -> HIP	0,765	0,771	0,059	12,898	0,000**	Kabul
BP -> HIP	-0,111	-0,111	0,080	1,394	0,164	Ret

\*\*p<0,1 ve %99 güven aralığında anlamlı

(O) Original Sample, (M): Sample Mean, (STDEV) Standart Deviation

Elde edilen bulgular incelendiğinde Ruhshal Liderlik ile Hizmet İnovasyon Performansı arasındaki ilişki ve Ruhshal Liderlik ile Bilgi Paylaşımı arasındaki ilişki  $t > 2,58$  eşik değerinin üzerinde olup %99 güven aralığında anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla, H1: Ruhshal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır ve H2: Ruhshal liderliğin bilgi paylaşımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır hipotezleri kabul edilmiştir. Fakat Bilgi Paylaşımı ile Hizmet İnovasyon Performansı arasındaki t değeri  $t < 1,65$  olup BP ile HIP arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sebeple H3: Bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır hipotezi reddedilmiştir. Özetlemek gerekirse ilk iki hipotez kabul edilmiş 3. hipotez ise reddedilmiştir. Sonrasında araştırmanın dördüncü ve son önermesi olan ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkide bilgi paylaşımı değişkeninin aracı etkisi vardır önermesinin analizine geçilmiştir.

### 3.6.3. Aracı (Mediator) Etki

KEKK-YEM modellerinde aracı etkinin varlığının ve boyutunun anlaşılabilmesi için SmartPLS3 programı ile bootstrapping prosedürü ile elde edilen bulgular incelenir. Burada doğrudan (direct) ve dolaylı (indirect) etki kavramlarından bahsetmek lazım. Doğrudan etki, eksojen değişken-RL ile endojen değişken-HIP arasındaki ilişki ( $p_1$ ), dolaylı etki ise eksojen değişkenden-RL aracı değişkene-BP ( $p_2$ ) aracı değişkenden-BP endojen değişkene-HIP ( $p_3$ ) giden ilişkidir ( $p_2 * p_3$ ). Bu ilişkilerde eğer  $p_2 * p_3$  önemli değil,

$p_1$  önemli ise aracı etki yok, eğer  $p_2^*p_3$  önemli,  $p_1$  önemli değil ise tam aracı etki var, eğer eğer  $p_2^*p_3$  ve  $p_1$  önemli ise kısmi aracı etkinin varlığından söz edilir ve  $p_2^*p_3^*p_1$  işleminin sonucuna bakılır. Burada  $p_2^*p_3^*p_1$  sonucu pozitif ise tamamlayıcı kısmi aracı etkiden (complementary mediation), negatif ise rekabetçi kısmi aracı etkiden (competitive mediation) söz edilir (Nitzl vd., 2016). Tablo 8'de bu ilişkilerin önem dereceleri görülmektedir.

**Tablo 8: Aracı Etkiye İlişkin Bulgular**

		(O)	(M)	(STDEV)	t	p
P <sub>1</sub>	RL -> HIP	0,765	0,771	0,059	12,898	0,000**
P <sub>2</sub>	RL -> BP	0,626	0,630	0,061	10,192	0,000**
P <sub>3</sub>	BP -> HIP	-0,111	-0,111	0,080	1,394	0,164

Tablo 8 incelendiğinde  $p_1$  ilişkisinin önemli olduğu fakat  $p_2^*p_3$  ilişkisinin önemsiz olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bilgi paylaşımının ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı üzerinde kısmi aracı etkisinin bulunmadığı anlaşılmakta olup araştırmamızın son hipotezi H4: Ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkide bilgi paylaşımının aracı etkisi vardır önermesi reddedilmiştir.

#### 4. Sonuç

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizi neticesinde elde edilen bulgular doğrultusunda hizmet inovasyon performansının ruhsal liderlik tarafından olumlu yönde güçlü olarak etkilendiği tespit edilmiştir. Bu sonuç alan yazındaki diğer benzer araştırmaların sonuçları (Afsar vd., 2016; Baykal ve Zehir, 2018) ile benzerlik göstermektedir.

Araştırmanın bir diğer önermesi olan ruhsal liderliğin bilgi paylaşımı üzerinde olumlu yönde ve güçlü bir etkisi bulunmuştur. Bu sonuçta diğer benzer çalışmalardaki (Akram vd., 2020; Haider vd., 2021) sonucu destekler nitelikte olup alan yazını ile paralellik göstermektedir.

Araştırmanın bir diğer önermesi olan bilgi paylaşımının ise hizmet inovasyon performansı üzerinde bir etkisi görülmemiş olmakla birlikte, ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki olumlu etkisinde bilgi paylaşımının aracılık etkisinin istatistiki olarak önemli olmadığı görülmüştür.

Hanifah ve arkadaşları (2021), beşerî sermaye ve dış ilişkisel sermayenin hem bilgi paylaşımı hem de bilgi paylaşımının aracılık ettiği inovasyon performansı ile olumlu ilişkiye sahip olduğunu ifade etmektedirler. Benzer şekilde Wang vd., (2021) takım refleksivitesinin çalışan inovasyon davranışı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolünü tespit etmişlerdir. Fakat bu araştırmada her ne kadar bilgi paylaşımının aracılık rolü incelenmiş olsa da değişkenler ve sektör itibarıyla diğer araştırmaların değişkenlerinden ve sektörlerinden farklılaşmaktadır. Ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolü üstlenmememe sebebinin bu farklılık olduğu değerlendirilmektedir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda ruhsal liderliğin hizmet inovasyon performansını ve bilgi paylaşımını olumlu ve güçlü biçimde etkilemesinden hareketle bireysel, örgütsel ve toplumsal faydaları sebebi ile örgütler yönetim anlayışlarında, çalışanların kendilerini daha anlamlı ve işletmeye ait hissettikleri yaklaşım olan ruhsal liderlik uygulamalarına ağırlık vermelidirler. Bu sayede hem performansı daha yüksek çalışanlara ve dolayısıyla daha verimli örgüt yapılarına kavuşacaklar, bu sayede hizmet ve hizmet süreçlerinin inovasyon performansında da olumlu gelişmeler yaşayacaklardır.

Bu araştırma Konya ilinde Büsan organize sanayi bölgesinde tek bir imalat işletmesinde gerçekleştirilen bir çalışma olup, bulgu ve yorumların farklı bölge, sektör ve örneklem grupları açısından genelleme sınırlılığı bulunmaktadır. Ayrıca bu araştırma ucuz, kolay ve örneklem kaybı riski olmayan bir yöntem olan kesitsel araştırma deseni ile yürütülmüş olup, aynı örneklem grubundan farklı zamanlarda tekrar veri toplanan boyamsal bir desen tercih edilmemiştir. Bu nedenle toplanan yanıtların zaman ve şartlara göre değişebilme durumunu izlemek ve tutarlılık konusunda yorum yapabilmek pek de mümkün değildir.

Bu doğrultuda ruhsal liderlik ile hizmet inovasyon performans arasındaki etkide bilgi paylaşımının aracılık rolünün incelendiği çalışmaların bilimsel olarak tutarlılığının artırılması ve konunun daha

anlaşılabilir olması adına farklı sektör ve örneklem gruplarında benzer çalışmalara devam edilmesi önerilmektedir.

## Kaynaklar

- Afsar, B., Badir, Y. ve Kiani, U. S. (2016). Linking spiritual leadership and employee pro-environmental behavior: The influence of workplace spirituality, intrinsic motivation, and environmental passion. *Journal of Environmental Psychology*, 45, 79-88.
- Afthanorhan, W. M. A. B. W. (2013). A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis. *International Journal of Engineering Science and Innovative Technology*, 2(5), 198-205.
- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J. ve Hussain, S. T. (2020). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 117-129.
- Akyürek, M. İ. (2020). İnovasyon ve Liderlik. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3(1), 15-24.
- Ayazlar, G. (2012). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme ve Bilgi Paylaşımının Hizmet İnovasyon Performansına Etkisi: Kuşadası 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Baykal, E. ve Zehir, C. (2018). Mediating effect of psychological capital on the relationship between spiritual leadership and performance. *E+M Ekonomie a Management*, 21(3), 124-140.
- Bulut, E. (2015). Liderlik, Motivasyon ve Ödüllendirme İlişkilerinin İncelenmesinde Kısmi En Küçük Kareler Yol Analizinin Kullanılması. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2015-2), 1-1.
- Chen, B. T. (2017). Service Innovation Performance in the Hospitality Industry: The Role of Organizational Training, Personal-Job Fit and Work Schedule Flexibility. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(5), 474-488.
- Chen, C.-Y. ve Yang, C.-F. (2012). The Impact of Spiritual Leadership on Organizational Citizenship Behavior: A Multi-Sample Analysis. *Journal of Business Ethics*, 105(1), 107-114.
- Cheung, S. Y., Gong, Y., Wang, M., Zhou, L. (Betty) ve Shi, J. (2016). When and How Does Functional Diversity Influence Team Innovation? The Mediating Role of Knowledge Sharing and The Moderation Role of Affect-Based Trust in A Team. *Human Relations*, 69(7), 1507-1531.
- Cummings, J. N. (2004). Work Groups, Structural Diversity, and Knowledge Sharing in a Global Organization. *Management Science*, 50(3), 352-364.
- Durna, U. (2002). *Yenilik Yönetimi* (1. bs.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Erdem, A. T. (2021). Güçlendirici Liderliğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(1), 119-131.
- Esposito Vinzi, V., Chin, W. W., Henseler, J. ve Wang, H. (Ed.). (2010). *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Fry, J. (2006). Spiritual Leadership and Organizational Performance: An Exploratory Study (s. 32). Academy of Management, sunulmuş bildiri, Atlanta, Georgia.
- Fry, J., Nisiewicz, M. S. ve Vitucci, S. (2007). Transforming Police Organizations through Spiritual Leadership: Measurement and Establishing a Baseline (s. 46). National Meeting of the Academy of Management, sunulmuş bildiri, Philadelphia, Pennsylvania.

- Fry, L. ve Slocum, J. (2008). Maximizing the Triple Bottom Line Through Spiritual Leadership. *Organizational DynamicS*, 37(1), 86-96.
- Fry, L., Vitucci, S. ve Cedillo, M. (2005). Spiritual Leadership and Army Transformation: Theory, Measurement, And Establishing A Baseline. *Leadership Quarterly*, 16(5), 835-862.
- Fry, L. W. (2003). Toward A Theory of Spiritual Leadership. *The Leadership Quarterly*, 14(6), 693-727.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Model*. North Carolina: Statistical Associates Publishing.
- Gündüz, Ş. (2017). Ruhsal liderlik ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Duygusal Zekânın Aracı Etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 18(2), 117-132.
- Haider, S. A., Zubair, M., Tehseen, S., Iqbal, S. Ve Sohail, M. (2021). How Does Ambidextrous Leadership Promote Innovation in Project-Based Construction Companies? Through Mediating Role of Knowledge-Sharing and Moderating Role of Innovativeness. *European Journal Of Innovation Management, Ahead-Of-Print(Ahead-Of-Print)*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. Ve Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed, A Silver Bullet. *The Journal Of Marketing Theory And Practice*, 19(2), 139-152.
- Hanifah, H., Abd Halim, N., Vafaei-Zadeh, A. Ve Nawaser, K. (2021). Effect of Intellectual Capital and Entrepreneurial Orientation on Innovation Performance of Manufacturing Smes: Mediating Role of Knowledge Sharing. *Journal Of Intellectual Capital, Ahead-Of-Print(Ahead-Of-Print)*.
- Henseler, J., Ringle, C. M. Ve Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Hooff, B. Ve Ridder, J. (2004). Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate and CMC Use on Knowledge Sharing. *J. Knowledge Management*, 8(6), 117-130.
- Hormiga, E., De Saá-Pérez, P., Díaz-Díaz, N. L., Ballesteros-Rodríguez, J. L. Ve Aguiar-Diaz, I. (2017). The Influence of Entrepreneurial Orientation on The Performance of Academic Research Groups: The Mediating Role of Knowledge Sharing. *The Journal of Technology Transfer*, 42(1), 10-32.
- Hsueh, J.-T., Lin, N.-P. ve Li, H.-C. (2010). The Effects of Network Embeddedness on Service Innovation Performance. *The Service Industries Journal*, 30(10), 1723-1736.
- Hu, M.-L. M., Horng, J.-S. ve Sun, Y.-H. C. (2009). Hospitality Teams: Knowledge Sharing and Service Innovation Performance. *Tourism Management*, (30), 41-50.
- Hunsaker, W. (2021). Spiritual Leadership and Work-Family Conflict: Mediating Effects of Employee Well-Being. *PERSONNEL REVIEW*, 50(1), 143-158.
- Li, L., Li, G. ve Chan, S. F. (2019). Corporate Responsibility for Employees and Service Innovation Performance in Manufacturing Transformation: The Mediation Role Of Employee Innovative Behavior. *Career Development International*, 24(6), 580-595.
- Mennens, K., Van Gils, A., Odekerken-Schröder, G. ve Letterie, W. (2018). Exploring Antecedents of Service Innovation Performance in Manufacturing SMEs. *International Small Business Journal*, 36(5), 500-520.
- Nitzl, C., Roldan, J. L. ve Cepeda, G. (2016). Mediation Analysis in Partial Least Squares Path Modeling: Helping Researchers Discuss More Sophisticated Models. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1849-1864.
- Özsungur, F. ve Karadal, H. (2017). Hizmet İnovasyon Davranışı İle Psikolojik Sermaye Ve Etik Liderlik İlişkinin İncelenmesi: Adana Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(Özel Sayı), 663-672.

- 
- Özşungur, F. ve Karadal, H. (2020). Etik Liderlik, İç Girişimcilik ve Hizmet İnovasyon Davranışı: İşe Bağlılığın Aracılık Rolü. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 9(1), 30-54.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M. ve Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. C. Homburg, M. Klarmann ve A. Vomberg (Ed.), *Handbook of Market Research* içinde (ss. 1-40). Cham: Springer International Publishing.
- Tutar, H. ve Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve SPSS Uygulamaları* (1. bs.). Ankara: Seçkin.
- Wang, Z., Ren, S., Chadee, D., Liu, M. ve Cai, S. (2021). Team Reflexivity and Employee Innovative Behavior: The Mediating Role of Knowledge Sharing and Moderating Role of Leadership. *Journal of Knowledge Management*, 25(6), 1619-1639.
- Wong, K. K.-K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin, Technical Note 1*, 32.
- Yang, J., Chang, M., Chen, Z., Zhou, L. ve Zhang, J. (2021). The Chain Mediation Effect of Spiritual Leadership on Employees' Innovative Behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(1), 114-129.