



T.C.

Ardahan Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı

Sağlık Yönetimi Bilim Dalı

MESLEKİ CANLILIĞIN HİZMET İNOVASYON DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİ

Hülya ALTUN

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2025

MESLEKİ CANLILIĞIN HİZMET İNOVASYON DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİ

Hülya ALTUN

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN

Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı
Sağlık Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2025

KABUL VE ONAY

Hülya ALTUN tarafından hazırlanan “Mesleki Canlılığın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisi” başlıklı bu çalışma, 06.08.2025 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy çokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

(Başarısız)

Prof. Dr. Esen GÜRBÜZ (Başkan)

(Başarılı)

Dr. Öğretim Üyesi Ayşe ŞAHİN (Danışman)

(Başarılı)

Dr. Öğretim Üyesi Nihat Emre BÖREKÇİ

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen ve yukarıda adları yazılı jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Mustafa ŞENEL

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Ardahan Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / Ardahan Üniversitesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

26/09/2025

Hülya ALTUN

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

(1) Madde 6. 1. Lisansüstü tezle ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

(2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

(3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan iş birliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Tez Danışmanının Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Hülya ALTUN

ÖN SÖZ

Yüksek lisans eğitim sürecimin tamamında yaşadığım tüm zorluklar ve sıkıntılara rağmen bu aşamaya gelmiş olmamda; bana bir danışman hocadan çok daha fazla destek veren, yolumu aydınlatan, hiçbir konuda desteğini esirgemeyen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN'e sonsuz teşekkür ederim.

Eğitim hayatımın her anında yanımda olan, beni teşvik eden, yaşadığım her sıkıntıda arkamda olan ve yüksek lisans eğitim sürecinde oğlumun tüm sorumluluğunu alarak beni yüklerimden arındıran; canım annem Fatma KARADAĞ ve canım babam Bahçeli KARADAĞ'a teşekkür ederim.

Bedenen olmazsa da varlığıyla her an yanımda olduğunu hissettiğim, beni tıpkı bir çocuk gibi büyüten, üzerimde sayamayacağım kadar çok emeği olan Diş Hekimi Evren ALTUN'a tezimi ithaf ederek sonsuz teşekkür ederim.

Hayatımda olduğu için her gün şükrettiğim, bir evlattan çok daha fazlası olan; yoldaşım, dostum, canım oğlum Yusuf Talha ALTUN'a bu süreçte ondan kısıp eğitimimle ilgilendiğim için; sabrı, fedakarlığı ve yanımda olduğu için teşekkür ederim.

Hayattaki en büyük şanslarım olan canım kardeşlerim Hacer, Cansu ve Muhammet'e onlar nezdinde Volkan ve Canım Yeğenim Ali Erdem'e tüm destekleri için teşekkür ederim.

Yüksek lisansa başladığım ilk andan itibaren, beni her anlamda destekleyen, yapabileceğime olan inancımı artıran sevgili kuzenim Meryem KARADAĞ'a teşekkür ederim.

Çalışmamın bir bilimsel araştırma olmasının yanında, hayatımın her alanında yaşadığım zorluklara karşı, gözyaşlarımı silerek başına oturduğum, beni emek emek işleyen bir çabanın ürünü olduğunu, bu sonsuz alem içerisinde iğne ucu kadar dahi olsa akademik camiaya katkısının olmasını, beni gururlandırdığı, mutlu ettiği gibi okuyan herkese de fayda sağlamasını dilerim.

Hülya ALTUN

Ardahan, 2025

ÖZET

ALTUN, Hülya. *Mesleki Canlılığın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan, 2025.

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında mesleki canlılığın hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma nicel bir araştırma olup ilişkisel ve kesitsel tarama desenleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Veriler, kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan toplam 411 sağlık çalışanından anket aracılığıyla toplanmıştır. Araştırma anketi, sosyo-demografik veri formu, Mesleki Canlilik Ölçeği ve Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeğinden oluşmaktadır.

Verilerin analizinde frekans analizleri, betimsel istatistikler, normallik analizleri, geçerlik ve güvenirlik analizleri, fark analizleri, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Katılımcıların mesleki canlilik (MC) algı düzeylerinin yüksek; hizmet inovasyon davranışı (HİD) algı düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca mesleki canlilik düzeylerinde; yaş, çocuk sayısı, çalışılan kurum, mevcut kurumda çalışma süresi, toplam çalışma süresi, ünvan ve çalışılan bölüm değişkenlerine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0.05$). Hizmet inovasyon davranışı düzeylerinde ise yaş, çocuk sayısı, çalışılan kurum, mevcut kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0.05$).

Araştırmada elde edilen korelasyon analizi sonuçlarına göre mesleki canlilik ile hizmet inovasyon davranışı arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=0.535$, $p<0.01$). Regresyon analizi bulgularına göre ise mesleki canlılığın, hizmet inovasyon davranışını anlamlı ve pozitif yönde yordadığı belirlenmiştir ($B=0.584$, $SE=0.046$, $\beta=0.535$, $t=12.809$, $p<0.001$). Modelin açıklayıcılık gücü ise ($R^2=0.286$) düzeyinde bulunmuştur. Bu bulgular, sağlık çalışanlarının mesleki canlilik düzeyleri arttıkça hizmet inovasyon davranışlarının da istatistiksel olarak anlamlı şekilde arttığını göstermektedir.

Anahtar Sözcükler:

Canlilik, mesleki canlilik, sağlık çalışanları, hizmet inovasyon davranışı.

ABSTRACT

ALTUN, Hülya. The Effect of Professional Vitality on Service Innovation Behavior, Master Thesis, Ardahan, 2025.

The aim of this study is to examine the effect of professional vitality on service innovation behaviour among healthcare professionals. The research was conducted using quantitative correlational and cross-sectional survey designs. The data presented herein were collected via a survey from 411 healthcare professionals, who were sampled using a convenience method. The survey comprised a socio-demographic data form, the Professional Vitality Scale, and the Service Innovation Behavior Scale.

The data analysis was conducted using a range of analytical methods, including frequency analyses, descriptive statistics, normality analyses, validity and reliability analyses, difference analyses, correlation and regression analyses. The study revealed that the participants exhibited elevated perceptions of occupational vitality (OC) and moderate perceptions of service innovation behaviour (SIB). Furthermore, statistically significant differences were identified between the groups with respect to the variables of age, number of children, institution of employment, length of service in the current institution, total length of service, title and department ($p < 0.05$). A significant disparity was identified in the levels of service innovation behaviour, contingent on the variables of age, number of children, institution of employment, length of service in the current institution and total length of service ($p < 0.05$).

Moderately positive and significant correlation was found between professional vitality and service innovation behaviour ($r = 0.535$, $p < 0.01$). The findings of the regression analysis indicated that professional vitality significantly and positively predicted service innovation behaviour ($B = 0.584$, $SE = 0.046$, $\beta = 0.535$, $t = 12.809$, $p < 0.001$). The explanatory power of the model was found to be ($R^2 = 0.286$). The findings indicate that an increase in the professional vitality levels of healthcare professionals is associated with a statistically significant increase in their service innovation behaviour.

Keywords:

Vitality, occupational vitality, healthcare workers, service innovation behavior

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AI	Artificial Intelligence
ASM	Aile Sağlığı Merkezi
ESIB	İş gören Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği
HİB	Hizmet İnovasyon Performansı
HİD	Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği
HYD	Hizmet Yenilik Davranışı
ICN	Uluslararası Hemşirelik Konseyi
İSM	İl Sağlık Müdürlüğü
İT	İş Tatmini
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MCÖ	Mesleki Canlılık Ölçeği
PPS	Pozitif Psikolojik Sermaye
PY	Profesyonel Yeterlilik
SPSS	Statistical Package For Social Sciences
T	Tutku
TDK	Türk Dil Kurumu
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği
TSM	Toplum Sağlığı Merkezi
YEM	Yapısal Eşitlik Modeli
YHG	Yeni Hizmet Geliştirme

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Katılımcılara ait demografik özellikler (n=411).....	37
Tablo 2. Mesleki Canlılık Ölçeği faktör analizi.....	38
Tablo 3. Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği faktör analizi geçerlik ve varyans yüzdeleri	39
Tablo 4. Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) Ölçeği faktör analizi ve varyans yüzdeleri	41
Tablo 5. Normallik ve güvenirlik analizi ile puan ortalamaları	43
Tablo 6. Değişkenler arasındaki korelasyon analizi sonuçları.....	45
Tablo 7. Regresyon analizi.....	46
Tablo 8. MC ölçek genel ve alt boyutlarının cinsiyete göre fark analizleri.....	47
Tablo 9. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının cinsiyete göre fark analizleri	48
Tablo 10. MC ölçek genel ve alt boyutlarının medeni duruma göre fark analizleri	48
Tablo 11. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının medeni duruma göre fark analizleri	48
Tablo 12. MC ölçek genel ve alt boyutlarının yaşa göre fark analizleri	49
Tablo 13. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının yaşa göre fark analizleri	50
Tablo 14. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çocuk sahipliği durumuna göre fark analizleri.....	50
Tablo 15. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çocuk sahipliği durumuna göre fark analizleri.....	51
Tablo 16. MC ölçek genel ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre fark analizleri.....	51
Tablo 17. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre fark analizleri....	52
Tablo 18. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan kuruma göre fark analizleri.....	52
Tablo 19. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan kuruma göre fark analizleri.....	53
Tablo 20. MC ölçek genel ve alt boyutlarının bulunulan kurumda çalışma süresine göre fark analizleri	54
Tablo 21. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının bulunulan kurumda çalışma süresine göre fark analizleri	55
Tablo 22. MC ölçek genel ve alt boyutlarının toplam çalışma süresine göre fark analizleri	56
Tablo 23. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının toplam çalışma süresine göre fark analizleri	57

Tablo 24. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan pozisyon/ünvana göre fark analizleri.....	57
Tablo 25. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan pozisyon/ünvana göre fark analizleri.....	59
Tablo 26. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan bölüme göre fark analizleri.....	60
Tablo 27. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan bölüme göre fark analizleri.....	61



İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN.....	iv
ÖN SÖZ.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
İÇİNDEKİLER	xi
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	4
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1. MESLEKİ CANLILIK.....	4
1.1.1. Mesleki Canlılığın Boyutları.....	5
1.1.2. Mesleki Canlılığın Sonuçları	11
1.1.3. Sağlık Kurumlarında Mesleki Canlılığın Önemi	13
1.2. İNOVASYON	14
1.3. HİZMET İNOVASYONU	16
1.3.1. Hizmet İnovasyon Davranışı.....	17
1.3.2. Hizmet İnovasyon Davranışı Boyutları	19
2. BÖLÜM.....	21
LİTERATÜR TARAMASI	21
2.1. MESLEKİ CANLILIK LİTERATÜR TARAMASI.....	21
2.2. HİZMET İNOVASYON DAVRANIŞI LİTERATÜR TARAMASI	26
3. BÖLÜM.....	33
YÖNTEM VE BULGULAR	33
3.1. YÖNTEM	33
3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	33
3.1.2. Araştırmanın Önemi.....	33
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	33

3.1.4 Araştırmanın Sınırlılıkları	33
3.1.5. Araştırma Soruları.....	34
3.1.6. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Değerlendirilmesi	34
3.1.7. Verileri Toplama Araçları.....	35
3.1.8. Araştırmanın Etik Yönü	36
3.2. BULGULAR.....	37
3.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	37
3.2.2. Ölçeklere Ait Faktör Analizleri	38
3.2.3. Normallik ve Güvenilirlik Analizi ile Puan Ortalamaları.....	42
3.2.4. Korelasyon (İlişki) Analizi	44
3.2.5. Regresyon Analizi.....	46
3.2.6. Demografik Değişkenlere İlişkin Fark Analizi.....	47
4. BÖLÜM.....	63
TARTIŞMA	63
SONUÇ.....	81
KAYNAKÇA	85
EKLER.....	110
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU FORMU	110
EK 2. BİLİMSEL YAYIN VE ETİK KURUL KARARI	111
EK 3. İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ İZİN YAZISI	112
EK 4. ANKET FORMU	113
ÖZ GEÇMİŞ.....	116

GİRİŞ

İnovasyon, Latince kökenli “innovatus”, “innovare” ve “innovate” kelimelerinden türetilmiştir (Bulut ve Arbak, 2012). Türkçede “yenileşme” olarak tanımlansa da bu kavram, bu tanımın ötesinde oldukça geniş bir içeriğe sahiptir (Yavuz, Albeni ve Kaya, 2009). İnovasyon; maliyetleri düşürmek (Yurdakul, 2020) ve kârı artırmak (Arıkan, 2005) amacıyla yeni üretim yöntemlerinin (Kanber, 2010) ya da farklı yaklaşımların uygulamaya geçirilmesini ifade etmektedir. Günümüzde ise bu kavram, rekabet avantajı sağlamak için kritik bir faktör haline gelmiştir. Aynı zamanda bilgi pazarlaması yoluyla toplumsal refahın artmasına da katkı sunmaktadır (Şengün, 2016).

Sağlık sektörü, sunulan hizmetlerin niteliği ve yapısal karmaşıklığı nedeniyle en dinamik sektörlerden biridir (Kesici, 2014). Bu kapsamda, sağlık kurumları güncel gelişmeleri yakalamak ve toplumsal refahı artırmak amacıyla sürekli olarak inovasyon çalışmalarına yönelmektedir (Şengün, 2016).

Hastaneler, sağlık sektörünün temel yapı taşlarından biri olarak; sağlık personeli ve hastaların değişen ihtiyaçlarına etkili yanıt verebilmek ve varlıklarını sürdürebilmek için inovatif uygulamalara yönelmek zorundadır. Sağlık hizmetlerinde yüksek kaliteli, düşük maliyetli, etkili hasta bakımı sağlamak ve bu konuda doğru kararı verebilmek çok önemlidir (Acıbozlar, 2006). İnovasyon sayesinde erken tanı ve tedavi olanaklarının artması, gelecekte oluşabilecek daha maliyetli ve karmaşık süreçlerin önüne geçilmesini sağlamakta, bu da sağlık hizmetlerinde verimliliğin artmasına katkı sunmaktadır (Şengün, 2016). Bu nedenle, sağlık sektöründe görev yapan personelin inovatif düşünme yeteneklerinin desteklenmesi ve bu fikirleri hayata geçirebilecekleri uygun ortamların oluşturulması önem arz etmektedir. Bu tür bir desteğin kurum içinde inovasyon kültürünün benimsenmesiyle mümkün olduğu ifade edilmektedir (Khorshid, 2010’dan akt. Özbey, Başdaş, 2018).

İşletmelerde birbirlerine benzeyen hizmetlerin sunulması, kurumlar arasında rekabeti artırmakta ve bu da rekabetin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek adına inovasyon kültürünün benimsenmesini zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla kurumlar, standart hizmetlerin ötesine geçerek yenilikçi hizmetlerle rekabet gücünü artırmak durumunda kalmaktadırlar (Clement-O’Brien, Polit ve Fitzpatrick, 2011). Bu çerçevede, hizmet inovasyonu; örgütlerde üretim süreçlerini inovatif bakış açısıyla destekleyen faaliyetler

bütünü olarak tanımlanabilir. Hizmet inovasyonları, müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda, hizmet sunum süreci esnasında gerçekleştirilmekte olup; bu süreçler hem hizmet kalitesini hem de etkinliğini artırarak organizasyonlara rekabet avantajı sağlamaktadır (Nişancı ve Bakkal, 2020).

Hizmet inovasyon davranışı ise bir sorunun fark edilmesiyle başlayan, bu soruna çözüm geliştirme ve uygulama süreciyle devam eden dinamik bir süreç olarak ifade edilebilir (Carmeli, Meitar ve Weisberg, 2006). Karadal ve Özsungur (2017) bu süreci bireysel ve örgütsel düzeyde yeni fikirlerin üretilip uygulamaya konulduğu bir yapı olarak tanımlamaktadır. Berry ve arkadaşları (2006) ise hizmet inovasyonunu, hem hizmet sunum sürecinde gerçekleşen yenilikler (inovasyon) hem de müşterilerin beklentilerini karşılayan yeni hizmetlerin sunumu şeklinde iki boyutta ele almaktadır. Bu yaklaşıma göre, ekip kültürü ve bilgi paylaşımı, hizmet inovasyonu aracılığıyla kurumsal performansını artırmaktadır (Hu, Horng ve Sun, 2009; Melton ve Hartline 2013' den akt. Hussain, Konar ve Ali, 2016).

Müşteri memnuniyeti, zaman içerisinde gelişim gösteren hizmet deneyimlerinin bir sonucu olarak değerlendirilmektedir (Ciuchita, Mahr ve Odekerken-Schröder, 2019). Bu durum, kurumların satışlarını, maliyet yapılarını ve rekabetçi performanslarını doğrudan etkilemekte; hizmet inovasyonu süreçlerinde çalışanları motive etmek ve bilgi paylaşımı yapmalarını teşvik etmek kritik bir önem taşımaktadır (Hussain ve diğerleri, 2016). Bu noktada Hizmet İnovasyon Performansı (Hu, Hong ve Sun, 2009), hizmet yenilik davranışı ve yeni hizmet geliştirme olmak üzere iki boyut üzerinden hizmet inovasyon davranışını ölçmeyi amaçlamaktadır.

İnovasyonun ekonomiye sağladığı katkılar, özellikle hizmet sektöründe daha belirgin hale gelmektedir (McDermott ve Prajogo, 2012). Bundan ötürü örgütlerin, rekabet ortamında güçlerini koruyabilmeleri ve değişimlere ayak uydurabilmeleri için inovasyona önem vermeleri gerekmektedir (Çoban ve Balıkçıoğlu, 2020). Çünkü inovasyon bilgiyi kullanma, yönetme ve rekabet üstünlüğü elde etmede önemli bir yere sahiptir (Işık ve Keskin, 2013). Sağlık hizmetlerinin kalitesi, günümüzde bir refah göstergesi olarak kabul edilmekte olup, bu durum sağlık sektörünü ülkelerin ekonomik gelişimi açısından daha stratejik bir konuma taşımaktadır (Sayım, 2011). Küresel ölçekte değerlendirildiğinde, sağlık hizmetlerinde inovasyonun teşvik edilmesi, ekonomik kalkınma açısından büyük önem taşımaktadır (Orhan, 2022; Memişoğlu ve Kalkan,

2016). Bu bağlamda, son yıllarda sağlık kurumları hem maliyet etkinliğini artırmak hem de bakım kalitesini yükseltmek suretiyle rekabet avantajı elde etmeye çalışmaktadır (Wardhani, Utarini, Van Dijk, Post ve Groothoff, 2009). Sağlık hizmetlerinin başlıca paydaşlarını hastalar, hasta yakınları, sigorta kurumları ve düzenleyici otoriteler oluşturmaktadır. Yukarıda belirtilen tüm sebepler göz önüne alındığında inovasyon, sağlık hizmetlerinin verimliliği ve erişilebilirliği açısından kilit bir faktör olarak ön plana çıkmaktadır (TÜSİAD, 2011; Girgin, 2015).

Bu kapsamda, çalışanların mesleki canlılık düzeyleri, hizmet inovasyonu süreçlerinde belirleyici bir role sahip olduğu söylenebilir. İş tatmini, tutku, dinçlik ve ustalık gibi mesleki canlılık boyutlarının desteklenmesi, sağlık çalışanlarının yaratıcılıklarını ve enerjilerini hizmet süreçlerine yansıtmasını kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Böylece hem bireysel düzeyde motivasyon artacak hem de örgütsel düzeyde inovatif uygulamaların yaygınlaşması sağlanabilir. Bu teorik çerçevede, mesleki canlılığın sağlık çalışanlarının hizmet inovasyon davranışları üzerindeki etkisi hem bireysel hem de örgütsel düzeyde ele alınmaktadır. Mesleki canlılığın inovasyon süreçlerini destekleyen motivasyon, enerji ve yaratıcılık gibi faktörleri nasıl beslediğini incelemek hem sağlık sektörü hem de örgütsel başarı açısından önemli katkılar sunabilir. Özellikle Ardahan ili örneğinde gerçekleştirilen bu araştırma ile mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı değişkenlerinin birlikte çalışıldığı ulusal alan yazındaki ilk çalışmalardan bir olarak literatürdeki boşluğu doldurmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, sağlık sektöründe görev yapan çalışanların mesleki canlılık düzeylerinin hizmet inovasyon davranışları üzerindeki etkisini incelemektir.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.MESLEKİ CANLILIK

Mesleki canlılık, bireylerin iş hayatlarındaki enerji, tutku, ustalık ve iş tatmini gibi çeşitli boyutları kapsayan çok yönlü bir kavramdır. Türk Dil Kurumu'na (TDK, 2024) göre, “neşelilik ile hareketlilik” anlamına gelirken, alan yazınında mesleki canlılık, bireylerin işlerinde sergilediği pozitif ruh hali ve enerji düzeyini ifade etmektedir (Diener, Lucas ve Oishi 2002'den akt; Baruch, Grimland ve Vigoda-Gadot, 2014). Harvey (2002) mesleki canlılığı, iş hayatında tutku, enerji, ustalık ve tatminle dolu bireylerin özellikleri olarak tanımlamaktadır.

Kavramın temelleri, ilk kez Amerika Birleşik Devletleri'nde okul müdürlerinin canlılık seviyelerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş olup; dört temel boyuttan oluştuğu kabul edilmektedir: dinçlik (enerji), tutku, ustalık ve iş tatmini. Bu boyutlar, mesleki canlılığı kapsamlı şekilde değerlendirmeye olanak tanımaktadır. Dinçlik boyutu, çalışanların işlerini yaparken ortaya koydukları zihinsel, duygusal ve fiziksel çabayı ifade etmektedir (Harvey, 2002; Reyes-Gonzalez, 2007; Shirom 2011). Tutku boyutu, bireylerin bireysel tatmin olma halleri ve bu işe yönelik pozitif hisleri göstermektedir. (Vallerand ve Houliort, 2003'den akt. Baruch ve diğerleri, 2014). Ustalık boyutu, bireyin sahip olduğu özgüven ile mesleki beceri ve donanımı temsil etmektedir (Harvey ve Donaldson, 2003'den akt. Ateş, 2020). İş tatmini boyutu ise çalışanın işinde başarılı olma isteğini ve yaptığı işten duyduğu olumlu duyguları yansıtır (Ünsever ve Çetinkaya, 2021).

Mesleki canlılık, yalnızca bu dört boyutla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda “adanmış, yaratıcı, istekli, şefkatli, güçlü, risk alabilen, esnek, hevesli ve üretken” gibi olumlu kişilik özellikleriyle de tanımlanmaktadır (Uzunbacak ve Akçakanat, 2018). Bu niteliklere sahip bireyler, olaylara daha pozitif bir bakış açısıyla yaklaşma ve olumlu düşünme eğilimindedir. Nitekim yapılan araştırmalar, mesleki canlılığın yaratıcılık (Carmeli ve Spreitzer, 2009), öznel iyi oluş (Peterson ve Seligman 2004'te akt. Baruch ve diğerleri, 2014), yüksek iş performansı (Carmeli ve spreitzer 2009), stresle başa çıkma yeteneği

(Ryan ve Frederick, 1997) gibi olumlu iş çıktılarıyla anlamlı bir ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymuştur.

Özellikle sağlık çalışanları gibi özveri, dikkat ve fedakârlık gerektiren meslek gruplarında, mesleki canlılık iş performansı ve hizmet kalitesi üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Bu tür mesleklerde mesleki canlılığın desteklenmesi ve geliştirilmesi, çalışanların içsel motivasyonunu artırarak iş yaşamlarında daha etkili ve başarılı olmalarını sağlamaktadır. Ayrıca, bu motivasyon artışı, örgütsel bağlılık ve hizmet kalitesine de doğrudan katkı sunar. Sonuç olarak, mesleki canlılık; bireylerin işlerini tutkuyla, enerjiyle, ustalıkla ve tatmin duygusuyla yerine getirmelerinde kilit bir rol oynamakta, bu unsurların eksik olduğu ortamlarda ise sürdürülebilir başarı elde etmek oldukça güçleşmektedir (Baş, 2023).

1.1.1. Mesleki Canlılığın Boyutları

Mesleki canlılık alanında yapılan çalışmalarda, mesleki canlılık genellikle dört boyutta ele alınmıştır. Bunlar; tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatminidir. Bu boyutlara aşağıda detaylı bir şekilde değinilmiştir.

1.1.1.1. Dinçlik

Dinçlik, bireylerin mesleklerini icra ederken ortaya koydukları yüksek enerji ve motivasyonla ilişkilidir. Bu kavram yalnızca fiziksel çabayı değil, aynı zamanda duygusal ve zihinsel çabayı da kapsamaktadır. Shirom (2011) dinçliği, bireylerin mesleklerini/işlerini yerine getirirken gösterdikleri fiziksel, duygusal ve zihinsel uğraşlarla ilişkilendirerek, kavramın çok boyutlu yapısını vurgulamaktadır. Dinçlik düzeyi yüksek olan bireyler, işlerinde daha fazla enerji, tutku ve odaklanma göstermekte; bu durum onların daha verimli, yaratıcı ve motive bireyler olarak öne çıkmalarını sağlamaktadır (Putra, Cho ve Liu, 2017'den akt. Pelit ve Ateş, 2022)

Shirom'un (2011) tanımına göre dinçlik; duygusal enerji, fiziksel güç ve bilişsel canlılık olmak üzere üç temel unsurdan oluşmaktadır. Bu unsurlar, bireyin iş hayatında deneyimlediği düşük yoğunluktaki olumlu duygularla doğrudan bağlantılıdır ve mesleki performansı destekleyen bir itici güç işlevi görmektedir. Bu bağlamda dinçlik, bireylerin söz konusu üç enerji biçimini meslek yaşamlarında en etkili şekilde kullanabilme kapasitesini ifade etmektedir.

Harvey (2002) ise dinçliği, bireylerin mesleki yaşamlarında karşılaştıkları olgulara verdikleri tepkilerde gösterdikleri fiziksel, zihinsel ve duygusal enerjilerini en iyi düzeyde kullanma çabası olarak tanımlamaktadır. Bu yönüyle dinçlik, bireylerin işlerine duydukları tutkuyu ve bağlılığı beslerken aynı zamanda onları motive eden bir güçtür. Kişinin mesleğini icra ederken bu enerji düzeylerini yüksek tutması hem bireysel tatmin hem de iş başarısı açısından kritik bir öneme sahiptir.

Dinçlik, meslek hayatındaki enerji seviyelerinin bir yansıması olarak da değerlendirilebilir. İşine tutkuyla yaklaşan bireylerin daha verimli, yaratıcı ve motive oldukları gözlemlenmektedir. Bu bağlamda dinçlik, meslek seçimi ve meslek hayatında önemli bir faktör olup çalışanların özverili ve verimli olmalarını sağlamaktadır. Aynı zamanda bireylerin işlerini yüksek enerji ve tutkuyla yapmalarını ifade ederek çalışma yaşamına olumlu katkılar sunmaktadır. Alanyalı (2006) dinçliği üç ana bileşen üzerinden tanımlamaktadır: fiziksel güç, bireylerin fiziksel yeteneklerini ve çabalarını; duygusal güç, empati ve diğer insanlara karşı geliştirilen sempatiyi; bilişsel canlılık ise zihinsel açıklığı ve karar alma becerilerini temsil etmektedir. Bu çok boyutlu yapı, dinçliğin sadece biyolojik bir dayanıklılık değil, aynı zamanda sosyal ve psikolojik bir denge hali olduğunu göstermektedir.

Dinçlik aynı zamanda tükenmişliğin zıttı olarak da değerlendirilebilmektedir. (Alanyalı, 2006). Karakavak, Tiryaki ve Menteşe (2024), dinçliği yüksek enerji düzeyleriyle tanımlamaktadırlar. Dinç olan bir kişinin, bedenlen ya da zihnen yorulsa bile çalışmaya devam edebildiği ve bunun da kişinin yaratıcılığını artırarak işindeki başarısını pekiştirdiği dile getirilmiştir (Turgut 2011'den akt. Gencer ve Ayyıldız, 2018).

Bununla birlikte, dinçliğin yalnızca iş performansı üzerindeki etkisiyle sınırlı olmadığı, bireylerin genel sağlığı ve yaşam süresi üzerinde de olumlu etkiler yarattığı ifade edilmektedir. Shirom (2011), dinçliğin motivasyonla yakından ilişkili olduğunu ve yüksek enerji düzeyine sahip bireylerin daha fazla motivasyona sahip olabileceklerini ifade etmektedir. Bu durum, aynı zamanda örgütsel verimliliğin artmasına da katkı sunabilmektedir. Dinçliğin, iş yerinde süregelen çeşitli etkileşimlerden oluşan pozitif bir his olduğu da söylenebilir (Cortes-Denia, Isoard-Gautheur, Lopez-Zafra, ve Pulido-Martos, 2022).

Zor ve Özsoy (2019) ise dinçliği, işini isteyerek ve severek yapan bireylerin daha enerjik ve başarılı olmalarıyla açıklamaktadır. Bu da dinçliğin sadece geçici bir enerji/ruh

hali değil, aynı zamanda bireylerin mesleklerine yönelik geliştirdikleri kararlı, sürdürülebilir ve içsel bir iş yapma biçimi olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu nedenle dinçlik, bireylerin işlerine duydukları tutku ve yüksek enerjiyle şekillenen bir özellik olarak hem işinde sebat etmeyi hem de zihinsel dayanıklılığı artırmaktadır (Çalışkan, 2015). Dinçlik düzeyi yüksek çalışanların daha yaratıcı, özverili ve motive bireyler olarak öne çıkmaları beklenebilir. Bu nedenle dinçliğin desteklenmesinin hem çalışanların psikolojik iyilik halleri hem de kurumların stratejik başarısı açısından kritik öneme sahip olduğu öngörülebilir.

1.1.1.2. Tutku

Tutku kavramı, bireylerin mesleki yaşamlarındaki rolü ve taşıdığı öneme dikkat çekmektedir. Bu kavramın; bireylerin mesleklerine duydukları bağlılık, işlerine yönelik içsel motivasyon ve genel iş tatmini gibi unsurları doğrudan etkileyen temel bir faktör olarak öne çıktığı düşünülmektedir. Harvey (2002), tutkuyu güçlü bir içsel istek olarak tanımlamakta ve bireylerin işlerine duydukları bu derin duygusal bağın hem çalışma performanslarını hem de yaşam kalitelerini nasıl şekillendirdiğini vurgulamaktadır.

Tutku, yalnızca bir duygusal bağlılık biçimi değil; aynı zamanda bireyin meslek yaşamında karşılaştığı zorluklara karşı gösterdiği direnç ve kararlılığın da bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Bu çerçevede Vallerand ve Houliort (2003)'un İşe Tutkunluk Ölçeği'nin Türkçe uyarlamasını yapan Kibaroglu, Güner ve Basım (2023), tutku kavramını iki temel biçimde ele almaktadır: uyumlu tutku ve saplantılı tutku. Uyumlu tutku, bireyin bir etkinliği içselleştirerek gönüllü biçimde sürdürmesini ve bu süreçte kendi değerleriyle uyum içinde kalmasını ifade eder. Bu tür bir tutku, bireyin söz konusu etkinliğe sağlıklı, esnek ve dengeli biçimde katılım göstermesini sağlamaya yardımcı olabilir. Buna karşın, saplantılı tutku, bireyin etkinliği içselleştirmesine rağmen, bu etkinliklere karşı içsel baskı ve zorlayıcı güdülerle yönelmesine neden olabilir. Bu durum bireyde kontrol kaybına (Türksoy, 2017) ve uzun vadede tükenmişlik (Kurtulget, Kaplan ve Çepikkurt, 2018) belirtilerine yol açabilmektedir.

Meslek hayatında tutkunun varlığı oldukça kritik bir öneme sahiptir. Mesleğine tutkuyla bağlı olan bireylerin, işlerine daha fazla odaklandığı, daha verimli çalıştığı ve işlerinden daha fazla doyum elde edildiği gözlenebilir. Mesleğini severek yapan çalışanların mesleklerine yabancılaşmaması ve mesleki bağlılıklarının artması da

beklenen bir durumdur (Atmaca, 2020). Dolayısıyla bireylerin meslek seçimlerini yaparken, “Bu mesleği gerçekten istiyor muyum?” gibi temel soruları kendilerine sormaları oldukça önemlidir. Nitekim mesleki tutkusu olmayan bireylerin o alanda uzun vadede başarılı olmalarının güçleştiği ifade edilmektedir (Ateş, 2020).

Tutkunun, sadece mesleğe başlama sürecinde değil, aynı zamanda mesleki gelişim, kariyer ilerlemesi ve işte süreklilik açısından da belirleyici bir rol üstlendiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, tutkunun bireylerin mesleklerine karşı olumlu tutum ve davranış geliştirmelerine yardımcı olduğu (Bektaş ve Çetin, 2020) işini tutkuyla yapan bireylerin ise daha verimli, yaratıcı, üretken ve işlerine bağlı oldukları ifade edilmektedir (Kıbaroğlu, Güner ve Basım, 2023). Bu bireylerin, kariyerlerinde daha sağlam adımlarla ilerleyerek başarılı bir mesleki kimlik inşa etmeleri beklenebilir.

Dolayısıyla meslek seçimi yapılırken sadece beceri ve yeteneklerin değil, aynı zamanda kişisel tutku ve isteklerin de dikkate alınması gerekmektedir. Kılınç (2025), mesleki başarının büyük ölçüde içsel bir motivasyon kaynağı olan tutkuyla doğrudan ilişkili olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle bireylerin meslek seçimi sürecinde yalnızca dışsal unsurlar değil, bireyin kişisel ilgileri ve tutkularının da göz önünde bulundurulması önemli bir husustur. Zira dışsal motivasyon unsurları (örneğin maaş, iş güvencesi, statü) kısa vadeli tatmin sağlarken; içsel motivasyonun kaynağı olan tutku, bireyin meslek yaşamında uzun vadeli başarı ve mutluluğa ulaşmasında kilit bir rol oynayabilmektedir. (Arslan ve Doğan, 2020)

1.1.1.3. Ustalık

Ustalık kavramı, mesleki canlılık çerçevesinde ele alındığında yalnızca bilgi, beceri ve yeteneklerin edinilmesini değil, aynı zamanda bunların etkin kullanımını da kapsadığı çok boyutlu bir alan olarak değerlendirilmektedir. Harvey (2002), ustalığı bireyin sahip olduğu bilgi ve güveni, enerjisini ve tutkusunu etkili bir biçimde kullanabilme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Bu yönüyle, ustalık yalnızca teknik yeterlilik değil; aynı zamanda bireyin sahip olduğu mesleki birikimin performansa dönüştürülme becerisini ifade etmektedir (Ateş, 2020). Bu bağlamda, ustalık mesleki canlılığın temel bileşenlerinden biri olarak değerlendirilebilir. Diğer bir deyişle ustalık, bireylerin mesleklerinde sahip oldukları bilgi birikimini ve becerilerini etkin şekilde uygulayabilmelerini de temsil etmektedir (Pelit ve Ateş, 2022).

Harvey (2002) ustalığı; işi kavrama ve işteki beceriyi gösteren bir nitelik olarak tanımlarken, özellikle bireyin bilgi ve becerilerini işe aktarma gücüne dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda, mesleki canlılığa sahip bireylerin, ustalıkları sayesinde karşılaştıkları zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilecekleri düşünülmektedir. Dolayısıyla ustalık, yalnızca bilgi ve beceri düzeyini değil; bu yetkinliklerin enerji ve tutku ile birleştiği bir mesleki dinamizmi ifade etmektedir (Harvey, 2002)

Shahin (2024), mesleki canlılığın bireylerin karşılaştıkları zorlukları aşmalarında belirleyici olduğunu; bilgi ve becerilerin etkili kullanımının, çalışanların verimliliğini artırdığını ifade etmektedir. Harvey (2002) de bu görüşü destekleyerek, mesleki canlılık ile ustalık arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu vurgulamaktadır. Ustalığın bireyin iş performansını artırmakla kalmayıp, aynı zamanda mesleki canlılık düzeylerini de pekiştirdiğini ifade etmektedir. Benzer şekilde, Güder ve Karaca (2023) da ustalığın ve mesleki becerilerin, bireylerin iş performansını doğrudan etkileyen ve mesleki canlılığı destekleyen temel unsurlar olduğunu belirtmektedir.

Baker (2006) ise mesleki canlılığa sahip bireylerin, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken bilgi ve becerilerini ustalıkla kullandıklarını ve bu durumun onları daha verimli ve etkin hale getirdiğini ifade etmektedir. Bu durum ustalığın yalnızca bireysel bir yeterlilik değil, aynı zamanda üretkenliğe dönüşen bir mesleki dinamizm olarak değerlendirilebileceğini göstermektedir. Harvey (2002) de bireylerin ustalık düzeyleri ile mesleki canlılıklarını birleştirdiklerinde daha yüksek performansa ulaştıklarını ifade etmektedir.

Ayrıca Baker (2006) mesleki canlılık ve ustalığı, çalışanların karşılaştıkları zorlukları aşabilme kapasitelerini artıran bir özellik olarak tanımlamaktadır. Bu doğrultuda ustalığa sahip bireylerin, mesleki canlılıkları sayesinde stresle daha kolay başa çıkabildikleri (Atasoy ve Yorgun, 2010), mesleklerinde karşılaştıkları güçlükleri aşabildikleri (Gergin, 2010), daha yüksek performans gösterebildikleri (Aksu, Çek ve Şenol 2013) ve mesleki yaşamlarında başarıya ulaşabildikleri ifade edilmektedir (Küçükaltan, 2018).

1.1.1.4. İş Tatmini

İş tatmini, mesleki canlılığın temel boyutlarından biri olup, bireylerin işlerini ne derece tatmin edici bulduklarıyla doğrudan ilişkili olduğu tahmin edilmektedir. İş tatmini,

bireyin ulaşmayı arzu ettiği hedeflerle fiilen elde ettiği sonuçlar arasında yaptığı karşılaştırma sonucunda işine karşı geliştirdiği duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır (Kaya, 2007). Bu tanım, iş tatmininin yalnızca maddi kazanımlarla değil, aynı zamanda bireyin kişisel değerleri, beklentileri ve hedefleriyle de doğrudan bağlantılı olduğunu göstermektedir.

Locke'a göre kişinin hedeflerine ulaşabilmesi ve verimli çalışabilmesi iş tatminini desteklerken; hedeflerin gerçekleştirilememesi ve düşük verimlilik ise iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır (Durmuş ve Günay, 2007). Bu nedenle, örgütlerin çalışanlarının iş tatminini sağlamak için uygun koşulları oluşturmaları önem arz etmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007). Nitekim iş tatmini, yalnızca bireysel başarıyı değil; aynı zamanda kurumların verimliliğini ve uzun vadeli performansını da doğrudan etkileyen stratejik bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Öncel, 2021).

Çalışanların işlerine motivasyonlarını sürdürebilmeleri ve işlerine bağlılıkları geliştirebilmelerinde yaptıkları işten anlamlı ve olumlu bir tatmin duygusu elde etmeleri de önemlidir. Özellikle bireylerin sevdikleri işi yapmalarının ve emeklerinin karşılığını aldıklarını hissetmelerinin bu tatmini pekiştireceği varsayılmaktadır. Aksi durumda, iş tatmininin düşük olması bireysel performansın düşmesine ve örgütsel bağlılığın zedelenmesine sebep olabilir (Tokucu, 2022).

İş tatmininin etkileri hem örgütler hem de bireyler açısından farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Çalışanlar iş tatmini elde etmek için çaba göstermekte; ancak bu, her zaman kolayca ulaşılabilen bir durum değildir. Mesleki canlılık düzeyi yüksek bireylerin işlerine daha fazla bağlılık gösterdikleri ve bu durumun iş performanslarını artırdığı belirtilmektedir (Ateş, 2020). Buna karşılık, iş tatmini düşük olan çalışanlarda kurumlarına olan bağlılığın zayıfladığı ve işten ayrılma eğiliminin arttığı gözlenmektedir. Araştırmalar iş tatmini düzeyi yüksek olan bireylerin işlerine daha fazla değer verdiklerini ve işlerini daha çok sevdiklerini ortaya koymaktadır (Taner 1993'den akt. Okumuş, Mete, Bakiyev ve Kaçire, 2013). Bu nedenle, kurumların çalışanların iş tatminini artırmak amacıyla onların yaşam standartlarını yükseltecek, mutluluklarını destekleyecek ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılayacak çeşitli düzenlemeler yapmaları gerekmektedir. Bu tür düzenlemelerin, çalışanların işlerinde daha motive, verimli ve tatmin olmuş bir şekilde çalışmasını sağlamaya katkıda bulunabileceği söylenebilir.

Yüksek mesleki canlılığa sahip bireylerin, güçlü bir içsel tutku, yüksek iş ahlakı ve sorumluluk bilinciyle işlerini ustalıkla yerine getirmeleri beklenen bir durumdur. Bu durumun, kişilerin daha yüksek düzeyde iş tatmini yaşamalarına katkı sağladığı düşünülmektedir. Öte yandan, çalışanların iş tatminin azaldığı ya da olmadığı durumlarda, mesleklerini sorgulamaya başladıkları ve zamanla başka bir işe geçme arzusunu taşıdıkları gözlenmektedir. Bu tür olumsuz düşünceler ortaya çıktığında, mesleki canlılığın diğer boyutları da olumsuz etkilenmekte; tutku ve dinçlik kaybolmakta, ustalıkla çalışmak ise zorlaşmaktadır (Harvey, 2002).

Tüm bu nedenlerden ötürü, mesleki canlılık genellikle olumlu bir kavram olarak değerlendirilmekte ve iş performansı, kariyere bağlılık ve öz güven gibi olumlu sonuçlara yol açacağı tahmin edilmektedir. Bu olumlu etkilerin, çalışanların işlerini daha motive ve verimli bir şekilde yapmalarına katkı sağlayarak bireysel ve kurumsal başarıyı destekleyeceği düşünülmektedir.

1.1.2. Mesleki Canlılığın Sonuçları

Bir kurumun çalışanlara sunduğu kaynakların, çalışanların rollerini yerine getirmek için ayıracakları memnuniyeti doğrudan etkilediği ifade edilebilir (İşcan ve Timuroğlu, 2007). Kurumsal kaynakların yeterliliği, çalışanların iş ortamındaki zorluklarla baş etme kapasitesini artırırken; aynı zamanda onların mesleki canlılık düzeylerini de besleyen bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Canlılık düzeyi yüksek olan bireylerin, zor yaşam olayları, mesleki stres kaynakları ve çevresel zorluklar karşısında daha dayanıklı, pozitif ve üretken tepkiler geliştirmeleri beklenmektedir (Ateş ve Pelit, 2022)

Bu durumu destekleyen çalışmalardan biri Söderbacka, Nyholm ve Fagerström (2022) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, yönetici desteğini hisseden çalışanların hem mesleki canlılıklarının hem de kariyer başarılarının daha yüksek olduğu; mesleki canlılık düzeyi yüksek olan çalışanların, düşük olanlara kıyasla daha üstün bir iş performansı sergiledikleri saptanmıştır. Bu sonuçlar, işyeri ortamlarında mesleki canlılığın artırılmasının hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli olduğu göstermektedir.

Literatürde yapılan çalışmalar, canlılığın olumlu sonuçlara yol açabileceğini göstermektedir. Canlılık düzeyi yüksek bireylerin, fiziksel ve zihinsel sağlıklarının iyi olduğu, pozitif duygulara sahip oldukları ve stresli ortamlarda daha az fiziksel ve

biyolojik zarar gördüklerine dair farklı çalışmalar mevcuttur (Zacher, Brailsford, Parker, 2014). Bu durum, canlılığın bireylerin yalnızca psikolojik esenliklerini değil, aynı zamanda sağlık ve dayanıklılık düzeylerini de artırabileceğini göstermesi açısından önemlidir.

Bu bağlamda mesleki canlılığın, yalnızca iş doyumu ya da performansla sınırlı kalmayıp, bireyin algıladığı kariyer başarısı ile de güçlü bir ilişki içerisinde olduğu söylenebilir (Baruch ve Grimland 2014'den akt. Lavrusheva, 2020). Ayrıca, mesleki canlılığın bireysel başarının ötesinde; güvenlik algısı, kurumsal değer uyumu, örgütsel bağlılık, iş performansı, inovasyon kapasitesi, çeviklik ve problem çözme becerileri gibi birçok örgütsel değişken üzerinde de pozitif etkiler oluşturabileceği ifade edilmektedir. Çalışanların sahip oldukları canlılığın ve enerjinin, kurumlarda başarılı uygulamaların gerçekleştirilmesini sağlayan ve genel olarak kurumun performansını artıran bir yakıt gibi olduğu da belirtilmiştir (Baruch ve diğerleri, 2014). Bu bulgular, Harvey'in (2002) geliştirdiği mesleki canlılık çalışmasıyla da desteklenmiştir. 5'li Likert tipi 18 maddelik bu ölçek 185 okul müdürü üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonuçlara göre; tutkuyla, memnuniyetle ve kolaylıkla yapılan işlerin, iş performansını ve kariyer başarısını artırdığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada mesleki canlılığın, çalışanların uzun vadeli kariyer gelişimlerinde belirleyici bir unsur olduğu da ortaya konulmuştur.

Mesleki canlılığın çalışan davranışları üzerindeki etkilerini inceleyen önemli çalışmalardan biri de Spanouli ve Hofmans (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, psikolojik güvenliğin çalışanlarda canlılık duygusunu nasıl teşvik ettiği ve bu duygunun yaratıcı işlere katılım üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bulgular, çalışanların psikolojik güvenlik duygusunun, onların canlılık seviyelerini yükselttiğini; bunun da yaratıcı işlere katılımı artırdığını göstermiştir. Bu sonuç, mesleki canlılığın yalnızca bireysel başarıyı değil; aynı zamanda örgütsel yenilik, gelişim ve sürdürülebilir performansı da destekleyen çok boyutlu bir kavram olduğunu göstermektedir (Spanouli ve Hofmans 2021)

Bu bulgular ışığında kurumların yalnızca görev tanımlarına değil, çalışanların psikolojik ihtiyaçlarına ve motivasyon kaynaklarına da yatırım yapmaları gerektiği ifade edilebilir. Mesleki canlılığın teşvik edilmesinin, bireylerin anlamlı bir kariyer yolculuğu inşa etmelerine olanak sağlamakta yardımcı olacağı ve aynı zamanda kurumların uzun vadeli başarısı için de sağlam bir temel oluşturacağı düşünülmektedir.

1.1.3. Sağlık Kurumlarında Mesleki Canlılığın Önemi

Mesleki canlılık, bireyin öznel iyi oluşunun temel göstergelerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Peterson ve Seligman, 2004'den akt. Korkmaz 2021). Öznel canlılık; bireyin sahip olduğu pozitif ruh hâli, yüksek enerji düzeyi ve yaşama karşı duyduğu içsel motivasyonla ilişkilendirilirken (Çelik, 2021), mesleki canlılık ise bu olumlu durumun iş yaşamındaki yansıması olarak tanımlanmaktadır (Özer ve Yılmaz, 2025) Literatürde mesleki canlılık farklı boyutlarda ele alınmıştır: Kark ve Carmeli (2009) mesleki canlılığı yaratıcılık ve çalışanın enerjisiyle ilişkilendirirken; Baruch ve arkadaşları (2014) pozitif duygular ve enerjinin, en yüksek düzeyde performans elde etmek için gerekli olan güç olduğunu vurgulamaktadır.

Bu bağlamda mesleki canlılık çalışanların iş yerindeki performanslarını artırarak işleri daha başarılı bir şekilde yürütmelerine katkı sunmaktadır. Çalışanın işinde kendini fiziksel, psikolojik ve duygusal olarak ortaya koyması ve pratik davranışlar sergilemesinde mesleki canlılığın etkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca canlılık düzeyi yüksek olan çalışanların, olaylara olumlu açıdan bakmaları, olumlu olayların tekrarını beklemeleri ve stresle daha kolay başa çıkmaları da beklenmektedir (Yurdakul ve Kosa, 2023). Bu durum, mesleki canlılığın yalnızca psikolojik bir güç kaynağı değil, aynı zamanda zorlayıcı koşullar altında dayanıklılığı artıran bir direnç unsuru olduğunu da göstermektedir.

Dolayısıyla, mesleki canlılık çalışanların iş yaşamındaki başarılarını şekillendiren kritik bir belirleyici aktör olarak değerlendirilebilir. Çalışanların işlerinde başarı sağlamasında ve üst düzey performans sergilemesinde enerji, tutku, ustalık ve iş tatmini gibi unsurlar mesleklerinde gösterdikleri canlılıkla doğrudan ilişkili olduğu belirtilmektedir (Korkmaz, 2022). Bu kapsamda, mesleki canlılığın yalnızca bir “iyi oluş hâli” değil; aynı zamanda fiziksel dayanıklılık, zihinsel esneklik ve duygusal dengeyi de içinde barındıran çok yönlü bir yapı olarak ele alınabilir (Shirom, 2011). Nitekim mesleki canlılığın; pozitif duygu, iyilik hali, güç, güvenlik gibi kurumsal başarıyı destekleyen unsurlar üzerinde de etkili olduğu ifade edilmektedir (Yurdakul ve Kosa, 2023). Bu bulgular, mesleki canlılığın çok boyutlu etkisi, mesleki canlılığın sadece bireysel değil, aynı zamanda kurumsal düzeyde de önem taşıdığını göstermektedir.

Mesleki canlılık, pozitif hisler, mutluluk ve genel iyilik haliyle de yakından ilişkilidir. Araştırmalar, bu kavram ile kurumsal bağlılık arasında güçlü bir bağ olduğunu

göstermektedir. Bu bağlılık, çalışanlarda canlılık, enerji ve zindelik hissi yaratarak iş yaşamında pozitif bir enerjiyle daha etkili çalışabilmelerine olanak tanımaktadır (Tummers, 2017). Bu çerçevede, mesleki canlılığın hem bireysel motivasyonun hem de örgütsel sadakatin temelinde yer aldığı ifade edilebilir.

Özellikle sağlık sektörü gibi emek yoğun, yüksek düzeyde uzmanlaşma ve iş birliği gerektiren alanlarda mesleki canlılık daha da büyük bir önem arz etmektedir. Sağlık hizmetleri, yalnızca teknik bilgi ve beceri değil; aynı zamanda sürekli yüksek dikkat, yoğun fiziksel enerji ve duygusal dayanıklılık gerektirmektedir. Bu bağlamda, çalışan memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki göz önüne alındığında, sağlık profesyonellerinin mesleki canlılıklarının korunması ya da artırılması; yalnızca bireysel refah için değil, hasta güvenliği, hizmet kalitesi ve kurumsal sürdürülebilirlik açısından da stratejik bir öncelik olarak değerlendirilmelidir (Aktürk, 2024).

1.2. İNOVASYON

İnovasyon, Latince kökenli bir kelime olan “innovatus, innovare ve innovate” kelimelerinden türetilmiştir (Bulut ve Arbak, 2012) Türkçede ise “yenileşme” olarak tanımlanmasına karşın bu sözcük inovasyonun kapsamını tam olarak karşılayamamaktadır (Yavuz, Albeni ve Kaya, 2009). İnovasyon yalnızca yeni bir ürün ya da hizmet üretmek değil; aynı zamanda süreçlerin, yöntemlerin ve stratejilerin yenilenmesi yoluyla katma değer yaratmayı da kapsamaktadır. Karademir’e (2019) göre, inovasyon; maliyetleri düşürmek ve kârı artırmak amacıyla yeni üretim yöntemlerinin, yeni makinelerin ya da farklı bir yaklaşımın uygulamaya geçirilmesini ifade etmektedir.

İnovasyon kavramı, klasik ekonomi literatüründe de önemli bir yere sahiptir. Joseph Schumpeter (1912), inovasyonu ekonomik ve sanayi alanında rekabet avantajı sağlayan bir düşünce biçimi olarak tanımlamıştır (Sakaryalı, 2014). Bu görüş, inovasyonun yalnızca ürün geliştirme değil, aynı zamanda yenilikçi düşünce üretme süreci olduğunu da ortaya koymaktadır. Damanpour (1991) ise inovasyonu, bir şirketin gelişmesi, adapte olması ve tüm süreçlerinde başarısının temel belirleyicisi olarak tanımlamaktadır (Bulut ve Arbak 2012). Bu tanımlar, inovasyonun yalnızca somut çıktılar değil; aynı zamanda fikirsel, kültürel ve organizasyonel dönüşümleri de içerdiğini göstermektedir.

Bu doğrultuda inovasyon; hizmet, düşünce ve ürünlerin mevcut durumlarının güncellenerek değiştirilmesi, baştan tasarlanması, geliştirilmesi ve üretim süreçleriyle pazarlamada yenilikçi yöntemlerin kullanılmasıyla hizmet alanında rekabet üstünlüğü sağlanmasını ve ticari anlamda ilerleme kaydedilmesini de kapsamaktadır (Yıldırım, 2015; Taşgit ve Torun, 2016). Aynı zamanda inovasyon, müşterilerin ihtiyaçlarına uygun olarak, onlara etkin ve verimli hizmet sunmayı da hedeflemektedir (Nişancı ve Bakkal, 2020). Küresel ölçekte değerlendirildiğinde ise inovasyon; iş yapma biçimlerini, hizmet sunum süreçlerini ve hatta toplumsal yapıların dönüşümünü etkileyerek ülkelerin rekabet güçlerini artırmada köklü değişiklikler meydana getirmektedir (Işık ve Satı, 2013). Schmookler'e (1966) göre bir örgüt teknik açıdan yeni bir yöntem kullanıyor ya da yeni bir ürün veya hizmet geliştiriyorsa, bu durum inovasyon olarak değerlendirilmelidir (Ersoy ve Şengül, 2008). Bu yönüyle inovasyon hem bir süreç hem de bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Günümüzde inovasyon, rakiplere karşı üstünlük sağlamada önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Özellikle bilgi-yoğun ve değişim odaklı çağdaş iş dünyasında inovasyon, rekabet avantajı sağlayan belirleyici bir faktör haline gelmiştir. Bu kapsamda teknolojinin hızla gelişmesi, hizmet sektöründeki beklentileri artırmış ve bilgi ile teknolojiye ayak uydurma gerekliliği ülkeleri inovasyon alanındaki çalışmalara yöneltmiştir. Nitekim inovasyon, ülkelerin kalkınabilmesi ve rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri açısından kritik bir öneme sahiptir (Yıldırım, 2007).

İnovasyonun etkileri özellikle sağlık sektörü gibi hizmet yoğun sektörlerde belirgin şekilde gözlemlenmektedir. Sağlık sisteminin temel yapı taşı olan hastaneler, kaliteli hizmet sunabilmek ve hem sağlık personelinin hem de hastaların ihtiyaçlarına etkili şekilde yanıt verebilmek için inovatif çözümler geliştirmek zorunda kalmaktadırlar. Bunun yanı sıra, sağlıkta sunulan bakım hizmetleri ve tedavilerin yüksek maliyetli olması inovasyonun kaliteli ve sürdürülebilir hizmet sunumundaki rolünü daha da önemli hâle gelmektedir (Orhan, 2022). Sağlık personelinin inovatif düşünce geliştirmeye teşvik edilmesi ve bu fikirlerin uygulanabileceği kurumsal ortamların oluşturulması büyük önem taşımaktadır (Merih, Alioğulları, Kocabey, Gülşen ve Sezer, 2019).

Bu çerçevede, Clement, Polit ve Fitzpatrick (2011), kurumların zamanla birbirine benzer hizmetler sunar hale gelmesinin kaçınılmaz olduğunu vurgularken; Hacıoğlu (2019), ülkelerin sürdürülebilir başarıyı yakalayabilmesi için benzer hizmetlerin ötesine

geçerek, rakiplerine karşı avantaj sağlayacak farklılaştırıcı stratejiler benimsemeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Bu farkın yaratılması sürecinin, yenilikçi fikirlerle birlikte inovasyonun kurumsal kültüre entegre edilmesiyle mümkün olabileceği düşünülmektedir.

1.3. HİZMET İNOVASYONU

Türk Dil Kurumu'na (TDK, 2024) göre Hizmet, “birine iş yapma ya da birinin işini görme” olarak tanımlanmaktadır. Hizmet, somut bir ürünün tam tersine, insan ihtiyaçlarının giderilmesini sağlayan bilgi, haberleşme, tamir vb. iş ve işlemlerin genel adı olarak ifade edilebilir. Hizmeti üründen ayıran en önemli özellik, mülkiyet hakkı devrinin söz konusu olmamasıdır (Aymaz, 2003’den akt. Demirkaya ve Zengin, 2014). Bununla birlikte, hizmet çoğu zaman, duyu organlarıyla algılanamayan ancak tüketicilerin hissedebildiği, pazarlama stratejisinin bir parçası olarak tanımlanabilen soyut bir kavramdır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2004; Öztürk ve Pepe, 2025). Bu nedenle hizmet, doğası gereği soyut, eşzamanlı, değişken ve yok edilemez nitelikler taşımaktadır.

Bu özgün yapının bir yansıması olarak hizmet inovasyonu, hizmetlerin sunum biçimlerini, işleyişini ve kalitesini iyileştirmeye yönelik yenilikçi uygulamaları kapsamaktadır. McDermott ve Prajogo (2012), hizmet inovasyonunu müşteriler için daha ilgi çekici hale getiren yeni çalışmalar olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle hizmet inovasyonu; kurum, yaşam tarzı, zaman ve mekân gibi unsurlarla bağlantılı olarak, tüketici odaklı çalışan, ürün ve sektöre göre değişebilen bireysel ve bütünsel süreçlerin tamamını kapsamaktadır (Barcet, 2010; Carlborg, Kindström ve Kowalkowski, 2014). Bu çok boyutlu yapısı sayesinde hizmet inovasyonu, farklı sektörler ve kurumlar için özelleştirilebilir ve sürekli gelişime açık bir alan sunmaktadır.

Hizmet inovasyonu yalnızca müşteri deneyimini dönüştürmekle sınırlı kalmamakta; aynı zamanda çalışanların sektöre daha nitelikli katkılar sunabilmelerine, yeni fikirler ve çözümler üretebilmelerine de olanak tanımaktadır Carmeli (2006), çalışanın hizmet sunduğu sektöre daha faydalı olabilmesi, yeni fikir ve çözüm üretebilmesi ve kendini geliştirebilmesi için inovatif davranışların kritik olduğunu belirtmektedir. Hizmet inovasyon davranışının bağlı bulunduğu unsurlar ile hayata

geçmesi ise, kurumsal başarı açısından önemli kriterlerden biridir (Karadal ve Özsungur, 2017).

Günümüzde, özellikle gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün sanayi sektörüne kıyasla daha büyük bir paya sahip olması, hizmet inovasyonunu günümüzde en değerli inovasyon türlerinden biri hâline getirdiği öngörülmektedir. Bu nedenle, sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek, süreç verimliliğini artırmak ve hizmet kalitesini iyileştirmek için hizmet inovasyonu vazgeçilmez bir unsur hâline gelmiştir (Clarke ve Rollo 2001'den akt. Hussain, Konar ve Ali, 2016). Bu nedenle hem özel sektör hem de kamu kurumlarının, inovatif hizmet tasarımlarına yatırım yapmaları uzun vadeli başarıya ulaşabilmeleri açısından oldukça önemlidir.

1.3.1. Hizmet İnovasyon Davranışı

Hizmet inovasyon davranışı, bireylerin yeni düşünceler üretmeleri, bu fikirleri uygulamaya koymaları ve kurumsal işleyişe entegre etmeleriyle şekillenen çok boyutlu bir süreç olarak tanımlanabilir. Scott ve Bruce (1994), bu davranışı, yeni düşüncelerin ortaya çıkması ve uygulanması için bireysel ve kurumsal işlevleri barındıran bir olgu olarak tanımlamaktadır (Karadal ve Özsungur, 2017). Bu süreç yeni fikirlerin ortaya çıkmasını sağlarken aynı zamanda problemlerin belirlenmesine de yardımcı olabilir. Problemi çözmek amacıyla geliştirilen yeni fikirler hizmet inovasyon sürecini devam ettirip ve bu bağlamda yenilikçi kişi, oluşturduğu fikir için destek arayarak bu fikri destekleyecek bir koalisyon oluşturmaya çalışabilir. Sürecin son aşamasında ise yenilikçi birey, inovasyonun bir modelini ya da benzerini üreterek ortaya koyduğu fikri hayata geçirerek ve fikri faaliyete dönüştürmüş olur (Woo, Kim ve Wang, 2021).

Hizmet inovasyon davranışı; iş görenin hizmet sunarken yeni fikir ve teknikleri araştırması ve uygulaması süreci olarak da tanımlanmaktadır (Lu ve Hsu, 2018'den akt. Merdan 2021). Bu bağlamda söz konusu davranışlar, rakiplerin önüne geçmek ve pazar payını artırmak için işletmelerde sunulan hizmetlerin yenilenmesi, geliştirilmesi ve güncellenmesini amaçlayan stratejik girişimler olarak da değerlendirilebilir (Merdan, 2021). Benzer şekilde Carmeli ve arkadaşları (2006) hizmet inovasyon davranışını; sorunun tespit edilmesi, soruna çözüm bulunması ve uygulamaya dökülmesiyle devam eden bir süreç olarak tanımlamışlardır. Bu nedenle örgütlerin, gelen taleplere hızlı ve etkili yanıt verebilmek için yüksek performanslı çalışanlara ihtiyaç duydukları

vurgulanmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için yöneticilerin, çalışanların motivasyonunu artırmaları, bilgi paylaşımını teşvik etmeleri, onları iş süreçlerine dahil etmeleri ve hizmet inovasyon davranışını sergilemeleri için yönlendirmeleri gerekmektedir (Hussain ve diğerleri, 2016).

İnovasyon örgütlerin rekabet gücünü, ekonomik büyümelerini ve istihdamlarını artırabilmek açısından önem arz etmektedir (Göker, 2000). Akyürek (2020), inovasyonu ekonomik gelişmeler ile hem örgütler arası rekabet hem de örgütün kendi içinde başarısını artırabilmesi için 21. yüzyılda en önemli unsur olarak nitelendirmektedir. Bu yaklaşım yalnızca rekabet ve başarıya odaklanmakla kalmayıp, aynı zamanda müşteri ilişkilerine değer verme ve hizmet kalitesini artırma çabaları gibi hedefleri de içermektedir. Ancak bu gelişmelerin sürdürülebilirliği için sosyal ve kültürel sermayesi yüksek, stresten uzak, motivasyonu güçlü iş görenler ve yöneticilere ihtiyaç duyulduğu ifade edilmektedir (Karadal ve Merdan, 2018).

Berry ve arkadaşları (2006), hizmet inovasyonunu iki boyutta ele almaktadır: Bunlar: (1) hizmet sunumunda inovasyon ve (2) müşteri taleplerini karşılayan yeni hizmet sunumunda inovasyon. Bu iki yaklaşım, çalışanların ekip kültürüne ve bilgi paylaşımına eşit derecede bağlı olmalarını sağlar ve görev yaptıkları firmanın performansını artıracığı ifade edilmiştir (Berry ve diğerleri, 2006; Hu ve diğerleri, 2009; Hussain ve diğerleri, 2016). Bu nedenle hizmet sağlayıcıların, çalışanlarını motive etmeleri, yenilikçi davranışları teşvik etmeleri ve örgüt içinde ekip kültürünü oluşturabilmeleri, rakiplerine karşı üstünlük elde etmeleri açısından kritik bir öneme sahiptir (Hussain ve diğerleri, 2016).

Nurov (2018), inovasyon odaklı ve müşteri odaklı çalışmaların artmasını, örgütsel bağlılığın artmasına bağlamaktadır. Müşteri beklentilerini karşılayan hizmetler tatmin düzeyini artırırken, bu beklentileri aşan hizmetler müşteri sadakatini pekiştirmektedir. Yıldırım (2015) ise, işletmelerin rakiplerinden farklı, kaliteli hizmet sunmaları hâlinde müşteri memnuniyetini sağlayarak sadakat oluşturabileceğini ve böylece rekabette öne çıkabileceklerini vurgulamaktadır (Yıldırım, 2015).

Müşterilerin hissettikleri ile beklentileri arasındaki farklılığı azaltmak için, işletmelerin tüketici taleplerini doğru analiz etmeleri gerekmektedir (Okumuş ve Asil, 2007). Bu bağlamda Damanpour (2009) ve De Luca ve arkadaşları, hizmet inovasyonunun müşteri ihtiyaçlarının karşılanması ve rakiplere kıyasla daha kaliteli

hizmet sunulması açısından stratejik bir faktör olduğunu savunmaktadır (Damanpour, 2009; De Luca ve diğerleri 2021).

1.3.2. Hizmet İnovasyon Davranışı Boyutları

Hizmet inovasyonu alanında yapılan çalışmalarda, bu kavram genellikle iki temel boyutta ele alınmaktadır:

- 1- Hizmet yenilik davranışı boyutu
- 2- Yeni hizmet geliştirme boyutu

Bu iki boyu, Hu, Hong ve Sun (2009) tarafından geliştirilen Hizmet İnovasyon Performansı Ölçeği temelinde kavramsallaştırılmıştır. Her ne kadar ölçeğin adı “hizmet inovasyon performansı” olarak geçse de asıl amacı hizmet inovasyon davranışını değerlendirmektir. Ölçek, çalışanların hem yenilikçi davranış sergileme eğilimlerini hem de yeni hizmetler geliştirme süreçlerine katılım düzeylerini ölçmeyi hedeflemektedir.

Bu çerçevede hizmet inovasyonu, işletmelerin farklı ve mantıklı hizmet geliştirmek için rakiplerden, müşterilerden ve işletmenin kendi birikimlerinden edindikleri bilgileri kullanma ve uygulama kapasitelerini artırmalarını sağlamaktadır (Faria ve Gomes, 2016’dan akt. Işık, 2018). Örgütlerin yalnızca mevcut hizmetleri iyileştirmeleri yeterli olmayıp, aynı zamanda rekabet güçlerini artırmak, sektördeki konumlarını geliştirmek ve yeni hizmet alanları oluşturmak için inovatif faaliyetler yürütmeleri gerekmektedir (Soto Setzke ve diğerleri, 2023). Bu doğrultuda hizmet inovasyon davranışı hem yeni hizmet geliştirme süreçlerinde hem de inovasyonun uygulamaya konulduğu aşamalarda çalışanlar tarafından yürütülmektedir (Scott ve Bruce, 1994; Barcet, 2010).

Hizmet inovasyon davranışı, yeni fikirler üretme ve bunların uygulanması sürecinde önemli rol oynamaktadır (Karadal ve Özsungur, 2017). Bu süreç yalnızca özel sektörle sınırlı kalmamakta, sağlık sektörü gibi hizmet yoğun ve hassas alanlarda da giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Sağlık sektörü, genel hizmet sektörü içinde en aktif ve dinamik yapıya sahip sektörlerden biri olarak öne çıkmaktadır. (Özmen, Özer ve Özkan, 2020). Sağlık kurumlarının, rakiplerine karşı avantaj elde edebilmeleri için bakım kalitesini artırmaları ve maliyet etkinliğine önem vermeleri büyük önem taşımaktadır. Bu durum, artan sistem karmaşıklığı, rekabetin yoğunlaşması, sağlık hizmeti sağlayıcılarının uzmanlaşma sürecinin devam etmesi, müşteri potansiyelinin güçlendirilmesi ve hasta güvenliği farkındalığının artırılması gibi faktörlerden kaynaklanmaktadır (Wardhani ve

diğerleri, 2009). Dolayısıyla, sağlık hizmetinin hasta, hasta yakını, sigortacı ve diğer paydaşlarla koordinasyon içinde yürütülmesi, sağlık sektöründe beklentileri sürekli olarak artırmaktadır. Tüm bu nedenlerden dolayı çalışanların mesleki canlılık düzeylerinin artırılmasının, hizmet inovasyonu süreçlerine olan katkılarını güçlendirebileceği düşünülebilir. Özellikle iş tatmini, ustalık, dinçlik ve tutku gibi mesleki canlılık alt boyutlarının desteklenmesi, çalışanlarda bu unsurların geliştirilmesine yönelik yapılacak çalışmaların, sağlık çalışanlarının mesleki canlılıklarını artırarak hizmet inovasyonu süreçlerine olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.



2. BÖLÜM

LİTERATÜR TARAMASI

Aşağıda değişkenlerle ilgili ulusal ve uluslararası alan yazında gerçekleştirilmiş araştırmalara yer verilmiştir. Değişkenlerle ilgili literatür taramasında konuya temel olan eski kaynaklar da ele alınmıştır (Harvey, 2002; Muraven, Gagne ve Rosman 2008; Kark ve Kamelli, 2009 vb.).

2.1. MESLEKİ CANLILIK LİTERATÜR TARAMASI

Alan yazın incelendiğinde yerli ve yabancı kaynaklarda mesleki canlılık üzerine yapılmış farklı çalışmaların olduğu gözlenmekle birlikte, sağlık alanında yapılan çalışmaların fazla sayıda olmadığı tespit edilmiştir. Mesleki canlılığa ait yapılmış farklı çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Harvey (2002) 185 okul müdürünün katıldığı ve %70 geri dönüş oranıyla yürütülen çalışmasında mesleki canlılığı dört boyutta ele almıştır: tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatmini. Geliştirilen ölçeğin genel iç tutarlılık katsayısının 0.87 olduğu; alt boyutlarda ise tutku ve ustalık için 0.68, dinçlik için 0.81 ve iş tatmini için 0.84 olduğu belirlenmiştir. Çalışmada, tutku alt boyutunun profesyonellerin en dirençli özelliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kadınların erkeklere kıyasla daha yüksek tutku ve mesleki canlılık düzeyine sahip oldukları, daha az rol çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. Yaş, toplam deneyim süresi ve fakülte ile personel desteği gibi faktörlerin daha yüksek canlılık ve daha düşük stres düzeyleriyle ilişkili olduğu; aynı kurumda geçirilen sürenin ise tutku ve canlılığı azaltarak aşırı iş yükünü artırdığı saptanmıştır.

Kark ve Carmeli (2009) araştırmalarında çalışanların canlılık düzeyleriyle yaratıcı işlere katılımları arasındaki pozitif ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Çalışmada, çalışanların enerjik ve canlı olmalarının yaratıcılıklarını artırdığı ve bu nedenle iş ortamında canlılık düzeylerini besleyen ortamların oluşturulmasının önemli olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca, çalışanların psikolojik olarak kendilerini güvende hissetmelerinin, canlılık düzeylerini artırarak performanslarını, davranışlarını ve karar

alma süreçlerini olumlu yönde etkilediği, bu durumun ise yaratıcı fikir ve eylemleri desteklediği belirtilmiştir.

Muraven, Gagne ve Rosman (2008) tarafından yapılan çalışmada; canlılığın, kaybedilen öz denetim gücünün yeniden kazanılmasına yardımcı olabileceği ortaya konulmuştur. Öz denetim uygulamaları sonrasında genellikle öz denetim gücünün azaldığı ve bunun performans düşüşüne yol açtığı vurgulanmıştır. Ancak yüksek canlılık hissinin, öz denetim gücünü hızlı şekilde yenileyerek öz denetim performansını artırdığı ve bireylerin iş süreçlerinde daha verimli olmalarına katkı sağladığı ifade edilmiştir.

Baruch ve arkadaşları (2014) tarafından 545 yöneticiyle yürütülen araştırmada, mesleki canlılık ile yaş arasında ters U şeklinde bir ilişki bulunduğu ifade edilmiştir. Bulgulara göre, genç yaş gruplarında mesleki canlılık düzeylerinin görece yüksek olduğu; ancak bireylerin 50’li yaşlardan itibaren bu düzeyde bir azalma yaşandığı tespit edilmiştir.

Chu ve arkadaşları (2015) tarafından 218 işletme yüksek lisans öğrencisiyle gerçekleştirilen çalışmada, güven ve kariyer tatmini değişkenlerinin mesleki canlılıkla pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda, çalışanların güven duydukları bir ortamda bulunmalarının ve kariyerlerinden memnuniyet duymalarının, mesleki canlılık hissini destekleyebileceği yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

Hennekam (2016) mesleki canlılığı, çalışanların kurumsal performansa katkı sunmalarını sağlayan temel bir enerji kaynağı olarak değerlendirmektedir. Söz konusu çalışmada, mesleki canlılığın; kurumsal bağlılık, güven, tükenmişlik ve iş performansı gibi çeşitli örgütsel sonuçlarla ilişkili olduğu ve bu nedenle organizasyonel başarı açısından stratejik bir öneme sahip olduğu vurgulanmaktadır.

Uzunbacak ve Akçakanat (2018), araştırmalarında Harvey’in (2002) geliştirdiği “Mesleki Canlılık Ölçeği”ni Türkçeye uyarlayarak geçerlik ve güvenirlik analizlerini gerçekleştirmişlerdir. Ölçek 17 maddeden oluşmakta ve dört temel boyutu kapsamaktadır: tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatmini. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda toplam varyansın %59,2’sinin açıklandığı ve faktör yüklerinin 0.45 ile 0.77 arasında değiştiği bulunmuştur. Ölçeğin genel iç tutarlılık katsayısı ise 0.89 olarak belirlenmiştir. Araştırmaya Isparta, Antalya ve Burdur illerindeki özel okullarda görev yapan 205 öğretmen ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, öğretmenlerin mesleki canlılık düzeylerinin tüm boyutlarda ortalamanın üzerinde ve yüksek seviyede olduğunu ortaya

koymaktadır. Ancak çalışmanın yalnızca öğretmen örneklemiyle sınırlı olması, bulguların diğer meslek gruplarına genellenebilirliğini sınırlamaktadır.

Vaezi, Hosseinpour ve Sohrabi (2019) tarafından İran'ın Karaj şehrinde 30 belediye çalışanı ile yürütülen çalışmada, mesleki canlılık ile iş başarısı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Ateş (2020) tarafından yürütülen araştırmada turist rehberlerinin mesleki canlılık düzeyleri ile performansları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada, enerjik ve canlı özellikler sergileyen rehberlerin tur sürecinde daha başarılı oldukları; buna karşılık düşük enerji düzeyine sahip rehberlerin performanslarının görece düşük kaldığı tespit edilmiştir.

Kılınç ve Yöner (2020) çalışmalarında iş özerkliğinin mesleki canlılık üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, Araştırma bulgularına göre, bireylerin iş özerkliğine sahip olmaları; kendilerini geliştirme, öğrenme ve yeterlilik ihtiyaçlarını karşılama fırsatlarını artırmakta ve bu durum da çalışanların motivasyon, heyecan ve zindelik düzeylerini yükseltmektedir. Her ne kadar araştırma özel sektör bağlamında gerçekleştirilmiş olsa da mesleki canlılığın kamu sektöründe de giderek önem kazandığı vurgulanmaktadır. Özellikle kamu hizmetlerinde, zoraki çalışanlar yerine enerjik ve yardımsever bireylerin tercih edildiği ve bunun kurumların performansını artırdığı belirtilmektedir.

Talak (2020), 392 katılımcıyla yürüttüğü çalışmada, bireylerin kendi kendini güçlendirme (self-reinforcing) becerileri ile lider etkinliği arasındaki ilişkide mesleki canlılığın tam aracılık rolü oynadığını, öz değerlendirme (self-evaluating) ve öz izleme (self-monitoring) becerileri ile lider etkinliği arasındaki ilişkide ise kısmi aracılık rolü üstlendiğini ortaya koymuştur. Ayrıca çalışanların öz-kontrol ve öz-denetim becerileri ile mesleki canlılık arasında negatif yönde ve çok zayıf bir ilişki (-0,147) olduğu bulunmuş; mesleki canlılık ile lider etkinliği arasında da negatif yönde ve zayıf bir ilişki (-0,110) olduğu tespit edilmiştir. Mesleki canlılık alt boyutlarından tutku, dinçlik ve iş tatmini bağlamında lider etkinliği ile anlamlı bir ilişki saptanmazken, ustalık alt boyutunda negatif yönde zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Akın (2021) tarafından 347 spor eğitmeniyle gerçekleştirilen araştırmada, erkek katılımcıların iş tatmini alt boyutunda kadınlara kıyasla daha yüksek mesleki canlılık düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca, 20–24 yaş aralığındaki katılımcıların tutku, dinçlik ve iş tatmini alt boyutlarında en düşük mesleki canlılık algısına sahip

oldukları; lisansüstü mezunlarının ise dinçlik boyutunda diğer gruplara göre daha yüksek düzeyde algıya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Günaydın (2021) çalışmasında lider-üye etkileşiminin çalışanların işe adanmışlık düzeyleri üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu saptamıştır.

Korkmaz (2021) mesleki canlılık ile iş-aile zenginleşmesi ve bu yapının alt boyutları arasında yüksek düzeyde olumlu ilişkiler saptamıştır. Elde edilen bulgular, iş-aile zenginleşmesi yoluyla kazanılan mesleki canlılığın, çalışanların mesleklerine karşı tutku, ustalık, coşku ve memnuniyet duymalarını sağladığını göstermektedir. Korkmaz ayrıca, mesleki canlılığı yüksek olan bireylerin yaşam kalitesi ve genel yaşam doyumlarının da yüksek olduğunu; bu durumun iş gücü verimliliği ve rekabet avantajı açısından örgütlere anlamlı katkılar sunduğunu belirtmiştir. Ayrıca, uluslararası alanda önemli bir ilgi gören mesleki canlılık kavramının, ulusal bağlamdaki araştırmacılar tarafından da detaylı şekilde incelenmesi ve elde edilen bulguların yönetim düzeyinde dikkate alınarak gerekli adımların atılmasının büyük yarar sağlayacağı çalışmada vurgulanmıştır.

Kuşçu ve arkadaşları (2021) Covid-19 pandemisi döneminde 200 sağlık çalışanıyla anket yöntemiyle yaptıkları çalışmada, öğrenilmiş çaresizliğin mesleki canlılık üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, öğrenilmiş çaresizlik ustalık ve iş tatmini alt boyutlarını olumsuz etkilerken, tutku ve dinçlik alt boyutlarının öğrenilmiş çaresizlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır. Sağlık çalışanlarının mesleki canlılık seviyelerinin yüksek, öğrenilmiş çaresizlik düzeylerinin ise düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Covid-19 döneminde öğrenilmiş çaresizliğin mesleki canlılık üzerinde genel olarak olumsuz bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Ateş ve Pelit (2022) tarafından 379 turist rehberiyle gerçekleştirilen araştırmada, katılımcıların algıladıkları örgütsel destek, mesleki canlılık ve bağlılık seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Korelasyon analizleri sonucunda, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ve bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca örgütsel desteğin mesleki canlılık ve bağlılık üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Yurdakul (2022) tarafından gerçekleştirilen yüksek lisans tezinde, hizmetkâr liderlik ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkide mesleki canlılığın aracı rolü öğretmenler örnekleminde incelenmiştir. Araştırma bulguları, mesleki canlılığın iş yaşam kalitesini

anlamli ve pozitif bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Mesleki canlılığın alt boyutları olan tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatmini dikkate alındığında, bu unsurların birbiriyle sağlıklı bağlantılar kurmasının çalışanların iş yaşam kalitesini artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Baş (2023) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, işe adanmışlık ile mesleki canlılık arasındaki ilişki ele alınmış ve bu iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, çalışanların liderleriyle kurdukları yüksek kaliteli ilişkiler, aidiyet, yeterlilik ve özerklik duygularını güçlendirerek mesleki canlılık düzeylerini artırmaktadır. Ayrıca, mesleki canlılığı yüksek çalışanların daha fazla bilgi paylaşımı eğilimi gösterdiği de belirtilmiştir.

Başarır (2023) finans sektöründe çalışan 292 kişiyle yaptığı araştırmasında Mesleki Canlılık Ölçeği, İşe Yabancılaşma Ölçeği ve Sanal Kaytarma Ölçeği'ni kullanmıştır. Çalışmada, katılımcıların mesleki canlılık tutku alt boyutundaki bir birimlik artışın sanal kaytarma davranışında 0,202 birimlik azalmaya neden olduğu saptanmıştır.

Tokucu (2023) tarafından gerçekleştirilen doktora çalışmasında, mesleki canlılıkla ilgili literatür taramasında, holistik liderliğin öznel kariyer başarısı üzerindeki etkisinde mesleki canlılığın aracılık rolü incelenmiştir. Araştırma sonucunda, holistik liderliğin mesleki canlılığı anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Yurdakul ve Kosa'nın (2023) öğretmenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, hizmetkâr liderliğin doğrudan mesleki canlılık düzeyini artırdığı; mesleki canlılığın da iş yaşam kalitesini anlamlı şekilde pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Katılımcıların büyük bölümü, liderlerinin yüksek bir destek ve moral sunmasının, onların tutku ve dinçlik gibi canlılık bileşenlerini güçlendirdiğini belirtmiştir.

Güder ve Karaca (2023) araştırmasında ise mesleki canlılık; tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatmini bileşenleriyle ele alınmış ve bu boyutların, çalışanların üretkenlik düzeyleri ile yenilikçi davranışları üzerinde belirleyici rol oynadığı belirlenmiştir.

Kaya ve Şahin (2024) tarafından Kasım 2018–Aralık 2023 dönemini kapsayan literatür incelemesinde, Türkiye’de “mesleki canlılık” kavramının bilimsel çalışmalarda giderek daha fazla yer aldığı belirlenmiştir. Ulusal alan yazında ilk defa 2018 yılında mesleki canlılık ile ilgili çalışmanın gerçekleştirildiği, çalışmaların 20’sinde (%90,9) nicel araştırma yöntemi kullanıldığı, bu araştırmaların tamamının anket yöntemi ile

gerçekleştirildiği ve en fazla çalışılan örneklem grubunun öğretmenler olduğu ifade edilmiştir.

2.2. HİZMET İNOVASYON DAVRANIŞI LİTERATÜR TARAMASI

Hizmet inovasyonu ile ilgili başta ana kaynaklar olmak üzere ulusal ve uluslararası alan yazında gerçekleştirilmiş çeşitli çalışmalara aşağıda yer verilmektedir.

Scott ve Bruce (1994) çeşitli işletmelerin üst düzey yöneticileriyle yaptıkları görüşmeler sonucunda iş gören hizmet inovasyon davranışı (ESIB- Employee Service Innovative Behavior) ölçeğini geliştirmiş ve literatüre kazandırmışlardır. Araştırmada, hizmet inovasyon davranışının liderlik, çalışma grubu, bireysel özellikler ve inovasyon ortamı olmak üzere dört temel faktör tarafından şekillendirildiği belirtilmiştir. Bu dört faktör, hizmet inovasyonunun belirleyicileri olarak değerlendirilmiştir. Çalışanların yeni hizmetler geliştirme konusundaki davranışlarının, söz konusu değişkenlerin etkisiyle biçimlendiği; yöneticilerin ise çalışanlara daha fazla otonomi tanımalarının, karar süreçlerine katılımlarını desteklemelerinin ve yönetici-çalışan etkileşimini güçlendirmelerinin hizmet inovasyonu açısından kritik rol oynadığı ifade edilmiştir.

Meyer ve Allen (1997) 36 eyaletteki 116 ticaret odasından 616 çalışan ile gerçekleştirdikleri araştırmada duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı gibi bağlılık türlerinin gönüllü çalışanlar üzerinde de etkili olduğunu belirlemişlerdir. Çalışmanın sonuçları, bu bağlılık türlerinin yönetim kurulu üyeleri üzerinde olumlu etkiler yarattığını ve işe bağlılığın, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisine aracılık ettiğine işaret etmektedir.

Dawley ve Stephens (2005) ise ticaret odalarındaki çalışanlar üzerinde gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda, bağlılık türlerinin örgütsel davranışlar üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik önemli bulgular sunmuşlardır.

Berry ve arkadaşları (2006) hizmet inovasyonunu iki temel stratejik boyutta ele almışlardır: (1) müşterilerin beklentilerine yanıt veren yeni hizmet sunumunda inovasyon, (2) mevcut hizmet sunum süreçlerinde yapılan iyileştirmelere yönelik inovasyon. Araştırmada, örgütsel verimliliğin artırılmasında bu stratejilerin bütünsel bir biçimde uygulanmasının gerekli olduğu vurgulanmış; özellikle bilgi paylaşımının ve ekip kültürünün güçlendirilmesinin hizmet inovasyonuna katkı sağladığı belirtilmiştir. Bu çerçevede, örgütlerin çalışanlarını bilgi paylaşımı konusunda cesaretlendirmeleri, ekip

kültürü oluşturmaları ve çalışan motivasyonunu artırmaları, inovatif süreçlerin sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır.

Akyos (2007) çalışmasında, kamu sektörünün mevcut durumunu değerlendirerek sektördeki bazı olumsuz özellikleri vurgulamıştır. Kamu sektörünün "yavaş, kalitesiz, etkinlikten uzak, erişilmesi güç, adil dağıtılmayan ve katılımcılığa kapalı" olarak tanımlandığını ifade etmiş ve bu yapıların yenilikçi çözümlerle ıslah edilmesi gerektiğini savunmuştur. Ayrıca, kamu hizmetlerinin vatandaşların yaşamını kolaylaştıracak şekilde yasal ve yapısal değişikliklere ihtiyaç duyduğunu belirtmiş ve hızlı, ucuz, eşitlikçi, kaliteli ve şeffaf inovatif yöntemlerin geliştirilmesini önermiştir.

Hu, Horng ve Sun (2009) un uluslararası otellerde görev yapan 621 personel ile gerçekleştirdikleri çalışmada, bilgi paylaşımı, ekip kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, bilgi paylaşımı, ekip kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkilerin hem anlamlı hem de güçlü olduğu bulunmuştur. Araştırmanın pratik önerisi, yüksek hizmet inovasyon performansına ulaşmak isteyen kuruluşların bilgi paylaşımını teşvik eden davranışları desteklemeleri ve etkili bir ekip kültürü oluşturmaları gerektiği yönündedir.

Ottenbacher ve Harrington (2010) çalışmalarında, hizmet inovasyon performansını etkileyen dört temel faktör hizmet inovasyon performansını etkileyen dört temel faktör belirlemişlerdir. Bunlar; yenilikçi hizmetlerin geliştirilmesi için net ve uzun vadeli bir stratejik vizyonun oluşturulması gerekliliği, organizasyon içinde yaratıcı düşünme ve yenilikçi bir kültürün teşvik edilmesi, yeterli içsel kaynakların sağlanması ve doğru şekilde yönlendirilmesi ile pazarın ve müşterilerin ihtiyaçlarının derinlemesine anlaşılması ve buna göre hizmet sunulmasıdır. Yazarlar, bu faktörlerin birlikte ve bütüncül bir yaklaşımla uygulanmasının, organizasyonların sürdürülebilir ve başarılı inovatif hizmetler geliştirebilmesinde belirleyici olduğunu ifade etmişlerdir.

Shepherd ve Patzelt (2011) çalışmalarında, iç girişimcilik sürecinin başarısızlıklarla sonuçlanabileceğini belirtmişlerdir. Bu tür başarısızlıkların yarattığı umutsuzlukla başa çıkabilmek için çalışanların işe bağlılıklarının güçlü olması gerektiği vurgulanmıştır. Yüksek işe bağlılığın dinamik ve girişimci davranışları desteklediği ortaya koyulmuş, dolayısıyla işe bağlılık düzeyi yüksek olan bireylerin iç girişimcilik kapasitelerinin de daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Cheng ve arkadaşları (2014) Kuzey Tayvan'da 239 şef ve çalışanla yaptıkları araştırmada, etik liderliğin astlarını sesliliğe teşvik ettiğini ve işlerini kolaylaştırdığını belirlemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, etik liderlik aynı zamanda çalışanların kariyer gelişimine ve terfi etmeye yönelik motivasyonunu da artırmaktadır.

Hussain, Konar ve Ali (2016) çalışmalarında, hizmet inovasyonunun performansını ölçmek için iki farklı yaklaşım önermişlerdir. Birinci yaklaşımda, ekip kültürü ve bilgi paylaşım davranışlarının hizmet inovasyon performansına etkisi incelenmiştir. Ekip kültürünün çalışanların bilgi paylaşımını teşvik ederek yenilikçi hizmetlerin geliştirilmesinde önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir. İkinci yaklaşım ise hizmet inovasyon performansı yaklaşımıdır. Burada, hizmet inovasyonunun doğrudan çalışanlar arasındaki iş birliği ve etkileşimlerle ilişkilendirilen davranışsal unsurlar üzerinden ölçülmesi sağlanmıştır. Çalışanlar arasında bilgi paylaşımı ve açık iletişimin, yenilikçi hizmetlerin ortaya çıkmasında önemli bir faktör olduğu vurgulanmıştır. Her iki yaklaşım da hizmet sektöründe inovasyon performansının değerlendirilmesinde ekip kültürü ve bilgi paylaşımı gibi unsurların önemine işaret etmektedir.

Molodchik ve arkadaşları (2016) Rusya'daki sanayi işletmelerinde yürüttükleri çalışmada, Rus çalışanlar arasında yenilikçi davranış oranının düşük olduğunu, örgüt kültürü ile iş görenlerin yenilikçi davranışları arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Molodchik, Krutova ve Molodchik, 2016).

Tian ve arkadaşlarının (2016) araştırması, sosyal sermaye, hizmet inovasyonu türleri ve hizmet inovasyonu performansı arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır (Tian, Wang, Li, Niu ve Si, 2016). Lojistik sektöründe faaliyet gösteren 210 işletme üzerinde yapılan ampirik araştırma sonucunda, dikey ilişki sermayesinin yalnızca artan hizmet inovasyonunu, yatay ilişki sermayesinin yalnızca çığır açan hizmet inovasyonunu ve sosyal ilişki sermayesinin ise her iki hizmet inovasyonu türünü de destekleyebildiği belirlenmiştir. Her iki hizmet inovasyonu türünün de işletmenin hizmet inovasyonu performansını artırabileceği saptanmıştır.

Engelbrecht ve arkadaşları (2017) çalışmalarında lider dürüstlüğü ve etik liderliğin lidere duyulan güveni ve çalışanların işe bağlılığını nasıl etkileyebileceğini araştırmışlardır. Web tabanlı bir anket aracılığıyla 204 çalışanın katılımıyla yürüttükleri çalışmada, etik liderlerin çalışanlara güvenilir ve etik bir çalışma ortamı sağlamada önemli bir rol üstlendiklerini belirlemişlerdir. Bu iki araştırmadan elde edilen veriler

doğrultusunda, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Lee ve Hidayat (2018) Endonezya'daki İslami bankalarda çalışanların özümseme kapasitesi ile bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansına etkisini incelemişlerdir. Bulgular, her iki faktörün de hizmet inovasyonu performansını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Cheng, Hong ve Yang (2018) çalışmalarında, Tayvan'daki Çin Havayolları'nda görevli 375 uçuş personeliyle hiyerarşik regresyon analizi yöntemi kullanarak bir araştırmada, psikolojik sermaye, işe bağlılık ve hizmet davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda, yüksek psikolojik sermayeye sahip uçuş görevlilerinin daha fazla işe bağlılık ve daha iyi hizmet davranışı gösterme eğiliminde olduğunu belirlenmiştir. Ayrıca, iş bağlılığının, psikolojik sermaye ile hizmet davranışı arasında aracı bir rol üstlendiği bulunmuştur.

Hollebeek ve arkadaşları (2018) gerçekleştirdikleri araştırmada, işletme, müşteri ve çalışan bağlılığının hizmet inovasyonunun üç ana faktörü olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırma, çalışanın işe bağlılığı ile hizmet inovasyon davranışı arasında hem doğrudan hem de dolaylı etkilerle iki yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanın işe bağlılığının artırılması, işin güvenliğini ve istikrarını güçlendirerek doğrudan pozitif etkiler yaratmakta; aynı zamanda, uzun vadeli bir bağlılık geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Dolaylı etkiler ise, çalışanın yenilikçi davranışlar sergileyerek kendini geliştirmesi, ücretinin artması ve kendini gerçekleştirme fırsatları gibi olumlu yönlerde ortaya çıkmaktadır. Ancak, tükenmişlik, stres, düşük performans beklentisi ve yetersiz destek algısı gibi olumsuz faktörler doğrudan negatif etkiler yaratırken, yeni fikirler üretme ve uygulama sürecinde yaşanan baskı, sınırlı iş-yaşam dengesi, sosyal ve sağlık riskleri gibi unsurlar dolaylı olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Bu bulguların, çalışan bağlılığının artırılmasının hem inovatif davranışları teşvik edebileceği hem de olumsuz iş koşullarının inovasyon sürecine zarar verebileceği ifade edilmiştir.

Işık'ın (2018) çalışmasında, Bitlis ilindeki hizmet sektörü çalışanlarıyla yürüttüğü araştırmada, inovasyon kültürünün hizmet inovasyonu performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu saptamıştır.

Özbey ve Başdaş (2018) çalışmalarında, hemşirelerin inovatif uygulamaları hayata geçirme ve yaratıcı düşünme becerilerinin geliştirilmesinin önemini vurgulamışlardır.

Hemşirelerin yeni ve yaratıcı hizmetler geliştirmesi, hasta bakım kalitesini artırırken sağlık hizmetlerinin maliyetini düşürebilmektedir. Çalışma, hemşirelerin inovasyon süreçlerinde aktif rol alabilmesi için yaratıcı düşünceyi destekleyen ve ödüllendiren bir kurum kültürünün oluşturulması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca, hemşirelere inovasyon eğitimi verilmesi, yaratıcı fikirlerin ödüllendirilmesi ve ticari ürün geliştirme aşamalarında yasal destek sağlanmasının önemi vurgulanmıştır.

Özsungur ve Karadal (2019) Adana Sanayi Odası'na kayıtlı işletmelerde yürüttükleri çalışmada, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı ve iç girişimcilik üzerinde olumlu etkiler yarattığını ortaya koymuşlardır. Ayrıca işe bağlılığın, etik liderlik ile hizmet inovasyonu ve iç girişimcilik arasındaki ilişkilerde kısmi aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir.

Sun ve Huang (2019) hizmet inovasyon performansını, şirketlerin rekabetçi kültürlerini sürdürebilmeleri için geliştirilmiş yeni hizmetler veya mevcut hizmetlerin iyileştirilmesiyle doğrudan ilişkilendirerek tanımlamışlardır. Çalışmalarında, psikolojik sermayenin inovatif davranış üzerindeki etkisinin yanı sıra, psikolojik güvenliğin bu süreçte önemli bir aracı rol oynadığını ortaya koymuşlardır. Bu bulgular, çalışanların psikolojik güvenlik algısının, hizmet inovasyonu sürecindeki başarıyı artırıcı bir unsur olduğunu vurgulamaktadır.

Alioğulları (2020) Erzurum'daki perakende sektöründe çalışan 147 kişiyle yaptığı araştırmada, sosyal sermayenin hem hizmet inovasyonunu hem de işe bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir. Ayrıca, işe bağlılığın bu iki değişken arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunurken, bilgi paylaşımı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Artun (2020) Türkiye'de 3 yıl ve daha uzun süredir çalışan dört ve beş yıldızlı otel yöneticileriyle gerçekleştirdiği çalışmada, dinamik yeteneklerin hizmet inovasyonu ve performans üzerinde anlamlı etkilerinin olduğunu saptamıştır. Ayrıca, hizmet inovasyonunun dinamik yetenekler ile performans arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir.

Nişancı ve Bakkal (2020) İzmir'deki bir çağrı merkezi çalışanlarıyla yaptıkları araştırmada, hizmet inovasyonu ile bilgi paylaşımı ve iş gören tatmini arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişkiler olduğunu belirlemişlerdir. Özellikle bilgi paylaşımının hem hizmet inovasyonu hem de çalışan tatmini üzerinde pozitif etkileri olduğu belirlenmiştir.

Bununla birlikte, cinsiyetin bu ilişkilerde belirleyici bir faktör olduğu, kadınların erkeklere göre daha düşük düzeyde iş tatmini ve bilgi paylaşımı deneyimledikleri tespit edilmiştir.

Oruç (2021) Hatay il merkezindeki kamu ve özel sektör sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında, toksik liderlik algısının hizmet inovasyon davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini metanetin düzenleyici rolüyle incelemiştir. Karma yöntemle yürütülen araştırmada metanetin bu etkide düzenleyici bir rol oynamadığı sonucuna varılmıştır.

Kalıpçı (2021) Antalya'daki beş yıldızlı otellerin satın alma yöneticileriyle yapılan çalışmada, hizmet inovasyonu ile teknoloji kabulü arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, öğrenen örgütün teknolojiyi kabul düzeyi ile hizmet inovasyonu arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Soysal (2021) otel işletmeleri üzerine yaptığı çalışmada, pazar ve teknolojik türbülansın hizmet inovasyonu üzerinde etkili olduğunu, devlet organizasyonları ile hizmet inovasyonu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermiştir.

Tekeli ve Özkoç (2021) yazdıkları makalede örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için bireysel faktörlerin önemine dikkat çekmişlerdir. Çalışanların işe adapte olmalarının, onların inovasyon davranışı sergilemelerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yurt (2021) beş yıldızlı otel çalışanlarıyla yürüttüğü araştırmada, pozitif psikolojik sermaye ile hem hizmet inovasyonu performansı hem de örgütsel muhalefet arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Araştırmada, pozitif psikolojik sermayenin artmasıyla birlikte hizmet inovasyon performansının da yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Değirmenci, Öztürk ve Büyükbeşe (2022) Adıyaman ilinde finans sektöründe gerçekleştirdikleri araştırmada, yöneticiye duyulan güvenin hizmet inovasyon performansı üzerindeki etkisini, içsel motivasyon ve örgütsel öğrenmenin kısmi aracılık rolüyle incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, yöneticilere duyulan güvenin, çalışanların içsel motivasyonunu ve örgüt içindeki öğrenme süreçlerini olumlu yönde etkileyerek hizmet inovasyon performansını artırdığı belirlenmiştir.

Nwachukwu ve Vu'nun (2022) çalışmalarında, hizmet inovasyonu, pazarlama inovasyonu ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonucunda,

hizmet inovasyonunun müşteri memnuniyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği, pazarlama inovasyonunun müşteri memnuniyetini teşvik ettiği belirlenmiştir.

Lin (2023) Çin'in 4 eyaletinde yaptığı bir araştırmada, dönüşümcü liderlik ile ön büro hizmet çalışanlarının inovatif iş davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bulgular, dönüşümcü liderliğin inovatif iş davranışı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu; örgütsel özdeşleşme/çalışan sesinin dönüşümcü liderlik ile inovatif iş davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini ve dönüşümcü liderliğin inovatif iş davranışı üzerindeki dolaylı etkisinin (örgütsel özdeşleşme/çalışan sesi yoluyla) çalışan daha inovatif bir iklimde çalıştığında daha güçlü olduğunu göstermiştir.

Ekmekcioğlu ve Öner (2024) teknopark çalışanlarıyla yaptıkları araştırmada, örgüt kültürünün yenilikçi davranışları anlamlı ve pozitif şekilde etkilediğini saptamışlardır.

Ahn, Park ve Ye (2025) araştırmalarında, yapay zekâ (Artificial Intelligence-AI) hizmet kalitesinin çalışanların hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Çalışmada, AI sistemlerinin teknik (güvenilirlik, şeffaflık) ve insana dair (empati, yanıt verme) özelliklerinin çalışanların yenilikçi davranışlarını teşvik ettiği, bu sürecin sosyal değişim teorisi çerçevesinde karşılıklı bir motivasyonla açıklanabileceği ifade edilmiştir.

3. BÖLÜM

YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. YÖNTEM

Sağlık çalışanlarında mesleki canlılığın hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada uygulanan işlemler alt başlıklar halinde ele alınmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında mesleki canlılığın hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinin incelenmesidir.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırmanın sağlık sektörü özelinde mesleki canlılık ile hizmet inovasyon davranışı ilişkisini inceleyen ilk çalışmalardan biri olması dolayısıyla akademik literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma bulguları ışığında sağlık kurumlarında mesleki canlılık düzeylerini arttırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesi hem hizmet sunumunu iyileştirecek hem de çalışanların motivasyonunu artırarak sağlık sektöründeki inovasyon kültürünü güçlendirecek önerilerde bulunulabileceğine inanılmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ardahan ilinde 2023-2024 yılında görev yapan 1384 sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Ana kütleyi temsil edebilecek örneklem hacminin hesaplanabilmesi için Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2004) önerdiği “ $\alpha=0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri” analizi temel alınmıştır. Analize göre %5 örneklem hatasına göre en az 300 katılımcıya ulaşılması hedeflenmiş ve 11 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup 18-65 yaş arasında olup çalışmaya gönüllü katılan sağlık çalışanı dahil edilmiştir.

3.1.4 Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, sadece Ardahan ilindeki sağlık kurumlarında görev yapan personelin mesleki canlılığının hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisini incelemekte olup, diğer sektörlerdeki uygulamaları kapsamamaktadır. Araştırmadan elde edilen verilerin genellemesi bu nedenle mümkün değildir. Katılımcıların anket ifadelerine verdikleri cevapların doğru, tarafsız olduğu kabul edilmektedir. Bunun yanında sağlık çalışanlarının mesleki yükleri nedeniyle anket formunu doldurmak istememeleri ya da taraflı doldurabilecekleri ihtimali de araştırmanın sınırlılıkları içinde yer almaktadır.

3.1.5. Araştırma Soruları

Araştırma soruları şu şekildedir:

1. Sağlık çalışanlarının mesleki canlılık algılarının, hizmet inovasyon davranışları üzerindeki etkisi nedir?
2. Sağlık çalışanlarının mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı algı düzeyleri nedir?
3. Sağlık çalışanlarının mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı algı düzeyleri, sosyo-demografik değişkenlere göre istatistiki anlamlı farklılık göstermekte midir?

3.1.6. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Değerlendirilmesi

Bu araştırma, nicel araştırma yaklaşımı ile yürütülmüş olup, ilişkisel ve kesitsel tarama deseni temelinde gerçekleştirilmiştir. Veriler, yüz yüze anket yöntemi ile Kasım 2023 Mart 2024 arasında toplanmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır: Birinci bölümde Sosyo-demografik Veri Formu, ikinci bölümde Mesleki Canlılık Ölçeği, üçüncü bölümde ise Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği yer almaktadır. Araştırmaya katılan ve kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 411 sağlık çalışanından elde edilen veriler önce Excel programına aktarılmış, ardından SPSS 27.0 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Sürekli değişkenler, ortalama ve standart sapma değerleri ile tanımlayıcı istatistikler kullanılarak özetlenmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu, Kolmogorov-Smirnov testi ile birlikte çarpıklık ve basıklık katsayıları (+1, -1) incelenerek değerlendirilmiştir. Farklılıkların incelenmesinde Bağımsız Örneklem t-Testi, Mann-Whitney U Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Kruskal-Wallis H Testi uygulanmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkilerin yönü ve gücünü belirlemek amacıyla Pearson ve Spearman Rho

korelasyon testleri kullanılmıştır. Ayrıca bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki etkiyi incelemek için regresyon analizleri yapılmıştır. Tüm istatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

3.1.7. Verileri Toplama Araçları

Araştırma verileri anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Sosyo-demografik Veri Formu, ikinci bölümde Mesleki Canlılık Ölçeği ve üçüncü Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği'ne ait ifadeler yer almaktadır.

Kişisel Veri Formu: Daha önce yapılmış olan bazı araştırmalardan faydalanılarak katılımcıların yaş, medeni durum, çalışılan sağlık kurumu, meslekte çalışma süresi, eğitim durumu gibi değişkenlerin yer aldığı bir anket hazırlanarak uygulanmıştır.

Mesleki Canlılık Ölçeği (MCÖ): Bu araştırmada katılımcıların mesleki canlılıklarının ölçülmesinde Harvey (2002) tarafından geliştirilen ve Uzunbacak ve Akçakanat (2018) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenirliği yapılan, Mesleki Canlılık Ölçeği (Professional Vitality Scale) kullanılmıştır. Harvey tarafından geliştirilen Mesleki Canlılık Ölçeği 18 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeği oluşturan boyutlar tutku (passion), dinçlik (vigor), ustalık (facility) ve iş tatmini (jobsatisfaction) olarak isimlendirilmiştir. Bu boyutlardan tutku ve dinçlikte 4'er madde, ustalık ve iş tatmininde ise 5'er madde bulunmaktadır. Uzunbacak ve Akçakanat tarafından 5'li likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) olarak Türkçe uyarlanan ölçekte de benzer şekilde dört boyut elde edilse de 15. Madde madde-toplam puan korelasyonu 0.30 altında olması dolayısıyla işlem dışında tutularak 17 madde üzerinden geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Uzunbacak ve Akçakanat'ta da 1-4. Sorular "Tutku", 5-8. Sorular "Dinçlik", 9-13. Sorular "Ustalık" ve 14-17. Sorular "İş Tatmini" olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması sonucunda KMO değeri 0.926 ve Barlett Küresellik testi sonucu ($\chi^2 = 3533,068$; $p < 0.000$) anlamlı olarak tespit edilmiştir. Ulaşılan bu bulgular neticesinde elde edilen verilerin faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Ayrıca ölçeğin DFA analizi sonucunda modeldeki uyum iyiliği değerlerinin ($\chi^2/(df)$ oranı 4,91; RMSEA 0,73; CFI 0,96; NFI 0,95; GFI 0,90) iyi ve kabul edilebilir uyum seviyelerinde oldukları belirlenmiştir. Bunun yanında Mesleki Canlılık Ölçeği güvenirlik Cronbach Alfa katsayısı 0,89 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında mevcut ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği: Hizmet inovasyon davranışını ölçmeye yönelik geliştirilen “Hizmet İnovasyon Performansı Ölçeği” Hu, Horng ve Sun (2009) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek hizmet yenilik davranışı ve yeni hizmet geliştirme olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Her ne kadar ölçeğin adı “hizmet inovasyon performansı” olsa da bu iki boyut hizmet inovasyon davranışını ölçmeye yöneliktir. Çünkü işletmelerde çalışanlar inovasyon üzerine fikir geliştirerek hizmet inovasyon davranışında bulunacağı gibi yeni hizmet geliştirerek de bu süreçte aktif rol oynayabilmektedir. İnovasyonun pratikte uygulama bulana kadar fikir aşamasındaki hali inovasyon davranışı olarak ifade edilmektedir. Bu anlamda hizmet inovasyon davranışı, yeni hizmet geliştirme sürecinde ve inovasyonun uygulama alanı bulması sürecinde çalışanlarca sergilenebilmektedir (Scott ve Bruce, 1994; Barcet, 2010) Ölçek orijinalinde 14 ifade ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Hu ve diğerleri (2009) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçeye uyarlaması Özsungur (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekte yer alan 1-6 numaralı ifadeler iş gören hizmet yenilik davranışı (HYD) boyutunu, 7-14 numaralı ifadeler ise yeni hizmet geliştirme (YHG) boyutunu oluşturmaktadır. Özsungur (2019) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu tespit edilmiş olup iki boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Araştırmada kullanılan hizmet inovasyon davranışı ölçeğinin faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.913 ve Barlett küresellik testinin anlamlılık düzeyi ise, 0.000 bulunmuştur. 14 madde ve 2 alt boyuttan meydana gelen ölçeğin toplam varyansın %69,92 olarak saptanmıştır. Ölçeğin AMOS yazılımı ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum iyiliği istatistiklerine ilişkin sonuçlar; $X^2/df=4.277$, $GFI=0.94$, $NFI=0.91$, $RFI=0.92$, $AGFI=0.91$, $RMSEA=0.068$ ve $SRMR=0.0638$ olarak tespit edilmiştir. Gerek geliştirilme aşamasında gerekse geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları ile birlikte elde edilen verilere dayanılarak Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeğini geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracı olarak değerlendirmek mümkündür.

3.1.8. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma için, Ardahan Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulu’nun 23.10.2023 tarihli ve 2300034210 sayılı Etik Kurul Kararı ile; ayrıca Ardahan İl Sağlık Müdürlüğü’nün 31.10.2023 tarihli ve 228153349 sayılı üst yazısıyla alınan izin doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Bunun yanında anket uygulaması

öncesinde, katılımcılardan yazılı ve sözlü onamları alınarak gönüllü katılım esasına dayalı veri toplama süreci yürütülmüştür.

3.2. BULGULAR

3.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Analize konu olan örnekleme yer alan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ait elde edilen bulgular aşağıda Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara ait demografik özellikler (n=411)

Değişkenler	Grup	n	%	Değişkenler	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	212	51,6	Pozisyon/Ünvan	Ağız dış sağlığı teknikeri	9	2,2
	Erkek	199	48,4		Anestezi teknikeri	3	0,7
Yaş	25 yaş ve altı	64	15,6		Araştırmacı	1	0,2
	26-30 yaş	147	35,8		ATT	10	2,4
	31-35 yaş	61	14,8		Bilgisayar mühendisi	1	0,2
	36-40 yaş	59	14,4		Çevre sağlığı teknikeri	2	0,5
	41 yaş ve üzeri	80	19,5		Dış Hekimi	14	3,4
Medeni Durum	Bekar	190	46,2		Dış Teknikeri	5	1,2
	Evli	216	52,6		Diyaliz Teknikeri	1	0,2
	Boşanmış/Dul	5	1,2		Ebe	17	4,1
Çocuğa Sahip Olma Durumu	Evet	198	48,2		Eczacı	1	0,2
	Hayır	213	51,8		Güvenlik görevlisi	5	1,2
Eğitim Durumu	İlkokul	5	1,2		Hastane müdürü	1	0,2
	Ortaokul	4	1		Hemşire	89	21,7
	Lise	72	17,5		Hizmetli	4	1
	Ön Lisans	131	31,9		Laboratuvar teknikeri	7	1,7
	Lisans	129	31,4		Memur	16	3,9
	Yüksek Lisans	47	11,4		Paramedik	22	5,4
	Doktora	23	5,6		Pratisyen hekim	19	4,6
Çalışılan Kurum	ADSM	63	15,3		Psikolog	4	1
	ASM/TSM	28	6,8		Röntgen teknikeri	15	3,6
	Hastane	164	39,9		Sürekli İşçi	18	4,4
	İl Sağlık Müdürlüğü	129	31,4		Şoför	4	1
	112 Komuta Merkezi	27	6,6		Temizlik personeli	33	8
					Tıbbi sekreter	45	10,9
Bulunulan Kurumda Çalışma Süresi	1-5 yıl	277	67,4		Uzman doktor	23	5,6
	6-10 yıl	59	14,4		V.H.K.İ.	41	10
	11-15 yıl	32	7,8				

	16 yıl ve üzeri	43	10,5		Yüksek Mühendisi	İnşaat	1	0,2
Toplam çalışma süresi	1-5 yıl	241	58,6	Çalışılan bölüm	112 Komuta Merkezi	35	8,5	
	6-10 yıl	70	17		Acil Servis	63	15,3	
	11-15 yıl	43	10,5		Ameliyathane	17	4,1	
	16 yıl ve üstü	57	13,9		İdari birim	143	34,8	
					Laboratuvar	11	2,7	
					Poliklinik	97	23,6	
					Tıbbi görüntüleme /Röntgen/MR vb	15	3,6	
					Yataklı servis	20	4,9	
					Diğer	10	2,4	

Tablo 1' e göre, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çoğunluğu kadın (51,6%), 26–30 yaş aralığında (35,8%), evli (52,6%), çocuğu olmayan (51,8%) ve ön lisans mezunu (31,9%) bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların en fazla çalıştıkları kurum hastaneler (39,9%) olup, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresinde en yüksek oran 1–5 yıl (67,4% ve 58,6%) grubuna aittir. Pozisyon açısından en yüksek frekans hemşirelere (21,7%) aittir. Çalışılan bölümde ise idari birimler (34,8%) öne çıkmaktadır.

3.2.2. Ölçeklere Ait Faktör Analizleri

Bu araştırma 411 katılımcı ile gerçekleştirilmiş ve Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği'ne ait faktör analizi bulguları aşağıda Tablo 2 ve Tablo 3' te verilmiştir.

Tablo 2. Mesleki Canlılık Ölçeği faktör analizi

Soru No	Soru İfadesi	Faktör Yükleri		
		Rotated Component Matrix		
		1	2	3
MC1	Bir sağlık çalışanı olarak hastaların/hizmet alanların hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.			0,801
MC2	Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.	0,307		0,793
MC3	Çalıştığım işyerinin hastalara/hizmet alanlara nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim.			0,779
MC4	İş yaşamımdaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.	0,345		0,630
MC5	Çalışma günü boyunca enerji doluyum.		0,583	0,533
MC6	İşime karşı her gün şevk ve istek duyarım.		0,544	0,493
MC7	İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	0,697		0,439
MC8	İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarım ve hastalarla etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	0,687		0,432

MC9	Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	0,724	0,375
MC10	Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımdan desteğini alırım.	0,655	
MC11	İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarım.	0,750	
MC12	İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.	0,829	
MC13	Ne zaman liderlik yapmak ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.	0,821	
MC14	İşimden çok memnunuz.	0,340	0,754
MC15	İşim beni tatmin ediyor.		0,854
MC16	Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.		0,823
MC17	Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.		0,795
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,929
Bartlett Küresellik Testi Ki kare			5284,176
sd			136
p değeri			0,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Tablo 2’ de yer alan verilere göre, gerçekleştirilen faktör analizinin ilk değerlendirmesinde ölçeğin aslında 4 boyut olmasına karşın üç boyutlu bir yapıya sahip olduğunu saptanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçek geçerliliği ölçütü 0,929 olarak bulunmuş ve bu değerin 0,90’ın üzerinde olması, verilerin faktör analizine uygunluğunun oldukça yüksek olduğunu göstermektedir (Hair, Howard ve Nitzl, 2020). Ayrıca, Bartlett küresellik testi sonucu (Ki kare=5284,176; $p<0,001$) verilerin faktör analizine uygun olduğunu ve maddeler arasındaki ilişkilerin anlamlı düzeyde olduğunu ($>0,30$) desteklemektedir (Tabachnick ve Fidell, 2019). MC6 ve MC7 ifadelerinin iki farklı bileşene yüklenmesi ve faktör yükleri arasındaki farkın 0,10’dan az olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Bahse konu iki ifadenin çıkarılmasının ardından tekrar faktör analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği faktör analizi geçerlik ve varyans yüzdeleri

Boyut	Soru İfadesi	Faktör Yükleri	Faktör Açıklama Oranı
		Rotated Component Matrix	

			1	2	3
Tutku (T)	MC1	Bir sağlık çalışanı olarak hastaların/hizmet alanların hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.		0,827	
	MC2	Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.		0,806	
	MC3	Çalıştığım işyerinin hastalara/hizmet alanlara nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim.		0,797	29,837
	MC4	İş yaşamımdaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.		0,646	
Profesyonel Yeterlilik (PY)	MC7	İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	0,724		
	MC8	İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarım ve hastalarla etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	0,706		
	MC9	Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	0,735		
	MC10	Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımla desteğini alırım.	0,653		21,401
	MC11	İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarım.	0,768		
	MC12	İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.	0,816		
	MC13	Ne zaman liderlik yapmak ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.	0,800		
İş tatmini (IT)	MC14	İşimden çok memnunum.		0,760	
	MC15	İşim beni tatmin ediyor.		0,857	
	MC16	Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.		0,837	21,140
	MC17	Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.		0,813	
				Toplam	72,378
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği				0,923	
Bartlett Küresellik Testi Ki kare				4550,819	
sd				105	
p değeri				0,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 5 iterations.

Yapılan faktör analizi sonucunda MC1-MC4 arasındaki ifadeler “Tutku”, MC7-MC13 arasında yer alan ifadeler “Profesyonel Yeterlilik” ve MC14-MC17 arasındaki ifadeler “İş Tatmini” olarak yeniden adlandırılmıştır. Faktör analizinde kullanılan Kaiser-

Meyer-Olkin (KMO) testi sonucunda 0,923 gibi yüksek bir değer elde edilmiştir, bu da verilerin faktör analizi için oldukça uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Bartlett Küresellik Testi (Ki kare=4550,819; $p<0,001$) maddeler arasında yeterli düzeyde korelasyon olduğunu ve analiz için uygun bir yapı sunduğunu göstermektedir. Faktör açıklama oranlarına bakıldığında, ilk faktör olan “Tutku” boyutu, toplam varyansın %29,837'sini açıklamaktadır. Bu boyutta yer alan maddeler, bireylerin işlerine olan tutkuları ve işsel motivasyonlarını yansıtmaktadır. İkinci faktör olan “Profesyonel Yeterlilik” boyutu, toplam varyansın %21,401'ini açıklamaktadır ve iş ile ilgili yeterlilik, beceri, ustalık ve liderlik gibi konuları kapsamaktadır. Son olarak, üçüncü faktör olan “İş Tatmini” boyutu, toplam varyansın %21,140'ını açıklamaktadır ve bireylerin iş memnuniyeti ve kariyer tatmini ile ilgili maddeleri içermektedir. Üç boyutun toplam açıklanan varyansı %72,378 olup, bu değer ölçeğin yapı geçerliliği açısından güçlü bir göstergedir.

Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği:

Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) Ölçeği'ne ait faktör analizi bulguları aşağıda Tablo 4' te verilmiştir.

Tablo 4. Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) Ölçeği faktör analizi ve varyans yüzdeleri

Boyut	Soru No	Soru İfadesi	Faktör Yükleri		Faktör Açıklama Oranı
			Rotated Component Matrix		
			1	2	
Hizmet Yenilik Davranışı (HYD)	1	İşyerinde yeni fikirler ortaya atarım.		0,888	
	2	İşyerinde yeni yöntemleri araştırırım.		0,915	
	3	İşyerinde diğer iş görenlere yenilikçi fikirler öneririm ve onları buna ikna etmeye çalışırım.		0,869	
	4	İşyerinde yenilik yapmak için gerekli kaynakları güvence altına almaya çalışırım.		0,849	38,496
	5	İşyerinde yeni fikirlerin geliştirilmesi için uygulanabilir bir süreç ortaya koyarım.		0,823	
	6	Genel olarak kendimi ekibin yenilikçi bir üyesi olarak görüyorum.		0,758	
Yeni Hizmet Geliştirme (YHG)	7	Bu işyeri yenilik için uygun bir ortam sunmaktadır.	0,718		
	8	İşyerindeki tüm birimler yeni işler geliştirmek için iş birliği içindedir	0,770		34,229
	9	Yeni projelerde, yöneticiler ile personel yakın iş birliği içinde çalışırlar.	0,792		

10	Bu işyerinde, yeni projeler başarıya ulaştığında çalışanlar ödüllendirilir.	0,846
11	Bu işyeri bazı kaynaklarını yenilikler için tahsis etmektedir.	0,870
12	Bu işyerinin mevcut insan kaynağı, yenilik yapmak için yeterlidir.	0,810
13	Çalışma arkadaşlarım, yenilik yapma konusunda profesyoneldir.	0,762
14	Çalışma arkadaşlarımdan yaptığım yenilikler zamanlama, kaynaklar ve süreç bakımından yeterlidir.	0,780
		Toplam 72,725
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği		0,910
Bartlett Küresellik Testi Ki kare		5078,680
sd		91
p değeri		0,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 3 iterations.

Tablo 4’te Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda ölçeğin, orijinal yapısıyla uyumlu olarak iki boyutlu bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Birinci boyut olan Hizmet Yenilik Davranışı (HYD), varyansın %38,496’sını açıklamakta ve iş yerinde yeni fikirler üretme, yenilikçi süreçler geliştirme ve kaynakları güvence altına alma gibi davranışları kapsamaktadır. İkinci boyut olan Yeni Hizmet Geliştirme (YHG) ise varyansın %34,229’unu açıklamakta olup işyeri ortamının yeniliğe elverişliliği, çalışan-yönetici iş birliği, yeniliklerin ödüllendirilmesi ve insan kaynağının yeterliliği gibi unsurları içermektedir. Toplam açıklanan varyansın %72,725 olması, ölçeğin yapısal geçerliliğinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca, KMO değeri 0,910 ile “mükemmel” düzeyde bulunmuş, Bartlett Küresellik Testi ($\chi^2=5078,680$, $sd=91$, $p<0,001$) verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ortaya koymuştur. Faktör yüklerinin her iki boyutta da yüksek ve belirgin şekilde ayrılmış olması, ölçeğin hem geçerli hem de güvenilir bir ölçüm aracı olduğunu güçlü biçimde desteklemektedir.

3.2.3. Normallik ve Güvenilirlik Analizi ile Puan Ortalamaları

Normallik analizi, bir veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik yapılan istatistiksel test ve görsel incelemeleri kapsar. Normal dağılım, bir veri setinin ortalama etrafında simetrik olarak yayılması durumunu ifade eder ve bu dağılımın çan eğrisi (Gaussian dağılımı) ile karakterize edilir. Birçok istatistiksel

yöntem, verilerin normal dağılım gösterdiği varsayımına dayanır (Field, 2013). Bu nedenle, normallik analizinin sonuçları, hangi testlerin kullanılacağına doğrudan etki eder. Normallik dağılımında en fazla kullanılan istatistiki testler Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilks testleridir. Kolmogorov-Smirnov testi, genellikle büyük örneklemelerde uygulanırken, Shapiro-Wilk testi küçük ve orta büyüklükteki örneklemeler için daha hassas sonuçlar verir. Her iki testte de p değeri 0.05'ten büyük olduğunda veri seti normal dağılıma uygun kabul edilir; eğer p değeri 0.05'ten küçükse normallik varsayımı reddedilir ve veri setinin normal dağılıma uymadığı kabul edilir (Ghasemi ve Zahediasl, 2012). Bunların yanında çarpıklık ve basıklık değerlerinden de yararlanılır. Bu değerlerin ± 1 arasında olması, verilerin normal dağılıma uygun olduğunu gösterir (George ve Mallery, 2010).

Güvenilirlik, bir ölçme aracının aynı şartlar altında yenilenen ölçümlerde elde edilen değerlerin kararlılığını ifade etmektedir. Güvenilir olmayan bir ölçek kullanışsızdır. Cronbach (1951) tarafından geliştirilen Alfa Katsayısı Yöntemi ile değerlendirilmektedir. Cronbach Alpha Değeri doğru-yanlış şeklinde puanlanamayan maddelerin 1-3, 1-4, 1-5 gibi puanlandığında kullanılan, iç tutarlılığı ölçen bir tahmin yöntemidir (Ercan ve Kan, 2004).

Tablo 5' te araştırmada kullanılan ölçek genel ve alt boyutlarına ait normallik testleri ve güvenilirlik analizleri ile puan ortalamaları verilmiştir.

Tablo 5. Normallik ve güvenilirlik analizi ile puan ortalamaları

Ölçek ve alt boyutları	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	Kolmogorov Smirnov (p)	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alfa (α)
Tutku (T)	411	3,77	0,98	0,000	-1,007	0,471	0,884
Profesyonel Yeterlilik (PY)	411	4,01	0,79	0,000	-1,373	2,196	0,919
İş Tatmini (İT)	411	3,71	0,97	0,000	-0,593	-0,115	0,891
Mesleki Canlılık Ölçeği (MC)	411	3,87	0,76	0,000	-1,060	1,164	0,934
Hizmet Yenilik Davranışı (HYD)	411	3,71	0,93	0,000	-0,778	-0,044	0,940
Yeni Hizmet Geliştirme (YHD)	411	3,32	0,98	0,000	-0,459	-0,502	0,930
Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği (HİD)	411	3,49	0,83	0,000	-0,445	-0,415	0,931

* p <0,001

Tablo 5'te yer alan Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarına göre, tüm ölçek ve alt boyutlarında verilerin normal dağılım göstermediği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1 aralığında normal dağılıma uygun kabul edilmiştir. Buna göre, İş Tatmini (İT, Çarpıklık=-0,593; Basıklık=-0,115), Hizmet Yenilik Davranışı (HYD, Çarpıklık=-0,778; Basıklık=-0,044), Yeni Hizmet Geliştirme (YHG, Çarpıklık=-0,459;

Basıklık=-0,502) ve HİD Ölçeği (Çarpıklık=-0,445; Basıklık=-0,415) alt boyutlarının hem çarpıklık hem de basıklık değerleri ± 1 sınırları içinde bulunarak normal dağılıma uygunluk göstermektedir. Diğer yandan, Tutku (T, Çarpıklık=-1,007; Basıklık=0,471), Profesyonel Yeterlilik (PY, Çarpıklık=-1,373; Basıklık=2,196) ve Mesleki Canlılık (MC, Çarpıklık=-1,060; Basıklık=1,164) alt boyutlarının çarpıklık ve/veya basıklık değerleri ± 1 sınırlarının dışında kalarak normal dağılımdan sapma gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu sonuçlara istinaden fark analizlerinde, MC ölçeği ve alt boyutları için parametrik olmayan testlerin (Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis H Testi); HİD ölçeği genel ve alt boyutları için ise parametrik testlerin (Bağımsız Örneklem t Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi – ANOVA) kullanılmasına karar verilmiştir.

Bu çalışmada ölçek genel ve alt boyutlarının aritmetik ortalamaları, 1-5 aralığındaki puanlamaya göre “düşük”, “orta” ve “yüksek” düzey olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflama için kullanılan formül:

$$(\text{Üst sınır}-\text{Alt sınır})/3 = (5-1)/3 = 1,33$$

Buna göre 1,00–2,33 aralığı “düşük”, 2,34–3,66 aralığı “orta” ve 3,67–5,00 aralığı “yüksek” düzeyi ifade etmektedir.

Elde edilen bulgulara göre Tutku ($T=3,77\pm 0,98$), Profesyonel Yeterlilik (PY: $4,01\pm 0,79$), İş Tatmini (İT: $3,71\pm 0,97$) ve Mesleki Canlılık Ölçeği (MC: $3,87\pm 0,76$) ve Hizmet Yenilik Davranışı (HYD: $3,71\pm 0,93$) “yüksek” düzeyde; Hizmet İnovasyon Davranışı Ölçeği (HİD: $3,49\pm 0,83$) ve Yeni Hizmet Geliştirme (YHG $\bar{X}=3,32\pm 0,98$) ise “orta” düzeyde yer almaktadır. Tüm ölçek ve alt boyutlarda Cronbach’s Alpha değerlerinin 0,884 ile 0,940 arasında değişmesi, ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir, ancak bazı boyutlarda (özellikle YHG) bu algıların daha düşük olduğu belirlenmiştir.

3.2.4. Korelasyon (İlişki) Analizi

Büyüköztürk’e (2011) göre korelasyon, iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve gücü hakkında bilgi veren istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon katsayısı, iki değişkenin birlikte nasıl değiştiğini ve bu değişimin doğrusal olup olmadığını gösterir. Korelasyon katsayısı r ile ifade edilir ve -1 ile +1 arasında bir değer alır. +1 değeri, iki değişken arasında mükemmel pozitif bir ilişki olduğunu, -1 değeri ise iki değişken arasında

mükemmel negatif bir ilişki olduğunu gösterir. 0 değeri, iki değişken arasında bir ilişki olmadığını ifade eder.

Spearman's Rho (Spearman sıralama korelasyon katsayısı) ise sıralı (ordinal) veriler arasındaki ilişkileri inceleyen bir korelasyon katsayısıdır. Spearman korelasyon katsayısı, sıralı verilerdeki iki değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılır ve bu katsayı, değişkenlerin sıralamalarına dayalıdır. Parametrik olmayan testler arasında yer alır ve -1 ile +1 arasında bir değer alır. +1 mükemmel pozitif, -1 ise mükemmel negatif bir sıralama ilişkisini gösterir. Spearman's rho, özellikle sıralı verilerde veya verilerin normal dağılıma uymadığı durumlarda tercih edilir.

Bu çalışmada korelasyonlar şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Mukaka, 2012; 69-71):

- 0.90 ve üzeri: Çok güçlü ilişki
- 0.70–0.89: Güçlü ilişki
- 0.50–0.69: Orta düzey ilişki
- 0.30–0.49: Zayıf ilişki
- 0.00–0.29: Çok zayıf ilişki

MC ölçeği ve HİD ölçeklerinden elde edilen puanlara ilişkin Pearson ve Spearman Rho korelasyon katsayıları aşağıda Tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6. Değişkenler arasındaki korelasyon analizi sonuçları

Boyutlar	1	2	3	4	5	6	7
1. T	1.000						
2. PY	0.600	1.000					
3. İT	0.530	0.562	1.000				
4. MC	0.828	0.858	0.817	1.000			
5. HYD	0.596	0.497	0.373	0.573	1.000		
6. YHG	0.350	0.193	0.496	0.382	0.474	1.000	
7. HİD	0.524	0.370	0.515	0.535	0.804	0.905	1.000

Not: 1-4 arası T (Tutku), Profesyonel Yeterlilik (PY), İT (İş Tatmini) ve Mesleki Canlılık (MC) boyutlarının korelasyon değerlendirmeleri Spearman's Rho; 5-6 arası HYD, YHG ve HİD boyutlarının korelasyon değerlendirmesi Pearson Korelasyon katsayılarına göre gerçekleştirilmiştir. $p < 0,01$ (2-tailed) düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 6' da yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre, Mesleki Canlılık (MC) ile Tutku (T) ($r=0.828$), Profesyonel Yeterlilik (PY) ($r=0.858$) ve İş Tatmini (İT) ($r=0.817$)

arasında çok güçlü düzeyde pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. MC ile Hizmet Yenilik Davranışı ($r=0.535$) ve Yeni Hizmet Yeniliği Geliştirme (YHG) ($r=0.382$) arasında ise sırasıyla orta düzey ve zayıf pozitif ilişkiler gözlemlenmiştir. HİD ile (HYD) ($r=0.804$) ve YHG ($r=0.905$) arasında sırasıyla çok güçlü korelasyonlar tespit edilmiştir. Ayrıca, HYD ile MC ($r=0.573$) arasında orta düzeyde, HİD ile MC ($r=0.535$) arasında ise yine orta düzeyde pozitif ilişkiler mevcuttur. Tüm bu sonuçlar, mesleki canlılık düzeyi arttıkça hem bireysel hem de hizmet inovasyonu bağlamındaki bileşenlerin olumlu yönde etkilendiğini ve bu ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($p<0.01$)

3.2.5. Regresyon Analizi

Alpar (2017), regresyon analizini, bir bağımlı değişken ile bir veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkinin modellenmesi olarak tanımlar. Regresyon analizinin temel amacı, bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler tarafından ne ölçüde açıklandığını belirlemek ve bu ilişkinin gücünü ve yönünü incelemektir. Alpar, regresyon analizinin yalnızca bu ilişkilerin tespiti için değil, aynı zamanda bağımlı değişkendeki değişimlerin bağımsız değişkenlere nasıl tepki verdiğini öngörmek için de kullanıldığını belirtir. Ayrıca, regresyon katsayısının, bağımsız değişkenin her bir birimlik değişiminin bağımlı değişken üzerindeki etkisini gösterdiğini vurgular. Çoklu regresyon analizlerinde ise, birden fazla bağımsız değişkenin birlikte etkisi değerlendirilir ve R^2 değeriyle modelin bağımlı değişken üzerindeki açıklama gücü belirlenir (Alpar, 2017). Araştırmamızda MC'nin ve HİD'i üzerindeki etkisi belirlenmeye yönelik yapılan regresyon analizi aşağıda verilmiştir.

Tablo 7. Regresyon analizi

Bağımlı Değişken: Hizmet İnovasyon Davranışı	Standart Olmayan Katsayılar	Standart Katsayılar			
	Beta	Standart Hata	β	t	p
Sabit	1.227	0.180	-	6.827	<0.001
Mesleki Canlılık (MC)	0.584	0.046	0.535	12.809	<0.001
R = 0.535 $R^2 = 0.286$ Düzeltilmiş $R^2 = 0.285$ Std. Hata (SE) = 0.701 F = 164.061 p <0.001 Durbin-Watson = 1.712					

Tablo 7’de yer alan verilere göre yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda, Mesleki Canlılık (MC) değişkeninin Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu bulunmuştur ($\beta=0.535$, $p<0.001$). Model anlamlı bulunmuş ($F(1,df)=164.061$, $p<0.001$) ve Mesleki Canlılık değişkeni, Hizmet İnovasyon Davranışındaki varyansın %28.6’sını açıklamaktadır ($R^2=0.286$). Regresyon modeline göre, MC puanındaki her bir birimlik artış, HİD puanında 0.584 birimlik bir artışa karşılık gelmektedir. Durbin-Watson katsayısının 1.712 olması, otokorelasyon riskinin düşük olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, mesleki canlılığın çalışanların hizmet inovasyonuna yönelik davranışlarını anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymaktadır.

3.2.6. Demografik Değişkenlere İlişkin Fark Analizi

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği ve Hizmet İnovasyon Davranışı (HİD) Ölçeği genel ve alt boyutlarında algı farklılıklarının olup olmadığı non-parametrik testler kullanılarak değerlendirilmiştir. İkili grupların karşılaştırması Mann Whitney U testi ile üç ya da daha çok grubun istatistiki kıyaslanmasında Kruskal Wallis-H testi uygulanmış olup farkın hangi grup ya da gruplardan meydana geldiğini belirlemek amacıyla ikili karşılaştırmalara dayanan Bonferroni testi yapılmıştır.

Tablo 8. MC ölçek genel ve alt boyutlarının cinsiyete göre fark analizleri

Boyut	Cinsiyet	N	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Z	p
T	Erkek	199	205,70	21.816	-0,232	0,817
	Kadın	212	206,28			
PY	Erkek	199	206,34	21.162	0,057	0,955
	Kadın	212	205,68			
İT	Erkek	199	205,20	20.934	-0,134	0,894
	Kadın	212	206,75			
MC	Erkek	199	205,70	21.034	-0,050	0,960
	Kadın	212	206,28			

Not: T: Tutku, PY: Performans Yeterliliği, İT:İş Tatmini, MC: Mesleki Canlılık; $p<0.05$

Tablo 8’de yer alan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre, katılımcıların MC ölçek genel ve tüm alt boyutlarında algı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 9. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının cinsiyete göre fark analizleri

Boyut	Cinsiyet	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	t	p
HYD	Erkek	199	3,73	0,92	-0,503	0,615
	Kadın	212	3,69	0,95		
YHG	Erkek	199	3,32	0,95	-0,042	0,967
	Kadın	212	3,32	1,01		
HİD	Erkek	199	3,50	0,81	-0,272	0,786
	Kadın	212	3,47	0,85		

Not: HYD: Hizmet Yenilik Davranışı, YHG: Yeni Hizmet Geliştirme, HİD: Hizmet İnovasyon Davranışı; $p < 0,05$

Tablo 9’ da yer alan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre, katılımcıların HİD ölçeği genel puanları ve tüm alt boyutlardaki algı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$).

Tablo 10. MC ölçek genel ve alt boyutlarının medeni duruma göre fark analizleri

Boyut	Medeni Durum	N	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Z	p
T	Bekar	195	205,19	21.022	-0,032	0,975
	Evli	216	205,82			
PY	Bekar	195	194,03	23.393,50	1,947	0,052
	Evli	216	216,80			
İT	Bekar	195	203,98	21.454	0,330	0,742
	Evli	216	207,82			
MC	Bekar	195	201,31	21.974	0,761	0,447
	Evli	216	210,23			

$p < 0,05$

Tablo 10’a göre, katılımcıların MC ölçek genel ve tüm alt boyutlarında medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 11. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının medeni duruma göre fark analizleri

Boyut	Medeni Durum	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	t	p
YHD	Bekar	195	3,63	1,00	-1,64	0,102
	Evli	216	3,78	0,86		
YHG	Bekar	195	3,34	0,99	0,514	0,608
	Evli	216	3,29	0,97		
HİD	Bekar	195	3,47	0,86	-0,45	0,655
	Evli	216	3,50	0,80		

$p < 0,05$

Tablo 11'e göre, katılımcıların HiD ölçeği genel puanları ve tüm alt boyutlardaki algı düzeyleri medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 12. MC ölçek genel ve alt boyutlarının yaşa göre fark analizleri

Boyut	Yaş	N	Sıra Ort.	KW-H	p	Fark
T	25 yaş ve altı (1)	64	201,96	9,602	0,048*	2-5
	26-30 yaş (2)	147	189,27			
	31-35 yaş (3)	61	205,86			
	36-40 yaş (4)	59	206,26			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	239,89			
PY	25 yaş ve altı (1)	64	193,16	31,809	0,000*	5>1, 2,3,4
	26-30 yaş (2)	147	177,50			
	31-35 yaş (3)	61	209,87			
	36-40 yaş (4)	59	201,97			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	268,66			
İT	25 yaş ve altı (1)	64	197,80	10,099	0,039*	5>2,4
	26-30 yaş (2)	147	199,79			
	31-35 yaş (3)	61	196,41			
	36-40 yaş (4)	59	190,01			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	243,08			
MC	25 yaş ve altı (1)	64	196,64	21,255	0,000*	5>1,2,4
	26-30 yaş (2)	147	185,27			
	31-35 yaş (3)	61	204,11			
	36-40 yaş (4)	59	197,61			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	259,20			

$p<0,05$

Tablo 12'e göre Mesleki Canlılık (MC) ölçeği genelinde ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu belirlenmiştir ($p>0,05$). Tutku (T) boyutunda, 41 yaş ve üzeri grubunun algı düzeyi (sıra ort.=239,89) 26-30 yaş grubunun algı düzeyinden (sıra ort.=189,27) istatistiki olarak anlamlı düzeyde yüksektir (KW-H=9,602, $p=0,048$). Performans Yeterliliği (PY) boyutunda; 41 yaş ve üzeri grubun (sıra ort.=268,66) algı düzeyi diğer tüm gruplardan daha yüksektir (KW-H=31,809, $p=0,000$). İş Tatmini (İT) boyutunda 41 yaş ve üzeri grubun (sıra ort.=243,08) algı düzeyi 26-30 yaş

grubu (sıra ort. =199,79) ve 36-40 yaş grubu (sıra ort.=190,01) algı düzeyinden anlamlı olarak yüksektir (KW-H=10,099, p=0,039). Mesleki Canlılık (MC) boyutunda ise 41 yaş ve üzeri katılımcıların (sıra ort.=259,20) algı düzeyleri, 25 yaş ve altı grubu (sıra ort.=196,64), 26-30 yaş grubu (sıra ort.=185,27) ve 36-40 yaş grubu (sıra ort.=197,61) katılımcıların algı düzeylerinden daha yüksektir (KW-H=21,255, p=0,000).

Tablo 13. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının yaşa göre fark analizleri

Boyut	Yaş	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p	Fark
HYD	25 yaş ve altı (1)	64	3,65	0,87	4	0,007*	5>1,3
	26-30 yaş (2)	147	3,55	0,98			
	31-35 yaş (3)	61	3,68	0,95			
	36-40 yaş (4)	59	3,76	0,84			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	4,03	0,89			
YHG	25 yaş ve altı (1)	64	3,20	0,99	4	0,467	
	26-30 yaş (2)	147	3,36	0,95			
	31-35 yaş (3)	61	3,19	1,08			
	36-40 yaş (4)	59	3,31	0,94			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	3,44	0,97			
HİD	25 yaş ve altı (1)	64	3,39	0,83	4	0,135	
	26-30 yaş (2)	147	3,44	0,80			
	31-35 yaş (3)	61	3,40	0,89			
	36-40 yaş (4)	59	3,50	0,80			
	41 yaş ve üzeri (5)	80	3,69	0,83			

p<0.05

Tablo 13'e göre, yalnızca HYD boyutunda katılımcıların yaş gruplarına göre algı düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (p=0,007). Buna göre 41 yaş ve üzeri katılımcıların ($\bar{X}$ =4,03, SS=0,89) algı düzeyleri, 25 yaş ve altı ($\bar{X}$ =3,65, SS=0,87) ve 31-35 yaş grubu ($\bar{X}$ =3,68, SS=0,95) katılımcıların algı düzeylerinden anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Diğer boyutlarda ise yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (p>0,05).

Tablo 14. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çocuk sahipliği durumuna göre fark analizleri

Boyut	Çocuğunuz var mı?	N	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Z	p
T	Evet	198	210,93	20.110	-0,816	0,414
	Hayır	213	210,41			
PY	Evet	198	226,36	17.056	-3,361	0,001*

	Hayır	213	187,08			
İT	Evet	198	216,32	19.043	-1,710	0,087
	Hayır	213	196,40			
MC	Evet	198	218,86	18.541	-2,117	0,034*
	Hayır	213	194,05			
p<0,05						

Tablo 14'te yer alan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre, “çocuğunuz var mı?” değişkenine göre Profesyonel Yeterlilik (PY) ($U=17.056$; $Z=-3,361$; $p=0,001$) ve Mesleki Canlılık (MC) ($U=18.541$; $Z=-2,117$; $p=0,034$) boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre çocuk sahibi olan katılımcıların PY ve MC algıları, çocuk sahibi olmayanlara kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Öte yandan, Tutku (T) ve İş Tatmini (İT) boyutlarında ise anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 15. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çocuk sahipliği durumuna göre fark analizleri

Boyut	Çocuğunuz var mı?	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p
HYD	Evet	198	3,82	0,89	409	0,016*
	Hayır	213	3,60	3,60		
YHG	Evet	198	3,36	0,96	409	0,443
	Hayır	213	3,28	1,00		
HİD	Evet	198	3,56	0,81	409	0,092
	Hayır	213	3,42	0,84		
p<0,05						

Tablo 15'e göre, yalnızca HYD boyutunda çocuk sahibi olan katılımcıların ($\bar{X}=3,82$, $SS=0,89$) algı düzeyleri, çocuk sahibi olmayan katılımcılara ($\bar{X}=3,60$, $SS=0,83$) kıyasla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur ($p=0,016$). Diğer boyutlarda ise çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 16. MC ölçek genel ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre fark analizleri

Boyut	Eğitim Düzeyi	N	Sıra Ortalaması	KW-H	df	p
T	Düşük (1)	81	209,79	0,582	2	0,747
	Orta (2)	260	202,73			

	Yüksek (3)	70	213,74			
PY	Düşük (1)	81	214,31	1,220	2	0,543
	Orta (2)	260	206,84			
	Yüksek (3)	70	193,28			
İT	Düşük (1)	81	218,57	1,651	2	0,438
	Orta (2)	260	205,31			
	Yüksek (3)	70	194,01			
MC	Düşük (1)	81	215,30	0,669	2	0,716
	Orta (2)	260	204,47			
	Yüksek (3)	70	200,91			

p<0,05

Tablo 16'ya göre, katılımcıların MC ölçek genel ve tüm alt boyutlarında eğitim durumu değişkenine göre istatistiki anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0,05).

Tablo 17. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre fark analizleri

Boyut	Eğitim Düzeyi	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p
HYD	Düşük (1)	81	3,85	0,82	2	0,204
	Orta (2)	260	3,70	0,92		
	Yüksek (3)	70	3,58	1,09		
YHG	Düşük (1)	81	3,44	0,97	2	0,342
	Orta (2)	260	3,27	0,99		
	Yüksek (3)	70	3,36	0,93		
HİD	Düşük (1)	81	3,62	0,82	2	0,282
	Orta (2)	260	3,45	0,83		
	Yüksek (3)	70	3,45	0,84		

p<0,05

Tablo 17'e göre, katılımcıların HİD ölçeği genel puanları ile tüm alt boyutlardaki algı düzeyleri eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir (p>0,05).

Tablo 18. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan kuruma göre fark analizleri

Boyut	Çalışılan Kurum	N	Sıra Ort.	KW-H	df	p	Fark
T	ADSM (1)	63	198,95	4,560	4	0,335	
	ASM+TSM+laboratuvar (2)	28	169,80				

	Hastane (3)	164	206,02				
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	219,04				
	112 Komuta Merkezi (5)	27	197,54				
	ADSM (1)	63	191,22	4,681	4	0,035	4>5
	ASM+TSM+Laboratuvar (2)	28	186,71				
PY	Hastane (3)	164	191,63				
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	239,04				
	112 Komuta Merkezi (5)	27	189,93				
	ADSM (1)	63	208,50	1,689	4	0,793	
	ASM+TSM+Laboratuvar (2)	28	181,79				
İT	Hastane (3)	164	207,80				
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	210,24				
	112 Komuta Merkezi (5)	27	194,06				
MC	ADSM (1)	63	196,41	5,520	4	0,238	
	ASM+TSM+Laboratuvar (2)	28	176,54				
	Hastane (3)	164	202,10				
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	224,14				
	112 Komuta Merkezi (5)	27	195,94				

p<0,05

Tablo 18'e göre, yalnızca PY boyutunda katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre algı düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır (KW-H=4,681, p=0,035). İl Sağlık Müdürlüğü (İSM)'nde çalışan katılımcıların PY algı düzeyleri (Sıra ort.=239,04), 112 Komuta Kontrol Merkezi'nde çalışan katılımcıların PY algı düzeylerinden (Sıra ort.=189,93) anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Diğer boyutlarda ise kurumlara göre algı düzeyleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (p>0,05).

Tablo 19. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan kuruma göre fark analizleri

Boyut	Çalışılan Kurum	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p	Fark
	ADSM (1)	63	3,62	0,98	4	0,028*	(2-4)
	ASM+TSM+Laboratuvar (2)	28	3,38	1,01			(3-4)
HYD	Hastane (3)	164	3,63	0,97			(2-5)
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	3,87	0,87			
	112 Komuta Merkezi (5)	27	3,95	0,63			
	ADSM (1)	63	3,18	0,98	4	0,48	
YHG	ASM+TSM+Laboratuvar (2)	28	3,13	0,80			
	Hastane (3)	164	3,32	1,03			

	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	3,40	0,98		
	112 Komuta Merkezi (5)	27	3,43	0,77		
HİD	ADSM (1)	63	3,37	0,86	4	0,106
	ASM+TSM+laboratuvar (2)	28	3,24	0,72		
	Hastane (3)	164	3,45	0,88		
	İl Sağlık Müdürlüğü (4)	129	3,60	0,79		
	112 Komuta Merkezi (5)	27	3,65	0,62		
p<0,05						

Tablo 19'a göre yalnızca HYD boyutunda çalışılan kuruma göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0,028$). İl Sağlık Müdürlüğü çalışanlarının ($\bar{X}=3,87$, $SS=0,87$) HYD algı düzeyleri ASM+TSM+laboratuvar çalışanlarının ($\bar{X}=3,38$, $SS=1,01$) ve hastane çalışanlarından ($\bar{X}=3,63$, $SS=0,97$) daha yüksektir. 112 Komuta Merkezi çalışanlarının da ($\bar{X}=3,95$, $SS=0,63$) HYD algı düzeyleri ASM+TSM+laboratuvar çalışanlarından ($\bar{X}=3,38$, $SS=1,01$) daha yüksektir. Diğer boyutların hiçbirinde istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 20. MC ölçek genel ve alt boyutlarının bulunulan kurumda çalışma süresine göre fark analizleri

Boyut	Bulunulan kurumda çalışma süresi	N	Sıra Ort.	KW-H	df	p	Fark
T	1-5 yıl (1)	277	192,22	13,835	3	0,003*	1<2,4
	6-10 yıl (2)	59	241,66				
	11-15 yıl (3)	32	207,08				
	16 yıl ve üstü (4)	43	245,05				
PY	1-5 yıl (1)	277	187,60	21,287	3	0,000*	1<2,4
	6-10 yıl (2)	59	240,44				
	11-15 yıl (3)	32	233,97				
	16 yıl ve üstü (4)	43	256,49				
İT	1-5 yıl (1)	277	197,60	7,835	3	0,051	
	6-10 yıl (2)	59	230,86				
	11-15 yıl (3)	32	189,63				
	16 yıl ve üstü (4)	43	238,17				
MC	1-5 yıl (1)	277	190,35	16,991	3	0,001*	1<2,4
	6-10 yıl (2)	59	242,31				
	11-15 yıl (3)	32	212,16				

16 yıl ve üstü (4) 43 252,41

p<0,05

Tablo 20' ye göre; katılımcıların İş tatmini (İT) boyutu dışındaki tüm alt boyutlarda ve MC ölçeği genelinde bulunulan kurumda çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır (p<0,05). Yapılan analiz sonuçlarına göre, Tutku (T) boyutunda 1–5 yıl çalışanların algı düzeyleri (sıra ort.=192,22), 6–10 yıl (sıra ort.=241,66) ve 16 yıl ve üzeri çalışanların algı düzeylerine (sıra ort.=245,05) kıyasla anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur (KW-H=13,835, p=0,003). Benzer şekilde Performans Yeterliliği (PY) boyutunda, 1–5 yıl çalışanların algı düzeyleri (sıra ort.=187,60), 6–10 yıl (sıra ort.=240,44) ve 16 yıl ve üzeri çalışanların algı düzeylerinden (sıra ort.=256,49) anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur (KW-H=21,287, p=0,000). MC ölçeği genelinde de 1–5 yıl çalışanların algı düzeyleri (sıra ort.=190,35), 6–10 yıl (sıra ort.=242,31) ve 16 yıl ve üzeri çalışanların algı düzeylerinden (sıra ort.=252,41) istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha düşük bulunmuştur (KW-H=16,991, p=0,001).

Tablo 21. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının bulunulan kurumda çalışma süresine göre fark analizleri

Boyut	Bulunulan kurumda çalışma süresi	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p	Fark
HYD	1-5 yıl (1)	277	3,61	0,94	3	0,017*	1<2,4
	6-10 yıl (2)	59	3,87	0,95			
	11-15 yıl (3)	32	3,88	0,86			
	16 yıl ve üstü (4)	43	4,00	0,84			
YHG	1-5 yıl (1)	277	3,35	0,94	3	0,167	
	6-10 yıl (2)	59	3,32	1,13			
	11-15 yıl (3)	32	2,95	1,08			
	16 yıl ve üstü (4)	43	3,36	0,92			
HİD	1-5 yıl (1)	277	3,46	0,81	3	0,397	
	6-10 yıl (2)	59	3,56	0,93			
	11-15 yıl (3)	32	3,35	0,88			
	16 yıl ve üstü (4)	43	3,63	0,74			

p<0,05

Tablo 21'e göre yalnızca HYD boyutunda çalışma süresine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0,05). Buna göre 1–5 yıl çalışanların algı düzeyleri ($\bar{X}$ =3,61, SS=0,94), 6–10 yıl çalışanların ($\bar{X}$ =3,87, SS=0,95) ve 16 yıl ve üzeri çalışanların ($\bar{X}$ =4,00, SS=0,84) algı düzeylerine kıyasla anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur (p=0,017).

Tablo 22. MC ölçek genel ve alt boyutlarının toplam çalışma süresine göre fark analizleri

Boyut	Toplam çalışma süresi	N	Sıra Ort.	KW-H	df	p	Fark
T	1-5 yıl (1)	241	187,74	14,522	3	0,002*	1-2
	6-10 yıl (2)	70	240,41				
	11-15 yıl (3)	43	225,97				
	16 yıl ve üstü (4)	57	225,86				
PY	1-5 yıl (1)	241	181,41	26,854	3	0,000*	1<2,3,4
	6-10 yıl (2)	70	229,78				
	11-15 yıl (3)	43	237,29				
	16 yıl ve üstü (4)	57	257,15				
İT	1-5 yıl (1)	241	197,49	4,076	3	0,253	
	6-10 yıl (2)	70	225,61				
	11-15 yıl (3)	43	202,64				
	16 yıl ve üstü (4)	57	220,45				
MC	1-5 yıl (1)	241	186,18	16,593	3	0,001*	1<2,4
	6-10 yıl (2)	70	236,01				
	11-15 yıl (3)	43	225,00				
	16 yıl ve üstü (4)	57	238,61				

p<0,05

Tablo 21'ye göre; katılımcıların İT boyutu dışındaki tüm MC alt boyutları ve MC ölçek genelinde bulunulan kurumda çalışma süresine göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklar olduğu saptanmıştır (p<0,05). Tutku (T) boyutunda, 1-5 yıl çalışanların algı düzeyleri (sıra ort.=187,74), 6-10 yıl çalışanlara (sıra ort.=240,41) kıyasla anlamlı şekilde daha düşük bulunmuştur (KW-H=14,522, p=0,002). Performans Yeterliliği (PY) boyutunda da 1-5 yıl çalışanların (sıra ort. =181,41), 6-10 yıl (sıra ort. =229,78), 11-15 yıl (sıra ort.=237,29) ve 16 yıl ve üzeri çalışanlara (sıra ort.=257,15) göre anlamlı derecede daha düşük algıya sahip oldukları görülmüştür (KW-H=26,854, p=0,000). İş Tatmini (İT) boyutunda ise anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir (p=0,253). Mesleki Canlılık (MC) boyutunda ise 1-5 yıl çalışanların algı düzeyleri (sıra ort.=186,18),

6-10 yıl (sıra ort.=236,01) ve 16 yıl ve üzeri çalışanlara (sıra ort.=238,61) kıyasla anlamlı şekilde daha düşük bulunmuştur (KW-H=16,593, p=0,001)

Tablo 23. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının toplam çalışma süresine göre fark analizleri

Boyut	Toplam çalışma süresi	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p	Fark
HYD	1-5 yıl (1)	241	3,57	0,97	3	0,003*	1<2,3,4
	6-10 yıl (2)	70	3,88	0,89			
	11-15 yıl (3)	43	3,96	0,78			
	16 yıl ve üstü (4)	57	3,91	0,86			
YHG	1-5 yıl (1)	241	3,36	0,93	3	0,097	
	6-10 yıl (2)	70	3,43	1,04			
	11-15 yıl (3)	43	3,00	1,09			
	16 yıl ve üstü (4)	57	3,25	1,01			
HİD	1-5 yıl (1)	241	3,45	0,82	3	0,389	
	6-10 yıl (2)	70	3,62	0,85			
	11-15 yıl (3)	43	3,41	0,86			
	16 yıl ve üstü (4)	57	3,53	0,82			

p<0,05

Tablo 23'e göre yalnızca HYD boyutunda çalışılan kuruma göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Buna göre, 1-5 yıl çalışanların ($\bar{X}$ =3,57, SS=0,97) algı düzeyleri, 6-10 yıl ($\bar{X}$ =3,88, SS=0,89), 11-15 yıl ($\bar{X}$ =3,96, SS=0,78) ve 16 yıl ve üzeri çalışanlara ($\bar{X}$ =3,91, SS=0,86) göre anlamlı derecede düşük bulunmuştur (p=0,003).

Tablo 24. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan pozisyon/ünvana göre fark analizleri

Boyut	Pozisyon	N	Sıra Ort.	KW-H	df	p	Fark
T	Sağlık Teknikeri (1)	42	207,48	13,679	10	0,188	
	ATT/Paramedik (2)	32	171,27				
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	201,51				
	Ebe (4)	17	219,24				
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	227,63				
	Memur (6)	89	183,98				
	Hemşire (7)	16	214,44				
	Temizlik Personeli (8)	33	194,94				
	Tıbbi Sekreter (9)	45	221,10				
	VHKİ (10)	41	247,13				
	Diğer (11)	17	229,68				
PY	Sağlık Teknikeri (1)	42	216,70	30,806	10	0,001*	2<7,9

	ATT/Paramedik (2)	32	164,30				
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	183,27				
	Ebe (4)	17	188,26				
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	255,39				
	Memur (6)	89	181,06				
	Hemşire (7)	16	268,34				
	Temizlik Personeli (8)	33	175,14				
	Tıbbi Sekreter (9)	45	250,31				
	VHKİ (10)	41	235,98				
	Diğer (11)	17	226,09				
İT	Sağlık Teknikeri (1)	42	225,39	15,874	10	0,103	
	ATT/Paramedik (2)	32	181,66				
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	191,79				
	Ebe (4)	17	156,03				
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	256,22				
	Memur (6)	89	191,07				
	Hemşire (7)	16	214,63				
	Temizlik Personeli (8)	33	199,21				
	Tıbbi Sekreter (9)	45	237,28				
	VHKİ (10)	41	208,43				
	Diğer (11)	17	227,32				
MC	Sağlık Teknikeri (1)	42	213,46	21,215	10	0,020*	2<7,9
	ATT/Paramedik (2)	32	170,47				
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	192,72				
	Ebe (4)	17	193,32				
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	253,13				
	Memur (6)	89	178,91				
	Hemşire (7)	16	234,91				
	Temizlik Personeli (8)	33	188,58				
	Tıbbi Sekreter (9)	45	243,21				
	VHKİ (10)	41	234,02				
	Diğer (11)	17	229,44				

p<0,05

Tablo 24'e göre, PY alt boyutu ve MC ölçeği genelinde, çalışılan ünvan/pozisyon durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır (p<0,05). PY

boyutunda, ATT/Paramediklerin algı düzeyleri (sıra ort.=164,30), Hemşireler (sıra ort.=268,34) ve Tıbbi Sekreterlerin (sıra ort.=250,31) algı düzeylerine kıyasla anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur (KW-H=30,806, p=0,001). MC ölçeği genelinde ise ATT/Paramediklerin algı düzeyleri (sıra ort.=170,47), Hemşireler (sıra ort.=234,91) ve Tıbbi Sekreterlerin (sıra ort.=243,21) algı düzeylerinden anlamlı düzeyde düşük bulunmuştur (KW-H=21,215, p=0,020).

Tablo 25. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan pozisyon/ünvana göre fark analizleri

Boyut	Pozisyon	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p
HYD	Sağlık Teknikeri (1)	42	3,69	0,89	10	0,121
	ATT/Paramedik (2)	32	3,70	0,77		
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	3,48	1,10		
	Ebe (4)	17	3,54	1,25		
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	3,89	0,78		
	Memur (6)	89	3,55	0,95		
	Hemşire (7)	16	3,99	0,46		
	Temizlik Personeli (8)	33	3,88	0,88		
	Tıbbi Sekreter (9)	45	3,76	1,01		
	VHKİ (10)	41	4,04	0,74		
	Diğer (11)	17	3,70	1,02		
YHG	Sağlık Teknikeri (1)	42	3,25	1,02	10	0,193
	ATT/Paramedik (2)	32	3,35	0,91		
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	3,40	0,94		
	Ebe (4)	17	2,88	0,82		
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	3,86	0,56		
	Memur (6)	89	3,18	1,02		
	Hemşire (7)	16	3,41	1,10		
	Temizlik Personeli (8)	33	3,40	0,94		
	Tıbbi Sekreter (9)	45	3,37	1,07		
	VHKİ (10)	41	3,27	1,03		
	Diğer (11)	17	3,35	1,03		
HİD	Sağlık Teknikeri (1)	42	3,44	0,80	10	0,213
	ATT/Paramedik (2)	32	3,50	0,72		
	Diş Hekimi/Pratisyen-Uzman Hekim (3)	56	3,43	0,86		
	Ebe (4)	17	3,16	0,81		
	Güvenlik Görevlisi/Sürekli İşçi (5)	23	3,88	0,51		
	Memur (6)	89	3,34	0,86		
	Hemşire (7)	16	3,66	0,80		
	Temizlik Personeli (8)	33	3,61	0,83		
	Tıbbi Sekreter (9)	45	3,53	0,90		

VHKİ (10)	41	3,60	0,83
Diğer (11)	17	3,50	0,91

p<0,05

Tablo 25'e göre, katılımcıların HİD ölçek genel ve tüm alt boyutlarında çalışılan pozisyon/ünvan değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0,05).

Tablo 26. MC ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan bölüme göre fark analizleri

Boyut	Pozisyon	N	Sıra Ort.	KW-H	df	p	Fark
T	112 Komuta (1)	35	191,90	10,744	8	0,217	
	Acil servis (2)	63	185,69				
	Ameliyathane (3)	17	233,97				
	İdari birim (4)	143	219,43				
	Laboratuvar (5)	11	270,23				
	Poliklinik (6)	97	198,33				
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	178,33				
	Yataklı servis (8)	20	184,78				
	Diğer (9)	10	231,40				
PY	112 Komuta (1)	35	181,51	21,266	8	0,006*	2<4
	Acil servis (2)	63	172,15				
	Ameliyathane (3)	17	200,32				
	İdari birim (4)	143	240,35				
	Laboratuvar (5)	11	213,41				
	Poliklinik (6)	97	195,54				
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	201,67				
	Yataklı servis (8)	20	173,53				
	Diğer (9)	10	188,20				
İT	112 Komuta (1)	35	184,13	8,088	8	0,425	
	Acil servis (2)	63	188,55				
	Ameliyathane (3)	17	248,82				
	İdari birim (4)	143	216,81				
	Laboratuvar (5)	11	185,82				
	Poliklinik (6)	97	213,27				
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	178,37				
	Yataklı servis (8)	20	191,33				
	Diğer (9)	10	187,50				
MC	112 Komuta (1)	35	185,53	13,798	8	0,087	
	Acil servis (2)	63	176,74				
	Ameliyathane (3)	17	232,18				
	İdari birim (4)	143	229,27				

Laboratuvar (5)	11	225,36
Poliklinik (6)	97	202,10
Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	171,37
Yataklı servis (8)	20	180,38
Diğer (9)	10	204,40

$p < 0,05$

Tablo 26'ya göre, yalnızca PY boyutunda katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre algı düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (KW-H=21,266, $p=0,006$). Buna göre, İdari Birimlerde çalışan katılımcıların algı düzeyleri (sıra ort.=240,35), Acil Servis'te çalışan katılımcıların algı düzeylerinden (sıra ort.=172,15) anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Diğer boyutlarda ise çalışılan bölümlere göre algı düzeyleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 27. HİD ölçek genel ve alt boyutlarının çalışılan bölüme göre fark analizleri

Boyut	Pozisyon	N	Ort. ($\bar{X}$)	SS	df	p
HYD	112 Komuta (1)	35	3,88	0,76	8	0,125
	Acil servis (2)	63	3,55	1,01		
	Ameliyathane (3)	17	3,93	1,04		
	İdari birim (4)	143	3,85	0,90		
	Laboratuvar (5)	11	3,85	0,81		
	Poliklinik (6)	97	3,50	0,98		
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	3,61	0,85		
	Yataklı servis (8)	20	3,79	0,93		
	Diğer (9)	10	3,62	0,84		
YHG	112 Komuta (1)	35	3,41	0,87	8	0,157
	Acil servis (2)	63	3,25	1,06		
	Ameliyathane (3)	17	3,52	0,80		
	İdari birim (4)	143	3,36	0,99		
	Laboratuvar (5)	11	3,83	0,91		
	Poliklinik (6)	97	3,34	0,89		
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	2,77	1,08		
	Yataklı servis (8)	20	3,08	1,13		
	Diğer (9)	10	2,99	1,08		
HİD	112 Komuta (1)	35	3,61	0,73	8	0,193
	Acil servis (2)	63	3,38	0,91		
	Ameliyathane (3)	17	3,70	0,69		
	İdari birim (4)	143	3,57	0,82		
	Laboratuvar (5)	11	3,84	0,70		
	Poliklinik (6)	97	3,41	0,83		
	Tıbbi görüntüleme/Röntgen vs. (7)	15	3,13	0,81		
	Yataklı servis (8)	20	3,38	0,89		

	Diğer (9)	10	3,26	0,86
p<0.05				

Tablo 27'ye göre, katılımcıların HİD ölçek genel ve tüm alt boyutlarında algı düzeyleri çalışılan bölüme göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).



4. BÖLÜM

TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı, mesleki canlılığın hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinin incelenmesidir. Bu çerçevede elde edilen verilere ait bulgulara yönelik tartışma aşağıda yer almaktadır.

Araştırma bulgularına göre, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çoğunluğunun kadın (%51,6) olması, sağlık sektöründe kadın istihdamının yaygın olduğunu ortaya koymaktadır. Nitekim Türkiye'de ve birçok ülkede hemşirelik gibi bakım odaklı sağlık mesleklerinin kadınlar tarafından daha fazla tercih edildiği bilinmektedir (Kurttekin ve Taçgın, 2019; Orhan ve Yücel, 2017). Bu bulgu, Uluslararası Hemşireler Konseyi'nin (ICN- International Council of Nurses) raporuyla da örtüşmektedir; raporda, hemşirelerin yaklaşık %90'ının kadın olduğu bildirilmiştir (ICN, 2025). Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında %35,8'inin 26–30 yaş arasında olduğu görülmektedir. Bu durum, sağlık kurumlarında genç yetişkin bireylerin istihdamının yaygın olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %52,6'sının evli olması, sağlık çalışanları arasında evlilik oranının genel topluma paralel seyrettiğini göstermektedir. Demografik özelliklerden medeni duruma göre yapılan bir araştırmada, medeni durumun iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir (Rogers ve May, 2003) Yine Aslan (2006) evli çiftlere yönelik yaptığı araştırma sonucunda, bireylerin evlilikte yakaladığı doyum ile iş tatminlerinin paralel ilerlediği, yükselme ile düşüşlerin bağlantılı olarak gerçekleştiği yönünde sonuca varmışlardır. Mansuroğlu ve Turhal (2023) evli bireylerin bekarlara kıyasla tutku düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Ülken (2023) mesleki canlılığın tüm boyutlarında evli bireylerin puan ortalamalarını bekar bireylerin puan ortalamalarına göre yüksek olduğunu bulmuştur. Bazı çalışmalarda ise medeni durumun mesleki canlılık üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır (Büyükyılmaz, Vargün ve Uygurtürk, 2019; Ateş 2020) Eğitim durumu açısından en büyük grubun ön lisans mezunlarından (%31,9) oluşması, sağlık hizmetlerinde bu düzey eğitilmiş personelin sahadaki ağırlığını yansıtmaktadır. Bu durum aynı zamanda iş tanımlarına uygun kadroların çoğunlukla ön lisans düzeyinde eğitim gerektiren görevlerden oluştuğunu göstermektedir (Hıdıroğlu ve diğerleri, 2019). Köroğlu (2011) yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin, işlerini daha

çabuk kavrayarak, daha başarılı olduklarını ve tatmin düzeylerinin arttığını tespit etmiştir. Katılımcıların %39,9'unun hastanelerde, %34,8'inin idari birimlerde görev yaptığı, %67,4'ünün ise bulundukları kurumda 1–5 yıl arasında çalıştığı algı düzeyi ise 16 ve üzerinden daha düşük bulunmuştur. Bu bulgu, Sevimli ve İşcan (2005) ın çalışmasıyla örtüşmektedir. Kıdem yılı arttıkça bireylerin işyerine bağlılığı ve iş tatmini artmaktadır. Ancak, Kurt ve Yiğit (2017) araştırmalarında 21 yıl ve üzeri çalışanların iş tatmini düzeylerinin daha az çalışanlara göre düşük düzeyde olduğu sonucuna varmışlar ve bu durumu emeklilik çağlarının gelmesiyle bağdaştırmışlardır Bununla birlikte hemşirelerin (%21,7) en yaygın meslek grubunu oluşturması, araştırma örnekleminin sağlık hizmet sunumunun ön safında yer alan meslek gruplarını temsil ettiğini göstermektedir.

Bu araştırmada sağlık çalışanlarının mesleki canlılık (MC) algı düzeylerinin yüksek ($3,87 \pm 0,76$) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların mesleki canlılık algı düzeylerini bu araştırmada olduğu gibi yüksek düzeyde bulan farklı araştırmalar da mevcuttur (Güder ve Karaca, 2023; Arslan ve Gül 2022; Ateş, 2020; Talak, 2020; Özmen ve Can, 2024; Baş 2023; Karatepe ve diğerleri, 2021). Ayrıca, Baruch ve arkadaşları (2014) tarafından yürütülen çalışmada da genç çalışanlarda mesleki canlılık seviyesinin yüksek olduğu, ancak yaş ilerledikçe bu canlılığın azaldığı gözlemlenmiştir. Araştırma bulgusunun aksine mesleki canlılık algı düzeyini düşük olarak bulan çalışmalar da mevcuttur (Aslan, 2025). Nitekim Polyakova ve Bonkalo (2022) yüksek iş yükü ve stresin mesleki canlılığı olumsuz etkilediğini ve düşük canlılık seviyelerine neden olduğunu bildirmektedir. Bu farklılıklar, mesleki canlılığın hem bireysel faktörler hem de çalışma ortamı koşullarına bağlı olarak değişkenlik gösterdiğine işaret etmektedir.

Araştırmada, sağlık çalışanlarının hizmet inovasyon davranışı (HİD) algı düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir ($3,49 \pm 0,83$). Bu bulgu, Oruç' un (2021) çalışmasıyla benzerlik göstermektedir. Özsungur ve Karadal (2021) araştırma sonuçlarında hizmet inovasyon davranışı, psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu gözlemlemişlerdir. Bu sonuçlar hizmet inovasyonunun teşvik edilmesinin kurumlarda hâlâ gelişmekte olduğuna işaret etmektedir. Ahn, Park ve Ye (2025) teknolojik altyapı ile dönüşümcü liderliğin çalışanların inovatif davranışlarını artırmada önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, AlSaied ve McLaughlin (2024) rekabetin yoğun olduğu

sektörlerde hizmet inovasyonunun müşteri memnuniyetini önemli ölçüde artırdığını belirtmiştir.

Araştırmada, katılımcıların mesleki canlılık (MC) algı düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p>0.05$). Bu bulgu, bazı literatür çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir (Shapiro ve Donaldson, 2022; Mansuroğlu ve Turhal, 2023; Ülken, 2023). Buna karşılık cinsiyetin mesleki canlılık düzeylerini etkilediğini savunan çalışmalar da mevcuttur (Harvey ve Donaldson, 2003). Ateş (2020) kadınların icat etme tutkusunun erkeklere oranla daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. COVID-19 döneminde evden çalışan kadınların iş tatmini, bağlılığı ve verimliliğini erkeklere göre daha düşük olduğunu tespit etmiştir. Hemsworth ve arkadaşları (2020) ise kadın hemşirelerin iş bağlılığı ve canlılık düzeylerinin erkeklerden anlamlı düzeyde düşük olduğunu raporlamıştır. Benzer şekilde küresel ölçekte yürütülen bir çalışmada, kadın yöneticilerin ailevi sorumluluklar ve örgütsel beklentiler nedeniyle daha yüksek tükenmişlik yaşadıkları ve bunun canlılık düzeylerini olumsuz etkileyebileceği belirtilmiştir (Andrade ve Neves, 2022). Ayrıca, Ateş ve Pelit (2022) Türkiye’de yaptıkları araştırmada kadın çalışanların erkeklere kıyasla daha düşük mesleki enerji ve motivasyona sahip olduklarını bulmuşlardır. Akın (2021) da çalışmasında erkeklerin mesleki canlılıklarının iş tatmini alt boyutun kadınlara kıyasla daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu farklılıkların ortaya çıkmasında kadın çalışanların toplumsal cinsiyet rollerine bağlı olarak iş-aile yaşam dengesi kurmada zorlanmaları, örgütsel destek eksikliği ve kültürel beklentilerin etkili olduğu ifade edilmektedir. Tüm bu çalışmaların tersine Ateş (2020) turist rehberlerine yönelik yapmış olduğu başka bir çalışmada kadınların mesleki canlılığının erkeklere oranla daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Harvey ve Donaldson (2003) da kadın çalışanların erkek çalışanlara kıyasla mesleki canlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu ve kıdem süresi ile mesleki canlılık arasında ters yönde bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Araştırmada, katılımcıların mesleki canlılık (MC) algı düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0.05$). Bu bulgu, bazı araştırmalarla paralellik göstermektedir (Ateş, 2020; Shapiro ve Donaldson, 2022; Özçelik, 2023; Mashaba ve Botha, 2023; Kanbur ve Ünsal, 2024; Aslan, 2025). Bu sonuç, mesleki canlılık gibi bireysel ve psikolojik temelli kavramların, medeni durumdan ziyade iş ortamı, yönetim desteği ve bireysel özelliklerle daha yakından ilişkili olabileceğini

düşündürmektedir (Yurdakul ve Kosa, 2023). Nitekim Kundak ve arkadaşları (2015) hemşirelik mesleğinde iş tatmini ve motivasyonla ilgili çalışmalarında, mesleğini kendi isteğiyle seçen hemşirelerde iş tatmini düzeyinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Öte yandan, literatürde farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır. Ülken (2025) yüksek lisans/doktora mezunlarının algı düzeylerini ilkokul/ortaokul/lise mezunlarından mesleki canlılığın tüm boyutlarında daha yüksek bulmuştur. Örneğin, Rožman ve arkadaşları (2021) evli çalışanların iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik düzeylerinin bekar çalışanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmiş ve bu durumun evli bireylerin çift yönlü sorumlulukları nedeniyle daha fazla duygusal yük taşımalarından kaynaklandığını ifade etmiştir. Benzer şekilde, Mansuroğlu ve Turhal (2023) evli bireylerin bekarlara kıyasla tutku düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Cardoso Teixeira ve arkadaşları (2021) da bu farklılığın evli bireylerin ailevi sorumlulukları nedeniyle iş kaynaklı stresle baş etme kapasitelerinin daha sınırlı olmasından kaynaklanabileceğini öne sürmüştür.

Katılımcıların yaş gruplarına göre mesleki canlılık (MC) ölçeği genel ve alt boyutlarında anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır ($p<0.05$). Araştırma sonuçlarına göre, 41 yaş ve üzeri katılımcıların hem genel mesleki canlılık düzeylerinin hem de tutku (T), profesyonel yeterlilik (PY) ve iş tatmini (İT) alt boyutlarındaki algılarının diğer yaş gruplarına kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, yaşın mesleki deneyim, öz yeterlik ve iş doyumunu ile ilişkili olabileceğini düşündürmektedir. Literatürde de ileri yaş gruplarındaki bireylerin daha olgun, kendine güvenen ve işten daha fazla doyum sağlayan kişiler olduğu vurgulanmaktadır (Korkmaz, 2021; Yurdakul ve Kosa, 2023). Ayrıca, yaşla birlikte iş performansı üzerindeki algıların olumlu yönde geliştiği, daha fazla iş deneyimi, stres yönetimi ve kurumsal aidiyet duygusunun güçlendiği ifade edilmektedir (Shapiro ve Donaldson, 2022; Eyitmiş ve Kısacıkoğlu, 2024). Öte yandan, bazı araştırmalarda genç bireylerin teknolojik adaptasyonunun yüksek olmasına rağmen iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri açısından daha kırılgan oldukları belirtilmiştir (Çolak ve Buldukoğlu, 2021). Benzer şekilde Akın (2019) da araştırmasında 20-24 yaş aralığındaki katılımcıların tutku, dinçlik ve iş tatmini alt boyutlarında en düşük mesleki canlılık algısına sahip oldukları bulmuştur. Bu farklılıkların, yaşla birlikte değişen mesleki roller, beklentiler ve kurumsal deneyimlerden kaynaklanabileceği ve mesleki canlılık düzeylerinin yaş gruplarına göre farklılık göstermesini açıklarken bireysel

özelliklerle birlikte çalışma ortamına ilişkin yapısal faktörlerin de dikkate alınmasının önem arz ettiği düşünülmektedir.

Bu araştırmada katılımcıların çocuk sahipliği durumuna göre Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği genel ve alt boyutlarında anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır ($p<0.05$). Buna göre, çocuk sahibi bireylerin Performans Yeterliliği (PY) ve ölçek genelindeki mesleki canlılık (MC) algılarının, çocuk sahibi olmayan bireylere göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, çocuk sahibi bireylerin mesleki rollerine daha fazla sorumlulukla yaklaşmaları, zaman yönetimi becerilerini daha etkin kullanmaları ve iş-yaşam dengesine daha fazla önem vermeleri ile ilişkilendirilebilir. Literatürde benzer sonuçlara ulaşan çalışmalarda, çocuk sahibi bireylerin daha yüksek iş doyumu ve mesleki motivasyon sergiledikleri, bu durumun da genel iş performansına olumlu yansıdığı belirtilmiştir (Korkmaz, 2021; Shapiro ve Donaldson, 2022; Aslan Yetkin, 2025). Özellikle Shanafelt ve arkadaşları (2021) ebeveyn olan çalışanların işlerine karşı daha anlamlı bir bağ geliştirdiklerini ve tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Aynı şekilde, Iyanna ve arkadaşları (2022) aile sorumluluklarının bireylerin mesleki bağlılıklarını ve motivasyonlarını güçlendirdiğini vurgulamıştır. Öte yandan, Çolak ve Buldukoğlu (2021) çocuk sahibi olmayan hemşirelerin eş duyum yorgunluğu düzeyinin yüksek olduğunu ve hemşirelerin mesleki tatmin ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönlü ve orta düzey bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu tür bulguların, aile içi destek düzeyi, çalışanın cinsiyeti, mesleki statüsü ve kurumsal destek gibi çeşitli faktörlerle ilişkili olabileceği ve bu bağlamda konunun daha derinlemesine incelenmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre Mesleki Canlılık (MC) Ölçeği genelinde ve alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Siu ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan bir çalışmada, iş yerindeki olumlu yaklaşımların çalışanların işe tutkunluk düzeylerini artırdığını tespit edilmiştir (Siu, Lu, Brough, Lu, Kalliath, O'Driscoll, Phillips, Chen, Lo, Sit ve Shi, 2010). Bu alanda araştırma bulgusunun tersine eğitimin, mesleki canlılık üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna varan çalışmalar da bulunmaktadır. Nitekim Tokucu (2020) yaptığı araştırmasında; lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanların lisans düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre, holistik liderlik, mesleki canlılık ve öznel kariyer başarısının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ülken (2023) yüksek lisans ve doktora mezunlarının, mesleki canlılık

ölçeği genel ve tüm alt boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sahip olduğunu saptamıştır. Öte yandan bazı araştırmalarda, eğitim düzeyinin özellikle iş tatmini üzerinde anlamlı etkiler yarattığı, daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin mesleki gelişim fırsatlarına daha duyarlı olduğu ileri sürülmektedir (DeFelippo ve Dee, 2022; Ateş ve Pelit, 2022). Akın (2021) ise çalışmasında lisansüstü mezunlarının ise dinçlik boyutunda diğer gruplardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Ancak araştırma sonucunda bu yönde bir farklılık gözlenmemiştir. Bu durumun ortaya çıkmasında araştırmanın yürütüldüğü kurumun eğitim düzeyinden bağımsız olarak benzer mesleki koşullar sunması veya kurumsal rollerin eğitim farklılıklarına göre net biçimde ayrışmamasından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada, katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre yalnızca Performans Yeterliliği (PY) boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). İl Sağlık Müdürlüğü'nde (İSM) çalışan katılımcıların (sıra ort.=239,04) Performans Yeterliliği (PY) algı düzeylerinin, 112 Komuta Merkezinde çalışan katılımcılara (sıra ort.=189,93) göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu bulgu sağlık sektörünün çeşitli alanlarında yapılan araştırmalarla uyum sağlamaktadır. Chu ve arkadaşları (2015), yaptıkları çalışmada güven ve kariyer tatmininin mesleki canlılık ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu bulguya göre İl Sağlık Müdürlüğü çalışanlarının kariyer yapmaya daha elverişli bir birimde çalışmalarıyla ilişkilendirilebilir. Ülken (2023) araştırmasında mesleki canlılığın tüm boyutlarında alt kademede görev yapanların, orta ve üst kademede görev yapanlara göre algı düzeyleri daha düşük bulmuştur. Bu sonuçlar; çalışılan kurumdaki pozisyonun ve çalışma koşullarının performans algılarını etkileyebileceğini düşündürmektedir. Özellikle büyük ve kapsamlı kurumlarda, sağlanan kaynak ve desteklerin çalışanların performans düzeylerini olumlu yönde etkilediği vurgulanmaktadır (Geldi ve Çalışkan, 2021; Shapiro ve Donaldson, 2022; Rothmann, Barkhuizen ve Tytherleigh, 2006). Ancak bazı araştırmalarda, kurumun büyüklüğü ve organizasyonel desteğin çalışanların performans dışındaki mesleki algılarına etkisinin sınırlı olduğu ileri sürülmüştür (Korkmaz, 2021; Yayla ve Eskici İlgin, 2021). Ghandehari, Bahrololoum ve Dehghanpouri (2023) ise organizasyonel desteklerin özellikle performans algılarında daha belirgin bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Bu çelişkili sonuçlar, organizasyonel yapıların sadece bazı mesleki boyutlarda etkili

olabileceğini ve bireylerin kişisel deneyimleri, motivasyonları ile çalışma koşullarının mesleki algılar üzerinde önemli rol oynadığını göstermektedir.

Bu araştırmada, katılımcıların İş Tatmini (İT) boyutu dışındaki tüm alt boyutlarda ve Mesleki Canlılık (MC) ölçeğinde, bulunulan kurumda çalışma süresine bağlı olarak istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Bu bulgu, çalışma süresinin iş tatmini (İT) ve mesleki canlılık (MC) algıları üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu göstermektedir. MC algı düzeyi 1-5 yıl çalışanların 16 ve üzerinden daha düşük bulunmuştur. Bu durum, iş yerindeki deneyim ve sürekliliğin, bireylerin iş tatmini ve mesleki canlılık düzeylerini şekillendiren önemli faktör olduğunu düşündürmektedir. Literatürde de benzer yönde bulgulara rastlanmaktadır (Ülken, 2023 Slavkovic, Eric, Miric ve Simonovic, 2023; Iis, Wahyuddin, Thoyib, Ilham ve Sinta, 2022). Bununla birlikte, bazı çalışmalar çalışma süresinin iş tatmini üzerindeki etkisinin belirli iş koşulları ve bireysel faktörlere bağlı olarak değişebileceğini vurgulamaktadır (Korkmaz, 2021; Umberson ve Thomeer, 2020). Özellikle MC ölçeğinde çalışma süresinin etkisinin daha belirgin olarak gözlemlenmesi, mesleki canlılığın genellikle iş yerindeki uzun süreli deneyim ve kurum kültürüne uyumla ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Ancak bu araştırma bulgularının tersine; Harvey ve Donaldson (2003) araştırmalarında kişilerin çalışma sürelerinin uzunluğunun mesleki canlılık seviyelerinin düşmesine sebep olduğu sonucuna varmışlardır. Baruch ve arkadaşları (2014) araştırmalarında mesleki canlılık ile yaş arasında ters U şeklinde bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Buna göre, genç bireylerde mesleki canlılık düzeyi yüksekken, 50’li yaşlardan sonra mesleki canlılık seviyesinin düştüğü tespit edilmiştir.

Araştırmada, PY (Performans Yeterliliği) alt boyutu ve MC (Mesleki Canlılık) ölçeği genelinde çalışılan ünvan/pozisyon durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Bu bulgu, bireylerin ünvan ve pozisyonlarının mesleki algılar üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir. İstatistik sonuçlarına göre ATT/paramediklerin MC algı düzeyleri, tıbbi sekreterlere ve hemşirelere göre daha düşük çıkmıştır. Literatürde de benzer şekilde, ünvan ve pozisyonun iş tatmini, mesleki motivasyon ve mesleki canlılık gibi faktörleri etkileyebileceğine dair bulgulara rastlanmaktadır (Chu ve diğerleri, 2015; Yayla ve Eskici İlgin, 2021; Benatallah ve Rosman, 2022; Bagajjo, 2021). Bazı çalışmalarda yönetici pozisyonundaki bireylerin, alt kademedeki çalışanlara kıyasla daha yüksek mesleki

canlılık ve pozitif yönelim algıları sergiledikleri öne sürülmektedir (Baruch ve diğerleri, 2014; Ülken, 2023). Öte yandan, bazı çalışmalar ünvan ve pozisyonun mesleki algılar üzerinde belirgin bir etki yaratmadığını belirtmektedir (Adamopoulos, 2022). Bu etkinin kurumsal yapı, liderlik tarzı ve bireysel beklentiler gibi faktörlerle etkileşime girdiğini vurgulamaktadır (Hu ve diğerleri, 2022). Literatürdeki çelişkili bulgular göz önüne alındığında, ünvan ve pozisyonun mesleki algılar üzerindeki etkisinin iş yeri koşulları, yönetim anlayışı ve bireysel özellikler çerçevesinde çok boyutlu olarak ele alınması, gelecekteki araştırmalar açısından önem arz etmektedir.

Bu araştırmada katılımcıların çalıştıkları kuruma göre Performans Yeterliliği (PY) boyutuna ilişkin algılarında anlamlı düzeyde farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Buna göre, idari birimlerde çalışan katılımcıların PY algıları, acil serviste çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu farklılık, idari birimlerde görev yapan personelin daha planlı ve öngörülebilir iş yüküne, net görev tanımlarına ve daha az stresli çalışma koşullarına sahip olmalarıyla açıklanabilir. Buna karşın, acil servis çalışanlarının zaman baskısı, yüksek hasta yoğunluğu ve kriz yönetimi gibi zorluklarla daha sık karşılaşmaları, kendi performanslarını yeterli görme düzeylerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Literatürde de benzer yönde bulgular raporlanmaktadır (Arslan ve Gül, 2022; Shahin, 2024). Öte yandan, bazı çalışmalar görev yapılan birimin performans algısı üzerindeki etkisinin sınırlı olduğunu ve bireysel yeterlilik algısının daha çok kişisel deneyim, mesleki kıdem ve lider desteğiyle ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (Özmen ve Can, 2024; Shapiro ve Donaldson, 2022).

Bu araştırmada, bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre HİD ölçeği genelinde ve tüm alt boyutlarında algı düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Araştırma sonucu ile paralellik gösteren benzer araştırmalara rastlanmaktadır (Emirlioğlu ve Sönmez, 2021; Çetin, Duran, Çolak ve Behdioğlu, 2024, Kırbaş ve Kıray 2024) Ayrıca farklı çalışmalarda da cinsiyetin HİD algıları üzerinde anlamlı bir fark yarattığı raporlanmıştır (Çöp ve Topçu, 2019; Smith, Griffith, White, Baker, Watkins, Drummond ve Semlow, 2020; Fatemi, Sadeghian, Ganji ve Johnson, 2022). Öte yandan, bazı çalışmalar ise cinsiyetin HİD algıları üzerinde etkili olduğunu ileri sürmektedir. Örneğin, Malibari ve Bajaba (2022) kadınların daha empatik olma eğilimleri nedeniyle inovasyon davranışlarını daha yüksek sergileyebileceğini öne

sürerken; Öcel, Terzibaş ve Köse (2024) ve cinsiyetin HİD algıları üzerinde anlamlı bir fark yarattığını savunmuştur.

Araştırmada, katılımcıların HİD ölçeği genelinde ve tüm alt boyutlarında algı düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0.05$). Bu bulgu, bazı literatür çalışmalarının sonuçlarıyla paralellik göstermektedir (Doğan Merih, 2021; Kang, Sinha, Park ve Lee 2021; Smith ve diğerleri, 2020; Fatemi ve diğerleri, 2022). Öte yandan, Çöp ve Topçu (2019) yaptıkları araştırmalarında sosyal sermaye, hizmet inovasyonu ve bilgi paylaşımı algılarının medeni duruma göre farklılaştığı sonucuna varmışlardır.

Araştırmada, katılımcıların HYD boyutunda yaş gruplarına göre anlamlı farklılık olduğu saptanmış; 41 yaş ve üzeri katılımcıların algı düzeylerinin 25 yaş ve altı ile 31-35 yaş grubu katılımcılardan daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Bu bulgu, yaş gruplarının HİD algıları üzerinde farklı etkiler yaratabileceğini göstermektedir. Literatürde de benzer bulgular raporlanmıştır: Umberson ve Thomeer (2020) 40 yaş ve üzeri bireylerin sağlık inovasyonu konusunda daha deneyimli olduklarını ve dolayısıyla daha yüksek algı düzeylerine sahip olduklarını ifade etmiştir. Kırbaş (2020) bu araştırmanın tam tersine yaş ile HİD arasında anlamlı bir fark bulamamıştır. Bu literatür çerçevesinde, yaşın sağlık inovasyonu ve algılarını şekillendiren önemli bir faktör olabileceği ancak aynı zamanda bireylerin deneyimleri ve çevresel koşullar gibi diğer etkenlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiği düşünülebilir.

Bu araştırmada, HYD boyutunda çocuk sahibi olan katılımcıların algı düzeylerinin, çocuk sahibi olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Bu bulgu, çocuk sahibi olmanın HİD algıları belirli bir etkiye sahip olabileceğini düşündürmektedir. Vancouver ve arkadaşları (2002'den akt. Kırbaş, 2021) da yaptıkları araştırmada işe angaje olan bireylerin çocukları, eşi ve arkadaşlarına daha az zaman harcadığını ve bu durumun olumsuz sonuçlar doğurduğunu tespit etmiştir. İşe angaje olmanın hizmet inovasyon davranışı üzerinde etkisini inceleyen Kırbaş (2021) ise, işe angaje olmanın, hizmet inovasyon davranışı ölçeği üzerinde etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmada, katılımcıların HİD ölçeği genelinde ve tüm alt boyutlarda algı düzeylerinin eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Ayazlar (2012), Demirci (2020) ve Efe (2022) çalışmalarında hizmet inovasyon

performansı ve eğitim durumu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Öte yandan araştırmamızın tam tersi sonuç bulan; Şendoğdu ve Öztürk (2013) yapmış oldukları araştırmada eğitim seviyesi ile inovasyona yönelme eğilimleri arasında bir ilişki bulamamışlardır. Yine Kırbaş ve Kıray (2024) eğitim seviyesi ile inovasyon arasında fark bulamamışlardır. Tüm bu çalışmaların yanında Çöp ve Topçu (2019) yaptıkları araştırmada; çalışanlar arasındaki eğitim seviye farkı arttıkça (örneğin ilkokul ile lisans ya da ilkokul ile lisansüstü) algıların anlamlı şekilde farklılaştığı, eğitim seviyeleri farkı azaldıkça (örneğin ilkokul ile lise ya da lisans ile lisansüstü) sosyal sermaye, hizmet inovasyonu ve bilgi paylaşımı algısının farklılaşmadığı sonucuna varmışlardır. Elde edilen bulgulara göre, işletmelerde eğitim seviyeleri birbirine yakın çalışanların aynı bölümde istihdamı sosyal sermayenin, hizmet inovasyonunun ve bilgi paylaşımının artmasında önemli bir unsur olduğu ifade edilebilir.

Bu araştırmada, yalnızca HYD boyutunda çalışılan kuruma göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). İl Sağlık Müdürlüğü (İSM) çalışanlarının algı düzeyleri, ASM+TSM+laboratuvar ve hastane çalışanlarından daha yüksek bulunurken, 112 Komuta Merkezi çalışanlarının da ASM+TSM+laboratuvar çalışanlarından daha yüksek algı düzeylerine sahip olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, görev yapılan kurumdaki, yapılan iş, liderlik algıları, çalışma ortamı ile değerlendirilebilir. İl Sağlık Müdürlüğü ve 112 Komuta Merkezi çalışanlarının daha yüksek algı düzeylerine sahip olmaları, sağlık sektörünün çeşitliliği sebebiyle kurumsal bazda değerlendirilebilir.

Araştırmada yalnızca HİD boyutunda, çalışılan kurumdaki çalışma süresine göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). HYD boyutunda, 1-5 yıl çalışanların algı düzeyleri, 6-10 yıl ile 16 yıl ve üzeri çalışanlara göre anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Araştırmada elde edilen bu bulgu, hizmet inovasyon davranışının mesleki deneyim süresiyle birlikte geliştiğini ve pekiştiğini göstermektedir. Literatürde de benzer şekilde, hizmet süresi arttıkça bireylerin yenilikçi davranışlar gösterme eğiliminde artış olduğu belirtilmektedir (Söderbacka, Nyholm ve Fagerström, 2022; Efe, 2022). Sözbilir ve Kaya (2023) hizmet süresi fazla olan sağlık çalışanlarının mesleki deneyimlerinin artmasıyla birlikte süreçleri daha iyi analiz edebildiğini ve bu durumun inovatif önerilerde bulunma becerilerini geliştirdiğini ifade etmektedir. Atabey, İrmiş ve Akyürek (2022) ise uzun süre aynı kurumda çalışan bireylerin kurumsal aidiyetlerinin daha yüksek olduğunu, bunun da değişim yaratma

motivasyonlarını artırdığını belirtmiştir. Çöp ve Topçu (2019) katılımcıların; sosyal sermaye, hizmet inovasyonu ve bilgi paylaşımı algıları arasında fark bulmuştur. Araştırmamızın aksine, deneyim süresi kısa olan bireylerin hizmet inovasyonu davranışının daha yüksek olduğunu ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur (Akçay, Öztaş ve Erdi, 2023; Okumuş ve Bakan, 2022). Bu çalışmalarda genç çalışanların teknolojiye daha yatkın olmaları ve farklı perspektifler getirebilmeleri nedeniyle inovatif davranışlara daha açık oldukları belirtilmiştir. Bu sonuçlar, özellikle genç çalışanların öğrenmeye ve gelişime açık olması nedeniyle daha dinamik bir yaklaşım sergilediklerini göstermektedir. Bununla birlikte, bazı araştırmalarda çalışılan yıl süresi ile hizmet inovasyon davranışı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı da rapor edilmiştir (Kırbaş ve Kıray, 2024). Bu çalışmalarda, inovatif davranışların daha çok bireysel motivasyon, örgütsel destek, liderlik tarzı ve iş ortamındaki psikolojik güven ile ilişkilendirildiği ifade edilmiştir. Bu durum, inovatif davranışların yalnızca deneyime değil, aynı zamanda örgütsel faktörlere de bağlı olarak şekillendiğini yönünde yorumlanabilir.

Araştırmada yalnızca HİD boyutunda toplam çalışma süresine göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). HYD boyutunda, 1-5 yıl çalışanların algı düzeyleri, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 16 yıl ve üzeri çalışanlara göre anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Bu bulgu, hizmet inovasyon davranışının çalışan deneyimiyle birlikte geliştiğini ortaya koyduğu şeklinde yorumlanabilir. Çalışma süresi arttıkça bireylerin kurumsal işleyişi daha iyi tanımaları, inisiyatif alma konusunda özgüven kazanmaları ve hizmet sunumuna yenilikçi katkılar sunma eğilimlerinin artması bu farklılığın temel nedenlerinden biri olabilir. Akçay, Öztaş ve Erdi (2023) benzer şekilde, deneyimi yüksek çalışanların inovatif uygulamalara daha fazla katılım sağladığını rapor etmiştir. Atabey, İrmiş ve Akyürek (2022), uzun süreli çalışanların kurum içi farkındalıklarının ve sorumluluk algılarının daha güçlü olması sebebiyle yenilikçi davranışlara daha fazla yöneldiğini belirtmiştir. Ayrıca Anjum ve Zhao (2022), örgüt kültürünü içselleştiren bireylerin, hizmet süreçlerine yaratıcı çözümler entegre etme eğiliminde olduklarını vurgulamıştır. Buna karşın, bu araştırmadan farklı sonuçlara ulaşan bazı araştırmalar da mevcuttur. Özellikle genç çalışanların teknolojiye ve değişime daha açık olmaları nedeniyle, kısa süreli çalışanların inovasyon davranışlarının daha yüksek olduğunu savunan araştırmalar literatürde yer almaktadır (Elibol, Tarhan ve

Saçan, 2024; Singh, 2025). Bu durumun ortaya çıkmasında, genç neslin dijital araçlara yatkınlığı ve yenilikçi sistemleri hızlı benimseme kapasitesiyle ilgili olabileceği ifade edilebilir.

Bu araştırmada, katılımcıların HİD ölçeği genelinde ve alt boyutlarında algı düzeyleri, çalışılan pozisyon/ünvana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Bu bulgu, sağlık çalışanlarının hizmet inovasyonuna yönelik algılarının sadece görev ünvanlarına bağlı olmadığını, farklı pozisyonlardaki bireylerin benzer düzeyde inovatif tutumlar sergileyebildiğini göstermektedir. Literatürde de benzer şekilde, pozisyonun/ünvanın inovasyon davranışı üzerindeki etkisinin sınırlı olabileceğini belirten çalışmalar mevcuttur. Elibol, Tarhan ve Saçan (2024) hastane çalışanları arasında yöneticiler ve diğer sağlık personeli arasında inovatif davranış düzeylerinde anlamlı fark bulunmadığını ifade etmişlerdir. Benzer biçimde Curado ve Santos (2022) pozisyon farklılığından ziyade örgütsel iklim ve lider desteğinin hizmet inovasyonunda daha belirleyici olduğunu vurgulamıştır. Bu bulgunun ortaya çıkmasında, sağlık sektöründe ekip çalışmasının ön planda olması ve inovasyonun sadece üst kademelerde değil, tüm çalışanların katkısıyla gerçekleşmesi etkili olabilir. Ayrıca, yenilikçi fikirlerin yalnızca yöneticilerden değil, uygulayıcı personelden de gelmesi, inovasyonun kurumsal bir kültür haline getirilmesi ve pozisyonlar arasındaki farklılığın ortadan kaldırılması şeklinde yorumlanabilir. Buna karşın, bu araştırmadan farklı sonuçlara ulaşan araştırmalar da bulunmaktadır. Özellikle yönetici pozisyonundaki bireylerin daha yüksek inovasyon davranışı sergilediğini belirten çalışmalar, lider konumundaki çalışanların karar alma süreçlerine daha fazla dahil oldukları için hizmet süreçlerini yenileme güdüsünün daha yüksek olduğunu ileri sürmektedir (Örücü ve Zeybek, 2023). Aynı çalışmada, yetki ve sorumluluk arttıkça yenilik yapma eğiliminin de arttığı vurgulanmıştır. Öte yandan, bir diğer araştırmada da pozisyona göre inovatif davranışta anlamlı bir fark olmadığı ortaya koyulmuştur (Bilgin, Akar ve Kutlu, 2025). Belirtilen araştırmalarda hizmet inovasyonunun bireysel farkındalık, öğrenme isteği, örgütsel destek gibi faktörlere bağlı olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla gerçekleştirilen araştırmanın, hizmet inovasyon davranışının pozisyondan bağımsız olarak çalışanların ortak bir tutumu haline geldiğini ortaya koyarken, literatürdeki farklı görüşler bu konuda örgütsel yapılar, liderlik biçimi ve kültürel etkenlerin de belirleyici olabileceğini ve bu değişkenlerle çalışılmasının literatüre katkı sağlayacağını düşündürmektedir.

Araştırma sonucunda, katılımcıların HİD ölçeği genelinde ve alt boyutlarında algı düzeyleri çalışılan birime göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Bu bulgu, hizmet inovasyon davranışının sadece çalışılan birimin niteliğinden etkilenmediğini, farklı birimlerde görev yapan sağlık çalışanlarının benzer düzeyde inovatif tutum sergileyebildiklerini göstermektedir. Literatürde de bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur. Elibol, Tarhan ve Saçani (2024) hastanelerde klinik ve idari birimler arasında inovasyon davranışlarında anlamlı bir farklılık olmadığını, yenilikçi davranışların daha çok bireysel motivasyon ve örgütsel destekle ilişkili olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde, Akçay, Öztaş ve Erdi (2023) inovasyon davranışlarının birim farkından ziyade lider desteği, çalışan katılımı ve öğrenen organizasyon yapıları ile güçlendiğini vurgulamıştır. Bu bulgunun temelinde, sağlık kurumlarının birçok biriminde benzer hizmet süreçlerinin ve standart uygulamaların yürütülmesi yer alıyor olabilir. Bununla birlikte, bu araştırmadan farklı olarak bazı araştırmalarda birime göre inovasyon davranışlarında anlamlı farklar tespit edilmiştir. Özellikle acil servis, yoğun bakım ve ameliyathane gibi yüksek tempolu ve teknolojik müdahalelerin yoğun olduğu birimlerde çalışanların daha fazla yenilik ihtiyacı hissettikleri ve inovatif davranışlara daha açık oldukları belirtilmiştir (Curado ve Santos, 2022; Krijgheld, Tummers ve Scheepers, 2022). Bu farklılığın, hizmet yoğunluğu ve problem çözme gereksiniminin yüksek olduğu birimlerde yenilik arayışının doğal olarak artmasından kaynaklandığı ifade edilmektedir. Öte yandan, bazı çalışmalarda da bizim bulgumuzu destekler şekilde, birimler arasında inovasyon davranışlarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Tippins, Oswald ve McPhail, 2021). Bu çalışmalarda, inovasyon davranışının daha çok örgütsel öğrenme kültürü, liderlik tipi ve içsel motivasyon gibi değişkenlerle ilişkili olduğu vurgulanmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre MC ile HİD arasında orta düzeyde ($r = 0.535$, $p < 0.01$) pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda yapılan, literatür taramasında, MC ve HİD farklı değişkenler ile ilişkileri araştırmalara konu olmuştur. Bu çalışmalar genel olarak mesleki canlılığın iş aile zenginleşmesi, iş yaşam kalitesi, hizmetkar liderlik, işe adanmışlık, işe yabancılaşma ve hizmetkâr liderlik gibi değişkenlerle arasındaki istatistiksel ilişkiler ve hizmet inovasyon davranışı ile yapay zeka, dönüşümcü liderlik, pozitif psikolojik sermaye, teknoloji kabulü gibi değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Harvey (2002) mesleki

canlılığın tüm boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulmuştur. Shergill ve Nargundkar (2005) Hindistan’da bazı şehirlerde bulunan hizmet ve imalat işletmelerinin pazarlama inovasyonu ile finansal performans arasındaki ilişkiyi araştırmışlar sonuç olarak inovasyonun şirket performansını arttırdığını tespit etmişlerdir. Hu, Horng ve Sun’un (2009) bilgi paylaşımı, ekip kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkilerin hem anlamlı hem de güçlü olduğunu tespit etmişlerdir. Kark ve Carmeli (2009) çalışanların canlılık düzeyleriyle yaratıcı işlere katılımları arasındaki pozitif ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Gürbüz, Erkuş ve Sıgır (2010) araştırmasında kariyer yönetimini doğru yöneten bireylerin iş tatmininin ve performans değerlendirmelerinin pozitif yönde ilerlediğini saptamıştır. Temel benlik değerlendirmeleri pozitif yönde tespit edilen bireylerin iş tatminlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Atalay ve arkadaşları (2013) pazarlama inovasyonu ve örgütsel inovasyonun şirket performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir ilişki oluşturduğu sonucuna varmışlardır. Bitlisli ve arkadaşları (2013) araştırmalarında öğrencilerin kariyer hedeflerini gerçekleştirmelerinde demografik ve kişilik özelliklerinin öne çıktığını vurgulamışlardır. Mesleklerine yönelik, yükselme, pozitif düşünme ve canlılık gibi kavramlarda kişilik özelliklerinin önemli olduğunu tespit etmişlerdir. Chu ve arkadaşları (2015) güven ve kariyer tatmininin mesleki canlılık ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Molodchik ve arkadaşları (2016), örgüt kültürü ile iş görenlerin yenilikçi davranışları arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Hussain ve arkadaşları (2016); Shahzad ve arkadaşları (2017); Chen ve arkadaşları (2018) örgüt kültürünün inovasyon ile ilişkisini incelemişler korelasyon analizine göre değişkenler arasındaki ilişkinin pozitif yönde ve anlamlı olduğunu tespit etmişlerdir. Yine araştırmanın Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışmasını yapan Uzunbacak ve Akçakanat da (2018) öğretmenlerin mesleki canlılığını tüm boyutlarda yüksek seviyede bulmuşlardır. Vaezi, Hosseinpour ve Sohrabi (2019) araştırmalarında, mesleki canlılık ile iş başarısı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Nişancı ve Bakkal (2020) hizmet inovasyonu ile bilgi paylaşımı ve iş gören tatmini arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişkiler olduğunu ortaya koymuşlardır. Talak (2020) çalışanların öz-kontrol ve öz-denetim becerileri ile mesleki canlılık arasında negatif yönde ve çok zayıf bir ilişki bulmuş; mesleki canlılık ile lider etkinliği arasında da negatif yönde ve zayıf bir ilişki tespit etmiştir. Akın (2021) 20-24 yaş aralığındaki katılımcıların tutku, dinçlik ve iş tatmini alt boyutlarında en düşük

mesleki canlılık algısına sahip oldukları; lisansüstü mezunlarının ise dinçlik boyutunda diğer gruplardan daha yüksek olduğu belirlemiştir. Güder (2021) öğretmenler üzerine yapmış olduğu araştırmasında; korelasyon analizi sonucuna göre vizyoner liderlik, mesleki bağlılık ve mesleki, canlılık arasında pozitif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Kalıpçı (2021) hizmet inovasyonu ile teknoloji kabulü arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Karadal ve Özsungur'un (2021) korelasyon analizi sonuçlarına göre HİD, psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Korkmaz (2021) mesleki canlılık ile iş-aile zenginleşmesi ve alt boyutları arasında yüksek düzeyde olumlu ilişki bulmuştur. Merdan (2021) teknostres ile hizmet inovasyon davranışı arasında negatif yönlü ilişki bulmuştur. Soysal (2021) devlet yönetimi organizasyonları ile hizmet inovasyonu arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulamamıştır. Yurt (2021) pozitif psikolojik sermaye ile hizmet inovasyonu performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Ateş ve Pelit'in (2022) korelasyon analizleri, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ve bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Değirmenci, Öztürk ve Büyükbeşe (2022) yöneticilere duyulan güven ile hizmet inovasyon performansını arasında pozitif yönde ilişki olduğunu saptamıştır. Efe (2022) korelasyon analizi sonuçlarına göre algılanan örgütsel destek ile hizmet inovasyon performansı, dönüşümcü liderlik ve inovatif davranış arasında pozitif ilişki olduğunu saptamıştır. Yurdakul (2022) mesleki canlılık ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu saptamıştır. Yurdakul ve Kosa (2023) çalışmalarında, hizmetkâr liderlik ile mesleki canlılık arasında orta düzeyde, anlamlı, pozitif bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Meng, Liu ve Zhou (2024) mesleki canlılık ile inovatif iş davranışı arasında yüksek düzeyde olumlu ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

Araştırmanın regresyon analizi sonucunda; mesleki canlılığın, hizmet inovasyon davranışının anlamlı bir yordayıcısı olduğu saptanmıştır ($F(1, 572) = 164.061, p < 0.001$). Mesleki canlılık düzeyinin artmasının, çalışanların hizmet inovasyon davranışlarını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık çalışanlarının mesleki canlılıkları arttıkça hizmet inovasyon davranışlarının da arttığı sonucuna varılmıştır. Meyer ve Allen (1997) işe bağlılığın etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisini pozitif etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Locke ve Latham'ın (2002) hizmet sektörüne yönelik yapmış olduğu araştırmasında, iş özerkliğinin mesleki canlılık üzerinde

anlamli etkisi olduğu saptanmıştır. Dawley ve Stephens (2005) işe bağlılığın ve etik liderliğin hizmet inovasyonuna olan etkisini pozitif yönde etkileyen bir araç olduğunu tespit etmişlerdir. Berry ve diğerleri (2006) müşterileri ve çalışanları sürece dahil etmenin örgütlerin hizmet performansını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Muraven, Gagne ve Rosman (2008) tarafından yapılan çalışmada ise canlılığın, kaybedilen öz denetim gücünün yeniden kazanılmasına yardımcı olabileceği ortaya konmuştur. Dawley ve Stephens (2009) işe bağlılığın ve etik liderliğe olan etkisini incelemişler, işe bağlılığın etik liderliğin hizmet inovasyonuna olan etkisini güçlendiren bir araç olduğunu belirlemiştir. Hu, Hong ve Sun (2009) alışmalarında, bilgi paylaşımı ve ekip kültürünün, hizmet inovasyon performansına etkisinin hem anlamli hem de güçlü olduğunu bulmuşlardır. Atalay ve arkadaşları (2013) otomotiv yan sanayi sektöründe hizmet veren 113 şirketin üst düzey yöneticileri ile araştırma yapmışlar, araştırma sonucunda; inovasyonun şirket performansı üzerinde olumlu etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Martínez Sánchez ve arkadaşları (2014) alışmalarında esnek çalışmaya yönelik yapılan düzenlemelerin hizmet inovasyon davranışını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır. Kanbur ve Aysun (2015), yenilikçi iş davranışı sergileyen bireylerin yaratıcı sürece dahil olurken; daha istekli olduklarını ve mesleki canlılıklarının arttığı sonucuna varmıştır. Engelbrecht ve arkadaşları (2017) etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmışlardır. Kim ve arkadaşları (2017) alışanların psikolojik sermayelerindeki olumsuz algılamaların hizmet inovasyon davranışlarını engellediğini, psikolojik sermaye ile çalışanların hizmet inovasyon davranışına etki ettiğini belirtmişlerdir. Hollebeek ve arkadaşları (2018) işe bağlılık ile hizmet inovasyonu arasında pozitif etki olduğunu; tükenmişlik, stres, düşük performans beklentisi ve yetersiz destek algısı gibi olumsuz faktörler ile hizmet inovasyonu arasında negatif etki olduğunu saptamışlardır. Işık (2018) inovasyon kültürünün hizmet inovasyonu performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamli ve pozitif yönlü bir etkisi olduğu sonucuna varmıştır. Lee ve Hidayat (2018) a göre özümseme kapasitesi ve bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Özsungur ve Karadal (2019) etik liderliğin, hizmet inovasyon davranışı üzerinde etkisinin pozitif yönde olduğunu ancak hizmet inovasyon davranışının alt boyutlarına kısmi aracılık ettiğini bulmuşlardır. Ateş (2020) araştırmasında, turist rehberlerinin yüksek performans sergileyebilmeleri için enerjik ve

canlı olmalarının büyük önem taşıdığını vurgulamıştır. Çalışmada, enerjik ve canlılık gösteren turist rehberlerinin tur sırasında daha başarılı oldukları, buna karşılık enerjik olmayan rehberlerin performanslarının düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Alioğulları (2020) sosyal sermayenin, hizmet inovasyonunu pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Artun (2020) dinamik yeteneklerin hizmet inovasyonu ve performans üzerinde anlamlı etkilerinin olduğunu saptamıştır. Kılınç ve Yöner (2020) ise iş özerkliğinin mesleki canlılık üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında, bireylerin iş özerkliğine sahip olduklarında kendilerini geliştirme, öğrenme ve yeterlilik ihtiyaçlarını tatmin etme fırsatlarının arttığını ifade etmektedirler. Kuşçu ve arkadaşları (2021) araştırma sonuçlarına göre; öğrenilmiş çaresizlik, ustalık ve iş tatmini alt boyutlarını olumsuz etkilerken, tutku ve dinçlik alt boyutlarının öğrenilmiş çaresizlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulmuşlardır. Ateş ve Pelit (2022) turist rehberlerine yönelik yaptıkları araştırmalarında mesleki bağlılık arttıkça, mesleki canlılığın arttığını tespit etmişlerdir. Karadal ve Özsungur (2021) araştırma sonuçlarında işe bağlılığın, etik liderliğin hizmet inovasyon davranışına etkisine aracılık ettiğini saptamışlardır. HİD' in davranışının artmasıyla psikolojik sermaye ve etik liderliğin de artacağı gözlemlenmiştir. Oruç (2021) sağlık çalışanlarına yönelik yapmış olduğu doktora çalışmasında; sağlık personelinin toksik liderlik algısının hizmet inovasyon davranışını negatif ve anlamlı yönde etkilediğini tespit etmiştir. Soysal (2021) çalışmasında, iş görenlerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin, hizmet inovasyon performansını düşük düzeyde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Tekeli ve Özkoç (2021) çalışanların işe adapte olmalarının, onların inovasyon davranışı sergilemelerinde etkili olduğu sonucuna varmışlardır. Efe (2022) ise çalışmasında örgüt kültürünün hizmet inovasyon performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini, algılanan örgütsel desteğin de pozitif ve anlamlı olarak hizmet inovasyon performansını etkilediğini saptamıştır. Baş (2023) araştırmasında işe adanmışlık ve bilgi paylaşımı ikilisinde mesleki canlılığın aracılık rolünün bulunduğunu ve adanmışlığın arttıkça mesleki canlılığın da arttığını tespit etmiştir. Başarır (2023) mesleki canlılık tutku alt boyutunun, sanal kaytarma üzerinde negatif yönde etkili olduğunu saptamıştır. Güder ve Karaca (2023) öğretmenler üzerine yaptıkları bir araştırmada, öğretmenlerin mesleki bağlılıkları arttıkça mesleki canlılıklarının da arttığını saptamıştır. Tokucu, (2023) holistik liderliğin mesleki canlılığı anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilediğini tespit etmiştir. Yurdakul ve Kosa (2023) nın çalışması hizmetkâr liderlik algısının mesleki

canlılık düzeyi ile iş-yaşam kalitesi düzeyini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediğini, öte yandan mesleki canlılık düzeyinin ise iş-yaşam kalitesi düzeyini pozitif yönde etkilediğini açıklamışlardır. Ekmekcioğlu ve Öner (2024) örgüt kültürünün çalışanların yenilikçi davranışlarını anlamlı ve pozitif şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Yetkin (2025) aşçılar üzerine yaptığı araştırmasında mesleki canlılığın inovatif iş davranışına etkisinin olumlu yönde olduğunu tespit etmiştir.



SONUÇ

Bu araştırma, mesleki canlılığın hizmet inovasyon davranışına etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Yapılan araştırma sonucuna göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmada, katılımcıların çoğunluğu kadın (%51,6), 26-30 yaş aralığında (%35,8), evli (%52,6) ve çocuğu olmayan bireylerden (%51,8) oluşmaktadır. Eğitim düzeyinde en yüksek frekans ön lisans mezunlarında (%31,9) olup, katılımcıların %63,3'ü orta düzey eğitim grubunda yer almaktadır. Çalışma kurumu olarak en sık hastane (%39,9) tercih edilmekte, en yoğun görev yapılan birim idari birim (%34,8) olarak belirlenmiştir. Pozisyon/ünvan açısından hemşireler en fazla oranı oluşturmaktadır (%21,7). Katılımcıların %67,4'ü mevcut kurumlarında 1-5 yıl arasında çalışmakta olup, toplam çalışma süresi bakımından da %58,6 ile aynı süre aralığı öne çıkmaktadır.

- Katılımcıların Mesleki Canlılık (MC) algı düzeyleri yüksek, Hizmet Yenilik Davranışı (HİD) algıları orta düzeydedir.
- MC ile HİD arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde ($r=0.535$, $p<0.01$) bir ilişki vardır.
- Regresyon analizi bulgularına göre ise MC'nin, HİD' i anlamlı ve pozitif yönde yordadığı saptanmıştır ($B=0.584$, $SE=0.046$, $\beta=0.535$, $t=12.809$, $p<0.001$). Sağlık çalışanlarının mesleki canlılıkları arttıkça hizmet inovasyon davranışları da artmaktadır.
- Katılımcıların MC ve HİD ölçek genel ve tüm alt boyutlarında algı düzeyleri cinsiyet, medeni durum, eğitim durumuna göre istatitiki olarak farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).
- Katılımcıların MC ölçeği genel ve tüm alt boyutları ile ve HYD alt boyutunda 41 yaş ve üzeri katılımcıların algı düzeyleri en yüksektir.
- Çocuk sahibi olan katılımcıların MC ölçek geneli, Profesyonel Yeterlilik (PY) ve HYD alt boyutlarında algı düzeyleri çocuk sahibi olmayanlara kıyasla daha yüksektir.
- Katılımcıların PY ve HYD algı düzeylerinin çalıştıkları kurumlara göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p>0.05$). İl Sağlık Müdürlüğünde (İSM) çalışan katılımcıların (Sıra ort.=239,04) PY algı düzeyleri

112 Komuta Kontrol Merkezinde çalışanlardan (Sıra ort.=189,93) daha yüksektir (KW-H=4,681, $p=0,035$). İl Sağlık Müdürlüğü (İSM) çalışanlarının ($\bar{X}=3,95$, $SS=,87$) HYD algı düzeyleri ASM+TSM+laboratuvar çalışanları ($\bar{X}=3,38$, $SS=1,00703$) ve hastane çalışanlarından ($\bar{X}=3,63$, $SS=,97$) daha yüksektir. 112 Komuta Merkezi çalışanlarının HYD algıları da ($\bar{X}=3,95$, $SS=0,63$) ASM+TSM+laboratuvar çalışanlarından ($\bar{X}=3,38$, $SS=1,01$) daha yüksek bulunmuştur.

- Bulunulan kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenlerine göre Tutku (T), Profesyonel Yeterlilik (PY), Mesleki Canlılık (MC) ve HYD boyutlarında gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. ($p<0.05$). 1-5 yıl deneyime sahip olan katılımcıların T, PY, MC ve HY algı düzeylerinin en düşük olduğu tespit edilmiştir.
- Ünvan/çalışılan pozisyon değişkenine göre yalnızca PY alt boyutu ve MC ölçek genelinde gruplar arasında anlamlı istatistiki farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). ATT/Paramediklerin PY ve MC algı düzeyleri Hemşire ve Tıbbi Sekreterlerden istatistiki olarak anlamlı düzeyde düşüktür.
- Katılımcıların çalıştıkları bölüme/birime göre yalnızca PY boyutunda algı düzeylerinde anlamlı istatistiki farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). İdari Birimlerde çalışan katılımcıların PY algı düzeyleri Acil Serviste çalışanlardan daha yüksektir. Diğer boyutların hiçbirinde istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$).

Öneriler

Araştırmamın sağlık sektöründe ilk ve özgün olması, gelecekte sağlık alanında yapılacak olan mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı üzerine ilişkisini araştırmak isteyen çalışmalar için örnek niteliğinde olabilir ve bu alanda daha fazla çalışma yapılabilir.

- Mesleki canlılığın, hizmet inovasyon davranışını artırması nedeniyle, çalışanların mesleki canlılık seviyelerini yükseltmeye yönelik çalışmalar yapılabilir. Eğitimler, psikolojik destek programları ve motivasyon artırıcı uygulamalar ile mesleki canlılık desteklenebilir.
- Çalışma koşullarının mesleki canlılık algı düzeyi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Gelecek çalışmalarda; çalışanların iş yükü, çalışma

saatleri, ücret ve iş güvenliği gibi faktörlerin mesleki canlılık üzerindeki etkisi incelenebilir.

- Liderlik ve yönetim stratejilerinin mesleki canlılık ile hizmet inovasyonu arasındaki ilişkiyi şekillendireceği düşünülmektedir. Bu nedenle, sağlık sektöründe liderlik tarzları ve yönetim politikaları, çalışanların mesleki canlılık seviyelerini artıracak şekilde düzenlenebilir.
- Çalışanların mesleki gelişimlerini desteklemek için eğitim programları geliştirilebilir. Bu programlar, özellikle yeni başlayan çalışanlar için mesleki canlılık seviyelerinin artırılmasına katkı sağlayabilir.
- Sağlık çalışanlarının mesleki gelişimleri desteklenebilir. Çeşitli zaman aralıklarında yeni teknolojilerin, yeni ekipmanların tanıtımının yapılması ve kullanım yöntemlerinin anlatılması için eğitimler düzenlenebilir.
- Mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı bir kurum kültürü haline getirilerek, bütün personele yönelik bu kapsamda etkinlikler düzenlenebilir.
- Sağlık sektöründe, yüksek mesleki canlılık seviyesine sahip çalışanların daha inovatif fikirler geliştirdiği ve bu fikirlerin organizasyonların başarısını artırdığı düşünülmektedir. Bu nedenle, sağlık kurumlarında çalışanların mesleki canlılık seviyelerini artırmak için psikolojik destek ve inovasyonu teşvik edici programlar geliştirilebilir.
- Sağlık sektöründe olduğu gibi, diğer sektörlerde de hizmet inovasyonu daha fazla teşvik edilmelidir. Bu bağlamda, üniversitelerde, eğitim programlarında veya iş yerlerinde yenilikçi düşünme becerilerini geliştirmeye yönelik seminerler, projeler ve eğitimler düzenlenebilir.

Akademik Çalışmalar için Öneriler

- Farklı değişkenlerle ve örneklem gruplarıyla özellikle nitel çalışmalar gerçekleştirilebilir.
- Araştırma bir ilde yapılmış olup, elde edilen sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. Gelecekteki araştırmaların farklı il ve bölgelerde yapılması; mesleki canlılık ile hizmet inovasyon davranışı arasında bölgesel farklılıklar olup olmadığı incelenebilir.
- Araştırma, belirli bir sektörde ve grupta gerçekleştirilmiş olup, elde edilen sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. Gelecekteki araştırmalarda, farklı

sektörlerde ve daha geniş bir örneklemele mesleki canlılık ve hizmet inovasyonu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapılabilir.

- Yaş gruplarının mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışları göz önüne alınarak, pratikte yaş baz alınarak mesleki canlılık ve hizmet inovasyon davranışı üzerine çalışmalar yapılabilir.



KAYNAKÇA

- Acıbozlar, Ö. (2006). Yönetici hemşirelerin karar verme stratejileri ve yaratıcılık düzeyleri. Master's thesis, Marmara Üniversitesi.
- Adamopoulos, I. P. (2022). Job satisfaction in public health care sector, measures scales and theoretical background. *European Journal Of Environment And Public Health*, 6(2),
- Adbi, A., Bhaskarabhatla, A., & Chatterjee, C. (2020). Stakeholder orientation and market impact: Evidence from India. *Journal Of Business Ethics*, 161, 479-496.
- Ahn, S., Park, J., & Ye, S. (2025). How AI enhances employee service innovation in retail: Social exchange theory perspectives and the impact of AI adaptability. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 84, 104207.
- Akçay, E. A., Öztaş, H. G., & Erdi, G. (2023), Ebelerin Bireysel Yenilikçi Durumu & Dijital Ortamda Sağlık Bilgisi Edinme & Teyit Davranışları İlişkili Faktörler. *Ebelik & Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(2), 91-99.
- Akın, F. N. (2021). Kurumsal Spor Merkezleri Eğitimcilerinin Mesleki Canlılık, Lider Etkinliği, Öz Kontrol & Öz Yönetim Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Aktürk, K. (2024). Sağlık çalışanlarında iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi. İstanbul.
- Akyos, M. (2007). Kamuda inovasyon. URL adresi: <http://www.inovasyon.org/getfile.asp>. Endüstri Mühendisi Teknoloji Yönetimi Danışmanı.
- Akyürek, M. İ. (2020). İnovasyon ve liderlik. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3(1), 15-24.
- Alanyalı, K.L. (2006), Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik & Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı. Bursa.
- Alioğulları, Z. D. (2020). İdeal Çalışanın Oluşmasında Sosyal Sermaye, Hizmet İnovasyonu & Bilgi Paylaşımının Önemi: İşe Bağlılık Değişkeninin Aracılık

- Rolü. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 163-186.
- Alpar, R. (2017). *Uygulamalı İstatistik & Geçerlik-Güvenirlik*. Detay Yayıncılık. ISBN: 9786053335141.
- AlSaied, M., & McLaughlin, P. (2024). Organizational Culture Enabler and Inhibitor Factors for Ambidextrous Innovation. *Administrative Sciences*, 14(9), 207.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş., Torlak, Ö. (2004). *Modern Pazarlama, Değişim Yayınları*, 3. Baskı, İstanbul.
- Andrade, C., & Neves, P. C. (2022). Perceived organizational support, coworkers conflict and organizational citizenship behavior: The mediation role of work-family conflict. *Administrative Sciences*, 12(1), 20.
- Anjum, A., & Zhao, Y. (2022). The impact of stress on innovative work behavior among medical healthcare professionals. *Behavioral Sciences*, 12(9), 340.
- Arslan, A., & Gül, H. (2022). Kimikleştirmenin (benlikle bütünleştirme) mesleki canlılığa etkisi: eczacılar üzerine bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 7(19), 495-514.
- Artun, C. (2020). Otel işletmelerinde dinamik yetenekler, hizmet inovasyonu & performans ilişkisi: Çevresel belirsizlik & örgütsel yapının rolü. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Aslan, H., (2006), “Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi”, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Aslan, M. ve Doğan, S. (2020). Dışsal motivasyon, içsel motivasyon ve performans etkileşimine kuramsal bir bakış. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(26), 291-301. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.638479>
- Aslan Yetkin, N. (2025). Yaşam doyumu & mesleki canlılığın inovatif iş davranışına etkisi: Aşçılar üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Gastronomi & Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Gastronomi & Mutfak Sanatları Bilim Dalı, Konya.
- Aslan, Y., Atalay, H. N., & Yeter, E. (2024). Sağlık Çalışanlarının Bireysel Yaratıcılık Düzeyleri & Organizasyondaki Yenilikçi İklim Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sağlık Profesyonelleri Araştırma Dergisi*, 6(3), 164-176.

- Atabey, G. B., İrmiş, A., & Akyürek, B. (2022). Termal sağlık turizmi işletmelerinde personel güçlendirme & bireysel inovatif davranış ilişkisi üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 13(34), 566-588.
- Atalay, M., Anafarta, N. & Sarvan, F. (2013). “The Relationship Between Innovation and Firm Performance: An Empirical Evidence From Turkish Automotive Supplier Industry”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75(3), 226-235.
- Ateş, M., & Pelit, E. (2022). Turist rehberlerinin mesleki canlılıklarının mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 9-27.
- Atmaca, T. (2020). Öğretmenlerin kişilik tipleri ile mesleğe yabancılaşma arasındaki ilişki. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(1), 491-506. <https://doi.org/10.17240/aibuefd.2020.20.52925-613930>
- Bagajjo, W. S. (2021). The impact of motivation on employees' job satisfaction. *Motivation And Job Satisfaction. Technium Soc. Sci. J.*, 16, 342.
- Baker, F. S. (2006). The Relationship of Principals Professional Vitality to Personal and School Characteristics Including Student Achievement. (Unpublished Doctoral Thesis). East Carolina University, Greenville.
- Barcet, A. (2010). Innovation In Services: A New Paradigm And Innovation Model. In *The handbook of innovation and services*. Edward Elgar Publishing.
- Baruch, Y., Grimland, S., & Vigoda-Gadot, E. (2014). Professional vitality and career success: Mediation, age and outcomes. *European Management Journal*, 32(3), 518-527.
- Baş, M. (2023). İşe Adanmışlık & Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkide Mesleki Canlılığın Aracı, Lider-Üye Etkileşiminin Düzenleyici Rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-23.
- Başarır, E. (2023). The effect of work alienation and professional vitality on cyber loafing (Yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Bektaş, U., & Çetin, M. (2020). Pandemi sürecince sağlık çalışanlarında iş tutkusu, duygusal emek ve iş aile zenginleşmesi ilişkisinin incelenmesi. *Turkish Studies*.
- Bellamy, R. K. E., Cooper, E. B. W., & Borovoy, R. D. (1994). Supporting collaborative learning through the use of electronic conversational props. In B. Blumenthal, J. Gornostaev & C. Unger (Eds.), *Human-Computer Interaction. EWHCI 1994*.

- Lecture Notes in Computer Science*, vol. 876 (s. 181–191). Springer.
https://doi.org/10.1007/3-540-58648-2_36 link.springer.com
- Benatallah, A. H. M., & Rosman, A. S. B. (2022). The Role of the Job Title and Material and Moral Incentives in Achieving Job Satisfaction, The Case of Libya's Firefighting and Rescue Teams. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 12(9), 740-764.
- Berry, L. L., Shankar, V., Parish, J. T., Cadwallader, S. & Dotzel, T. (2006). Creating new markets through service innovation. *Mit Sloan Management Review*, 42(2), 56-63.
- Bilgin, N., Akar, A., & Kutlu, A. (2025). Hemşirelerin Kişilik Özelliklerinin Yenilikçilik Davranışları Üzerine Etkisi: Kesitsel Bir Çalışma.
- Bitlisli, Ö. G. F., & mehmet Dinç, O. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Akademik Güdülleme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 459-480.
- Bulut Ç., & Arbak H., (2012) İnovasyon, Direnç ve İletişim: Kavramsal Bir Tartışma, Ege Genç İş Adamları Derneği, EĞİAD (2012)
- Büyükyılmaz, O., Vargün, H. ve Uygurtürk, H. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Bağlılık ve GG Tatmini Seviyelerinin Demografik Faktörler Açısından Analizi. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 12(1), 27-42.
- Carlborg, P., Kindstrom, D. & Kowalkowski, C. (2013). A lean approach for service productivity improvements: synergy or oxymoron? *Managing Service Quality*. 23(4), 291-304.
- Carmeli, A. (2009). Chapter 3 Positive work relationships, vitality, and job performance. In *Emotions in groups, organizations and cultures* (pp. 45-71). Emerald Group Publishing Limited. pp. 45-71.4.
- Carmeli, A., Meitar, R. & Weisberg, J. (2006). Self-Leadership Skills and Innovative Behavior at Work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75–90.
- Chatzopoulou, E. C., Manolopoulos, D., & Agapitou, V. (2022). Corporate social responsibility and employee outcomes: interrelations of external and internal orientations with job satisfaction and organizational commitment. *Journal Of Business Ethics*, 179(3), 795-817.

- Cheng, J. W., Chang, S. C., Kuo, J. H., & Cheung, J. Y. H. (2014). Ethical leadership, work engagement, and voice behavior. *Industrial Management and Data Systems*, 114(5), 817-831. Article 17112558. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2013-0429>.
- Cheng, T.M., Hong, C.Y., Yang, B.C. (2018). Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 67, 94-102. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.11.009>.
- Chu, F., Long, Y., & Guo, M. (2015). Determinants and outcomes of professional vitality: Evidence from China. *Social Behavior And Personality: An International Journal*, 43(8), 1335-1345.
- Clarke, T., & Rollo, C. (2001). Corporate initiatives in knowledge management. *Education+ Training*, 43(4/5), 206-214.
- Clement-O'Brien, K. Polit, FD, Fitzpatrick, JJ. (2011). Innovativeness of nurse leaders. *Journal of Nursing Management*, 19: 431-438.
- Concha-Barrientos, M., Nelson, D. I., Driscoll, T., Steenland, N. K., Punnett, L., Fingerhut, M. A., & Carlos, C. (2004). Selected occupational risk factors. *Comparative Quantification Of Health Risks: Global And Regional Burden Of Disease Attributable To Selected Major Risk Factors*, 2, 1651-1801.
- Cortés-Denia, D., Isoard-Gautheur, S., Lopez-Zafra, E. ve Pulido-Martos, M. (2022). Effects of Vigor at Work and Weekly Physical Activity on Job Stress and Mental Health. *Scientific Reports*, 12(1), 16025.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Ciuchita, R., Mahr, D. and Odekerken-Schröder, G. (2019). “Deal With it: How Coping With E-Service Innovation Affects The Customer Experience”, *Journal of Business Research*, 103, 130-141.
- Curado, C., & Santos, R. (2022). Transformational leadership and work performance in health care: the mediating role of job satisfaction. *Leadership In Health Services*, 35(2), 160-173.
- Çalışkan, S. (2014). Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık,

- tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine B. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Çankaya, M. (2020). Sağlık Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Destek & Psikolojik İyi Oluşun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(8), 79-98.
- Çelik, S. (2021). Rekreasyon aktivitelerine katılan etkileyici ve etkilenenlerin öznel canlılık ve dışa dönüklülük özelliklerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli Üniversitesi.
- Çetin, T., Duran, C., Çolak, M., & Behdioğlu, S. (2024). Pazar Rekabeti Bağlamında Yöneticilerin İnovasyon Anlayışının Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarıyla Ürün İnovasyonu Arasındaki İlişki. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 550-566.
- Çoban, H. ve Balıkçioğlu, E. (2020). Güven, İnovasyon ve Ekonomik Büyüme İlişkisi. *Maliye Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 77-92.
- Çolak Yılmaz, Y., & Buldukoğlu, K. (2021). Hemşirelerin Mesleki Tatmin, Tükenmişlik ve Eş duyum Yorgunluğu Düzeylerinin İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 8(2), 144-150. <https://doi.org/10.31125/hunhemsire.966330>
- Çopur, Z., Varlı, B., Avşar, M., & Şenbaş, M. (2006). Ege Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan ev idaresi personelinin iş kazası geçirme durumunun incelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2), 155-176.
- Çöp, S., & Topcu, M. (2019). Sosyal sermayenin hizmet inovasyonu üzerine etkisinde bilgi paylaşımının aracılık rolü: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(1), 31-48.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2012). Managerial innovation: Conceptions, processes and antecedents. *Management And Organization Review*, 8(2), 423-454.
- Damanpour, F., Walker, R. M. and Avellaneda, C. N. (2009). Combinative Effects of Innovation Types and Organizational Performance: A Longitudinal Study of Service Organizations, *Journal of Management Studies*, 46:4, 650-674
- Damanpour, F. (1991). Global banking: developments in the market structure and activities of foreign banks in the United States. *Columbia Journal Of World Business*, 26(3), 58-70.

- Dawley, D. D., Stephens, R. D., & Stephens, D. B. (2005). Dimensionality of organizational commitment in volunteer workers: Chamber of commerce board members and role fulfillment. *Journal Of Vocational Behavior*, 67(3), 511-525.
- De Luca, L. M., Herhausen, D., Troilo, G., & Rossi, A. (2021). How and when do big data investments pay off? The role of marketing affordances and service innovation. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 49(4), 790-810.
- DeFelippo, A. M., & Dee, J. R. (2022). Vitality in the academic workplace: sustaining professional growth for mid-career faculty. *Innovative Higher Education*, 47(4), 565-585.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook Of Stress And Burnout In Health Care*, 65(7), 1-25.
- Demirkaya, H., & Zengin, R. (2014). Hizmet İnovasyonu ve Bir Uygulama Örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2(1), 106-116
- Den Kamp, E. M. O., Bakker, A. B., Tims, M., Demerouti, E., & de Wijs, J. J. (2024). Working with a chronic health condition: The implications of proactive vitality management for occupational health and performance. *Journal Of Vocational Behavior*, 150, 103987.
- Değirmenci, B., Öztürk, C., & Büyükbeşe, T. (2022). Yöneticiye duyulan güvenin hizmet inovasyon performansı üzerine etkisinde içsel motivasyonun & örgütsel öğrenmenin aracılık rolü: Adıyaman ili finans sektöründe bir araştırma. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(1), 124-144.
- Dinc, E. (2019). Prospective teachers perceptions of barriers to technology integration in education. *Contemporary Educational Technology*, 10(4), 381-398.
- Doğan Merih, Y. (2021). Bir Kamu Hastanesinde Kadın Sağlığı Hemşirelerinin İnovasyon Çalışmaları & Inovatif Ürün Örnekleri; Gözlemsel Bir Çalışma. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 13(1).
- Durmuş, S., & Günay, O. (2007). Hemşirelerde iş doyumunu & anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.
- Efe, D. (2022). Örgüt kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü: Turizm sektöründe bir araştırma. Doktora tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ekmekcioglu, E. B., & Öner, K. (2024). Servant leadership, innovative work behavior and innovative organizational culture: the mediating role of perceived organizational support. *European Journal of Management and Business Economics*, 33(3), 272-288. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-08-2022-0251>
- Ekiyor A, Arslantaş S. [Impacts of employee motivation in the health sector on innovation performance]. *Çankırı Karatekin üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2015;6(2): 113-36.
- Elibol, E., Tarhan, M., & Saçan, S. (2024). Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin Yenilikçi İş Davranışlarına Etkisi. *Sağlık & Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 11(2).
- Emiralioglu, R., & Sönmez, B. (2021). The relationship of nursing work environment and innovation support with nurses' innovative behaviours and outputs. *Journal Of Nursing Management*, 29(7), 2132-2141.
- Engelbrecht, A., Heine, F. & Mahembe B. (2017), Integrity, Ethical Leadership, Trust
- Ercan, İ., & Kan, İ. (2004). Ölçeklerde güvenilirlik & geçerlilik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 211-216.
- Erkal, S., & Şafak, Ş. (2002). Ankara'da hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin karşılaştığı kazaların incelenmesi. *Sağlık ve Toplum*, 12(1), 72-79.
- Ersoy, A. B., & Şengül, B. C. (2008). Yenilikçiliğe Yönelik Devlet Uygulamaları & AB Karşılaştırması. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 59-74.
- Espin, A., Núñez-Cortés, R., Irazusta, J., Rodriguez-Larrad, A., Torres-Unda, J., Vinstrup, J. & Andersen, L. L. (2023). Mental health and vitality predict spinal pain in healthcare workers. *Occupational Medicine*, 73(8), 464-469.
- Eyitmiş, A. M., & Kısacıkoğlu, H. (2024). Adalet ve Bağlılık İlişkisinde Mesleki Tükenmişlik ve İş Tatmininin Durumsal Etkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme & Girişimcilik Araştırmaları Dergisi*, (5), 58-70.
- Fatemi, S. Z., Sadeghian, S., Ganji, S. F. G., & Johnson, L. W. (2022). Do different genders' knowledge sharing behaviors drive different innovative behavior? The moderating effect of social capital. *European Journal Of Innovation Management*, 25(2), 592-606.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). Sage Publications.

- Geldi, H., & Çalışkan, A. (2021). Sağlık Kurumlarında Değişim Yönetimi Uygulamalarının Sağlık Çalışanlarının Performansına Etkisi. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 158-170.
- Gencer, K., & Ayyıldız, T. (2018). Demografik özellikler & psikolojik koşulların işe tutkunluğa etkisi: Otel işletmeleri örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 601-619.
- Gergin, E. (2010). Mesleğe yeni başlayan öğretmenlerin ilk yıllarda karşılaştığı zorluklar ve bu zorluklarla başa çıkma yolları. Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi
- George, D. & Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson.
- Ghandehari, M., Bahrololoum, H., & Dehghanpouri, H. (2023). The effect of professional vitality on job performance of physical education teachers with the mediating role of organizational commitment. *Research On Educational Sport*, 10(29), 259-288.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486-489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Girgin, M. (2015). “Örgütsel Öğrenme Kapasitesi İle İnovasyon Eğilimi Arasındaki İlişki: Bir Araştırma”, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Malatya.
- Göker, A. (2000). Produktivite, inovasyon yeteneği ve teknoloji. *MPM, Rekabet Gücü, Teknoloji ve Verimlilik Tartışmalı Toplantı*, MPM, Ankara, 25.
- Güder, M. (2021). Öğretmen algılarına göre okul müdürlerinin vizyoner liderlik yeterlikleri ile mesleki bağlılıkları arasındaki ilişkide örgütsel canlılığın aracılık etkisinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi). *Munzur Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tunceli*.
- Güder, M., & Karaca, A. (2023). Vizyoner Liderlik ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkide Örgütsel Canlılığın Aracılık Etkisinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 243-262.
- Gürbüz, S., Erkuş, A., & Sığırı, Ü. (2010). İş tatmini ve iş performansının yeni öncülü: Temel benlik değerlendirmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 69-76.

- Hacıoğlu, V. (2019). Innovation Ecosystems and Sustainable Development. *Journal of Entrepreneurship & Development/Girisimcilik & Kalkınma Dergisi*, 14(2).
- Hair Jr, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal Of Business Research*, 109, 101-110.
- Harvey, T. A. & Donaldson, G. (2003). Professional vitality: Do you have it? *Principal*, 83(1), 30-33
- Harvey, T. A. (2002). Professional vitality and the principalship: A construct validity study. The University of Maine.
- Hemsworth, D., Plough, J. F., Baregheh, A., Khorakian, A., Overall, J., Reed, T., & Muterera, J. (2020). Vitality and well-being in nurses. *International Journal Of Healthcare Technology And Management*, 18(1-2), 73-94.
- Hennekam, S. (2016). Vitality of older workers and its relationship with performance, career satisfaction and career success. *Management & Avenir*, 83(1), 15-32.
- Hollebeek, L. D. (2018). Individual-level cultural consumer engagement styles. *International Marketing Review*, 35(1), 42-71. <https://doi.org/10.1108/IMR-07-2016-0140>.
- Hollebeek, L. D., Andreassen, T. W., Smith, D.L.G., Grönquist, D., Karahasanovic, A. & Márquez, Á. (2018), Epilogue Service Innovation Actor Engagement: An Integrative Model, *Journal of Services Marketing*, 32(1), 95-100.
- Hu, H., Wang, C., Lan, Y., & Wu, X. (2022). Nurses turnover intention, hope and career identity: the mediating role of job satisfaction. *Bmc Nursing*, 21(1), 43.
- Hu, M. L. M., Horng, J. S. & Sun, Y. H. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41-50.
- Hussain, K., Konar, R., & Ali, F. (2016). Measuring service innovation performance through team culture and knowledge sharing behaviour in hotel services: a PLS approach. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 224, 35-43.
- Hıdıroğlu, S., Tanrıöver, Ö., Tosun, M., Turan, C. A., Günaydın, B. S., Eser, B. & Karavuş, M. (2019). Birinci basamak sağlık çalışanlarının şiddete maruziyet düzeyleri ile iş doyumu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *The Journal Of Turkish Family Physician*, 10(4), 173-184.

- Iis, E. Y., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Ilham, R. N., & Sinta, I. (2022). The effect of career development and work environment on employee performance with work motivation as intervening variable at the office of agriculture and livestock in Aceh. *International Journal Of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management And Sharia Administration (Ijebas)*, 2(2), 227-236.
- <https://www.icn.ch/news/icn-advocates-health-system-gender-equity-and-womens-health-un-commission-status-women-csw69>, Erişim Tarihi:30.06.2025
- Iyanna, S., Kaur, P., Ractham, P., Talwar, S., & Islam, A. N. (2022). Digital transformation of healthcare sector. *What Is Impeding Adoption And Continued Usage Of Technology-Driven Innovations By End-Users?. Journal Of Business Research*, 153, 150-161.
- Işık, C., & Keskin, G. (2013). Bilgi Ekonomilerinde Rekabet Üstünlüğü Oluşturulması Açısından İnovasyonun Önemi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 41-57.
- Işık, Ö. & Satı, Z. E. (2013). □İnovasyon & Marka Yönetimi Etkileşimi: Mobilya Sektöründe Mosder (Mobilya Sanayicileri Derneği) Üyesi Firmalara Yönelik Bir Araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 38, 1-18.
- Işık, M. (2018). İnovasyon Kültürünün Hizmet İnovasyonu Performansına Etkisi: Bitlis İli Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2), 351-366.
- İhtiyaroğlu, N., Kılıç, M. B., Ünsal, Y., & Fidan, M. S. (2023). Öğretmenlerin Proaktif Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık & İş Doyumu ile İlişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 77-106.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi & bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Kalıpçı, M. B. (2021). Konaklama işletmeleri satın alma müdürlerinin teknoloji kabul & hizmet inovasyonu algılarının değerlendirilmesinde öğrenen örgütün aracılık rolü: Antalya örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya
- Kanber, S. (2010). İmalat Sanayinde İnovasyon: Sanayi Kuruluşlarında İnovasyon Aktivitelerinin İnovasyon Performansı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi.

- (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kanbur, Aysun (2015). “Canlılığın ardından yenilikçi davranışlar”, *Girişimcilik ve Yenilik Yönetimi Dergisi*, 3(1), 40-50.
- Kanbur, O., & Ünsal, Y. (2024). Fizik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Anadolu Öğretmen Dergisi*, 8(1), 21-49.
- Kang, T. W., Sinha, P. N., Park, C. I., & Lee, Y. K. (2021). Exploring the intra entrepreneurship-employee engagement-creativity linkage and the diverse effects of gender and marital status. *Frontiers In Psychology*, 12, 736914.
- Karaata, S. (2012). Yenilik-yenileşim inovasyon dünyasına bir yolculuk. Ege Genç İş Adamları Derneği, 1-58.
- Karaca, A., & Şenel, S. (2022). Duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel kimliğin aracı rolü: devlet okullarında bir alan araştırması. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 19-42.
- Karadal, H. ve Merdan, E. (2018). “Hizmet İnovasyon Davranışının Geliştirilmesinde Kültürel ve Sosyal Sermayenin Rolü”, *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, Vol: 4, Issue: 18, 203-212
- Karadal, H. & Özsungur, F. (2017). Hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye & etik liderlik ilişkisinin incelenmesi: Adana Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat & İşletme Dergisi*, ICMEB17 Özel Sayısı, 663-672.
- Karakavak, Z., Tiryaki, S. ve Menteşe, FG (2024). Algılanan stresin örgütsel dinçlik ve işe odaklanma üzerindeki etkisinde ruminasyonun aracı rolü: Hemşireler üzerine bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi* (42), 95-110. <https://doi.org/10.18092/ulikidince>.
- Karatepe, H. K., Kuşcu, F. N., & Gözüyeşil, E. (2021). Does Professional Vitality Of Health Care Workers Change Their Learned Helplessness? *International Journal Of Health Services Research And Policy*, 6(1), 33-47.
- Kark, R., & Carmeli, A. (2009). Alive and creating: The mediating role of vitality and aliveness in the relationship between psychological safety and creative work involvement. *Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of*

Industrial, Occupational And Organizational Psychology And Behavior, 30(6), 785-804.

Kaya, A., & Şahin, A. (2024), Mesleki Canlılığın Ulusal Yazındaki Yeri Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomi Yönetim Politika*, 2(1), 10-24.

Kaya, İlker (2007), “Otel İşletmeleri İş görenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 355-372

Kesici, N. (2014). Sağlık kurumları itibar yönetiminde kalite ve inovasyon (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Khorshid, L. (2010), Hemşirelikte yaratıcılık & yenilik. 1. Temel Hemşirelik Bakım Kongresi Kitabı. İzmir, 1-4.18.

Konukbay, D., Pazar, B., Aydın, H., & Yıldız, D. (2023). Hemşirelik Öğrencilerinin Bireysel Yenilikçilik (İnovasyon) Düzeyleri ile Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi: Tanımlayıcı Araştırma. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 15(4).

Korkmaz, F. (2021) □Mesleki Canlılık Kazanımında İş-Aile Zenginleşmesinin Rolü: Yapısal Eşitlik Model Analizi□. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 942-955.

Köroğlu, Ö., (2011), “İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.

Krijghsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *Bmc Health Services Research*, 22(1), 149.

Kubzansky, L. D. ve Thurston, R. C. (2007). Emotional vitality and incident coronary heart disease: Benefits of healthy psychological functioning. *Archives of General Psychiatry*, 64(12), 1393-1401. [https:// doi.org/10.1001/archpsyc.64.12.1393](https://doi.org/10.1001/archpsyc.64.12.1393)

Kurt, S., & Yiğit, V. (2017). Hastanelerde Algılanan Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 107-131.

Kurtulget, E., Kaplan, G. ve Çepikkurt, F. (2018). Basketbolcularda Tutkunluk ve Zihinsel Dayanıklılığın Tükenmişliği Belirlemedeki Rolü. *Türkiye Spor Bilimleri Dergisi*, 2(2), 82-91. <https://doi.org/10.32706/tusbid.463998>

- Kılınç, M. (2025) İşe tutkunluk, politik, yeti, kariyer başarısı ve işe angaje olma arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (69), 217-233.
- Kılınç, S. & Yöner, S. (2020) İş Özerkliğinin Mesleki Canlılığa Etkisi 28. Ulusal Yönetim & Organizasyon Kongresi Ankara 259-269.
- Kırbaş, B., & Kıray, A. (2024). Dönüşümcü Liderlik Tarzı ve İşe Angaje Olmanın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerindeki Etkisi. In Konferans Bildiri Tam Metinleri E-Kitabı Conference Proceedings e-Book (P. 91).
- Kıbaroğlu, G., Güner, B. ve Basım, HN (2023). İşe tutkunluk (iş tutkusu) ölçeğinin Türkçeye uyarlanması Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32(2), 615-629. <https://doi.org/10.35379/cusosbil.1218620>
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2017). Psychological Contract Breach And Service İnnovation Behavior: Psychological Capital As A Mediator. *Service Business*, 12(2), 305-329. doi:10.1007/s11628-017-0347-4
- Küçükaltan, B. (2018). Örgütsel Başarı-Performans Açısından Yönetim (Management from Organisational Success-Performance Perspective).
- Lavrusheva, O. (2020). The concept of vitality. *Review Of The Vitality-Related Research Domain. New Ideas In Psychology*, 56, 100752.
- Lee, C. W. & Hidayat, N. (2018). The Influence of Knowledge Sharing and Absorptive Capacity on Service Innovation Performance of Islamic Banking in 172 North Borneo Indonesia, *Advances in Management & Applied Economics*, Vol. 8, No. 4, 17-28
- Liu, Y., Aungsuroch, Y., Gunawan, J., & Zeng, D. (2021). Job stress, psychological capital, perceived social support, and occupational burnout among hospital nurses. *Journal Of Nursing Scholarship*, 53(4), 511-518.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American psychologist*, 57(9), 705.
- Lu, C. C. & Hsu, H. J. (2018). “Organizational Capital, Innovation Climate, and Service Innovation Behavior”, *International Journal for Innovation Education and Research*, Vol 6, No 12, 1-10.

- Malibari, M. A., & Bajaba, S. (2022). Entrepreneurial leadership and employees innovative behavior: A sequential mediation analysis of innovation climate and employees intellectual agility. *Journal Of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100255.
- Mansuroğlu, C. N. Turhal E. (2023). “Müzik Öğretmenlerinin Çalışmaya Tutkunluk Durumlarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(1), 81-97.
- Mashaba, N., & Botha, D. (2023). Employee engagement among women in technical positions in the South Africa mining industry. *Journal Of The Southern African Institute Of Mining And Metallurgy*, 123(11), 527-538.
- Mavi, N. (2015). Sağlık yönetimi açısından çalışma hayatında mobbing. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- McDermott, C. M. and Prajogo, D. I. (2012). “Service Innovation and Performance in SMEs”, *International Journal of Operations & Production Management*, 32(2), 216–37.
- McLaughlin, D. E. (1999). The efficiency of globular cluster formation. *The Astronomical Journal*, 117(5), 2398.
- Melton, H. L., & Hartline, M. D. (2013). Employee collaboration, learning orientation, and new service development performance. *Journal of Service Research*, 16(1), 67-81.
- Merdan, E. (2021). Teknostresin ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolü: Çağrı merkezi örneği.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Molodchik, M., Krutova, A., & Molodchik, A. (2016). Leadership, learning and organisational culture as antecedents for innovative behaviour: the case of Russia. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 13(2-3), 202-215.
- Mukaka, M. M. (2012). A guide to appropriate use of correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69-71.
- Muraven, M., Gagné, M., & Rosman, H. (2008). Helpful self-control: Autonomy support, vitality, and depletion. *Journal Of Experimental Social Psychology*, 44(3), 573-585.

- Nanto, Z., & Özcan, M. B. (2024). Relations Between Error Management Culture, Work Engagement And Organizational Creativity. *Kastamonu Education Journal*, 32(2), 383-395.
- Nişancı, Z. N. & Bakkal E. Ö. (2020). Hizmet inovasyonu, bilgi paylaşımı & iş gören tatmini arasındaki ilişki: Bir çağrı merkezi örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39(3), 898-924.
- Nurov, G. (2018). Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bir Alan Araştırması. *The International New Issues in Social Sciences*.
- Nwachukwu, C., & Vu, H. M. (2022). Service innovation, marketing innovation and customer satisfaction: Moderating role of competitive intensity. *Sage Open*, 12(2), 21582440221082146.
- Núñez-Cortés, R., Espin, A., Calatayud, J., Pérez-Alenda, S., Cruz-Montecinos, C., López-Bueno, R. & Andersen, L. L. (2023). Can vitality and mental health influence upper extremity pain a prospective cohort study of 1185 female hospital nurses. *European Journal Of Investigation In Health, Psychology And Education*, 13(10), 2192-2201.
- Okumuş, A. ve Asil, H. (2007) “Hizmet Kalitesi Algılamasının Havayolu Yolcularının Genel Memnuniyet Düzeylerine Olan Etkisinin İncelenmesi” İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi C:36 Sayı:2, İstanbul
- Okumuş F., Mete M., Bakiyev E. ve Kaçire, İ. (2013). “Umutsuzluk, Tükenmişlik ve İş Memnuniyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin Analizi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(47): 191- 202.
- Okumuş, M. T., & Bakan, İ. (2022). *Demografik özellikler (eğitim düzeyi ve kıdem) kapsamında çalışanların iş tatmini ve takım iklimi algıları: Bir alan araştırması. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 267–278.
- Orhan, B., & Yücel, Ö. R. (2017). Türkiye’de sağlık hizmetleri sunumuna cinsiyet açısından bakış. *Marmara Üniversitesi Kadın ve Toplumsal Cinsiyet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 53-59.
- Orhan, F. Sağlık hizmetlerinde inovasyon, (2022). İksad Yayınları.
- Oruç Ş. (2021) Toksik Liderlik Algısının Hizmet İnovasyon Davranışı & İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Metanetin Düzenleyici Rolü. Doktora Tezi. Aksaray Üniversitesi 62-67.

- Ottenbacher, M. C., & Harrington, R. (2010). Strategies for Achieving Success for Innovative Versus Incremental New Services. *Journal of Services Marketing*, 24(1), 3-15. doi: DOI 10.1108/08876041011017853
- Öcel, Y., Terzibaş, A., & Köse, B. (2024). Kadın Sağlık Çalışanlarının Motivasyonlarının Risk Alma Eğilimine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(3), 1506-1521.
- Öncel, M. U. (2021). *Stratejik Kararların, iş Tatmini, Çalışan Motivasyonu ve Kârlılık Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama* (Doctoral dissertation, Maltepe University (Turkey)).
- Örücü, E., & Zeybek, F. (2023). Örgütsel Bağlılık & Dönüşümcü Liderliğin İnovatif Davranış Eğilimi Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İzmir İktisat Dergisi*, 38(1), 77-95.
- Özbey, B. & Başdaş, Ö. (2018). Hemşirelikte İnovasyon, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 5,1,1-7.
- Özer, Ö., Şantaş, F., Gün, Ç., & Şentürk, S. (2019). Hemşirelerin hasta güvenliği tutumlarına ilişkin algılarının değerlendirilmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (2), 161-168.
- Özer, E., & Yılmaz, H. Yönetici sosyalizminin mesleki canlılık üzerine etkisi II. Uluslararası iktisadi ve idari çalışmalar kongresi, 398.
- Özmen, B., & Can, Ç. Ü. (2024). Yiyecek-İçecek Alanında Mesleki Eğitim Alan Öğrencilerin Mesleki Canlılık Düzeylerinin İncelenmesi. *İletişim Ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 232-245.
- Özmen, S., Özer, Ö. ve Özkan, O. (2020). Sağlık çalışanlarında etik liderlik ve örgüt kültürünün incelenmesi: Özel hastanede başvuru. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 440-456. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.692062>.
- Özmete, E., & Eker, I. (2012). İş-aile yaşamı çatışması ve roller: kamu sektörü örneğinde bir değerlendirme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 1-23.
- Özsungur, F., (2019). Etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı & iç girişimcilik üzerindeki etkisinde, işe bağlılığın aracılık rolü: Türkiye'deki ticaret & sanayi odaları örneği. Doktora Tezi, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Öztürk, Y., & Pepe, Ş. (2025). Spor Kulübü Faaliyetlerine Katılan Çocukların Velilerinin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Çeşitli Demografik Değişenlere Göre İncelenmesi. *Düzce Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 37-43.
- Pan, M., & Gao, W. (2021). Determinants of the behavioral intention to use a mobile nursing application by nurses in China. *Bmc Health Services Research*, 21, 1-11.
- Parmar, V., Channar, Z. A., Ahmed, R. R., Streimikiene, D., Pahi, M. H., & Streimikis, J. (2022). Assessing the organizational commitment, subjective vitality and burnout effects on turnover intention in private universities. *Oeconomia Copernicana*, 13(1), 251-286.
- Polyakova, O. B., & Bonkalo, T. I. (2022). The specificity of the vitality of health care workers with professional deformations. *Health Are Of The Russian Federation*, 66(1), 67-75.
- Pueyo-Garrigues, M., Pardavila-Belio, M. I., Canga-Armayor, A., Esandi, N., Alfaro-Díaz, C., & Canga-Armayor, N. (2022). Nurses knowledge, skills and personal attributes for providing competent health education practice, and its influencing factors: a cross-sectional study. *Nurse Education In Practice*, 58, 103277.
- Putra, E. D., Cho, S. ve Liu, J. (2017). Extrinsic and intrinsic motivation on work engagement in the hospitality industry: Test of motivation crowding theory. *Tourism and Hospitality Research*.
- Rai, A., & Chawla, G. (2022). Exploring the interrelationship among job resources, job demands, work and organizational engagement. *International Journal Of Productivity And Performance Management*, 71(5), 1916-1934.
- Reyes-Gonzalez, S. (2007). Professional vitality: Perspectives from nine school principals. (PhDThesis), Washington StateUniversity,
- Rivaldo, Y. (2021). Leadership and motivation to performance through job satisfaction of hotel employees at D'Merlion Batam. *Journal The Winners*, 22(1), 25-30.
- Rogers, J.G. ve May, D.C., (2003), "Spillover Between Marital Quality and Satisfaction", Long-Term Patterns and Gender Differences. *Journal of Marriage and Family*, ss. 482-495.
- Ryan, R. M., & Frederick, C. (1997). On energy, personality, and health: Subjective vitality as a dynamic reflection of well-being. *Journal of personality*, 65(3), 529-561.

- Barkhuizen, N., & Rothmann, S. (2006). Work engagement of academic staff in South African higher education institutions. *Management Dynamics: Journal of the Southern African Institute for Management Scientists*, 15(1), 38-46.
- Sackett, P. R., Zhang, C., Berry, C. M., & Lievens, F. (2022). Revisiting meta-analytic estimates of validity in personnel selection: Addressing systematic overcorrection for restriction of range. *Journal Of Applied Psychology*, 107(11), 2040.
- Saddique, F., Mushtaq, N., Abbas, Z., & Nawaz, M. (2023). Creative Performance of Healthcare Professionals (Nurses) in Hospitals Lahore, Pakistan. *Traditional Journal Of Law And Social Sciences*, 2(01), 60-72.
- Sakaryalı, A. M. D. (2014). İnovasyon & Risk Sermayesi□, Girişimcilik & Kalkınma Dergisi, 9: 1, 183-210.
- Saltson, E., & Nsiah, S. (2015). The mediating and moderating effects of motivation in the relationship between perceived organizational support and employee job performance. *International Journal Of Economics, Commerce And Management*, 3(7), 654-667.
- Sayım, F. (2011). Sağlık Hizmetlerinin Finansmanına İlişkin Ulusal Hesaplar ve Sağlık Alanında Belediyelere Verilen Görev ile Yetkiler. *Bütçe Dünyası Dergisi*, 35), 1.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy Of Management Journal*, 37(3), 580□607.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F., (2005), “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Tatmini”, Ege Akademik Bakış, Sayı. 1, Cilt. 5, ss. 55- 64.
- Shah, M., & Asad, M. (2018). Effect of motivation on employee retention: Mediating role of perceived organizational support. *European Online Journal Of Natural And Social Sciences*, 7(2), pp-511.
- Shahin, S. M. (2024). Subjective Vitality as Predictors of Occupational Hardiness among University Staff Members. *Journal Of Scientific Research In Education*, 25(4), 46-82.
- Shapiro, J., & Donaldson, S. I. (2022). The leader vitality scale: development, psychometric assessment, and validation. *Frontiers In Psychology*, 13, 884672.
- Shepherd, D. & Patzelt, H. (2011). The new field of sustainable entrepreneurship: Studying entrepreneurial action linking □What is to be sustained□ with □What is

- to be developed. *Entrepreneurship Theory And Practice*, 35(1), 137-163.
doi:10.1111/j.1540-6520.2010.00426.x.
- Shergill, G. S. and Nargundkar, R. 2005. "Market Orientation, Marketing Innovation as Performance Drivers: Extending the Paradigm", *Journal of Global Marketing*, 19(1), 27-47.
- Shirom, A. (2011.) Vigor as a positive affect at work: Conceptualizing vigor, its relations with related constructs, and its antecedents and consequences. *Review of General Psychology*, 15(1), 50-64.
- Singh, R. (2025). Revamping Employee Experience for the Next Generation Workforce. In *Approaching Employee Experience Management With Data Science* (pp. 65-94). IGI Global Scientific Publishing.
- Siu, O., Lu, J., Brough, P., Lu, C., Kalliath, T., O'Driscoll, M., Phillips, D. R., Chen, W., Lo, D., Sit, C. ve Shi, K. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behaviour*, 77(3), 470-480.
- Slavkovic, M., Eric, D., Miric, M., & Simonovic, M. (2023). Leveraging a Synergy in Motivation to Effect Job Satisfaction of Healthcare Professionals in Public Blood Bank Units: A Cross-Sectional Study. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 3203-3214.
- Smith, J. A., Griffith, D. M., White, A., Baker, P., Watkins, D. C., Drummond, M., & Semlow, A. (2020). COVID-19, equity and mens health: Using evidence to inform future public health policy, practice and research responses in pandemics. *International Journal Of Men'S Social And Community Health*, 3(1), e48-e64.
- Solmaz, A., Turan, Ş., Kayhan, C., & Kutlu, A. (2025). Hemşirelerin İnovasyona Bakış Açılarına Göre Bireysel Yenilikçilik Düzeyleri. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*, 8(1), 14-25.
- Soto Setzke, D., Riasanow, T., Böhm, M., & Krcmar, H. (2023). Pathways to digital service innovation: The role of digital transformation strategies in established organizations. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 1017-1037.
- Soysal, A., N., (2021). Konaklama işletmelerinde hizmet inovasyonu & bir uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

- Spanouli, A., & Hofmans, J. (2021). A resource-based perspective on organizational citizenship and counterproductive work behavior: The role of vitality and core self-evaluations. *Applied Psychology*, 70(4), 1435-1462.
- Sun, Y., & Huang, J. (2019). Psychological capital and innovative behavior: Mediating effect of psychological safety. *Social Behavior And Personality: An International Journal*, 47(9), 1-7.
- Susanto, P. C., Syailendra, S., & Suryawan, R. F. (2023). Determination of motivation and performance: Analysis of job satisfaction, employee engagement and leadership. *International Journal Of Business And Applied Economics*, 2(2), 59-68.
- Sutaguna, I. N. T., Yusuf, M., Ardianto, R., & Wartono, P. (2023). The effect of competence, work experience, work environment, and work discipline on employee performance. *Asian Journal Of Management, Entrepreneurship And Social Science*, 3(01), 367-381.
- Söderbacka, T., Nyholm, L., & Fagerström, L. (2022). What is giving vitality to continue at work? A qualitative study of older health professionals vitality sources. *Scandinavian Journal Of Caring Sciences*, 36(3), 699-705.
- Sözbilir, F., & Kaya, S. (2023). Bireysel Yenilikçi Davranışların Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği. *Fiscaoeconomia*, 7(3), 2467-2491.
- Şahin, D.S., Önal, Ö., Sütlü, S.P., Kılınç, A.S. ve Mutluay, D. (2014). Acil servis ve yoğun bakımda çalışan hemşirelerde yaşam kalitesinin değerlendirilmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 81-92.
- Şantaş, F., Şantaş, G. ve Özer, Ö. (2019). Sağlık kurumlarında liderlik araştırmaları. Ankara: Siyasal.
- Şengün, H. Sağlık hizmetleri sunumunda inovasyon. *Med Bull Haseki* 2016; 54:194-8. Doi: 10.4274/haseki.3057.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using Multivariate Statistics* (7th ed.). Pearson.
- Talak, K. (2021) Öz Kontrol & Öz Yönetim Becerileri ile Lider Etkinliği Arasındaki İlişkide Mesleki Canlılığın Aracılık Rolü. *İşletme Biliminden Seçkin Araştırmalar* 174-195.
- Taslak, S. & Kara, M. (2017). *İşletme Bilimine Giriş (Modern İşletmecilik)*, Ekin Yayınevi, Genişletilmiş 7. Baskı, Bursa.

- Taşgit, Y. E. & Torun, B. (2016). Yöneticilerin İnovasyon Algısı, İnovasyon Sürecini Yönetme Tarzı & İşletmelerin İnovasyon Performansı Arasındaki İlişkiler: Kobiler Üzerinde Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi (Journal of Administrative Sciences)*, Cilt: 14, Sayı: 28, 121-156.
- Tehrani, M., Hassanpoor, A., & Yavari, K. (2024). Identifying the Antecedents and Consequences of Employees Vitality in Organization by Meta Synthesis and Delphi Methods. *Public Administration Perspective*, 15(1), 135-160.
- Tekeli, M., & Özkoç, A. G. (2021). İşe Adanmanın Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü: Yiyecek-İçecek Departmanı Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 969-984. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.748>
- Tekin, E. (2019). Paternalist liderliğin iş tatmini & çalışan performansına etkisi üzerine bir araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 54(1), 178-204.
- Tian, X., Wang, C., Li, X., Niu, P. & Si, W. (2016) The Relationship among Social Capital, Service Types and Service Innovation Performance in Logistics Enterprises. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6, 900-913.
- Tippins, N. T., Oswald, F. L., & McPhail, S. M. (2021). Scientific, legal, and ethical concerns about AI-based personnel selection tools: a call to action. *Personnel Assessment And Decisions*, 7(2), 1.
- Tokucu, F. (2022). Holistik Liderliğin Öznel Kariyer Başarısına Etkisinde Mesleki Canlılığın Aracılık Rolü: Kafkas Üniversitesi'nde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Kafkas Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kars.
- Tummers, L. (2017). The relationship between coping and job performance. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 27(1), 150-162.
- Türk Dil Kurumu [TDK]. (2024). Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/>. 16.01.2024 Tarihinde Erişilmiştir.
- Türksoy, S. S. (2017). Konaklama işletmelerinde işe adanmışlık, iş kontrol odağı, tutku ve asalaklık arasındaki ilişkinin analizi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Umberson, D., and Thomeer, M. B. (2020). Family matters: Research on family ties and health, 2010 to 2020. *Journal Of Marriage And Family*, 82(1), 404-419.

- Uzunbacak, H. H., & Akçakanat, T. (2018). Mesleki Canlılık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlik & Güvenirlik Çalışması. *International Journal Of Social Humanities Sciences Research*, 5(28), 3222-3230.
- Ülken, Y. (2023). Kişilik özellikleri, kariyer çapaları ve mesleki canlılık arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Ünsever, M. O. ve Çetinkaya, F. F. (2021). “Kişilik Özellikleri ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi: Kırşehir İlindeki Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3): 2653-2677
- Vaezi, R., Hosseinpour, D., & Sohrabi, F. (2019). The relationship between professional vitality and job success in organizations. *Journal Of Sustainable Human Resource Management*, 1(1), 111-95.
- Vallerand, R. J., Houliort, N., & Fores, J. (2003). Passion at work. *Emerging Perspectives On Values In Organizations*, 6(8), 175-204.
- Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., & Koestner, R. (2008). Reflections on self-determination theory. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 49(3), 257.
- Van Scheppingen, A.R.; de Vroome, E.M.M.; ten Have, K.C.J.M.; Zwetsloot, G.I.J.; Wiezer, N.; van Mechelen, W. Vitality at Work and Its Associations with Lifestyle, Self-Determination, Organizational Culture, and with Employees’ Performance and Sustainable Employability. *Work* 2015, 52, 45–55.
- Wardhani, V., Utarini, A., van Dijk, J. P., Post, D., & Groothoff, J. W. (2009). Determinants of quality management systems implementation in hospitals. *Health Policy*, 89(3), 239-251.
- Woo, H., Kim, S. J., & Wang, H. (2021). Understanding the role of service innovation behavior on business customer performance and loyalty. *Industrial Marketing Management*, 93, 41-51.
- Yavuz, A., Albeni, M., & Kaya, G. (2009). Ulusal İnovasyon Politikaları ve Kamu Harcamaları: Çeşitli Ülkeler Üzerine Bir Karşılaştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 65-90.
- Yayla, A. ve Eskici İlgin, V. (2021). COVID-19 pandemisi sırasında hemşirelerin psikolojik iyilik hallerinin koronafobi ve iş-yaşam dengeleriyle ilişkisi: Kesitsel bir çalışma. *Klinik hemşirelik dergisi*, 30 (21-22), 3153-3162.

- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S.(2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık.
- Yetkin A.N (2025) Yaşam Doyumu & Mesleki Canlılığın İnovatif İş Davranışına Etkisi: Aşçılar Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yoon, S. I., Park, H. Y., Chung, S. Y., & Kim, J. W. (2024). Development and validation of the Integrative Vitality Scale. *Frontiers In Public Health*, 12, 1452068.
- Yurdakul, S., & Kosa, G. (2023). Hizmetkâr Liderliğin İş Yaşam Kalitesine Etkisinde: Mesleki Canlılığın Aracı Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 1100-1115.
- Yurdakul, S. (2022). Hizmetkâr liderliğin iş yaşam kalitesine etkisinde: Mesleki canlılığın aracı rolü: Öğretmenler üzerine bir araştırma, Yüksek lisans Tezi Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yurt, İ. (2021). Çalışanın sahip olduğu pozitif psikolojik sermayenin hizmet inovasyonu performansına ve örgütsel muhalefete etkisi: Turizm alanında bir uygulama (Doctoral dissertation).
- Yıldırım, D. (2019). Hemşirelikte inovasyon ve önemi. *İnovatif Spor Ve Sağlık Yönetimi*.
- Yıldırım, S. C. (2015). Havayolu Taşımacılığında Rekabet Unsurlarının Değişkenliği & Hizmet İnovasyonu ile Müşteri Memnuniyetinin Artırılması: Yeni Bir Mil+Süre Puanı Uygulaması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7/1, 340-359
- Zacher, H.; Brailsford, H.A.; Parker, S.L. Micro-Breaks Matter: A Diary Study on the Effects of Energy Management Strategies on Occupational Well-Being. *J. Vocat. Behav.* 2014, 85, 287–297.
- Zengin, Y., Atay, M., Altay, A., & Kurtaal, S. E. (2024). İş Yeri Mutluluğunun İş Yaşamında Yalnızlık & Mesleki Canlılığa Etkisi. *İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (37), 69-94.
- Zhai, Y., Cai, S., Chen, X., Zhao, W., Yu, J., & Zhang, Y. (2023). The relationships between organizational culture and thriving at work among nurses: The mediating role of affective commitment and work engagement. *Journal Of Advanced Nursing*, 79(1), 194-204.
- Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of employees' workplace environment on employees' performance: a multi-mediation model. *Frontiers In Public Health*, 10, 890400.

Zor, M., & Özsoy, E. (2019). Psikolojik Sağlamlığın ve Genel Öz-Yeterliliğin Çalışmaya Tutkunluğa Etkisinin Karşılaştırılması. *Yorum Yönetim Yöntem Uluslararası Yönetim Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 7(1), 35-44.



EKLER

EK 1. ORJİNALLİK RAPORU FORMU



**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**

**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA**

Tarih: 29/09/2025

Tez Başlığı: Mesleki Canlılığın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisi

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 84 sayfalık kısmına ilişkin, 29/09/2025 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 17 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- ☒ Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- ☒ Kaynakça hariç
- 3- ☒ Alıntılar hariç/dâhil
- 4- ☒ 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nde belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı:	Hülya ALTUN
Öğrenci No:	22408500004
Ana Bilim Dalı:	Sağlık Yönetimi
Programı:	Sağlık Yönetimi
Statüsü:	☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora

DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI

[İmza]

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN

Detaylı Bilgi: <https://www.ardahan.edu.tr/birim.aspx?id=1002003>

Telefon: 0-4782117522 **Faks:** 0-4782117523 **E-posta:** sbe@ardahan.edu.tr trsbe@ardahan.edu.tr

EK 2. BİLİMSEL YAYIN VE ETİK KURUL KARARI



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük



Sayı : E-67796128-000-2300034210
Konu : Bilimsel Yayın ve Etik Kurul Kararı
(Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN)

23.10.2023

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN

Danışmanı olduğunuz Yüksek Lisans Öğrencisi Hülya ALTUN'un **Mesleki Canlılığın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisi**" başlıklı tez çalışması ve bu tez çalışması kapsamında yapılacak araştırmalarda uygulayacağı anket formu ve ölçek Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş olup, yapılan değerlendirme sonucu söz konusu çalışmanın Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kriterlerine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Mustafa YILDIZ
Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanı

Belge Doğrulama Kodu: 3D7CUPH

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi:

<https://ubys.ardahan.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index>

Adres: Ardahan Üniversitesi Yenisey Kampüsü Rektörlük Hizmet Binası , Çamlıçatak Mevkii, Ardahan
75002
Telefon No: (0 478) 2117575
e-Posta: beyek@ardahan.edu.tr
Kep Adresi: ardahanun@hs01.kep.tr

Faks No: (0 478) 2117509
İnternet Adresi: www.ardahan.edu.tr

Bilgi için :
Telefon No:
Direkt Hat:

Kubilay Aras
Etik Kurul Raportörü
(0 478) 2117575



EK 3. İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ İZİN YAZISI



T.C.
ARDAHAN VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü



Sayı : E-26687954-619-228153349
Konu : Hülya ALTUN

ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
(Lisansüstü Eğitim Enstitüsü)

İlgi : 30.10.2023 tarihli ve E-49863113-000-2300034770 sayılı yazınız.

İlgi tarih ve sayılı yazınıza istinaden Üniversiteniz Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi (T.C. 73*****76) Hülya ALTUN, "Mesleki Canlılığın Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisi" konulu tez çalışması için etik kurul raporu ve anket soruları, çalışma sonucunun kurumumuzla paylaşılması, kişisel verilerin korunması kanununa riayet edilmesi şartıyla uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Dr. İshak ASKEROĞLU
İl Sağlık Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge doğrulama kodu: F443FE45-9ED2-4536-A019-88CEF55346C4

Belge doğrulama adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-ebys>

İnönü Mah. Prof. Dr. A.Mecit DOĞRU Cad. No:4 Merkez/ARDAHAN 75000
Telefon No: 04782114000
e-Posta: Internet Adresi: https://www.saglik.gov.tr/
Kep Adresi:

Bilgi için: Kader DEDE
Veri Hazırlama Ve Kontrol İht.
Telefon No: 04782114000



EK 4. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı, bu anket formu, Hülya ALTUN'un Ardahan Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN danışmanlığında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasının araştırma bölümünde değerlendirilmek üzere hazırlanmıştır. Çalışmanın amacı "sağlık personelinin mesleki canlılıklarının hizmet inovasyon davranışı üzerindeki etkisini" tespit etmektir. Bu bir akademik çalışma olup bireysel nitelikli değerlendirme yapılmayacaktır. Ankete verilen cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve sadece istatistiksel hesaplamalar için kullanılacaktır. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Lütfen hiçbir soruyu boş bırakmayınız!

Yüksek Lisans Öğrencisi Hülya ALTUN & Danışman Dr. Öğr. Üyesi Ayşe ŞAHİN

Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum.
(LÜTFEN YANDAKİ KUTUCUĞU ONAYLAYINIZ!)

()

Bölüm I. Demografik Bilgi Formu

1	Cinsiyetiniz:	() Kadın () Erkek
2	Yaşınız:	
3	Medeni durumunuz:	() Bekar () Evli () Boşanmış/Dul
4	Çocuğunuz var mı? (Cevabınız hayır ise 6. soruya geçiniz!)	() Evet () Hayır
5	Çocuğunuz varsa sayısı:	
6	Eğitim durumunuz:	() İlkokul () Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora
7	Çalıştığınız kurum:	() İl Sağlık Müdürlüğü () Hastane () ADSM () TSM () 112 () Diğer (lütfen yazınız).....
8	Bulunduğunuz kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız? (1 yıldan az ise 1 yıl olarak belirtiniz!)	
9	Sağlık sektöründeki toplam çalışma süreniz nedir? (Yıl olarak belirtiniz!)	
10	Çalıştığınız pozisyon (göreviniz):	
11	Çalıştığınız bölüm:	() Acil Servis () Ameliyathane () Laboratuvar () Poliklinik () Tıbbi görüntüleme/Röntgen/MR vb. () Yataklı servis () Diğer (lütfen yazınız).....

Bölüm II. Mesleki Canlılık Ölçeği

MESLEKİ CANLILIK ÖLÇEĞİ						
Bu bölümde size, işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneğe “X” işareti koyunuz. İşaretleme yaparken, lütfen aşağıdaki ölçeği kullanınız: (1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Kararsızım; (4) Katılıyorum; (5) Tamamen Katılıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Bir sağlık çalışanı olarak hastaların/hizmet alanların hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.	1	2	3	4	5
2	Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım işyerinin hastalara/hizmet alanlara nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim.	1	2	3	4	5
4	İş yaşamımdaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.	1	2	3	4	5
5	Çalışma günü boyunca enerji doluyum.	1	2	3	4	5
6	İşime karşı her gün şevk ve istek duyarım.	1	2	3	4	5
7	İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	1	2	3	4	5
8	İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarım ve hastalarla etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	1	2	3	4	5
9	Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	1	2	3	4	5
10	Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımdan desteğini alırım.	1	2	3	4	5
11	İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarım.	1	2	3	4	5
12	İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.	1	2	3	4	5
13	Ne zaman liderlik yapmak ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.	1	2	3	4	5
14	İşimden çok memnunum.	1	2	3	4	5
15	İşim beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
16	Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
17	Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.	1	2	3	4	5

Bölüm III. Hizmet İnovasyon Ölçeği

HİZMET İNOVASYON ÖLÇEĞİ						
Lütfen, aşağıda düzenlenmiş ifadelerle yönelik mümkün olduğunca hiçbirini atlamadan kendinizi en iyi temsil edeceğini düşündüğünüz seçeneğe "X" işareti koyunuz. İşaretleme yaparken, lütfen aşağıdaki ölçeği kullanınız: (1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Kararsızım; (4) Katılıyorum; (5) Tamamen Katılıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşyerinde yeni fikirler ortaya atarım.	1	2	3	4	5
2	İşyerinde yeni yöntemleri araştırırım.	1	2	3	4	5
3	İşyerinde diğer iş görenlere yenilikçi fikirler öneririm ve onları buna ikna etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
4	İşyerinde yenilik yapmak için gerekli kaynakları güvence altına almaya çalışırım.	1	2	3	4	5
5	İşyerinde yeni fikirlerin geliştirilmesi için uygulanabilir bir süreç ortaya koyarım.	1	2	3	4	5
6	Genel olarak kendimi ekibin yenilikçi bir üyesi olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
7	Bu işyeri yenilik için uygun bir ortam sunmaktadır.	1	2	3	4	5
8	İşyerindeki tüm birimler yeni işler geliştirmek için işbirliği içindedir	1	2	3	4	5
9	Yeni projelerde, yöneticiler ile personel yakın iş birliği içinde çalışırlar.	1	2	3	4	5
10	Bu işyerinde, yeni projeler başarıya ulaştığında çalışanlar ödüllendirilir.	1	2	3	4	5
11	Bu işyeri bazı kaynaklarını yenilikler için tahsis etmektedir.	1	2	3	4	5
12	Bu işyerinin mevcut insan kaynağı, yenilik yapmak için yeterlidir.	1	2	3	4	5
13	Çalışma arkadaşlarım, yenilik yapma konusunda profesyoneldir.	1	2	3	4	5
14	Çalışma arkadaşlarımdan yaptığı yenilikler zamanlama, kaynaklar ve süreç bakımından yeterlidir.	1	2	3	4	5

ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Hülya ALTUN

Doğum Yeri ve Tarihi :

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Sağlık Yönetimi

Yüksek Lisans Öğrenimi :Ardahan Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Bildiği Yabancı Diller :İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri :

İş Deneyimi

Stajlar :

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar :Artvin Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi

Ardahan/Göle Devlet Hastanesi

Manisa/Yunusemre İlçe Sağlık Müdürlüğü

İletişim

E-Posta Adresi :

Tarih

Jüri Tarihi : 06.08.2025