



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

**HASTANELERDE ÇALIŞAN KURUM EV İDARESİ PERSONELİNİN GÖRELİ  
YOKSUNLUK DUYGUSUNUN PERFORMANSA ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

Nihan YILMAZ

Doktora Tezi

Ankara, 2019



**HASTANELERDE ÇALIŞAN KURUM EV İDARESİ PERSONELİNİN GÖRELİ  
YOKSUNLUK DUYGUSUNUN PERFORMANSA ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

Nihan YILMAZ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Ankara, 2019

## KABUL VE ONAY

Nihan Yılmaz tarafından hazırlanan "Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Görevli Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi" başlıklı bu çalışma 18.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Zeynep Çopur (Başkan)



Prof. Dr. Sibel Erkal (Danışman)



Dr. Öğr. Üyesi Seval Güven (Üye)



Doç. Dr. Hanide Şahin (Üye)



Doç. Dr. Ateş Bayazıt Hayta (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM  
Enstitü Müdürü

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezin 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 tezin 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 / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

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

18/06/2019

Arş. Gör. Nihan Yılmaz

<sup>1</sup>"Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge"

(1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze 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 işbirliği 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, **Prof. Dr. Sibel Erkal** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



Arş. Gör. Nihan Yılmaz

**Kızım Masal'a**

## ÖZET

YILMAZ, Nihan. *Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Ankara,2019

Bu araştırma, hastanede çalışan ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusu ile algılanan bireysel performansları ve iş performansı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırmanın evrenini; Ankara il sınırları içerisinde yer alan belirli alanlarda ihtisaslaşmış hastaneler ile özel hastaneler dışında kalan ve Ankara il merkezindeki 50 yatak kapasitesinin üzerindeki T.C. Sağlık Bakanlığı'na ve üniversitelere bağlı çalışmayı kabul eden tüm hastaneler oluşturmaktadır. Araştırmaya, çalışmayı kabul eden 3 eğitim araştırma hastanesi, 1 üniversite hastanesi, 2 Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı Devlet Hastaneleri dahil edilmiştir. Toplamda 949 kurum ev idaresi personeline anket uygulanmıştır.

Araştırmada uygulanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerini belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde; çalışanların görelî yoksunluk düzeylerini belirlemeye yönelik Callan, Shead ve Olson (2011) tarafından geliştirilen "Görelî Yoksunluk Ölçeği"nin Türkçe uyarlaması yapılarak kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde; Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe'ye geçerlik güvenirlik çalışması Çöl (2008) tarafından yapılan "İşgören Performansı Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Anketin dördüncü bölümünde ise Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilen ve Kurt (2013) tarafından Türkçe'ye geçerlik güvenirlik çalışması yapılan "İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır.



Ölçeklerin genel ortalamasına bakıldığında, ev idaresi personelinin görelî yoksunluk puan ortalamasının “orta düzeyin” altında olduğu belirlenmiştir.

“Görelî yoksunluk ölçeği” ile “algılanan bireysel performans ölçeği” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında negatif yönde düşük seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

### **Anahtar Sözcükler**

Ev İdaresi Personeli, Görelî Yoksunluk, Algılanan Bireysel İş Performansı, İş Performansı, Rol İçi İş Performansı, Rol Dışı İş Performansı,

## ABSTRACT

YILMAZ, Nihan. *The Analysing the Effect of Relative Deprivation of Housekeeping Personnel on Their Performance*, Ph.D Dissertation, Ankara,2019

This study was planned and conducted to determine the relationship between the feeling of relative deprivation and perceived individual performances and job performance of hospital housekeeping personnel.

The population of the study consists of all hospitals that have accepted to operate under the Ministry of Health of the Republic of Turkey and universities with a bed capacity higher than 50, located in the city center of Ankara, except hospitals that are specialized in certain areas and private hospitals within the boundaries of Ankara province. The study includes 3 training and research hospitals, 1 university hospital and 2 state hospitals affiliated to the Public Hospitals Association. A questionnaire was applied to a total of 949 institutional housekeeping personnel.

The questionnaire form applied in the study consists of four sections. The first part included the questions aimed at determining some individual characteristics of hospital housekeeping personnel. In the second part of the questionnaire, the Turkish adaptation of the “Relative Deprivation Scale” developed by Callan, Shead, and Olson (2011) was used to determine the relative deprivation levels of the personnel. In the third part of the questionnaire, the “Employee Performance Scale”, which was developed by Sigler and Pearson (2000) and of which validity and reliability studies for the Turkish version were carried out by Çöl (2008), was used. In the fourth part of the questionnaire, the “Job Performance Scale”, which was developed by Eisenberger et al. (1986) and of which validity and reliability studies for the Turkish version were carried out by Kurt (2013), was used.

When the general average of the scales was examined, it was determined that the average deprivation score of the institutional housekeeping personnel was below the “medium level”.

There was a low-level statistically significant relationship in the negative direction between the “relative deprivation scale” and “perceived individual performance scale” and extra-role job performance sub-dimension ( $p < 0.05$ ).

### **Keywords**

Housekeeping Personnel, Relative Deprivation, Perceived Individual Job Performance, Job Performance, In-Role Job Performance, Extra-Role Job Performance,

## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY .....	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI .....	ii
ETİK BEYAN .....	iii
ADAMA .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar DİZİNİ .....	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xiv
GİRİŞ .....	1
<b>1. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI .....</b>	<b>5</b>
1.1.Araştırmanın Konusu .....	5
1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı .....	5
<b>2. BÖLÜM:KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1.Görelİ Yoksunluk Kavramı .....</b>	<b>6</b>
2.1.1.1. Adalet .....	8
2.1.1.2. Hayalet Alternatifler .....	8
2.1.1.3. Karşılaştırma Açıklamaları .....	9
<b>2.1.2. Performans Kavramı .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.3. Algılanan (Özdeğerlendirmeye Dayalı) Bireysel</b>	
<b>Performans .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.4.İş Performansı Kavramı.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.5. Performansı Etkileyen Faktörler .....</b>	<b>17</b>
2.1.5.1. Kişisel Faktörler.....	17
2.1.5.2. Örgütsel Faktörler .....	18

2.1.6. Performans Yönetimi .....	22
2.1.6.1. Performans Yönetim Sisteminin Faydaları .....	23
2.1.7. Performansın Unsurları .....	25
2.1.8. Performans Değerlendirme .....	25
2.2. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	28
2.2.1. Görelî Yoksunluk Kuramı .....	28
2.2.2. İş Performansının Kabul Gören Modelleri .....	32
2.2.2.1. İş Performansının Belirleyici Davranış Modeli .....	32
2.2.2.2. İş Performansı Boyutları .....	33
2.3. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR .....	37
2.3.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar .....	37
2.3.2. Yurtdışında Yapılan Araştırmalar .....	40
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	42
3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ .....	43
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ .....	44
3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI .....	46
3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması .....	46
3.3.2. Anket Formunun Uygulanması .....	48
3.3.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi .....	48
3.4. Araştırmanın Hipotezleri .....	51
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	51
4. BÖLÜM: BULGULAR .....	53
4.1. Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri İle İş ve Çalışma Durumlarına İlişkin Bulgular .....	53
4.2. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Durumlarına ve Performanslarına İlişkin Bulgular .....	62
5. BÖLÜM: TARTIŞMA .....	87
SONUÇ VE ÖNERİLER .....	99

<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>107</b>
<b>EK 1. Orijinallik Raporu .....</b>	<b>126</b>
<b>EK 2. Etik Kurul Formu .....</b>	<b>127</b>
<b>EK 3. Anket Formu .....</b>	<b>128</b>
<b>EK 4. Ölçek Kullanım İzinleri.....</b>	<b>138</b>

## TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Yıllar Bazında İncelenen Performans Ölçütleri.....	13
Tablo 2. Rol içi ve Rol Dışı İş Performansı .....	34
Tablo 3. Güvenilirlik Analizi .....	49
Tablo 4. DFA Modelinin Uyum İndeksleri .....	50
Tablo 5. Araştırmada Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Kabul Edilebilir Değer Aralığı .....	51
Tablo 6. Standart Regresyon Katsayıları .....	51
Tablo 7. Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımları .....	54
Tablo 8. Ev İdaresi Personelinin İş ve Çalışma Durumlarına Ait Bilgilere Göre Dağılımları .....	56
Tablo 9. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarına İlişkin Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımları .....	58
Tablo 10. Ev İdaresi Personelinin İşleri İle İlgili Yaşadıkları Duygu Durumuna Göre Dağılımları.....	59
Tablo 11. Ev İdaresi Personelinin İşlerine İlişkin Duygu ve Beklenti Durumlarına Göre Dağılımları.....	61
Tablo 12. Ev İdaresi Personelinin İşlerini Karşılaştırdıkları Mesleklerin Dağılımı .....	62
Tablo 13. Ölçeklere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	63
Tablo 14. Ölçek ve Alt Boyutlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	64
Tablo 15. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırması.....	65
Tablo 16. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması .....	66
Tablo 17. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırması .....	67
Tablo 18. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması.....	68
Tablo 19. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Ekonomik Düzeye Göre Karşılaştırması .....	69

Tablo 20. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Hizmet Yılına Göre Karşılaştırması .....	70
Tablo 21. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İş Bölümüne Göre Karşılaştırması .....	71
Tablo 22. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Esnek Çalışma Saatine Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	72
Tablo 23. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Nöbet Seçimi Yapma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	73
Tablo 24. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yıllık İzne Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	74
Tablo 25. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Mazeret İznine Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	75
Tablo 26. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Günlük Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması .....	76
Tablo 27. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Günlük Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması .....	77
Tablo 28. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yapılan İş Sevme Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	79
Tablo 29. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yapılan İş Değıştirmeyi Düşünme Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	80
Tablo 30. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İşinden/Mesleğinden Tatmin Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	82
Tablo 31. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Sahip Olduğu İş Başka İşler ile Karşılaştırma Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	83
Tablo 32. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Çevredeki Kişilerin Sahip Olduğu İş Hak Ettiğini Düşünme Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	84
Tablo 33. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İş İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	85
Tablo 34. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçlar .....	86



## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Ödül ve Kişisel Memnuniyet Arasındaki İlişki .....	29
Şekil 2. Tek Alt Boyutlu 1. Dereceden DFA Modeli .....	50

## GİRİŞ

Görelî yoksunluk, kişinin kendisini başka kişilerle ya da kendi grubunu başka gruplarla karşılaştırması sonucunda, kendisinin ya da ait olduğu grubun daha kötü durumda olduğuna ilişkin inanç ve bu inanca öfke ve küskünlüğün eşlik etmesidir. Diğer bir ifadeyle, kişilerin kendisini başkaları ile kıyaslaması ile sahip oldukları ve hak ettikleri arasındaki farklılıkların olması nedeni ile kişilerin kızgınlık ve hoşnutsuzluk hissetmelerine neden olan öznel bir durumdur (Walker ve Pettigrew, 1984,s.302). Bundan dolayı, “çalışanların çeşitli sosyal hayatlarında elde ettikleri kazanımlardan duydukları tatmin ya da tatminsizliğin doğrudan bu kazanımlara bağlı olmadığı, çalışanların kendi kazanımlarını başkalarının kazanımları ile karşılaştırdıklarında yaşadıkları yoksunluk hisleri ile hayal kırıklıklarına bağlı olduğu” şeklinde açıklanmaktadır. (Bos, Vermunt ve Wilke, 1997, s. 95).

İnsanın oldukça karmaşık psikolojik yapısı dikkate alındığında, görelî yoksunluğun çalışana yönelik pek çok etkisi bulunmaktadır. Bunlardan birini de performans oluşturmaktadır. Bir kurumda iş performansını ve bireysel performansı etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çalışanlar, kurumlarına yönelik olumlu duygular yaşarsa başarılı olacaklardır. Eğer çalışanlar kurumlarına olumlu duygular beslemezlerse, her an o kurumdan ve işlerinden uzaklaşmanın yollarını arayacaklar ve kendilerinden beklenen performansı gerçekleştiremeyeceklerdir. Bu da karşımıza performans kavramını çıkarmaktadır ki; işine ilgisi olmayan bir çalışandan yüksek düzeyde performans gerçekleştirmesi beklenmeyecektir (Yumuşak, 2008,s.248).

“Performans sözcüğü, kurum açısından belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı olarak tanımlanmakta iken, birey açısından performans hedefe ulaşma konusunda gösterilen bireysel verimlilik ve etkinlik düzeyidir” (Tutar ve Altıngöz, 2010, s.202). “Performans, belirlenmiş bir zaman içinde yürütülen faaliyetlerin, amaca hizmet etme derecesidir” (Akal, 1992, s.1). “Performans”, kurumlar için oldukça önemli konulardan biri olarak değerlendirilmektedir. “Çalışanların iş yapmalarının bir sonucu olarak görülen performans bir çalışan

veya çalışan grubunun kurumun amaçlarına yönelik olarak yaptıkları katkının toplamı olarak tanımlanmıştır” (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994).

“Performans”ın yüksek olması sadece kurumlar için değil; çalışanlar için de oldukça önemli bir konudur. Kurumlar performansı yüksek olan personellerle çalıştığında, hedeflerine de bir o kadar daha hızlı varacak ve diğer kurumlarla olan rekabetlerini artıracaklardır. Çalışanlar açısından bakıldığında, çalışanların işlerinde yüksek performans göstermesi, onlara tatmin sağlamakla birlikte bu durumun kişisel kariyerlerine olan olumlu katkıları sonucunda daha iyi bir mevki sahibi olacak, daha çok gelir elde edecek birçok maddi getirilere de ulaşacaklardır (Sonnentag ve Frese, 2002,s.36).

Çalışanlar, çalışma saatlerinin uzun olması, kariyer hedefleri gibi sebeplerle karşı karşıya kalmaktadırlar (Aktaş ve Gürkan, 2015,s.141-144). Çalışanların uzun süre baskı altında olmaları, çalıştıkları kurumdaki “performanslarını” da olumsuz olarak etkilemektedir (Gümüştekin ve Gültekin, 2015,s. 150).

Tüm kurumların temel amacı, mevcut kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmaktır (Yertutan, 2000,s.92). Hastaneler “hizmet üreten kurumlar” içinde kuruluş ve işletme maliyetleri en yüksek olan kurumlardan biridir. Bundan dolayı, sürekli artmakta olan talebi karşılayabilmek ve yüksek maliyetli olan bu hizmetlerden eldeki kıt kaynaklardan azami ölçüde yararlanabilmek için hastanelerin verimli ve etkili bir şekilde faaliyet göstermeleri gerekmektedir. İnsana doğrudan hizmet veren kurumlardan biri olan hastaneler için de performans oldukça önemli bir kavramdır (Yıldırım,1997,s.15-18).

Modern hastane işletmeciliğinde “Ev İdaresi bölümü” önemli bir yer tutmaktadır. Fonksiyon olarak bir hastanenin “temizliği”, “enfeksiyon kontrolü ve sanitasyon”, “fiziksel çevre düzenlemesi” ve “ev idaresi personelinin yönetimi”nden sorumludur. “Ev idaresi, kurumun sahip olduğu tüm insansal ve materyal kaynaklardan en iyi şekilde yararlanarak, temiz, sağlıklı, güvenli, düzenli ve güzel bir çevre yaratma amacını taşır”. Bu koşullara sahip bir çevre, sadece

kurumun hizmet verdiği kişiler için değil, aynı zamanda kurum personeli ve kurumun verimliliği için de oldukça önemlidir (Şafak, 1997, s.11; Erkal ve Şafak, 2000,s. 36-42; Şafak ve Erkal, 2011, s.1).

Kaliteli sağlık hizmeti sunabilmek için iş gücü performansından yararlanmak suretiyle insan gücü ve maliyet kayıplarını önlemek, böylece kaynak kullanımında verimliliği ve ekonomikliği sağlamak gerekir (Sayın, 1995,s.26). Hizmetin verimli, kaliteli, yararlı ve düşük maliyette olması, hastane için hizmet veren tüm meslek dallarının sorumluluk alanı içerisindedir. Çünkü kurumlarda yürütülen çeşitli hizmetler ancak bir ekip çalışması gerçekleştirildiği zaman istenen düzeyde verilebilmektedir. Bu ekibi oluşturan tüm meslek gruplarının hizmetteki yeri ve rolü tam olarak bilinip benimsendiği sürece hizmet amacına ulaşabilecektir. Ev idaresi hizmetleri de bu ekibi oluşturan hizmet gruplarından biridir ve oldukça önemlidir (Şafak,1997,s.11).

“Kurum ev idaresi” bölümü, destek bir bölüm olarak görülmekle birlikte hastanelere dair izlenimleri etkileme gücüne sahip bir bölümdür (Güven, 2006,s.28). Kurum ev idaresinde çalışan personel, “sayılarındaki yetersizlik, zor çalışma koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, düzensiz çalışma saatleri, farklı düzeyde eğitim görmüş kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının aynı olması” gibi bir dizi soruna sahiptir. Ayrıca “finans kaynaklarının yetersiz olması”, “hizmetlerin ve personelin dengesiz dağılımı”, “düşük ücretle çalışma”, “araç-gereç yetersizliği”, “haftalık çalışma süresinin ve hizmet verilen kişi sayısının fazla olması” gibi sorunlar çalışanlar arasında rollerin karışmasına, iletişim eksikliğine neden olmaktadır (Buick ve Thomas; 2001, s.305; Pelit ve Türkmen, 2008,s.120). Yaptığı işe ilişkin olumlu bir tutumda olan bir çalışan, işe ilişkin de olumlu tutum geliştirecek bu da onun iş performansını etkileyecektir. Kurum ev idaresi biriminde çalışan personelin işlerinde ne derece başarılı ya da başarısız olduğunun belirlenmesi, hizmetin verimli yürütülmesinde önemli rol oynar. Performans hakkında yargıya varmak, kurumun amaca ulaşma çabasındaki katkısını ortaya çıkarır (Yertutan, 2000,s.99). Bu bağlamda, hizmet verenlerin ve alanların insan olduğu hastane gibi kurumlarda ev idaresi personelinin görelî

yoksunluk duygusunun belirlenmesi ve bunun çalışanların iş performansına ve “algılanan bireysel performansa” olan etkisinin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmada “hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin görelilik yoksunluk duygusunun iş performanslarına ve algılanan bireysel performansa” olan etkisi incelenmiş ve görelilik yoksunluk duygusu yaşayan personelin performansını artıracak zm nerileri sunulmuştur. Böylelikle bundan sonra bu konuda yapılacak olan çalışmalara bir kaynak sağlanarak alan yazınındaki bilgi birikimine katkı sağlanmıştır.

## **1.BÖLÜM: ARAşTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI**

### **1.1.Araştırmanın Konusu**

“Araştırmanın konusu”, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun algılanan bireysel performansları ile iş performansına olan etkisini incelemektir.

### **1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı**

Hizmet sektörü kapsamında faaliyetlerini sürdüren ve insan odaklı olan hastanelerin, yerine getirdiği hizmetlerin kalitesi ve hizmet verdiği kişileri memnun etmesi, söz konusu kurumlarda çalışan kişilerin iş yaşamlarını etkileyen birçok değişkenle ilişkilidir. Özellikle zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren kişilerin, işlerinden aldıkları tatminin, işlerini severek yapıyor olmalarının iş performansına dolayısıyla hizmet verimliliğinin artırılmasına olan etkisi yadsınamayacak kadar fazladır. Hastaneler insan emeğinden büyük ölçüde yararlanan kurumlardır. Ev idaresi personeli, yoğun iş temposuna uyum sağlama, fiziksel gücün yoğun olarak kullanılması zorunluluğu, çalışma saatlerinin fazlalığı gibi çalışma koşullarına sahip çalışanlardır. Bu noktadan hareketle, hizmet alanın da hizmet verenin de insan olduğu hastanelerde çalışan personelin görelî yoksunluk duygusunun performanslarına etkisinin belirlenmesi oldukça önemlidir. Diğer taraftan personelin görelî yoksunluk duygusunun ortaya konulması performanslarının artırılmasına yönelik geliştirilecek önerilere katkı sağlayacak bir husus olacaktır.

Bu kapsamda bu araştırmanın amacı, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun algılanan bireysel performanslarına ve iş performanslarına olan etkisinin belirlenmesidir.

## **2. BÖLÜM: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE**

## 2.1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1.1.Görelî Yoksunluk Kavramı

“Eşitlikten faydalanamayan bireyin yaşadığı durumu açıklayan Görelî Yoksunluk Teorisine göre yoksunluk; bir tutum, bir memnuniyetsizlik duygusu veya bir adaletsizlik algılaması” olarak tanımlanmıştır (İçerli, 2010,s.68).

“Görelî Yoksunluk Teorisi”nin gelişimi Stouffer’in 1949’lu yıllarda askeri personel üzerinde yapmış olduğu çalışmalara dayanmaktadır (Stouffer, 1949,s.705). “Görelî Yoksunluk Teorisi”ni geliştiren Crosby (1976) ve Folger’dir (Irak, 2004,s. 27). Stouffer ve arkadaşlarının araştırması, “güneyde görevli siyah askerlerin, kuzeyde görev yapan siyah askerlere göre sosyo-ekonomik koşulların daha elverişsiz olmasına rağmen, askeri yaşamdan daha memnun olduklarını ortaya koyan, mantığa aykırı bir bulgudan” bahsetmektedir. Araştırmaya göre, “güneydeki askerlerin kendilerini güneydeki sivil meslektaşlarından daha ayrıcalıklı hissettikleri, oysaki kuzeydeki askerlerin, kendilerini kuzeydeki sivil meslektaşlarından görelî olarak daha az ayrıcalıklı hissettikleri” fikrine dayandırılmıştır (Greenberg, 1987,s.11). Bu durumun sebebi, insanların nesnel koşullara tepkilerinin öznel karşılaştırmalarına bağlı olmasıdır (Walker ve Smith, 2002,s.1).

“Görelî Yoksunluk Teorisi, alt kademe çalışanların elde ettikleri kazanımları, aynı kurumda görev yapan üst kademedeki çalışanlar (bireyin kendini başkalarıyla ya da kendi grubunu başka gruplarla karşılaştırması) ile karşılaştırılması ve farklı sınıflar arasındaki bu karşılaştırmaya bağlı olarak gerçek sonuçlarla, arzulanan sonuçlar veya hak ettiklerini düşündükleri sonuçlar arasında çelişki algıladıkları zaman, yoksunluk ve küskünlük duygusuna kapılması ve çalışanların tepkileri üzerinde durmaktadır” (Walker ve Pettigrew, 1984,s.303; Greenberg, 1987, s.11; Yürür, 2008,s.299). Görelî yoksunluk, işe ilişkin hissedilen duygulara (kızgınlık, öfke, memnuniyetsizlik vb.) ait bir inançtır, ancak çalışana yansımaları duygu şeklinde gerçekleşir (Ackerman, 1999).

Görelî yoksunluk yaklaşımının ayırt edici yönü, bireyin, kendisine sunulan olanakları tatmin edici bulsa bile, kendisinden düşük nitelikli olduğunu değerlendirdiği diğer kişilerle aynı olanaklara sahip olmaktan rahatsızlık duymasına ve daha fazlasını hak ettiğini düşünmesine yaptığı vurgudur. Bir başka ifadeyle birey, sahip olduğu üstün niteliklere rağmen, daha iyi işlerden yoksun kaldığını düşündüğünde, kendisini üstün nitelikli algılamaktadır (Karacaoğlu ve Arslan, 2019). Bireyler, kuruma katkıları karşılığında aldıkları ödülün adil olması beklentisi taşırlar ve bu beklenti karşılanmadığında ise uyum sorunu yaşarlar. Bu uyumsuzluk işe yönelik olumsuz yaklaşımları artırır. Kendisine sunulandan daha iyisini hak ettiğini düşünen bireyin buna bağlı olarak beklenti düzeyi yükselir ve yoksunluk duygusunu hisseder (McKee-Ryan ve Harvey, 2011,s. 972).

Runciman (1966), görelî yoksunluğu “kişisel görelî yoksunluk” (egoistic/personal relative deprivation) ile “grupsal görelî yoksunluk” (fraternalistic/group relative deprivation) olarak ikiye ayırmıştır.

Kişisel görelî yoksunluk (egoistic/personal relative deprivation) ile grup görelî yoksunluğu (fraternalistic/group relative deprivation) arasında önemli bir farklılık vardır: Kişisel görelî yoksunluk, bireyler arasındaki eşit ve adil olmayan sonuçların algılanışı üzerinde dururken; grupsal görelî yoksunluk ise gruplar arası eşit ve adil olmayan sonuçların algılanışı üzerinde durur (Walker ve Smith, 2002,s.2). Kişisel görelî yoksunluk kişilerarası sosyal karşılaştırmalar ile oluşturulurken; grupsal görelî yoksunluk gruplar arası karşılaştırmalar ile oluşturulur. Bu yüzden, grupsal görelî yoksunluk kişinin bağlı bulunduğu grubun algılanan eşitsizliklerden dolayı dezavantajlı olduğu durumlarda kişinin kendisi ve diğer gruplar arasındaki karşılaştırma temeline dayanır. Bir diğer deyişle, gruplar bir sonucu hak ettiklerini düşünür ve isterler; eğer elde edemezlerse yoksun hissederler ve sonucu elde eden başkalarını gözlemlerler (Ellemers, 2002,s.241; Hogg ve Abrams, 1988,s.22).



Crosby (1976) görelî yoksunluk üzerine bir model oluşturduğu araştırmasında, görelî yoksunluğun ne zaman olduğunu açıklayan çeşitli araştırmaları birbirine bağlamıştır. Teori üçe ayrılmıştır:

Adalet (Fairness),

Hayalet Alternatifler (Phantom Alternatives)

Karşılaştırma Açıklamaları (Comparison Explanations)

#### 2.1.1.1. Adalet

Görelî yoksunluğun ne zaman ve ne sebeple olduğunu açıklamada adalet algısı önemli bir faktördür. Bireyler çalıştıkları kurumda görev dağılımının adil olmadığına inandığında görevlerin gerçek dağılımı ne olursa olsun yoksun kaldıklarını düşünürler (Folger, 1987,s.22; Folger, Rosenfield ve Robinson, 1983,s.270). Bir şeye/duruma hem hak sahibi olma isteği hem de ona sahip olmamaktan kaynaklanan eksiklik adaletsizliğin kaynağı olabilir (Crosby, 1976,s.86).

#### 2.1.1.2. Hayalet Alternatifler

Görelî yoksunluğun ikinci türü bir şeyleri elde etme ihtimaline dayanmaktadır. Bireyler gerçek bir alternatiften ziyade hayalet bir alternatifte sahip olamamaktan dolayı mutsuz olma eğilimine sahiptirler (Pratkanis ve Farquhar 1992). Folger (1987) bireylerin akıllarından geçen hayal edilebilir alternatifleri içeren referanslara ya da senaryolara atıfta bulunur. Referanslar özellikle canlı olduklarında görelî yoksunluğa sebep olurlar. Örneğin, eğer bir birey elde edebileceği işten, evden ya da okuldan biraz farklı bir durumu hayal ederse, muhtemelen yoksunluk hissedecektir. Genel olarak, hayalet alternatiflerin varlığı görelî yoksunluğu anlamada etkili bir açıklamadır ancak yine de görelî yoksunluğa ilişkin belli başlı soruları yanıtsız bırakır (Folger 1987; Folger, Rosenfield ve Robinson, 1983,s.271).

### 2.1.1.3. Karşılaştırma Açıklamaları

Karşılaştırmalar görelî yoksunluğun üçüncü türüdür. Crosby (1976) başka bireylerin bizim sahip olmadığımız bir şeye sahip olduklarını görmenin görelî yoksunluğun öncülü olduğunu belirtir. Bu durum ise görelî yoksunluğun sosyal bir karşılaştırma olduğunu göstermektedir.

Crosby, “Görelî Yoksunluk Teorisi”nde altı değerlendirme bulunduğunu; bunların içinde de ücret ve kazanımlara ilişkin tatminsizliğin ön koşul olduğunu belirtmektedir. Bu değerlendirmeler sonucunda çalışanlar tatminsiz olmakta ve küskünlük yaşamaktadırlar. Bunlar (Crosby, 1976,s.91):

- 1- Çalışanların, bekledikleri kazanımlar ile ulaştıkları arasında bir dengesizlik olduğunda,
- 2- Karşılaştırma sonucunda başkalarının kendisinden daha çok kazanım elde ettiğini gördüğünde,
- 3- Geçmiş deneyimlerine baktığında şu andaki kazanımlarının daha fazla olması gerektiği inancını hissettiğinde,
- 4- Geleceğe ilişkin kazanım elde etme beklentisi olmadığında,
- 5- Daha fazla kazanım hak ettiğini düşündüğünde,
- 6- Kendilerini, kişisel sorumluklarından arındırdıklarında şeklindedir.

“Görelî yoksunluk kavramı”nın temeli, toplumsal karşılaştırmalardır. Bireyler, toplumsal karşılaştırmalar sayesinde toplumdaki yerlerini algılama eğilimindedirler. Karşılaştırma sonucu, karşılaştırma yaptıkları kişiler ya da gruplarla benzerlik gösterdiklerini düşünürlerse sonucun adil olduğu inancını edinirler, ancak karşılaştırma sonucu benzerlik beklediklerinden daha düşük olursa birey “görelî yoksunluk” yaşayabilir (Crosby, 1982). Örneğin; Crosby (1982), “çalışan kadın ve erkeklerle cinsiyet, yüksek/düşük çalışma statüsü, çocuk sahibi olma durumu ve medeni durum” değişkenlerini kullandığı araştırmasında erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde “görelî yoksunluk” algıladıklarını saptamıştır.

Crosby (1976, 1982) bir bireyin kişisel görelî yoksunluk durumunda olduğunu söyleyebilmesi için gerekli beş önemli ön koşulun olduğunu belirtmektedir.

Bunlar;

- (1) Herhangi bir şeyi isteme;
- (2) Kendini o şeye sahip olan başkalarıyla karşılaştırma;
- (3) İstenen şeyi hak ettiğini düşünme;
- (4) O şeye sahip olmanın mümkün olduğunu düşünme ve
- (5) İstenen şeye sahip olamama durumunda kendini suçlamamadır.

Karşılaştırma boyutunun grup olduğu düşünülürse; benzer bir biçimde dezavantajlı grup üyeleri kendi gruplarını başka gruplarla karşılaştırdıklarında, hak ettikleri halde sahip olamadıkları bir şeyin sorumlusu olarak başkalarını görmeleri sonucu kızgınlık duyabilirler. Walker ve Pettigrew (1984), bireylerin kendi grupları ve diğer gruplar arasında grup içi ve gruplar arası karşılaştırmalar yapabileceğini ileri sürmektedirler. Birey kendi grubunun geçmişteki durumuyla şimdiki durumunu ya da kendi grubunun durumu ile diğer grubun durumunu karşılaştırabilir. Birey aynı anda hem grup içi hem de gruplar arası karşılaştırmalar yapabilir ve bu karşılaştırmalar sonucunda bazı davranışlar sergileyebilir.

Runciman (1966) ise “görelî yoksunluğu” dört koşulda tanımlamaktadır. Birey,

- (i) “X’e sahip değilse,
- (ii) bazı kişi ya da kişilerin X’e sahip olduğunu görüyorsa,
- (iii) X’i istiyorsa, ve
- (iv) X’e sahip olabildiğini mümkün görüyorsa” görelî yoksunluk hisseder.

Ancak, bu şekilde tanımlanan “görelî yoksunluğu” araştırmalarda nasıl ölçülmesi gerektiği konusu uzun süre incelenmiştir. Yitzhaki (1979) görelî yoksunluğu temsil için “Gini katsayısı”nın kullanılabileceği fikrini ortaya atan ilk araştırmacı olmuştur. Yoksunluk düzeyinin belirlenmesinde gelir düzeyi önem taşımaktadır. Çünkü gelir, kişilerin hizmet ya da mal tüketebilme durumunu belirlemektedir. Kişinin yaşadığı toplum içindeki görelî konumunu

belirlemede, o toplum içindeki gelir dağılımı önemlidir. Eğer o toplumda gelir dağılımı adaletsizse, kendisini yoksun hisseden kişi sayısı fazla olacaktır. Hey ve Lambert (1980) de araştırmalarında elde ettikleri bulgularda “Gini katsayısı”nın görelî yoksunluğun belirlenmesinde kullanılmasının mümkün olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Berrebi ve Silber (1985), yalnızca “Gini katsayısı”nın değil, gelir eşitsizliğini gösteren “Atkinson Endeksi”, “Theil Endeksi” gibi diğer endekslerin de yoksunluğun belirlenmesinde kullanılabileceğini ortaya koymuştur.

Silber ve Verme (2012) “görelî yoksunluğun ölçülmesi” için iki endeks geliştirmiştir. Buna göre endekslere birini nüfusa, diğeri de gelire göre ağırlıklandırmışlardır. Endeksleri test ettiklerinde, gelire ağırlıklandırılmış olan endeksin “görelî yoksunluğu” daha iyi temsil ettiği, ancak “Gini endeksi”ne göre bir üstünlük taşımadığı görülmüştür.

Bossert ve D’Ambrosio (2006) kişilerin durumlarını tespit ederken, kendilerini karşılaştırdıkları “referans grubu” nasıl tanımladıklarının önemine vurgu yapmışlardır. Yitzhaki (1979) ise toplumdaki kişilerin hepsini “referans grup” olarak belirlemiştir. Ancak “referans grup”, kişinin karşılaştırma yaptığı daha yoksun hissettiği kişileri dikkate alarak saptanmalıdır.

Crosby (1982) ise, özellikle yüksek prestijli işlerde çalışan kadınların, çalışmayan kadınlara göre daha avantajlı olmalarına rağmen, kendilerini çalışan erkeklerle kıyasladıkları için mağdur hissettiklerini belirtmiştir.

Özetle, “Görelî Yoksunluk Teorisi”, kişilerin, kendileri ile diğerlerini ya da kendi gruplarının durumu ile diğer grupların durumları arasında yaptıkları karşılaştırmalar sonucu algıladıkları adaletsizliğin yarattığı öfke, kızgınlık ve hoşnutsuzluk duyguları üzerinde durmaktadır.

### 2.1.2. Performans Kavramı

Her kurum belli amaçlar doğrultusunda kurulur. Bu kurum bir işletme olabileceği gibi, bir kamu idaresi veya bir organizasyon çerçevesinde amacına ulaşmak için teşkilatlanmış bir gönüllü kuruluş da olabilir. Kurum yöneticilerinin öncelikli amacı, kurumun amaçlarını ve görevlerini mümkün olabilecek en etkin iyi şekilde gerçekleştirmektir (Gürkan, 1995,s.49). Performans, Fransızca “performance” kelimesinden dilimize yerleşmiştir. Dilimizde karşılık olarak “başarım” ve “edim” şeklinde yer almaktadır. Performans kelimesi Türkçe’ye “yerine getirme, icra etme” olarak çevrilmiş; daha sonra başarı, başarmak kavramları ile özdeşleştirilmiştir (Açıkalin, 1999, s.102).

“Performans kavramı” İşletmelerin kuruluş amaçlarına göre farklılık gösterebilir. Kâr amacıyla kurulmuş bir işletmede yüksek kâr elde etmek performans kriteri olurken, kamu kurumunda düşük maliyetle görevin tam olarak gerçekleştirmesi kriter olabilir. Burada, performans kavramında ekonomiklik ve verimlilik ön plandadır. Performans kavramı, globalleşen dünyada büyük önem kazanmış ve işletmelere geniş bir bakış açısı kazandırmıştır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002, s.221).

Performans genel anlamda, çalışanın işini iyi bir şekilde yerine getirmesi olarak tanımlanmaktadır (Jacobs, Hellman, Wuest,ve Markowitz, 2013).

“Performans, bir işi yapan bireyin, bir grubun ya da bir kurumun, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak neye ulaşabildiğini nicel ve nitel olarak belirten bir kavramdır” (Benligiray, 2004, s.149).

“Performans, belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya çalışanın davranış biçimi olarak tanımlanabilir” (Bingöl, 2010,s. 379).

“Performans, bir çalışanın belirli bir zaman kesiti içinde kendisine verilen görevi yerine getirmek suretiyle elde ettiği sonuçlardır” (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002, s.209).

Akal (1992,s.1) tarafından performans; “belli zaman dilimindeki amaca yönelik faaliyetlerin gerçekleşmesi” şeklinde tanımlanmıştır. Pugh (1991, s.7) tarafından ise “kurumun veya çalışanın belirlenmiş bir görevi gerçekleştirmesi” olarak tanımlanmıştır.

**Tablo 1. Yıllar Bazında İncelenen Performans Ölçütleri**

Yazar(lar)	Yıl	Performans Ölçütleri
Skinner	1969	“Üretkenlik, hizmet, kalite, yatırımların geri dönüşü”
Campanella ve Corcoran	1983	“Kalite seviyesi (hata yüzdesi%), kalite maliyetleri (=önleme maliyetleri+ değerlendirme maliyetleri+başarısızlık maliyetleri)”
Richardson, Taylor ve Gordon	1985	“Çıktı hacmi, birim başına maliyet, kalite, programa göre teslimat, işgücü verimliliği, yeni ürünler sunma becerisi, ürün esnekliği, hacim esnekliği”
Rosenfield, Shapiro ve Bohn	1985	“Maliyet-teslim süresi”
Skinner	1985	“Maliyet ve verimlilik, ürün kalitesi/ güvenilirliği, teslim süresi ve teslimat süresinde güvenilirlik, yatırım, ürün esnekliği, hacim esnekliği”
Fine	1986	“Uygunluk seviyesi (kusurlu olmayanların oranı), maliyet = değerlendirme ve önleme maliyetleri + başarısızlık maliyetleri”
Miller ve Roth	1988	“Fiyat, kalitede tutarlılık (uygunluk), yüksek performans verimliliği, esneklik, hızlı hacim değişimi, hızlı teslimat, güvenilir teslimat, satış sonrası hizmet, promosyon, dağıtım”

Ferfows ve De Meyer	1990	“Kalite, birim üretim maliyeti, stok devir hızı, gelişme hızı, zamanında teslimat, teslimat hızı, maliyetler”
Miller ve Kim	1990	“Genel maliyetler, üretim maliyetleri, teslimatlarda hız ve dakiklik, yeni ürünlerin geliştirilmesinde hız, stok cirosu, kalite”
Schonberger	1990	“Teslim süresinin azaltılması, teslimatların zamanında yapılması, işgücü verimliliği, girdi ve çıktı kalitesi, üretimin birim maliyeti, malzemelerin verimi, tahminlerde doğruluk”
New	1992	“Teslim süresi, teslimat güvenilirliği, kalite, kalite tutarlılığı, fiyat, tasarım esnekliği, hacim esnekliği”
Carbett ve Van Wassenhove	1993	“Maliyet, zaman (esneklik, hizmet, teslimat, yenilikçilik), kalite (performans, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, servis kolaylığı, estetik)”
Flynn, Flynn, Filippini, Forza, Vinelli ve Schroeder	1996	“Teslim süresi, kalite tutarlılığı, kalite yeteneği, verimlilik, satışların maliyeti”
Mapes	1996	“İmalat maliyetleri, kalite tutarlılığı, işleme süresi, teslimat güvenilirliği, yeni sunum hızı ve oranı, ürün çeşitliliği”
New ve Szejczewski	1996	“Verimlilik, çalışan başına maliyet, müşteri hizmetleri (kaliteye, performansa, güvenilirliğe ve esnekliğe dayalı performans)”

(Filippini, Forza ve Vinelli, 1998,s. 3383).

Performans kavramına ilişkin yapılan çalışmalardan ve tanımlamalardan anlaşıldığı üzere; genel olarak tanımların özünde aynı olgu ifade edilmektedir. Şöyle ki; performans, gerek çalışanın gerekse işletmenin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmede yapmış olduğu faaliyetlerinin sonucudur. Sonuçların olumlu veya olumsuz olması yapılan çalışmadaki emeğin, verimlilik, kalite, memnuniyet arasındaki göstergelerin ölçülerek değerlendirilmesidir. Burada amaç stratejilerin uygulanması ve gerçekleştirilmesine yöneliktir. Performans kavramı ile işletmenin amaçları arasındaki ilişkinin başarı derecesi ile doğru orantılı olduğunu söylemek mümkündür.

### **2.1.3. Algılanan (Özdeğerlendirmeye Dayalı) Bireysel Performans**

Performansa ilişkin sınıflandırmalardan birisi Shields ve Hanser'in (1990) "*yapabilme (can do)*" ve "*yapmayı isteme (will do)*" faktörleridir. "Yapabilme (can do)" faktörü kapasite ve yetenekle, "yapmayı isteme (will do)" faktörü ise adayın işe yönelik istekliliğiyle, tutum ve davranışları ile işine dair duyduğu ilgiyle ilişkilidir.

Kurumsal performansın temeli bireysel performansa dayanmaktadır. Bireysel performansın yüksek olması kurum performansını da yükseltecektir. Bu anlamda yöneticilerin sorumluluklarından biri de çalışanların performanslarını yükseltmektir (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994).

Bireysel düzeyde performans, "kişinin bilgi, yetenek ve becerilerini kişisel çaba ve davranışlarıyla birleştirerek istenen kalite ve miktarda kişisel sonuç elde etmesidir" (Shields, 2007,s.21). Elde edilen kişisel sonuçların neticesinde bireysel performans, "çalışanın kuruma bağlılığı" (Rahman, Hussain ve Haque, 2011, s.152), "çalışma ortamında hissedilen ortam" (Suliman ve Al Harethi, 2013,s. 416), "çalışana verilen ödüller" (Rahman, Hussain ve Haque, 2011, s.101) ve "çalışanın iş ortamında hissettiği özerklik" (Parker, 2007,s. 423; Anderson, 1984, s.14) gibi faktörlerden etkilenebilmektedir. Ayrıca bireysel performansın psikolojik güçlendirme, tatmin (Yao, Chen ve Cai, 2013,s. 535) ve örgütsel sessizlik (Aktaş ve Şimşek, 2013,s. 633) durumu ile de pozitif ilişkileri



olduğu araştırma sonuçlarından görülmektedir. Viswesvaran ve Ones (2000), bireysel performansı, “alışanların bağlantılı olduğu veya örgütsel hedeflere katkıda bulunduğu veya bunlara katkıda bulunduğu ölçeklenebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlar” olarak tanımlamıştır.

Bireysel performans, “organizasyonun amaçları ile ilgili davranışlar veya eylemler”dir (Campbell, 1990,s.688).

Bu tanıma üç kavram eşlik eder:

1. Bireysel performans, sonuçlar yerine davranış açısından tanımlanmalıdır.
2. Bireysel performans, sadece kurumun hedefleri ile ilgili olan davranışları içerir.
3. Bireysel performans, çok boyutludur.

Bir kurumda çalışanlar, iş ortamlarında kendilerinden beklenen rolleri gerçekleştirirler (Hollinshead, 2009,s.21). Bu roller bağlamında oluşan davranışlar, buldukları mevki dolayısıyla şekillenmektedir. Bu davranışlar, çalışanın tecrübesi, iş yapma tarzı, iş üzerindeki hakimiyeti ve kişisel özelliklerine göre değişmektedir. Ancak bu sonuçların şirketin temel prensiplerine ve hedeflenen başarı sonucuna uygun olması gerekmektedir (Henry, 2008,s.36).

#### **2.1.4. İş Performansı Kavramı**

İş performansı, bir çalışanın belirli bir süre içinde hedeflerine ulaşma kabiliyetini ifade eder (Jacobs, Hellman, Wuest ve Markowitz, 2013,s.1132). İş performansı, organizasyon üyelerinin bir parçası olarak beklenen, belirlenmiş veya resmi rol gereksinimlerinin yerine getirilmesi ile ilgili davranışlardır (Campbell, 1990,s. 688).

Ivancevich ve Matteson’un (1990) yaptığı tanıma göre; iş performansı bir işi yapma kapasitesi, fırsatı ve isteğinin bir ögesidir”. Bu kavramlar; işi yerine getirme kapasitesi; yapılacak işle uyumlu yetenekler ile bilgi ve tecrübedir. İşini ne şekilde yürüteceğini bilmeyen bir çalışan iyi bir performans gösteremez. “İşi

yapma fırsatı; işin yapılabilmesi için bir işin gereklerine uygun olarak kullanılacak makine ve aletlerdir". "İşi yapma isteği; çalışanın o işi yapmak için duyacağı istek ve göstermesi gereken çabadır" (Ivancevich ve Matteson, 1990,s.120).

İş performansı, çalışanların kuruluşun hedefleriyle ilgili gözlemlenebilir eylem ve davranışları olarak tanımlanmaktadır (Landy ve Conte, 2007,s.22). Kısacası iş performansı, çalışanların davranış (ne yapmayı seçtiğini) ve yeteneklerini (kendi yeteneklerine göre ne yapabileceklerini) içerir (Parham, 2018,s.22).

### **2.1.5. Performansı Etkileyen Faktörler**

Çalışanların tutumunu analiz etmek, denetlemek ve iş kalitesini arttırmak geleceğe dair tahminlerde bulunmak kurumların amaçları arasındadır. Kurumlar bu amaçları yüksek oranda gerçekleştirme ölçüsünde etkinliğini sağlayabilirler. Kurumun ayakta kalabilmesi ve başarılı olabilmesi için büyük önem arz eden performansın yükseltilmesi, birçok faktöre bağlıdır ve değişkenlik gösterir (Özdemir, 2017,s.44).

#### **2.1.5.1. Kişisel Faktörler**

Bireyin kişisel özelliklerinin çalıştığı iş ile uyum içerisinde olması ya da olmaması bireyin iş performansını olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Özpehlivan, 2015, s.15). Çalışanın performansını etkileyen bazı kişisel faktörler aşağıda belirtilmiştir.

##### **2.1.5.1.1.Yaş**

Genç yaştaki çalışanların, yaşlı çalışanlara göre daha istekli ve dinamik oldukları bilinmektedir. Ayrıca genç bireyler olası değişimlere daha çabuk adaptasyon sağlamaktadırlar. Fakat, özellikle yönetim konularında tecrübesi yaşlı çalışanlara göre daha az olan genç çalışanlarda, uygulamaya yönelik bilgi eksiklikleri olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Akdemir, 1994,s. 28).

#### 2.1.5.1.2.Eğitim düzeyi

Eğitim düzeyi, çalışanın faaliyet gösterdiği işin gereksinimlerine hkim olması, bu doğrultuda işi doğru bir şekilde ortaya koyarak maksimum seviyede performans ve verim almasına olanak sağlamaktadır. Çalışanın işi ile ilgili eğitime sahip olması, kendine olan güvenini arttırır ve işini iyi bir şekilde yerine getirme becerisi kazandırır (Özpehlivan, 2015, s.19)

#### 2.1.5.1.3.çalışanın Kişilik zellikleri

Her birey, farklı genetik özelliklere, tutumlara, yaşantılara, yeteneklere, eğitime ve kişilik özelliklerine sahiptir. Dolayısıyla alışanların istek ve beklentileri farklılaşmaktadır (Yener, 2007, s.38). Birçok araştırmada, çalışanların çalıştıkları kurumun amaçları ile kişilikleri bağdaştığında çalışanların daha başarılı oldukları, tam tersinin olduğu durumlarda da çalışanların veriminin düşük olduğu ve bireysel stresinin arttığı saptanmıştır (Mohammed, 2010, s.54; Canman, 1993, s.8; Erdoğan, 1996, s. 163;).

#### 2.1.5.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanın performansının kurumun istediği üst düzeye çıkması, bireysel olduğu kadar örgütsel faktörlere de bağlıdır. Çalışanın performansını etkileyen bazı örgütsel faktörler aşağıda belirtilmiştir.

##### 2.1.5.2.1.cret

Kurumlar, kar elde ederek çalışanlarına emekleri karşılığında ücret vermektedir. Çalışanın kuruma bağlılığını ve performansını arttırmada, uygulanacak adil ücretler önemli rol oynar. Çünkü her çalışan kendi durumunu benzer konumdaki diğer çalışanlara kıyaslama eğiliminde olup, kendi katkısına bir değer biçmektedir. Aynı işte farklı ücretler ödendiğini gören çalışanın, kuşkusuz bulunduğu konumdan memnun olması beklenmeyecektir (Erdem, 2006, s.25–26).

Bu konu ile ilgili olarak ele alınması gereken başlıca sorun ücretin adil bir biçimde saptanıp ödenmesidir. Bunun için ücretler yapılan işin miktar ve niteliği

ile ilgili uyumlu olduğu kadar gösterilen performans ile de uyumlu olmalıdır. Ücretlerin yanında yine işlerin miktar ve niteliği ile ilgili olarak prim ve ikramiye tutarlarının saptanması da önemli bir unsurdur (Eren, 2004,s. 52).

#### 2.1.5.2.2.Terfi olanakları

Çalışanlar, bağlı buldukları kurumlarda, yaptıkları işi sıradan görmeye başlar, yetki ve sorumluluklarının artırılarak terfi olanaklarından yararlanmak isterler. Terfi alma, yükselme iş yerinde bir teşvik yani güdüleme aracıdır. Bu nedenle bunu elde edemeyen çalışanların, çalışma motivasyonları azalacak ve performansları da etkilenecektir (Eren, 2004,s.515).

#### 2.1.5.2.3.Çalışma Koşulları

Çalışanın verimli bir şekilde çalışması ve işine uygun olması için işiyle bütünleşmesi yeterli değildir. İşle bütünleşme sağlanabilmesi için çalışma koşullarının kişiye uygun bir hale getirilmesi gerekmektedir (Hayajneh, 2000, s.14).

Çalışanlar, daha rahat hareket edebilecekleri iş ortamını talep ve arzu etmektedirler. Mesela, çok fazla ısı veya az ışık fiziki rahatsızlığa neden olmakta, gürültü veya yetersiz havalandırma tehlikeli olabilmektedir. İş ortamındaki aydınlatma, gürültü, nem, sıcaklık, kullanılan renkler, iş araç-gereçlerinin yeterliliği, kullanılan araç ve makinelerin ergonomik bakımdan kişiye uygun olup olmayışı ve benzeri çevresel koşullar, kişilerin iş performansının artmasında ya da azalmasında etkili olmaktadır (Fındıkçı, 2009,s. 398).

Bireyin beklentileri ile kurumun çalışanlarına sunduğu koşulların uyuşmaması durumunda, bireysel performansın düşük olması beklenmektedir. Çalışana sağlıklı çalışma koşulları sunulması, çalışanlardan en üst düzeyde performans elde edilmesi ve kurumların hedeflerine ulaşılması açısından önemli görülmektedir.

#### 2.1.5.2.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliği

İş sağlığı ve iş güvenliğinin ana felsefesi, tehlikeleri önlemenin yanında, risklerin öngörülmesi, değerlendirilmesi ve bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ya da kabul olunabilir seviyeye indirgenmesi şartı ile çalışanların, kurumların ve üretimin güvenliğinin temin edilmesidir (Saldamlı, 2009).

İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin önlemlerin alınmış olduğu kurumlarda çalışmak, çalışanlar için önemli bir durumdur. Çalışanlar bu durumu göz önüne alarak bu kurumlarda çalışmayı tercih etmektedirler. Aynı zamanda bu koşulların sağlanmış olması, çalışanların kendilerine değer verildiği hissini oluşmasını sağlayacaktır. Kendisini değerli hisseden çalışanlar, işlerinden tatmin olacak aynı zamanda, işlerine olan bağlılıkları artacaktır. Bağlılığı ve tatmini yüksek olan çalışanlar da yüksek performans göstereceklerdir (Mucuk, 2005, s.347-348).

#### 2.1.5.2.5. Çalışma Arkadaşları

Çalışanın, çalışma arkadaşları, üstleri ve astlarıyla kurduğu ilişkilerin niteliği ve organizasyondaki sosyo-psikolojik ortamın uyumu, kişinin performans düzeyini etkilemektedir (Yener, 2007, s.45). Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının büyük bir kısmını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan çalışanın iş tatmini artmaktadır (Karadal, 1999,s. 38). Ekip çalışmasının olduğu kurumlarda sosyal ilişkiler oldukça önemlidir. Bireyi motive eden, bireyin sorunlarına çözüm üretebilen, içten ve dinamik ilişkilere sahip bir kurumda, birey işini severek yapabilmekte, görevini olması gerektiği gibi yerine getirebilmektedir (Öznur, 2008,s.4-5).

Her kurumda biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. Çalışanın kurumlarını benimseyen bir kişiliğe sahip olması ve hayat görüşü kendine uygun çalışanlarla birlikte olması onun iş tatminini artırıcı bir etki yapacak ve iş performansı da olumlu yönde artacaktır (Erdoğan, 1996,s.242).

#### 2.1.5.2.6. Motivasyon

Çalışanın motivasyon ve performansının artırılmasında kullanılan önemli araçlardan birisi yönetsel ve örgütsel motivasyon araçlarıdır. Yapılan iş, amaç birliği, yetki ve sorumluluk devri, eğitim ve yükselme imkânı yaratma, çalışanların yönetime katılmalarını sağlama, iş bölümü ve görev dağılımı yapma, geri bildirim ve iletişim, takdir ve ödüllendirme, çalışanların yaratıcılıklarını ortaya çıkarma, ödül ve ceza yöntemleri (teşvikler, ikramiyeler ve satış primleri vb), başvuru motivasyon araçlarıdır (Eren, 2004,s.517).

Ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu iş ortamlarında bile sırf yönetici ve yönetim tarzının iyi olması çalışanların iş tatminini ve performansını artırıcı etkiye sahip olabilmektedir. Bu da yönetim tarzının iş performansı üzerinde ne derecede önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004,s.56).

#### 2.1.5.2.7. Yönetimsel faktörler

Performansa etki eden yönetimsel faktörler; misyon ve vizyonun belirlenmesi, stratejilerin belirlenmesi, liderlik, katılımcılık, iletişim, motivasyon, stres yönetimi, performans değerlendirme olarak sıralanabilir. Hangi pozisyonda olursa olsun çalışanlar, misyonu ve vizyonu iyi algılasa gerçekleştirilecek stratejiler (dolayısıyla politikalar, programlar, bütçeler) de istenen düzeyde olacaktır. Çünkü çalışanların performansları kurumun misyon, vizyon ve diğer tüm çabalarını sahiplenmeleriyle artış gösterecektir. Bunu sağlamanın en temel yolu ise, çalışanların kendi düzeylerine göre fikinsel ve eylemsel olarak katkılarını sağlayacak kurum ortamını yaratmaktan geçmektedir (Koçel, 2003,s.128–134).

### 2.1.6. Performans Yönetimi

Performans yönetim sistemi, organizasyonda kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerin belirlenmesi ve belirlenen bu hedeflere göre geliştirilen stratejilerin

yönetimde kullanılmasını içeren ve ilk olarak 1955' de Peter Drucker tarafından ortaya atılan hedeflerle yönetim ilkesine dayanmaktadır (Canman, 1995).

Performans yönetiminin amacı, kurumun etkinliklerini, kendi becerilerini ve katkılarını sürekli iyileştirmeleri için, bireylerin ve grupların sorumluluk üstlendikleri bir kültür oluşturmaktır (Bolton, 1997). Performans yönetimi, çalışanların daha verimli hale gelmesidir. Bilgi, yetenek, çalışma ve geliştirme planları konularıyla ilgilenir. Bu konular performansın sürekli olarak incelenmesini kapsayarak, öğrenme ve geliştirme üzerine odaklanır (Armstrong, 1996,s. 261; Canman, 1995).

Performans yönetimi, kurumsal ve bireysel amaçların birbirleri ile entegre olmasını sağlar (İldır,2008, s.108). Bireysel etkinliği ve verimliliği artırma amacını taşıyan, bireyi odak noktasına alıp öne çıkan özellikleriyle bireyin performansını geliştirmeyi amaçlayan yönetim anlayışına bireysel performans yönetimi denilmektedir (Uysal, 2015,s.32). Uysal'a (2015) göre, bireysel performans yönetimi, çalışanı konu ederek öne çıkarmayı, çalışanın performansını üst seviyelere çıkarmayı hedefleyen yönetim şeklidir. Bireysel etkililiği ve verimliliği yükseltmeyi amaçlayan yönetim bireysel performans yönetimi olarak adlandırılır. Bireysel performans yönetiminde hedeflenen, çalışanın başarısını sadece belirli aralıklarla tespit etmenin dışında, çalışanın performansını ileri seviyeye taşımak, dolayısıyla örgütsel gelişimi sağlamaktır.

Bir ekibi oluşturan bireylerin performansının ayrı ayrı değerlendirilmesinden ziyade ekibin performansının bir bütün olarak yönetilmesi, ekip performans yönetimini oluşturmaktadır. Ekip performans yönetimi ise ekipte yer alan kişilerin tekil performanslarının dışında ekip performansının genel bütünlük içinde ele alınmasıdır. Belirlenen amaca ulaşmak ve bir projeyi hayata geçirmek için oluşturulan ekibin performans yönetimi, hedef ve projenin belirlenen süresi içinde ve ayrılan bütçe çerçevesinde hayata geçmesini gösteren unsurlardır (Uysal, 2015,s.39).

Bu kapsamda performans yönetim sisteminin amacını, kurumun misyonu ve vizyonu doğrultusunda amaçlarının belirlenmesi ve bu amaçların da çalışanların yardımıyla gerçekleşmesinin sağlanmasının yanında, bu amaçlara ulaşırken çalışanların katkılarının planlı, adil, ölçülebilir bir yöntemle değerlendirilerek çalışanları motive eden bir çalışma ortamı yaratarak, çalışanların kişisel gelişimlerinin desteklenmesi oluşturmaktadır. Performans yönetimi sistemi, çalışanların hedeflerinin kurumun hedefleri doğrultusunda olmasını sağlayan bir hedef belirleme sistemi olmasının yanında işlerin doğru yapılmasını sağlayan bir kontrol sistemi olmaktadır (Germirli, 2002, s.2).

#### 2.1.6.1. Performans Yönetim Sisteminin Faydaları

Performans yönetimi; çalışanlar için kendilerinden ne beklediği, istenilen hedeflere ulaşmada neler yapılması gerektiği ile ilgili katkı sağlar. Ayrıca çalışanın eğitim ve gelişim ihtiyacının tespit edilmesini, yönetimdeki kişilerle daha etkin bir iletişim kurulmasını sağlamak için önemli katkı sağlamaktadır. Bundan dolayı performans yönetim sistemi doğru amaçlar için kullanıldığında yönetici, çalışan ve organizasyon için çok yarar sağlamaktadır (Öner, 2018,s.77).

Bunlar;

#### Çalışanlar için Faydaları

Performans yönetim sisteminin çalışanlar için faydalarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Uyargil, 1994,s.9);

- Üstlerinin kendilerinden neler beklediğini öğrenmesi,
- Kurum içinde yönetime daha fazla katılım sağlanması,
- Güçlü, zayıf, geliştirilmesi gereken bilgisini ve yeteneklerini tanıması,
- Almış oldukları geri dönüşler kendilerini cesaretlendirip, iş tatminlerini yükselterek, özgüven duygusunu güçlendirmesi,
- Objektif kriterleri dikkate alarak kendi performansını değerlendirebilmesi,
- Bütün çalışanlarla aynı şartlarda adaletli olarak değerlendirilmesi gibidir.



### Yöneticiler için Faydaları

Performans yönetim sisteminin yöneticiler için faydalarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Germirli, 2002,s.21-25; Uysal, 2015,s.38);

- Yöneticiler çalışandan ne beklediğini açık bir şekilde ifade eder.
- Yöneticiler, çalışanın performansı hakkında daha yapıcı geri dönüş verir.
- Yöneticiler, çalışanın becerilerini en etkili şekilde kullanması için yol gösterirler.
- Yöneticiler, çalışanın ihtiyaç duyduğu kişisel gelişimi ve eğitimi planlar.
- Yöneticiler, çalışanlar ile birlikte güvene ve saygıya dayalı iş ilişkisi kurar.
- Plan yapma ve kontrol etme işlevlerinde daha etkin rol alabilirler.
- Çalışanlarla iletişimleri daha sağlıklı olur.
- Yetki devretmeleri daha kolay olur.
- İdari yeteneklerini geliştirebilirler.

### Organizasyon için Faydaları

Performans yönetim sisteminin organizasyon için faydalarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Barutçugil, 2002:125; Örucü ve Köseoğlu, 2003, s.27-28);

- Kurumun amaçlarına ulaşması daha kolaydır.
- Kurumun etkinlik ve karlılık düzeyi artış gösterir.
- Kurumun ürettiği mal ve hizmet daha kaliteli hale gelir.
- Yönetimin kontrolünü güçlendirir.
- Yönetimin sorunları önceden belirlemesini ve önlem almasını sağlar.
- Yönetimin sonuçlar hakkında beklentilerinin açık bir şekilde anlaşılmasını sağlar. Bu sayede iletişim gelişir
- İyileştirici ya da disiplin sağlayıcı etkinlikleri destekler.
- Geri dönüşler, çalışanlara yönetimin objektif olmasını sağlayan bir sistem yaratır.
- Kurumun iç işleyişinde disiplin sağlanır.

### 2.1.7. Performansın Unsurları

Performansın unsurları olarak, performansın ölçülmesinde kullanılacak kriterlerden söz edilebilir. Performansı meydana getiren unsurlar, sunulan mal ve hizmetin türüne göre değişiklik gösterebilmektedir. Örnek verecek olursak sunulan bazı hizmet türlerinde ön planda kalite bulunurken, bazı hizmetlerde ise miktar ön planda olabilmektedir. Performansın unsurları, verilen hizmetin ve malın kaynağına göre de değişiklik gösterebilmektedir. (Erdem, 2006,s.32; Aktan ve Çoban, 2006, s.13)

Organizasyonel performansın ölçülmesinde kullanılacak kriterler (Akal, 2005,s.33; Aktan ve Çoban, 2006, s.25-32);

- Kalite
- Verimlilik
- Kârlılık
- Maliyet
- Yenilik
- Müşteri memnuniyeti
- Çalışanların memnuniyeti
- Etkililik
- Etkenlik
- Çalışma yaşamı kalitesi vb'dir.

### 2.1.8. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme, çalışanın işle ilgili güçlü ve güçsüz yönlerini analiz ederek, organizasyonun hedefleri doğrultusunda yönlendirmektir (Kıngır ve Taşkiran, 2006, s.197-198). Performans değerlendirme, örgütteki çalışanların belirlenmiş bir zaman içinde çalışmalarının ya da becerilerinin belirlenen bir ölçüte göre farklı yönlerden sistematik ölçülmesidir (Bingöl, 2010,s.217).

Performans değerlendirmenin geçmişi Çin'de Wei Hanedanına (MÖ 206 - MS 220) kadar uzanmaktadır. Modern çağda ise Kuzey Amerika'da 18. yüzyılın

sonlarında şekillenen kavram, resmi olarak bilinen anlamıyla ancak 1940'lar ve 1950'lerde kullanılmıştır (Glendinnig, 2002, s.161).

Çalışan performanslarının sistematik değerlendirilmesinin ilk örnekleri 1900'lü yılların başlarında A.B.D.'de kamu sektöründe görülmektedir. Walter Dill Scott "Adam Adama Karşılaştırma Ölçeği"ni kullanarak I. Dünya Savaşı'nda Amerikan Deniz Kuvvetlerinde etkinliğin ölçülmesini sağlamıştır. Sistem, orduda kıdem ve terfinin başarı baz alınarak gerçekleştirilmesini sağlamıştır (Ataay, 1990, s.234). Performans değerlendirmenin kurumlarda bilimsel olarak kullanılmaya başlanması ise Taylor'un iş ölçümü uygulamaları aracılığı ile çalışanların verimliliklerini ölçümlemesi sonucu ortaya çıkmıştır (Uyargil, 2013, s.2). Performans değerlendirme Türkiye'de ilk olarak kamu kesiminde uygulanmıştır (Öner, 2018, s.8).

Performans değerlendirme, kurum açısından önemli olduğu kadar, çalışan açısından da önemlidir. Performans değerlendirme, bireylerin çalışmalarında elde ettikleri işle alakalı etkinlikleri, yeterlilikleri, fazlalıkları, yetersizliklerini gözden geçirmelerine yardımcı olur. Her çalışan, çalışmalarının sonucunu almak ister. Tüm çalışma isteği ve gücüyle çalışan bir birey, kendisinden düşük performanslı çalışan ve yaptığı işe ilgisiz olan bir kişiyle aynı şekilde değerlendirilmemelidir. Değerlendirildiği durumlarda çalışanda moral bozukluğu ve çalışma isteksizliği olacaktır (Barutçugil, 2002,s.179; Kalenderoğlu, 2007,s.34).

Yöneticilerin temel ilkelerinden biri çalışanların performanslarını değerlendirmek olduğu için kendilerine baz aldıkları merkez nokta çalışanların daha sonraki çalışmalarında performansın nasıl verimli hale geleceğini ortaya koymaktır (Kara, 2010, s.87-89).

Performans değerlendirmesi yapmanın iki amacı vardır. Bunlardan biri, iş başarımının nasıl olduğu hakkında bilgi sahibi olmaktır. Bu bilgi yönetsel hükümler alınırken gerekli olacaktır. Performans değerlendirmesi sonucunda

elde edilen verilere göre, eğitim, ikramiyeler, ücret, araştırma, disiplin, terfiler, kariyer planlaması ve başka yönetsel kararlar belirlenir. Bir toplumun idare ekibi, başarı değerlendirmesinden elde edilen bilgiler olmadan yönetsel kararlar veremez ve vermemelidir. Bu sebeple performans yönetimi kurumlar için büyük önem taşımaktadır (Kaplan,2007, s.87-89).

## 2.2. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.2.1. Görelî Yoksunluk Kuramı

Sosyolog Samuel Stouffer (1949) tarafından görelî yoksunluk kavramının kuramsal boyutu, Amerikan askerleri ile yapılan çalışmayla başlatılmış; daha sonra Davis (1959) ve Runciman (1966) tarafından gruplar arası karşılaştırmanın sonucu olarak sunulmuş ve toplumsal olguları açıklamak için kullanılmıştır. Görelî yoksunluk düşüncesi, 1949'dan bu yana, toplumsal karşılaştırma ve yükleme kuramlarından toplumsal kimlik kuramına kadar çeşitli sosyal psikoloji kuramlarına kolayca uyarlanabilen bir kavram olarak gelişmiştir. (Runciman, 1966; Crosby, 1982; Walker ve Pettigrew, 1984, s.308; Walker ve Smith, 2002).

Görelî yoksunluk “sahip olunanlar” ile “sahip olunmayanlar” arasında karşılaştırma yapılması sonucu ortaya çıkan eşitsizliğe verilen tepkinin duygusal bir sonucudur (Smith, Pettigrew, Pippin ve Bialosiewicz, 2012, s.208). Risk duyarlılığı teorisine göre, ihtiyaç durumunda insanlar temel riskten-kaçınma pozisyonundan risk-tercih etme seçeneğine kaymaktadır, buradaki ihtiyaç durumlarından kasıt kişinin mevcut durumu ile istenilen (ya da hedeflenen) durumu arasındaki uyumsuzluktur. Sahip olunanlar bağlamında dezavantajlı olanlar düşük risk olarak istenilen çıktılara ulaşamayabilirler. Bu durumda, bunun yerine en azından ihtiyaçlarını karşılama şansı sunan yüksek riskli, yüksek değişkenli stratejileri seçebilirler (Mishra ve Lalumière, 2010,s.605).

Çalışanların kurum içindeki kaynakların ve ödüllerin dağıtımını konusunda adil olmayan uygulamalara karşı gösterdikleri tepkiler Reaktif-İçerik Teorileri olarak kavramsallaştırılmaya çalışılmıştır (Eroğlu, 2009,s.82). Bu alanda geliştirilen Homans'ın (1961) Dağıtım Adaleti Kuramı, Adams'ın (1965) Eşitlik Kuramı ve Crosby'nin (1976) Görelî Yoksunluk Kuramı Reaktif-İçerik kuramlarına örnek olarak verilebilir. Reaktif - İçerik Teorileri, çalışanların kurum içindeki adil olmayan uygulamalara karşı, gösterdikleri tepkileri araştıran kavramsal yaklaşımlardır. Bütün bu teorilerin ortak yönü, çalışanların adil olmayan uygulamalara karşı olumsuz duygularla tepki gösterdikleri ve bu adaletsizliği

düzeltecek şekilde davranarak bu durumdan kaçınmaya çalıştıkları görüşüne sahip olmalarıdır. Bu teoriler, çalışanların, kurumdaki kazanımlarının adil olmayan dağılımına karşı tepkilerine odaklandıkları için reaktif-içerik teorileri olarak nitelendirilmektedir (Greenberg, 1987,s.18).

“Görelî Yoksunluk Teorisi”ne göre, birey kendi aldığı kaynak ve ödüllerle başkalarının aldığı kaynak ve ödülleri karşılaştırmakta ve bu karşılaştırma sonucunda olumsuz bir farklılık varsa birey yoksunluk hissine kapılmaktadır (Toplu, 2010,s.4). “Görelî Yoksunluk Teorisi”nin Eşitlik Teorisi’nden ayrıldığı temel nokta; Eşitlik Teorisi’nde aynı düzeydeki çalışanlar arası karşılaştırma söz konusu iken, “Görelî Yoksunluk Teorisi”nde farklı sınıflar arasında karşılaştırma yapılması ön plandadır (Yürür, 2008,s.298).

Çalışanların performansını etkileyen faktörlerden biri olan, memnuniyet konusunda ortaya atılmış birçok geleneksel teori, nesnel anlamda ödül ile memnuniyet arasında doğrusal bir ilişki olduğunu ileri sürer: ödül arttıkça, memnuniyet artar. Buna göre çoğu kişi A ve D bölgesinde sınıflandırılırken, B ve C’dekiler “dağılım dışı” olarak değerlendirilmektedir. “Görelî Yoksunluk Teorisi” ise temel olarak B ve C’nin nedenleriyle ilgilenmektedir. Bu nedenle “Görelî Yoksunluk Teorisi” daha önceden varsayılan davranışlara uymayan anormal davranışları (dağılım dışı) belirlemede kullanılmaktadır (Dabelko, 1971).

**Şekil 1. Ödül ve Kişisel Memnuniyet Arasındaki İlişki**

		Ödül	
		Yüksek	Düşük
Kişisel Memnuniyet	Memnun	A	B
	Memnuniyetsiz	C	D

(Dabelko, 1971)

A. Bireyler, sosyal sistem tarafından yüksek oranda ödüllendirildiğinde ve ödülleriinden memnun kaldıklarında, ortaya çıkan duruma “mutlak memnuniyet” denir.

B. Bireyler sosyal sistem tarafından çok az ödüllendirilse de durumlarından memnun kaldıklarında, ortaya çıkan duruma “görelî memnuniyet” denir.

C. Bireyler, sosyal sistem tarafından yüksek oranda ödüllendirildiğinde, ancak durumlarından tatmin olmadıklarında, ortaya çıkan duruma “görelî yoksunluk” denir.

D. Bireyler sosyal sistem tarafından düşük bir şekilde ödüllendirildiğinde ve durumlarından tatmin olmadıklarında, ortaya çıkan duruma “mutlak yoksunluk” denir.

“Görelî Yoksunluk Teorisi”, insanların karşılaştıkları nesnel koşullardan ziyade öznel deneyimlerine dayanarak işe ilişkin durumlarına tepki göstermeleridir. “Görelî Yoksunluk Teorisi”, nesnel olarak iyi maaşlı ya da iyi işe sahip olan çalışanların hala işlerinden memnun olmayabilecekleri durumu üzerine açıklamalar yapmaktadır (Yan, Zhu, ve Hall, 2002).

Greenberg’e göre (1987) “toplumda bazı bireyler diğerlerine göre arzu edilen bir özelliğe, gelire, uygun istihdam koşullarına daha az sahiptirler. Bu bireyler, bir toplumun üyesi olarak kendilerinden beklenen davranışlarda bulunabilme ve ilişkilere girebilmelerini mümkün kılan hayat koşullarına, hiç ya da yeteri kadar sahip değillerse, görelî olarak yoksundurlar. Eğer bu koşullara ulaşılabilirlikleri engelleniyorsa, artık bir toplum üyesi olmaktan çıkmışlardır ve sonuç olarak yoksundurlar”.

“Görelî Yoksunluk Teorisi”nin geliştirilmesinde göze çarpan bir nokta yoksunluğun hem bireysel hem de grup düzeylerinde ortaya çıkabilmesidir. Runciman (1966), “Görelî Yoksunluk Teorisi” konusunda, kişisel görelî

yoksunluk ile grupsal görelî yoksunluk ayrımını yapan ilk kişidir. Runciman'a göre, “kişisel görelî yoksunlukta”, eğer düşük ücretli bir çalışan kendini başka bir düşük ücretli çalışan ile karşılaştırırsa ve yoksun hissederse, kişisel görelî yoksunluk yaşıyor demektir. “Kişisel görelî yoksunluk”, kişinin bireysel durumuyla olan memnuniyetsizlik duygularını temsil eder ve Crosby'nin (1976) modelinde tanımlanan yoksunluk türünü oluşturur. “Grupsal görelî yoksunluk”, düşük ücretli bir çalışan, karşılaştırmalar yapmak için daha yüksek ücretli işlerde çalışanlara bakar ve yoksun hissederse, grupsal görelî yoksunluk hissetmektedir. “Grupsal görelî yoksunluk” sıklıkla bir dağıtım adaleti ile olan hoşnutsuzluk duygularını temsil eder. Çalışan hem kişisel görelî yoksunluk hem de grupsal görelî yoksunluk yaşarsa buna çift mahrumiyet denir (Crosby, 1976,s.88-92).

Crosby (1976), yoksunluk duygularından kaynaklanan sonuçları dört genel kategoride karakterize eder: stres belirtileri, kendini geliştirme çabaları, topluma karşı şiddet ve toplumun yapıcı değişimi. Crosby'ye göre, yoksunluk hissinden kaynaklanan stres belirtileri, çalışanın kişisel denetimi düşükse ya da kişisel denetimi yüksek ancak gelişme fırsatları engellendiğinde ortaya çıkar.

Martin (1981,s.56)'e göre eğer çalışan görelî yoksunluk duygusu yaşamaktan kendisini sorumlu tutar ve kurumu değişime açık olarak görürse, çalışan yoksunluk duygusunu yaşamamak için kendisini geliştirir veya verimliliğini artırmaya çalışır. Eğer çalışan yoksunluk duygusu yaşamaktan kendisini sorumlu tutar ve kurumu değişime isteksiz görürse, depresyon veya hatta madde bağımlılığı vb. gibi stres belirtileri yaşayacaktır. Eğer çalışan yaşadığı yoksunluktan sistemi sorumlu tutar ve kurumu değişime açık olarak görürse, şikâyet başvurusu veya iyileştirme önerisi şeklinde tepki gösterir. Son olarak, çalışan sistemi sorumlu tutar, ancak sistemin değişmeyeceğini düşünürse, işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü gibi davranışlarda bulunabilir.



### 2.2.2. İş Performansının Kabul Gören Modelleri

İş performansı, doğrudan işaretlenemeyen veya ölçülmeyen soyut, gizli bir yapıdır. Birden fazla bileşen veya boyuttan oluşmakta ve bu boyutlar, doğrudan ölçülebilen göstergelerden bir araya gelmektedir (Viswesvaran, 2002: 112).

İş performansı araştırmalarında farklı alt boyutları ile incelenmiş ve çeşitli modeller geliştirilmiştir.

#### 2.2.2.1. İş Performansının Belirleyici Davranış Modeli

İş performansı modeli olarak adlandırılan Campbell modeli; iş performansını amaçla ilgili bir davranış olarak tanımlamış ve iş performansının üç belirleyici faktör altında incelenmesi gerektiğini savunmuştur (Campbell, 1990,s.730). Campbell ve diğerleri ise iş performansının belirleyici faktörleri ve aralarındaki ilişkileri modellemişlerdir (Campbell, ve diğerleri, 1993,s.40) .

İş performansının belirleyici faktörleri:

1. Açıklayıcı bilgi: Ne yapacağını ve gerçekleri bilmek, olaylar, prensipler, amaçlar ve bireysel bilgi sahibi olmak.
2. Yordama bilgisi ve beceriler: Bilişsel beceriler, psiko-motor beceriler, bireysel yönetim becerileri, bireyler arası beceriler olarak sınıflandırılır.
3. Motivasyon becerileri: İş yapma kararı, çabanın derecesi ve istikrarı gösterir (Campbell ve diğerleri, 1993,s.40).

Campbell ve diğerlerinin (1993, s.41) iş performansı modelinde; iş performansını belirleyici üç faktör (açıklayıcı bilgi, yordam bilgisi ve motivasyon becerileri) altında sekiz alt boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar; işe özgü görev yetkinliği, işe özgü olmayan görev yetkinliği, yazılı ve sözlü iletişim görev yetkinliği, gayret gösterme, bireysel gayret gösterme, bireysel disiplini koruma, bireysel ve grup iş performansını iyileştirme/artırma, duruma göre liderlik ve yöneticiliktir (Campbell, ve diğerleri, 1993,s. 40).

#### 2.2.2.2. İş Performansı Boyutları

İş performansının genellikle iki temel davranış boyutunda incelendiği görülmektedir. İş performansı boyutlarıyla ilgili en temel yaklaşım Borman ve Motowidlo'ya (1993) aittir. Borman ve Motowidlo (1993), performansla ilgili iki çeşit çalışan davranışı tanımlamıştır. Bunlar rol içi (görev) ve rol dışı (bağlamsal) iş performansı davranışlarıdır. Rol içi iş performansı ve rol dışı iş performansı, örgütsel davranış için çok önemli iki faktördür. Her iki davranış türünün de farklı biçimlerde örgütsel etkililiğe katkıda bulunduğu varsayılır. Bazı kaynaklarda ise rol içi iş performansı görev performansı; rol dışı iş performansı ise bağlamsal performans olarak kullanılmaktadır.

##### 2.2.2.2.1. Rol İçi İş Performansı

Çalışanların belirli bir görevi ne kadar iyi yapıp tamamladığı ile ilgilidir (Chiu, 2004: 82-83). Kahya'ya (2009) göre, rol içi iş performansı işin özünde yer alan sorumlulukları içeren, işle ilgili belirli davranışlardır. Çalışanın, kurumun kendisinden beklediği daha önceden belirlenmiş gereklilikleri ve görevleri yerine getirmesidir (Lin, Chen ve Wang, 2011). Rol içi iş performansı bireyin, işin gerektirdiği görevleri ne kadar iyi yansıttığıyla ilgilidir (Borman ve Motowidlo, 1997). İşin uzmanlık ve teknik yönüyle ilgili olan rol içi iş performansı, bir işi diğerlerinden farklı kılan, işin sabit görev ve sorumluluklarını ifade etmektedir. Mesleki yeterlilik, uygun çalışma ortamı, belirgin görev tanımları ve ahlaki nitelikler görev performansının yüksek olmasında önem arz etmektedirler. Burada bireyin iş bilgisi ve ustalığı belirleyicidir (Özdevecioğlu ve Kanırgür, 2009,s.58-62).

##### 2.2.2.2.2. Rol Dışı İş Performansı

İş performansı sadece görevlerden değil, bağlamsal unsurlardan da (kişilerarası ve motivasyonla ilgili bileşenler) oluşur (Campbell, 1990,s.701-702). Rol dışı iş performansı, görev ve süreçleri hızlandırıcı etkisi bulunan örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı şekillendiren, doğrudan temel fonksiyonlarla ilişkili olmayan bireysel çabalardır (Werner, 2000). Literatürde vatandaşlık performansı olarak da geçebilen bağlamsal performans, kurum kültürü ve ikliminin de içinde olduğu

çevreye katkıda bulunan davranışları ifade etmektedir (Özdevecioğlu ve Kanırgür, 2009,s.58-62). Bağlamsal performans, doğrudan örgütsel performansa katkıda bulunmayan, ancak örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı destekleyen davranışlardan oluşmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2002, s.24). Eğer çalışanlar iş arkadaşlarına yardım ediyorsa, üstleriyle işbirliği içinde ise veya örgütsel süreçleri geliştirici yollar öğreniyorsa, çalışanların rol dışı iş performansı davranışı sergiledikleri söylenebilir (Van-Scotter, 2000). Rol dışı iş performansı, örgütsel kural ve politikaları takip ederek, başkalarına yardımcı olmak ve işbirliği yapmak veya meslektaşları işte yaşanan sorunlar hakkında uyarmak için ekstra çaba göstermektedir (Borman ve Motowidlo, 1993,s.28).

Rol dışı iş performansı, çalışanın görevi dışındaki gönüllü katılım, ortak çalışma, kurallara ve prosedürlere uyma, kurumun amaçlarını benimseme, fazladan çalışma için gönüllü olma, başkalarıyla işbirliği içinde olma ve onlara yardım etme, kurumu destekleme ve koruma gibi davranışlara sahip olması ile açıklanmaktadır. Yani, bireylerin görev tanımlarında bulunmayan ancak rol içi iş performansını destekleyen, kişilik ve niyetin belirleyici olduğu davranışlardan oluşmaktadır (Özdevecioğlu ve Kanırgür, 2009,s.58-62; Akgün, 2009,s.2).

**Tablo 2. Rol içi ve Rol Dışı İş Performansı**

Rol içi iş performansı	Rol dışı iş performansı
İş görevlerinin tamamlanması, işin niceliği ve niteliği, iş becerileri, iş bilgisi, bilginin güncel tutulması, doğru ve düzgün çalışılması, planlanması ve düzenlenmesi, yönetim, karar verme, problem çözme, sözlü ve yazılı iletişim, izleme ve kontrol kaynakları.	Ekstra görevler, çaba, inisiyatif, coşku, görevlere verilen önem, beceriklilik, çalışkanlık, sebat, motivasyon, özveri, proaktiflik, yaratıcılık, başkalarıyla işbirliği yapma ve onlara yardım etme, nezaket, etkin iletişim, kişilerarası ilişkiler, örgütsel bağlılık.

Kaynak: Koopmans, 2014,s.55.

Kurumlar, çalışanın rol içi ve rol dışı iş performansını bir bütün olarak görerek çalışanın iş performansı faaliyetlerini artırmalarına yardımcı olmalıdır. Borman ve Motowidlo (1993) rol dışı iş performansına dâhil ettikleri örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sosyal davranışı beş alt başlıkta toplamışlardır. Bu alt başlıklar doğrultusunda rol dışı iş performansı faaliyetleri şunlardır (Borman ve Motowidlo, 1993):

- a) Kendi sorumluluğundaki bir görevde isteklilik ve yüksek düzeyde çaba göstermek
- b) Resmi iş tanımında olmayan işlerde gönüllü olmak,
- c) Kurumdaki diğer çalışanlarla işbirliği içinde olmak,
- d) Örgütsel amaçları kabullenmek, desteklemek ve savunmak,
- e) Örgütsel kural ve süreçlere uyum göstermektir.

#### 2.2.2.2.3. Rol içi iş performansı ve rol dışı iş performansı Arasındaki Fark

Rol içi ve rol dışı iş performansı, iki iş performansı boyutu olmasına rağmen birbirinden farklılaşır. Rol içi iş performansı ve rol dışı iş performansının birbirinden farklılaşması ile ilgili üç temel varsayım vardır (Borman ve Motowidlo, 1997). Bunlar:

- 1) Rol içi iş performansı ile ilgili faaliyetler işten işe farklılaşırken, rol dışı iş performansında faaliyetler işler farklılaşsa da genellikle benzer yapıdadır.
- 2) Rol içi iş performansı kabiliyet ile ilgiliyken, rol dışı iş performansı kişilik ve motivasyon ile ilgilidir.
- 3) Rol içi iş performansı daha fazla kurallarla belirlenmiştir ve rol içi davranışlardan oluşur. Rol dışı iş performansı ise daha fazla isteğe bağlıdır ve rol dışı davranışlar içerir.

Kavramlar arası farklılaşmalarla ilgili varsayımlara bakarak, rol içi iş performansının işin gerektirdiği temel iş davranışlarını içerdiğini, rol dışı iş performansının ise işin özünde yer almayan, çalışanın fazladan çabasına bağlı faaliyetler olduğunu söylemek mümkündür (Borman ve Motowidlo, 1997).

Motowidlo (2000), iş performansında her iki boyutun da belirleyici olduğunu ileri sürmüştür. Ayrıca, iş deneyiminin rol içi iş performansı ile ilişkisinin, rol dışı iş performansına göre daha fazla olduğu, kişiliğin rol dışı iş performansı ile ilişkisinin ise, rol içi iş performansına göre daha fazla olduğunu ileri sürülmektedir. (Chiu, 2004,s.82-83). İş performansı denilince sadece herhangi bir görevi başarıyla yerine getirmek anlaşılmalı, bunun yanında bağlamsal başarı da ölçülmeli ve değerlendirilmelidir.

Literatürde en çok rastlanan en temel model Campbell'in iş performansı modeli (1990); Campbell ve diğerlerinin iş performansı modeli (1993,s.40) ve Borman ve Motowidlo iş performansı modelleridir (1993). Bu modeller; diğer iş performansı modellerinin geliştirilmesine katkı sağlamış ve öncülük etmiştir.

### **2.3. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR**

Hem yurtdışı alan yazınında hem de Türkiye’de kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun performans etkisini inceleyen bir araştırmaya rastlanılmamış olup; performans ile görelî yoksunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen yalnızca bir araştırma bulunmuştur. İlgili çalışma Aydın’ın (2014) hizmet sektöründe çalışanların, lider-takipçi ilişkisinin görelî yoksunluk duygusu aracılığı ile çalışanın işe tutumu, davranışı ve performansına etkilerini belirlemeye çalıştığı araştırmasıdır.

#### **2.3.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar**

Görelî yoksunluk konusunda Türkiye’de yapılan çalışmalara baktığımızda ilgili alan yazınında çok az sayıda çalışma olduğu görülmektedir.

Aydın’ın (2014), İstanbul’da hizmet sektöründe çalışmakta olan 320 kişi ile doğrudan bağlı oldukları 80 takım liderinden veri toplanarak gerçekleştirdiği araştırmasında, lider-takipçi ilişkisinin net ve nispi değerlerinin görelî yoksunluk duygusu aracılığı ile çalışanın işe tutumu, davranışı ve performansına etkileri iki ayrı yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Çalışmanın bulguları çalışanların lider-takipçi etkileşimini nispi olarak değerlendirmelerinin, net olarak değerlendirmelerine kıyasla çalışan tutum, davranış ve performanslarını çok daha olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Araştırma sonucunda, algılanan örgütsel destek, akran desteği ve geleceğe dair olumlu iş beklentilerinin lider-takipçi etkileşimine bağlı gelişen görelî yoksunluk duygusunun çalışan tutum, davranış ve performansı üzerindeki olumsuz etkilerini azalttığı belirlenmiştir.

Özkan’ın (2018) İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumlarda beyaz yakalı statüsünde görev yapan çalışanların, yöneticileri ve takım arkadaşları ile etkileşimlerinin ve bu etkileşimlere bağlı olarak gelişen görelî yoksunluk duygularının, iş tatminleri ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini incelediği araştırmasında, lider üye etkileşimi ve takım üye etkileşiminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkileri

olduğu, lider üye etkileşiminin iş sonuçları üzerindeki etkisinin, takım üye etkileşimine kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Kıral (2009) tarafından “Türkiye’de Yaşayan Kadınların Görelî Yoksunluk ve Adil Dünya İnancı ile Siyasal Katılım Düzeyleri Arasındaki İlişki”yi belirlemek amacıyla 302 kadın ile yapılan çalışmada; grup görelî yoksunluğu algılayan kadınların siyasal katılım düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca görelî yoksunluk ve siyasal katılım arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Özdemir, Tekes ve Öner-Özkan’ın (2018) araştırmasında ise birey düzeyinde görelî yoksunluk ve öznel esenlik arasındaki dolaylı ilişki incelenmiştir. Araştırma üniversite öğrencileri üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada, birey düzeyinde maddi/manevi yoksunluk, algılanan içsel güç ve algılanan dışsal güç ile öznel esenlik arasında ilişkili bulunmuştur.

Demirdağ, Erdoğan ve Demirdağ’ın (2016) çalışan ve çalışmayan kadınların toplumsal cinsiyet eşitsizliğine yönelik tutumlarında görelî yoksunluğun aracı rolünü araştırmayı amaçladıkları çalışmalarında, çalışan ve çalışmayan bir grup kadının (N=96) görelî yoksunluk düzeyi ve toplumsal cinsiyet eşitliğini savunma düzeyi ölçülmüştür. Çalışan kadınların cinsiyet eşitliğini savunma düzeyinin daha yüksek çıktığı ve grup görelî yoksunluğun bu ilişkide aracı rol oynadığı; bireysel görelî yoksunluğun ise aracı rolünün olmadığı belirlenmiştir.

Performans konusunda Türkiye’de yapılan çalışmalara baktığımızda ise ev idaresi personelinin performansını araştırmayı amaçlayan bir çalışma bulunmamış olup; yapılan kısıtlı çalışmaların ise genellikle sağlık personeli ve idari personel üzerine yapıldığı saptanmıştır.

Şavk’ın (2009), “Performansı Etkileyen Faktörlerin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisinin Kocaeli İli Sınırlarındaki Devlet Hastanelerinde İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama” konulu idari personel üzerine yaptığı çalışmada; personelin

ödüllendirilmesi ile motivasyon arasında bir ilişki olduğu, çalışanların performans değerlendirme sonuçlarının açıklanması ile motivasyonları arasında bir ilişki olmadığı, performans değerlendirme standartlarının çalışanın bilgi ve becerilerine uygun olmasının motivasyon ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Aslan'ın (2012) İstanbul ili Avrupa bölgesindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin bağlamsal performans düzeylerini incelediği araştırmasında bağlamsal performansı ile yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışılan kurum türü (kamu-özel), çalışılan bölüm, görev türü, kurumda çalışma süresi, haftalık çalışma saati, çalışma şekli, nöbet sayısı, çalışılan birimdeki hemşire sayısı ve bir günde bakılan hasta sayısı arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklar olduğu saptanmıştır. Araştırma sonucuna göre, hemşirelerin kurumdaki toplam çalışma sürelerine göre rol dışı iş performansı puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Rol dışı iş performansının, kurumda 0-3 yıldır çalışmakta olanların puan ortalamalarının 8 yıl ve üzerinde çalışmakta olanlara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Gürbüz'ün (2014) sağlık personelinin örgüt kültürü ve iş performansını incelediği araştırmasında, performans ile demografik özellikler arasında yüksek derecede anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Personelin medeni durumu, yaşı, eğitimi, hayat ve iş tecrübesi, cinsiyeti, çalışma süreleri, aldıkları ücret ve özellikle kariyer vb. demografik özellikleri kişilerin iş performansını etkilediği saptanmıştır. Bireylerin çalışma hayatlarında yükselme imkanı bulduklarında kendilerini daha çok gösterme isteği içinde buldukları; bunun da çalışma performanslarını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir.

Şahin'in (2013) sağlık çalışanlarının (N=150) vardiyalı çalışmasının performanslarına etkisini araştırdığı çalışmada, çalışanların mesleklerinden ve yaptıkları işten memnun olmalarına rağmen, gelecekte bu işi yapmak istemedikleri belirlenmiştir. Vardiyalı çalışanlar ile vardiyasız ve düzenli çalışan



sağlık çalışanları karşılaştırıldığında vardiyalı çalışanların, gelecekteki performans düzeyleri hakkında kötümser oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Doğan'ın (2005) hemşirelerin görev ve bağlamsal performansları üzerinde duygusallığın etkilerini tespit etmek üzere gerçekleştirdiği araştırmasında, hemşirelerin çalışma süreleri ve yaşları arttıkça ortalama performanslarının da arttığı; eğitim düzeyleri ile performansları arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu saptanmıştır.

### **2.3.2. Yurtdışında Yapılan Araştırmalar**

Yurtdışında yapılan çalışmalarda ise, görelî yoksunluk konusu birçok açıdan ele alınmış olup, iş performansı ve algılanan bireysel performans ile ilişkisini inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Görelî yoksunluk konusundaki çalışmaların bir kısmı gelir ve görelî yoksunluk duygusu arasındaki ilişkiyi (Jones ve Wildman, 2008; Bolino ve Turnley, 2009; Sweeney, McFarlin ve Inderrieden, 1990); bir kısmı sağlık üzerindeki etkilerini (Adler, Epes, Catellazzo ve Ickovics, 2000); bir kısmı suç ile ilişkisini (Lea ve Young, 1993; Moghaddam, 2005) bir kısmı ise sosyal adalet ile olan ilişkisini (Runciman, 1966; Martin, 1981; Young, 2004; Banks 2014) ele almıştır.

Othman ve Nasurdin'in (2013) Malezya'da çalışan hemşireler arasında yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteği ile hemşirelerin işe kendilerini vermesi arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında, yönetici desteğinin çalışanın performansının artmasında önemli bir faktör olduğu saptanmıştır.

Crosby'nin (1982) çalışmasında ise özellikle, yüksek prestijli işlerde çalışan kadınların, çalışmayan kadınlara göre daha avantajlı olmalarına rağmen, kendilerini bu kadınlarla değil, görelî olarak daha az avantaja sahip oldukları erkekler ile kıyasladıkları için haksızlığa uğramış hissettikleri belirlenmiştir.

Tsang ve diğerlerinin (2017), hemşirelerin algılanan performansa dayalı eğitim ihtiyaçlarını belirlemek üzere yapmış oldukları çalışmada, 5 yıl ve altında

tecrübeye sahip olan hemşirelerin performanslarının düşük olduğu belirlenmiştir. Araştırmada hemşirelerin yarısından fazlasının işin gerektirdiği sorumlulukları yerine getirdiği ve takım çalışması için gönüllü oldukları belirlenmiştir.

AbuAlRub'un (2004) Amerika, İngiltere ve Kanada'da çalışan hemşirelerin sosyal destek algılarını, iş performansı ve iş streslerini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasında, yaşı daha büyük olan çalışanların algılanan bireysel performanslarının da daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Gillet, Colombat, Michinov, Pronost ve Fouquereau'nun (2013) Fransa'da hematoloji ve onkoloji servisinde çalışan hemşireler üzerinde adalet, yönetici desteği, iş doyumu, örgütsel kimlik ve iş performansı arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında; örgütsel destek algısının iş performansını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.

Coffey, Skipper ve Jung'un (1988), hemşirelerin çalışma koşullarının bireysel performansa etkileri üzerine yaptıkları araştırmada, gündüz çalışan personelin performans düzeyinin, gece çalışanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

### **3. BÖLÜM:ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu çalışmada, kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusu ve bunun iş performansı ve algılanan bireysel performansa olan etkisinin incelenmesi ve çeşitli sosyo-ekonomik özelliklere göre karşılaştırılması amaçlanmıştır. Bu bölümde; araştırma bölgesinin seçimi, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama yöntem ve araçları, anket formunun hazırlanması ve uygulanması, verilerin değerlendirilmesi ve analizi, araştırmanın hipotezleri ele alınmıştır.

### **3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ**

Araştırma bölgesi olarak, Ankara ili sınırları içerisinde bulunan, belirli alanlarda ihtisaslaşmış, özel ve 50 yatak kapasitenin altındaki hastaneler dışındaki, tüm genel amaçlı hastaneler belirlenmiştir.

Ankara ilindeki hastanelerin araştırma bölgesi olarak seçilmesinin nedenleri:

- Daha önce benzer bir araştırmanın bu hastanelerde yapılmamış olması,
- Uygulamada kolaylık sağlaması açısından araştırmacının kolay ulaşabileceği bir bölge olması,
- Bu hastanelerin araştırmanın anket formunu uygulama sürecini daha güvenilir bir ortamda uygulama imkanı vermesi ve dolayısıyla araştırmanın sonuçlarının daha güvenilir olmasını sağlamasıdır.

### 3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini; Ankara il sınırları içerisinde yer alan belirli alanlarda ihtisaslaşmış hastaneler ile özel hastaneler dışında kalan ve Ankara il merkezindeki 50 yatak kapasitesinin üzerindeki T.C. Sağlık Bakanlığı'na ve üniversitelere bağlı çalışmayı kabul eden tüm hastaneler oluşturmaktadır.

Kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusu ve performanslarını belirlemek amacıyla hazırlanmış anket formunun uygulama aşamasına geçilmeden önce, İl Sağlık Müdürlüğü'ne başvuru yapabilmek için gerekli olan belgeler Ankara İl Sağlık Müdürlüğü web sayfasından temin edilmiş ve "Girişimsel Olmayan Araştırmalar Ön İzin Formu", Bilimsel Araştırma Protokolü, Araştırma Çalışmaları Başvuru Formu doldurulmuştur. Belgeler doldurulduktan sonra çalışma yapılacak hastanenin ilgili klinik/birim/eğitim sorumlusu ile görüşülerek ön izin alınmış, daha sonra Hastane Başhekimî tarafından da gerekli ön izinler alındıktan sonra İl Sağlık Müdürlüğüne başvurulmuştur. İl Sağlık Müdürlüğü'nden gelen izin yazıları ile birlikte hastanelere tekrar başvurulup; araştırma başlatılmıştır. Araştırmaya katılan hastaneler, alınan izin gereği tam adlarının kullanılmasına izin vermemiştir Araştırmaya, çalışmayı kabul eden 3 eğitim araştırma hastanesi, 1 üniversite hastanesi, 2 Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı Devlet Hastaneleri dahil edilmiştir. Çalışmayı kabul eden hastanelerdeki toplam kurum ev idaresi personel sayısı ise 1878'dir.

Araştırmanın örneklemine dahil edilecek kurum ev idaresi personeli sayısı (n), evren sayısı bilinen basit rastgele örneklem formülünden yararlanılarak 319 olarak bulunmuştur. Bu sayı örnekleme alınacak minimum kurum ev idaresi personeli sayısını belirtmektedir (Saka, 2004, s. 84):

Kullanılan formül;

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$$

N: Evrendeki kurum ev idaresi personeli sayısı

n: Örneklemeye alınacak kurum ev idaresi personeli

p: İncelenecek olayın görülüş sıklığı

q: İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablo değeri  
(1,96)

d: Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen sapma (0,05)

$\alpha$ : Saptanan yanılma düzeyi (0,05)

$$n = \frac{1878 \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (1878 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)} = 319$$

Sonuç olarak izin alınan hastanelerdeki tüm kurum ev idaresi personeline ulaşılmaya çalışılmış, (izinde olan, ulaşılamayan ve katılmak istemeyen personel haricinde-795 kişi) eksik doldurulan 28 anket ve geri dönmeyen 106 anket çıkarılarak toplamda 949 ankete ulaşılmıştır.

### 3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI

#### 3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması

Araştırmada uygulanan anket formu dört bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde; hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerini (cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum, gelir, hizmet yılı, kurumdaki görev şekli, günlük çalışma süresi, vb.) belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde; çalışanların görelî yoksunluk düzeylerini belirlemeye yönelik Callan, Shead ve Olson (2011) tarafından geliştirilen “Görelî Yoksunluk Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması olmadığından öncelikle anketin İngilizce orijinali, İngilizce konusunda yetkin dört akademisyen tarafından birbirinden bağımsız olarak Türkçe’ye çevrilmiştir. Coster ve Mancini (2015)’ye göre ilk çeviri her zaman birbirinden bağımsız çalışan en az iki kişi tarafından yapılmalıdır. Çevirmenlerden ikisi konu hakkında bilgilendirilmiş, diğeri ikisi bilgilendirilmemiştir. Bilgilendirilmiş çevirmenlere; konu, amaç ve yapılmak istenenler anlatılmıştır (Beaton, Bombardier, Guillemin, Ferraz, 2007). Diğeri çevirmenler ise çevirisini doğal bir şekilde tarafsızca yapmıştır (Beaton, Bombardier, Guillemin, Ferraz, 2007). Böylelikle dört farklı çevirinin karşılaştırılması, nihai sürümün olabildiğince doğru olmasına yardımcı olmuştur. Daha sonra iki uzman öğretim üyesinin önerileri doğrultusunda anketteki her bir soru için, o soruyu en iyi açıklayan ifadeler benimsenmiş ve tek bir Türkçe ankete ulaşılmıştır.

Uzman görüşü, bazı kaynaklarda geri çeviriden sonra önerilmekle birlikte (Jesus ve Valente, 2016), DSÖ’nün önerisi uzman görüşünün, çeviriden sonra yapılması yönündedir (WHO, 2017).

Sonraki aşamada Türkçe’ye çevrilmiş ve revize edilmiş anket, profesyonel yeminli bir tercüman tarafından geri çeviri yapılarak tekrar İngilizce’ye çevrilmiştir. Geri çeviri tamamlandığında, geri çeviriler ile orijinal ölçek arasındaki farkları belirlemek için iki sürüm karşılaştırılmıştır. Bu aşamada Tez

İzleme Komitesi Üyelerinin de görüşleri dikkate alınarak ölçeğe son hali verilmiştir.

Daha sonra son aşama olan pilot uygulama aşamasına geçilmiştir. Bu aşamada kurum ev idaresi personeli olan 40 kişiye soruların anlaşılabilirliğine yönelik bir ön uygulama ve görelî yoksunluk ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

“Görelî Yoksunluk Ölçeği” 6 maddeden oluşan bir ölçek olup; puanlaması, “Kesinlikle Katılmıyorum” 1 puan; “Katılmıyorum” 2 puan; “Biraz Katılmıyorum” 3 puan; “Biraz Katılıyorum” 4 puan; “Katılmıyorum” 5 puan ve “Kesinlikle Katılıyorum” 6 puan” şeklindedir. Ölçekte 2. ve 4.soru ters kodlama gerektirmektedir.

Anketin üçüncü bölümünde; “Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe’ye geçerlik güvenilirlik çalışması Çöl (2008) tarafından yapılan İşgören Performansı Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Araştırmacı tarafından “tüm değişkenlerin güvenilirlikleri kabul edilebilir 0,70’lik Cronbach  $\alpha$  düzeyinin üzerinde bulunmuştur” (Çöl, 2008). “İşgören Performansı Ölçeği” 4 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin puanlaması, “Kesinlikle Katılmıyorum” 1 puan; “Katılmıyorum” 2 puan; “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” 3 puan; “Katılıyorum” 4 puan ve “Kesinlikle Katılıyorum” 5 puan şeklindedir.

Anketin dördüncü bölümünde ise Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilen ve Kurt (2013) tarafından Türkçe’ye geçerlik güvenilirlik çalışması yapılan “İş Performansı Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, 16 maddeden oluşmaktadır. “İş Performansı Ölçeği” 5’li Likert tipi ölçek ile puanlandırılmış olup; ölçeğin puanlaması; “Hiç Katılmıyorum” 1 puan; “Az katılıyorum” 2 puan; “Bir Ölçüde Katılıyorum” 3 puan; “Çoğunlukla Katılıyorum” 4 puan ve “Tamamen Katılıyorum” 5 puan şeklindedir. Ölçeğin iki alt boyutu: rol içi ve rol dışı iş performansıdır.



“Rol içi iş performansı madde numaraları: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Rol dışı iş performansı madde numaraları: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

Ölçekte 3.soru ters kodlama gerektirmektedir”.

### **3.3.2. Anket Formunun Uygulanması**

Veriler, anket uygulamasını kabul eden tüm hastanelerde araştırmacı tarafından hazırlanan anket formuna bağlı kalınarak, bazı hastanelerde personelle yüz yüze, bazılarında ise çalışmayı kabul eden personele ekip şefleri tarafından anketler uygulanarak toplanmıştır. Söz konusu anket çalışması Aralık 2018 ve Şubat 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### **3.3.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi**

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler IBM SPSS Statistics 23.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Çalışma verilerinin değerlendirilmesi yapılırken sayısal değişkenler, “Büyük Sayılar Yasası”na göre  $n \rightarrow \infty$  için, örneklem ortalamasının dağılımı normal dağılıma yaklaşması (İnal ve Günay, 2002, s.264) nedeniyle parametrik testlerden yararlanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için frekans dağılımı (sayı, yüzde), sayısal değişkenler için tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma, minimum, maksimum) verilmiştir. İki gruba sahip kategorik değişkenler arasındaki farkın incelenmesinde bağımsız örneklem t testinden, ikiden fazla gruba sahip kategorik değişkenler arasındaki farkın incelenmesinde ise “tek yönlü varyans analizi” (ANOVA) kullanılmıştır. Öncelikle “varyans homojenliğini” belirlemek için Levene testi yapılmış, sonrasında farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını belirlemek için “çoklu karşılaştırma testi” (Bonferonni ya da Tamhane’s T2) kullanılmıştır. “Varyans homojenliği”ni sağlayan değişkenlerde gruplar arasındaki farkı incelemek amacıyla “Bonferonni”, varyans homojenliğini sağlamayan değişkenlerde ise gruplar arasındaki farkın incelenmesi amacıyla “Tamhane’s T2 testi”ne bakılmıştır. İki sayısal değişken arasındaki ilişkinin incelenmesinde ise pearson korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Ayrıca ölçek geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi,

ölçek güvenilirliği için Cronbach's Alpha değerinden yararlanılmış ve sonuçlar tablolar halinde verilmiştir.

Ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin olarak Cronbach's alfa değeri hesaplanmıştır. Bu değerler genelde kabul edilebilir değer olan 0,70'ten (Nunnally, 1978,s.245-6) yüksek olarak belirlenmiştir (Tablo 3).

**Tablo 3. Güvenilirlik Analizi**

	<b>Cronbach's Alpha</b>
Görelî yoksunluk ölçeği	0,709
Algılanan bireysel performans ölçeği	0,918
İş performansı ölçeği	0,912
Rol içi iş performansı alt boyutu	0,841
Rol dışı iş performansı alt boyutu	0,885

### **Doğrulayıcı Faktör Analizi**

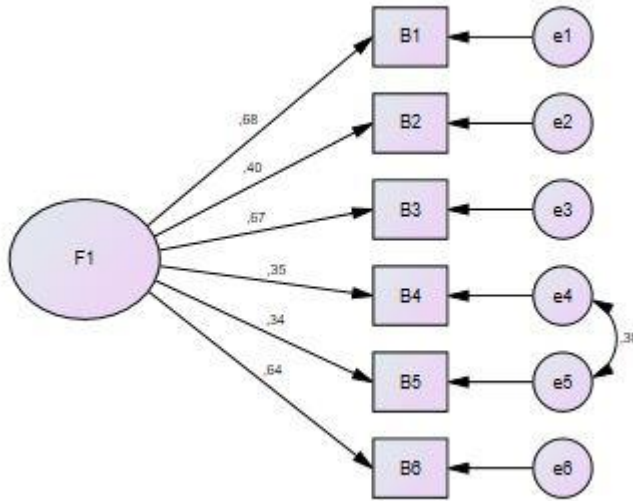
“Görelî Yoksunluk ölçeği” için, “doğrulayıcı faktör analizi” “IBM SPSS AMOS 23 programı” ile yapılmıştır.

İlk aşamada, tek faktör-boyutun gizil değişkeni (F1: Görelî yoksunluk ölçeği) ile bu faktörleri oluşturan ifadelerin de gösterge değişken olarak yer aldığı 1. dereceden DFA modeli Şekil 2’de oluşturulmuştur. “Gizil değişken” metrik olmadığı için parametre değerlerini tahmin edebilmek için gizil değişkenlerden, gözlenen (gösterge) değişkenlere doğru çizilen yollardan birine 1 değeri atanması (faktör yükünün 1’e eşitlenmesi) veya gizil değişkenin varyansına bir değeri atanması (genelde 1) sağlanmalıdır (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2005,s.791).

İkinci aşamada, model tahminlenirken “yapısal eşitlik modelleri”nde sıklıkla kullanılan ve verilerin normal dağılmadığı durumlarda bile güvenilir sonuçlar veren “*maximum likelihood*” yöntemi kullanılmış, gözlemlenen değişkenlerin hatalarının, “gizil değişkenlerin varyansları” ve “gizil değişkenlerden gözlenen

değişkenlere doğru çizilen yollara” ilişkin regresyon katsayılarını kapsayan parametrelerin tahmin edilebilmesi amaçlanmıştır.

**Şekil 2. Tek Alt Boyutlu 1. Dereceden DFA Modeli**



Son aşamada ise tek boyutlu 1. dereceden oluşturulan DFA modeli için uyum indeksleri incelenmiştir. Elde edilen bulgular incelendiğinde, görelî yoksunluk ölçeğinin 6 ifadeden oluşan tek faktörlü yapısının genel olarak iyi uyum sağladığı görülmektedir (Şekil 2).

Elde edilen uyum değerlerine bakıldığında,  $\chi^2/df$ , GFI, IFI, CFI ve SRMR değerlerinin iyi, RMSEA değerinin ise kabul edilemez olduğu (Hu ve Bentler, 1999,s.27; Tabachnick ve Fidell, 2001,s.699-700; Meydan ve Şeşen, 2011,s.37) görülmektedir. Uyum indeksleri incelendiğinde, görelî yoksunluk ölçeğinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir (Tablo 4).

**Tablo 4. DFA Modelinin Uyum İndeksleri**

$\chi^2/df$	GFI	IFI	CFI	RMSEA	SRMR
2,849	0,963	0,930	0,928	0,096	0,0599

Araştırmada kullanılan uyum iyiliği indeksleri ve kabul edilebilir değer aralığı Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5. Araştırmada Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Kabul Edilebilir Değer Aralığı**

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
IFI	$0,95 \leq IFI \leq 1$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$
CFI	$0,95 \leq CFI \leq 1$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,08$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$

**Tablo 6. Standart Regresyon Katsayıları**

Standart Regresyon Katsayıları			
B1	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,678***</b>
B2	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,395***</b>
B3	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,670***</b>
B4	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,353***</b>
B5	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,338***</b>
B6	<input type="checkbox"/>	Görelî yoksunluk ölçeği	<b>0,636***</b>

\*:  $p < 0,05$  \*\*:  $p < 0,01$  \*\*\*:  $p < 0,001$

### 3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın yalnızca Sağlık Bakanlığı'na ve Üniversitelere bağlı hastanelerde yürütülmesi ve kurum ev idaresi personeline uygulanması araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

### 3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusu ve bunun iş performansı ve algılanan bireysel performansa olan etkisini belirleyebilmeyi amaçlayan bu araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilecektir;

H1: Personelin görelî yoksunluk duygusu ile algılanan bireysel performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H2: Personelin görelî yoksunluk duygusu ile iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H3: Personelin görelî yoksunluk duygusu ile rol içi iş performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H4: Personelin görelî yoksunluk duygusu ile rol dışı iş performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H5: Personelin algılanan bireysel iş performansı ile iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H6: Personelin algılanan bireysel iş performansı ile rol içi iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H7: Personelin algılanan bireysel iş performansı ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H8: Personelin iş performansı ile rol içi iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H9: Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelini iş performansı ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

H10: Personelin rol içi iş performansları ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.

## 4. BÖLÜM:BULGULAR

Bu bölümde; araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulgular ile kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk düzeyleri ile iş performansı ve algılanan bireysel performans arasındaki ilişki ile bunların bireysel ve çeşitli sosyo-ekonomik özelliklere göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir

### 4.1. Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri İle İş ve Çalışma Durumlarına İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 7’de verilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, %48,3’ü (n=458) kadın, %51,7’si (n=491) ise erkektir. Çalışmaya katılan kurum ev idaresi personelinin yaş dağılımına bakıldığında; %28,0 ile 42-49 yaş grubunda olanlar ilk sırada yer almakta, bunu %25,9 ile 34-41, %23,0 ile 26-33 yaş grubundakiler izlemektedir (Tablo 7).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, öğrenim düzeyine göre dağılımları incelendiğinde; %0,7’sinin okuma yazma bilmediği, %26,4’ünün ilkokul, %33,2’sinin ortaokul, %21,2’sinin lise, %18,1’inin üniversite, %0,4’ünün de lisansüstü düzeyde öğrenime sahip olduğu görülmektedir (Tablo 7).

Personelin, 75,2’sinin (n=714) evli; %12,7’sinin (n=120) bekar, %12,1’inin (n=115) ise boşanmış ya da dul olduğu belirlenmiştir (Tablo 7).

Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında; %91,8’inin 2020-3000 TL gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Personelin ekonomik düzeylerini değerlendirme durumlarına bakıldığında ise %47,3’ünün düşük, %51,4’ünün orta %1,3’ünün ise ekonomik durumunu yüksek olarak belirttiği saptanmıştır (Tablo 7).

**Tablo 7. Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımları**

Değişkenler	Gruplar	Sayı (n=949)	%
Cinsiyet	Kadın	458	48,3
	Erkek	491	51,7
Yaş Ort:38,55	18-25	144	15,2
	26-33	218	23,0
	34-41	246	25,9
	42-49	266	28,0
	50 ve üstü	75	7,9
Öğrenim Düzeyi	Okuma yazma bilmiyorum	7	0,7
	İlkokul	250	26,4
	Ortaokul	315	33,2
	Lise	201	21,2
	Üniversite	172	18,1
	Lisansüstü	4	0,4
Medeni Durum	Evli	714	75,2
	Bekar	120	12,7
	Boşanmış/Dul	115	12,1
Aylık Gelir Düzeyi Ort: 2.253,75	2020-3000 TL	871	91,8
	3000-4000 TL	51	5,4
	4000-5000 TL	21	2,2
	5000 TL ve Üzeri	6	0,6
Ailenin Ekonomik Düzeyi	Düşük	449	47,3
	Orta	488	51,4
	Yüksek	12	1,3

Ev idaresi personelinin toplam hizmet yılı incelendiğinde, 0-5 yıl hizmet yılı olanların (%28,9) önde geldiği, bunu %27,1 ile toplam hizmet yılı 6-10 yıl arasında olanların izlediği, %16,8'inin toplam hizmet yılının 11-15 yıl arasında; %14,4'ünün toplam hizmet yılının 16-20 yıl, toplam hizmet yılı 21 yıldan fazla olanların (%12,8) ise en düşük oranda olduğu bulunmuştur (Tablo 8).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, kurumdaki görevlerine göre dağılımına bakıldığında; %3,3'ünün Ev İdaresi Koordinatörü ya da yardımcısı, %13,2'sinin Ekip Şefi-Gözetmen, %82,7'sinin Temizlik Personeli olduğu belirlenmiştir. Personelin %81,7'si şirket personeli olarak görev yapmaktadır (Tablo 8).

Çalışmada ev idaresi personelinden çalıştıkları kuruma ilişkin soruları cevaplandırmaları istenmiştir. Personelin %89,6'sı iş bölümünün, %97,0'ı yıllık izin, %86,3'ü mazeret izninin, %98,5'i doğum izninin olduğunu; %90,9'u esnek mesai saatlerinin, %58,4'ü nöbet seçiminin olmadığını belirtmiştir (Tablo 8).

Ev idaresi personelinin günlük çalışma süresine bakıldığında %56,1'inin 8-9 saat çalıştığı, bunu %36,4 ile 6-7 saat çalışanların izlediği belirlenmiştir. Personelin %52,1'i ise sürekli gündüz şeklinde çalıştığını belirtmiştir (Tablo 8).

Kurum ev idaresi personelinin %53,6'sının yaptığı işi "bazen" sevdiği; %58,1'inin işini "bazen" değiştirmeyi düşündüğü ve %70,1'inin işinden "kısmen tatmin olduğu" saptanmıştır. Araştırma kapsamına alınan personelin %35,7'sinin iş performansını "ortalama", %28,3'ünün "ortalamanın üstü", %20,6'sının "yüksek", %11,9'unun "yetersiz" ve %3,5'inin "ortalamanın altı" olarak değerlendirdiği belirlenmiştir. "Amirinizin, sizin iş performansınızı nasıl değerlendirdiğini düşünüyorsunuz?" sorusuna personelin %33,9'u "yüksek", %23,3'ü "ortalamanın üstü" olarak cevap vermiştir (Tablo 8).



**Tablo 8. Ev İdaresi Personelinin İş ve Çalışma Durumlarına Ait Bilgilere Göre Dağılımları**

Değişkenler	Gruplar	Sayı (n=949)	%
Toplam Hizmet yılı	0-5 yıl	275	28,9
	6-10 yıl	257	27,1
	11-15 yıl	159	16,8
	16-20 yıl	137	14,4
	21 yıldan fazla	121	12,8
Kurumdaki görev	Ev idaresi koordinatörü/yardımcısı	31	3,3
	Ekip şefi, gözetmen	125	13,2
	Temizlik personeli	785	82,7
	Diğer (Kat Şefi)	8	0,8
Görevlendirilme şekli	Kurum personeli	169	17,8
	Şirket personeli	775	81,7
	Diğer	5	0,5
İş bölümü	Yok	99	10,4
	Var	850	89,6
Esnek mesai saatleri	Yok	863	90,9
	Var	86	9,1
Nöbet seçimi	Yok	554	58,4
	Var	395	41,6
Yıllık izin	Yok	28	3,0
	Var	921	97,0
Mazeret izni	Yok	130	13,7
	Var	819	86,3
Doğum izni	Yok	14	1,5
	Var	935	98,5
Günlük çalışma süresi	5 saatten az	3	0,3
	6-7 saat	345	36,4
	8-9 saat	533	56,1
	9 saat ve üzeri	68	7,2
Çalışma şekli	Sürekli gündüz	494	52,1
	Sürekli gece	74	7,8
	Vardiya şeklinde	355	37,4
	Diğer (Değişkenlik gösteriyor)	26	2,7
Yapılan işi sevme durumu	Her zaman	338	35,6

	Bazen	509	53,6
	Hiçbir zaman	102	10,8
İşini değiştirmeyi düşünme durumu	Her zaman	234	24,7
	Bazen	551	58,1
	Hiçbir zaman	164	17,2
İşinizden/mesleğinizden tatmin olma durumu	Çok tatminim	146	15,4
	Kısmen tatminim	665	70,1
	Tatmin değilim	138	14,5
İşinizde gösterdiğiniz performansınızı nasıl değerlendirirsiniz	Yetersiz	113	11,9
	Ortalamanın altı	33	3,5
	Ortalama	339	35,7
	Ortalamanın üstü	269	28,3
	Yüksek	195	20,6
Amirinizin, sizin iş performansınızı nasıl değerlendirdiğini düşünüyorsunuz	Yetersiz	133	14,0
	Ortalamanın altı	92	9,7
	Ortalama	181	19,1
	Ortalamanın üstü	221	23,3
	Yüksek	322	33,9

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarına ilişkin memnuniyet durumlarına bakıldığında; personelin %38,5'inin maaşından, %25,3'ünün saygı/prestijden "hiç memnun olmadığı"; bunun yanında %35,8'inin çalışma saatlerinden, %37,3'ünün çalışma arkadaşlarından, %37,4'ünün iş güvenliğinden, %25,1'inin terfi olanaklarından, %38,3'ünün genel çalışma koşullarından "çok memnun" olduğu saptanmıştır (Tablo 9).

**Tablo 9. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarına İlişkin Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımları**

Çalışma Koşulları	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunu m ne memnun değilim		Biraz memnunu m		Çok memnunu m	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Maaş	365	38,5	137	14,4	251	26,4	127	13,4	69	7,3
Çalışma saati	99	10,4	63	6,6	132	13,9	315	33,2	340	35,8
Çalışma arkadaşları	66	7,0	80	8,4	106	11,2	343	36,1	354	37,3
Terfi olanakları	185	19,5	152	16,0	194	20,4	180	19,0	238	25,1
Saygı/prestij	240	25,3	213	22,4	222	23,4	172	18,1	102	10,7
İş güvenliği	74	7,8	126	13,3	138	14,5	256	27,0	355	37,4
Genel çalışma koşulları	62	6,5	121	12,8	143	15,1	260	27,4	363	38,3

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin işleri ile ilgili yaşadıkları duygu durumuna bakıldığında, %37,5'inin "mutlu", %34,0'ının "memnun", %31,5'inin "kendine güvenen", %24,0'ının "hakkı yenmiş", %21,5'inin "gururlu", %20'sinin eşit oranlarla "heyecanlı" ve "umutlu" hissettiği bunun yanı sıra, %2,0'ının eşit oranlarla "mahcup", "suçlu" ve "küsün" olduğu saptanmıştır (Tablo 10).

**Tablo 10. Ev İdaresi Personelinin İşleri İle İlgili Yaşadıkları Duygu Durumuna Göre Dağılımları**

<b>İşle İlgili Yaşanan Duygu Durumu</b>	<b>n=949</b>	<b>%</b>
Mutlu	356	37,5
Memnun	323	34,0
Kendine güvenen	299	31,5
Hakkı yenmiş	228	24,0
Gururlu	204	21,5
Heyecanlı	190	20,0
Umutlu	190	20,0
Sevinçli	166	17,5
Huzursuz	128	13,5
Sevecen	128	13,5
Sinirli	119	12,5
Kaygılı	114	12,0
Güven dolu	109	11,5
Sıkılmış	104	11,0
Kaygılı	104	11,0
Yalnız	95	10,0
Rahatlamış	95	10,0
Mutsuz	90	9,5
Kızgın	85	9,0
Kederli	71	7,5
Minnettar	66	7,0
Kötü	57	6,0
Depresif	57	6,0
Nefret eden	57	6,0
İğrenmiş	52	5,5
Hoşlanmamış	52	5,5
Tatminsiz	52	5,5
Tatmin olmuş	52	5,5
Pişman	47	5,0
Rahatsız	43	4,5
Cesareti kırılmış	33	3,5

Dargın	33	3,5
Üzgün	33	3,5
Yoksun	24	2,5
Mahcup	19	2,0
Suçlu	19	2,0
Küskün	19	2,0

Ev idaresi personelinin çalışmakta oldukları işlerinin hayal ve beklentilerini karşılama durumuna bakıldığında %27,6'sı "Beklediğimden biraz daha kötü" olarak değerlendirmekte; bunu %26,4 ile "Beklediğim kadar" olarak değerlendirenler izlemektedir. "Beklediğimden çok daha kötü" olarak belirtenlerin oranı ise %10,4'tür (Tablo 11).

Araştırma kapsamına alınan personelin %54,7'si sahip olduğu işi başkalarının işi ile karşılaştırma durumunu "hiçbir zaman" olarak belirtirken; işini başkalarının işi ile karşılaştıran personelin %46,9'unun "işini daha kötü" olarak değerlendirdiği saptanmıştır. Ev idaresi personelinin %65,6'sı çevrelerindeki kişilerin sahip olduğu işi "bazen" hak ettiğini düşünürken, %20,0'si "her zaman" hak ettiğini düşünmektedir. Çalışmada personelin, %60,4'ü işlerini isteyerek seçtiklerini belirtirken; %39,6'sı işini isteyerek seçmediğini belirtmiştir (Tablo 11).

**Tablo 11. Ev İdaresi Personelinin İşlerine ilişkin Duygu ve Beklenti Durumlarına Göre Dağılımları**

Duygu ve Beklentiler		N	%
İşin hayal ve beklentileri karşılama durumu	Beklediğimden çok daha iyi	196	20,7
	Beklediğimden biraz iyi	141	14,9
	Beklediğim kadar	251	26,4
	Beklediğimden biraz daha kötü	262	27,6
	Beklediğimden çok daha kötü	99	10,4
Sahip oldukları işi başkalarının işleri ile karşılaştırma durumu	Her zaman	64	6,7
	Bazen	366	38,6
	Hiçbir zaman	519	54,7
Karşılaştırılan kişiler düşünülduğünde işlerini değerlendirme durumu	İşim daha iyi	363	38,2
	İşim daha kötü	445	46,9
	Aynı	141	14,9
Çevrelerindeki kişilerin sahip olduğu işi hak ettiğini düşünme durumu	Her zaman	190	20,0
	Bazen	622	65,6
	Hiçbir zaman	137	14,4
İşini isteyerek seçme durumu	Evet	573	60,4
	Hayır	376	39,6

Ev idaresi personelinin işlerini karşılaştırdıkları mesleklere bakıldığında %18,5 ile “doktor” mesleği ile karşılaştırdığını belirtenler ilk sırada yer almakta; bunu %16,4 ile “devlet memurluğu” ve %15,0 ile “bilgi işlemci” ile karşılaştırdığını belirtenler izlemektedir (Tablo 12).

**Tablo 12. Ev İdaresi Personelinin İşlerini Karşılaştırdıkları Mesleklerin Dağılımı**

		<b>N (949)</b>	<b>%</b>
Karşılaştırılan meslekler	Doktor	175	18,5
	Devlet memuru	157	16,4
	Bilgi işlemci	142	15,0
	Güvenlik	126	13,3
	Müdür/şef	108	11,4
	Hemşire	75	7,9
	Kamu işçileri	66	7,0
	Sekreter	54	5,7
	Teknisyen	17	1,8
	Öğretmen	15	1,6
	Yazılım	14	1,5

#### **4.2. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Durumlarına ve Performanslarına İlişkin Bulgular**

Bu bölümde; araştırmaya katılan ev idaresi personelinin görelî yoksunluk durumları, algılanan bireysel performansları ve iş performanslarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 13’de ölçeklerin genel ortalamasına bakıldığında, ev idaresi personelinin görelî yoksunluk puan ortalamasının ( $16,79 \pm 5,730$ ), orta düzeyin altında olduğu görülmektedir (Min-Max: 5-36) (Tablo 13).

Personelin algılanan bireysel performans puan ortalamasının ( $16,81 \pm 4,387$ ) yüksek olduğu belirtilebilir (Min-Max: 4-20) (Tablo 13).

İş performansı ölçeğinin genel ortalamasına bakıldığında ise, personelin ölçekten aldığı puanın ( $68,18 \pm 11,410$ ) orta düzeyin üzerinde olduğu (Min-Max:

16-90); iş performansının alt boyutu olan rol içi iş performansı ( $38,32 \pm 6,522$ ) ve rol dışı iş performansı puanının ( $29,86 \pm 5,828$ ) yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 13).

**Tablo 13. Ölçeklere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Ölçekler	Ort.	Std. Sapma	Min. ve Max puanlar
Görelî yoksunluk ölçeği	16,79	5,730	(5-36)
Algılanan bireysel performans ölçeği	16,81	4,387	(4-20)
İş performansı ölçeği	68,18	11,410	(16-90)
Rol içi iş performansı alt boyutu	38,32	6,522	(9-45)
Rol dışı iş performansı alt boyutu	29,86	5,828	(7-35)

Tablo 14 incelendiğinde “Görelî yoksunluk ölçeği” ile “algılanan bireysel performans ölçeği” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında negatif yönde düşük seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ) (Tablo 14). Bu sonuca göre Hipotez 1 ve Hipotez 4 kabul edilmiştir.

Görelî yoksunluk ölçeği ile iş performansı ve “rol içi iş performansı alt boyutu” arasında anlamlı derecede bir ilişki bulunmamaktadır. Buna göre; Hipotez 2 ve Hipotez 3 reddedilmiştir.

Algılanan bireysel iş performansı ölçeği ile iş performansı ölçeği, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ) (Tablo 14). Bu sonuca göre Hipotez 5, Hipotez 6 ve Hipotez 7 kabul edilmiştir.



Araştırmada iş performansı ölçeği ile “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır ( $p<0,05$ ) (Tablo 14). Buna göre Hipotez 8 ve Hipotez 9 kabul edilmiştir.

“Rol içi iş performansı alt boyutu” ile rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır ( $p<0,05$ ) (Tablo 14). Bu sonuca göre Hipotez 10 kabul edilmiştir.

**Tablo 14. Ölçek ve Alt Boyutlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

		Algılanan bireysel performans ölçeği	İş performansı ölçeği	Rol içi iş performansı alt boyutu	Rol dışı iş performansı alt boyutu
Görelî yoksunluk ölçeği	r	<b>-0,248</b>	0,101	0,003	<b>-0,194</b>
	p	<b>0,000***</b>	0,156	0,965	<b>0,006**</b>
Algılanan bireysel iş performans ölçeği	r	1	<b>0,695</b>	<b>0,644</b>	<b>0,640</b>
	p		<b>0,000***</b>	<b>0,000***</b>	<b>0,000***</b>
İş performansı ölçeği	r		1	<b>0,932</b>	<b>0,914</b>
	p			<b>0,000***</b>	<b>0,000***</b>
Rol içi iş performansı alt boyutu	r			1	<b>0,706</b>
	p				<b>0,000***</b>

\*: $p<0,05$  \*\*: $p<0,01$  \*\*\*: $p<0,001$

Tablo 15 incelendiğinde, uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile cinsiyet arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ) (Tablo 15).

**Tablo 15. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırması**

Ölçekler	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Kadın	458	16,82	5,425	0,077	0,939
	Erkek	491	16,76	5,997		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Kadın	458	16,99	4,391	0,526	0,599
	Erkek	491	16,66	4,400		
İş performansı ölçeği	Kadın	458	68,29	10,617	0,125	0,901
	Erkek	491	68,08	12,081		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Kadın	458	38,47	6,299	0,301	0,763
	Erkek	491	38,19	6,730		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Kadın	458	29,81	5,564	-0,092	0,926
	Erkek	491	29,89	6,065		

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, “iş performansı ölçeği” ve rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yaş grupları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken ( $p < 0,05$ ); “algılanan bireysel performans ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yaş arasında “anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p > 0,05$ ) (Tablo 16).

Görelî yoksunluk ölçeğinde 18-25 yaş grubunun ( $\bar{x} = 20,27$ ), “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x} = 71,20$ ), ve “rol dışı iş performansı alt boyutunda” ( $\bar{x} = 31,18$ ), 26-33 yaş grubunda olan kurum ev idaresi personelinin ölçeklerden aldığı ortalamaların diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 16).

**Tablo 16. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması**

	Yaş Grupları	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	18-25	144	20,27	6,798	2,590	<b>0,038*</b>	1-4,5
	26-33	218	16,00	6,042			
	34-41	246	17,86	5,910			
	42-49	266	15,58	4,557			
	50+	75	15,76	4,309			
Algılanan bireysel performans ölçeği	18-25	144	16,82	5,456	1,998	0,096	-
	26-33	218	17,21	3,975			
	34-41	246	17,52	3,906			
	42-49	266	15,70	5,268			
	50+	75	15,00	4,213			
İş performansı ölçeği	18-25	144	66,73	16,007	2,679	<b>0,033*</b>	2-5
	26-33	218	71,20	8,966			
	34-41	246	68,62	9,529			
	42-49	266	65,30	14,476			
	50+	75	63,18	12,856			
Rol içi iş performansı alt boyutu	18-25	144	36,73	8,650	2,109	0,081	-
	26-33	218	40,02	5,545			
	34-41	246	38,28	5,378			
	42-49	266	37,30	8,197			
	50+	75	35,82	7,401			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	18-25	144	30,00	7,642	2,807	<b>0,027*</b>	2-5
	26-33	218	31,18	4,511			
	34-41	246	30,34	5,443			
	42-49	266	28,00	6,987			
	50+	75	27,35	6,164			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Tablo 17 incelendiğinde, uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile öğrenim düzeyleri arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 17).

**Tablo 17. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırması**

Ölçekler	Öğrenim Düzeyi	N	Ort.	Std. Sapma	F	p
Görelî yoksunluk ölçeği	İlkokul ve altı	257	15,94	5,413	0,857	0,465
	Ortaokul	315	17,22	5,233		
	Lise	201	17,50	6,281		
	Üniversite ve üzeri	176	16,48	6,808		
Algılanan bireysel performans ölçeği	İlkokul ve altı	257	16,20	5,015	0,598	0,617
	Ortaokul	315	17,12	3,926		
	Lise	201	17,07	4,312		
	Üniversite ve üzeri	176	17,09	4,033		
İş performansı ölçeği	İlkokul ve altı	257	68,13	12,557	0,075	0,973
	Ortaokul	315	67,75	10,635		
	Lise	201	68,50	11,535		
	Üniversite ve üzeri	176	68,91	10,647		
Rol içi iş performansı alt boyutu	İlkokul ve altı	257	38,08	7,125	0,180	0,910
	Ortaokul	315	38,21	6,029		
	Lise	201	38,37	6,741		
	Üniversite ve üzeri	176	39,22	6,030		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	İlkokul ve altı	257	30,05	6,300	0,128	0,944
	Ortaokul	315	29,54	5,623		
	Lise	201	30,13	5,749		
	Üniversite ve üzeri	176	29,70	5,522		

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu ortalamaları ile medeni durum arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken ( $p < 0,05$ ); “görelî yoksunluk ölçeği” ve “algılanan bireysel

performans ölçeği” ortalamaları ile medeni durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ) (Tablo 18).

Tablo 18’e göre “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x}=69,92$ ), rol içi ( $\bar{x}=39,37$ ) ve “rol dışı iş performansı” ( $\bar{x}=30,55$ ) alt boyutlarında” evli olan personelin almış olduğu ortalama puan bekar ve boşanmış/dul olan personele göre daha yüksektir (Tablo 18).

**Tablo 18. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması**

	Medeni Durum	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Evli	714	16,35	5,467	1,240	0,292	-
	Bekar	120	17,68	6,207			
	Boşanmış/Dul	115	17,76	6,273			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Evli	714	17,26	3,972	2,221	0,111	-
	Bekar	120	15,80	5,312			
	Boşanmış/Dul	115	16,00	4,708			
İş performansı ölçeği	Evli	714	69,92	9,877	5,087	<b>0,007**</b>	1-2
	Bekar	120	64,25	13,312			
	Boşanmış/Dul	115	65,04	13,924			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Evli	714	39,37	5,561	6,031	<b>0,003**</b>	1-2
	Bekar	120	35,60	7,602			
	Boşanmış/Dul	115	37,00	8,114			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Evli	714	30,55	5,368	3,086	<b>0,048*</b>	1-3
	Bekar	120	28,65	6,355			
	Boşanmış/Dul	115	28,04	6,822			

\*: $p<0,05$  \*\*: $p<0,01$  \*\*\*: $p<0,001$

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği” ve “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalamaları ile ailenin ekonomik düzeyi arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken ( $p<0,05$ ); “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile ailenin ekonomik düzeyi arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ) (Tablo 19).

Tablo 19’da “Görelî yoksunluk” ( $\bar{x}=18,08$ ) ve “algılanan bireysel performans” ( $\bar{x}=17,57$ ) ölçeklerinde” orta/yüksek ekonomik düzeye sahip olan kurum ev idaresi personelinin ölçeklerden aldığı ortalama, düşük ekonomik düzeyi olan personele göre daha yüksektir (Tablo 19).

**Tablo 19. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Ekonomik Düzeye Göre Karşılaştırması**

	Ekonomik Düzey	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Düşük	449	15,42	5,891	-3,359	<b>0,001**</b>
	Orta/yüksek	500	18,08	5,285		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Düşük	449	16,00	4,657	-2,557	<b>0,011*</b>
	Orta/yüksek	500	17,57	3,992		
İş performansı ölçeği	Düşük	449	68,55	11,916	0,446	0,656
	Orta/yüksek	500	67,83	10,959		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Düşük	449	38,73	6,726	0,866	0,387
	Orta/yüksek	500	37,93	6,333		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Düşük	449	29,81	5,860	-0,095	0,924
	Orta/yüksek	500	29,89	5,826		

\*:p<0,05 \*\*:p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile hizmet yılları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ). (Tablo 20).

**Tablo 20. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Hizmet Yılına Göre Karşılaştırması**

	Hizmet Yılı	N	Ort.	Std. Sapma	F	p
Görelî yoksunluk ölçeği	0-5 yıl	275	19,24	7,694	1,800	0,130
	6-10 yıl	257	16,81	6,093		
	11-15 yıl	159	17,47	5,547		
	16-20 yıl	137	15,62	4,915		
	21 + yıl	121	15,40	4,465		
Algılanan bireysel performans ölçeği	0-5 yıl	275	17,53	4,048	2,298	0,060
	6-10 yıl	257	17,35	4,177		
	11-15 yıl	159	17,17	4,360		
	16-20 yıl	137	16,55	4,398		
	21 + yıl	121	14,20	4,742		
İş performansı ölçeği	0-5 yıl	275	71,76	9,737	0,915	0,456
	6-10 yıl	257	67,98	11,657		
	11-15 yıl	159	69,05	9,657		
	16-20 yıl	137	67,26	12,529		
	21 + yıl	121	65,25	13,909		
Rol içi iş performansı alt boyutu	0-5 yıl	275	39,65	5,711	0,400	0,808
	6-10 yıl	257	38,30	6,769		
	11-15 yıl	159	38,29	5,957		
	16-20 yıl	137	38,49	6,934		
	21 + yıl	121	36,95	7,395		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	0-5 yıl	275	32,12	4,567	1,806	0,129
	6-10 yıl	257	29,68	5,929		
	11-15 yıl	159	30,76	4,775		
	16-20 yıl	137	28,77	6,458		
	21 + yıl	121	28,30	7,161		

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile iş bölümü yapma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ) (Tablo 21).

**Tablo 21. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İş Bölümüne Göre Karşılaştırması**

	İş Bölümü Yapma Durumu	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Yok	99	15,38	6,152	-1,192	0,235
	Var	850	16,96	5,674		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Yok	99	15,67	5,379	-1,264	0,208
	Var	850	16,94	4,254		
İş performansı ölçeği	Yok	99	68,00	16,625	-0,053	0,959
	Var	850	68,20	10,700		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Yok	99	39,00	9,311	0,504	0,615
	Var	850	38,24	6,145		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Yok	99	29,00	7,791	-0,710	0,479
	Var	850	29,96	5,573		

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği” “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile esnek çalışma saatine sahip olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p>0,05$ ) (Tablo 22).



**Tablo 22. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Esnek Çalışma Saatine Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Esnek Çalışma Saati	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Yok	863	15,73	4,565	-2,924	0,187
	Var	86	18,20	6,756		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Yok	863	16,73	4,510	-0,303	0,762
	Var	86	16,92	4,243		
İş performansı ölçeği	Yok	863	68,56	11,647	0,550	0,583
	Var	86	67,66	11,136		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Yok	863	38,87	6,881	1,372	0,172
	Var	86	37,59	5,975		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Yok	863	29,69	5,727	-0,452	0,652
	Var	86	30,07	5,986		

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan “bağımsız örneklem t testi” sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile nöbet seçimi yapma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile nöbet seçimi yapma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 23).

Tablo 23’e göre “görelî yoksunluk ölçeği”nde ( $\bar{x}$  = 18,65)nöbet seçimi yapmayanların; “rol dışı iş performansı alt boyutu”nda ( $\bar{x}$  = 31,17) nöbet seçimi yapan personelin ölçek ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 23).

**Tablo 23. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Nöbet Seçimi Yapma Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Nöbet Seçimi	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Yok	554	18,65	5,161	-4,527	<b>0,000***</b>
	Var	395	15,14	5,795		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Yok	554	16,46	4,615	-1,191	0,235
	Var	395	17,20	4,105		
İş performansı ölçeği	Yok	554	66,94	13,127	-1,664	0,098
	Var	395	69,56	8,964		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Yok	554	38,25	7,346	-0,153	0,879
	Var	395	38,39	5,486		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Yok	554	28,69	6,598	-3,137	<b>0,002**</b>
	Var	395	31,17	4,498		

\*:p<0,05 \*\*:p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performans ölçeği” ve “iş performansı ölçeği” ile yıllık izne sahip olma durumu arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “görelî yoksunluk ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yıllık izne sahip olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 24).

Ev idaresi personelinin, “algılanan bireysel performans” ( $\bar{x}$ =17,02) ve “iş performansı” ( $\bar{x}$ =68,54) ölçeklerinde” yıllık izne sahip olanların ortalama puanlarının olmayanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 24).

**Tablo 24. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yıllık İzne Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Yıllık İzin	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Yok	28	15,00	4,751	-0,901	0,368
	Var	921	16,86	5,765		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Yok	28	11,88	5,643	-3,328	<b>0,001**</b>
	Var	921	17,02	4,222		
İş performansı ölçeği	Yok	28	59,38	13,384	-2,249	<b>0,026*</b>
	Var	921	68,54	11,212		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Yok	28	32,88	9,125	-1,741	0,124
	Var	921	38,55	6,323		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Yok	28	26,50	4,567	-1,669	0,097
	Var	921	29,99	5,842		

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Tablo 25’de uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması ile mazeret iznine sahip olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile mazeret iznine sahip olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05) (Tablo 25).

Ev idaresi personeline mazeret iznine sahip olmadığını belirtenlerin, “görelî yoksunluk ölçeği”nde ( $\bar{x} = 17,25$ ) almış olduğu ortalama puan daha yüksek olarak saptanmıştır (Tablo 25).

**Tablo 25. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Mazeret İznine Sahip Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Mazeret İzni	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Yok	130	17,25	4,012	-3,543	<b>0,001**</b>
	Var	819	14,20	5,873		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Yok	130	16,53	4,183	-0,374	0,709
	Var	819	16,86	4,433		
İş performansı ölçeği	Yok	130	68,90	9,657	0,377	0,707
	Var	819	68,05	11,713		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Yok	130	39,20	5,555	0,801	0,424
	Var	819	38,16	6,681		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Yok	130	29,70	4,808	-0,158	0,875
	Var	819	29,88	6,002		

\*:p<0,05 \*\*:p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile günlük çalışma süresi arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır” (p<0,05) (Tablo 26).

Tablo 26'ya göre “görelî yoksunluk ölçeği”nde ( $\bar{x}=17,37$ ) 7 saatten az çalışanların, “algılanan bireysel performans ölçeği”( $\bar{x}=17,35$ ), “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x}=70,83$ ), “rol içi iş performansı alt boyutu” ( $\bar{x}=40,14$ ) ve “rol dışı iş performansı alt boyutu”nda( $\bar{x}=30,70$ ) ise 8-9 saat çalışan personelin ölçeklerden almış olduğu ortalama puan diğer gruplara göre daha yüksek olarak belirlenmiştir (Tablo 26).

**Tablo 26. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Günlük Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması**

	Günlük Çalışma Süresi	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	7 saatten az	348	17,37	4,910	4,702	<b>0,010*</b>	1,2-3
	8-9 saat	533	17,15	6,076			
	9 saat ve üzeri	68	13,24	3,727			
Algılanan bireysel performans ölçeği	7 saatten az	348	16,15	4,966	3,686	<b>0,027*</b>	2-3
	8-9 saat	533	17,35	3,977			
	9 saat ve üzeri	68	14,86	4,973			
İş performansı ölçeği	7 saatten az	348	61,20	11,417	14,040	<b>0,000***</b>	1-2
	8-9 saat	533	70,83	10,310			
	9 saat ve üzeri	68	66,62	11,792			
Rol içi iş performansı alt boyutu	7 saatten az	348	33,15	5,854	24,160	<b>0,000***</b>	1-2,3
	8-9 saat	533	40,14	5,642			
	9 saat ve üzeri	68	38,14	7,261			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	7 saatten az	348	28,04	6,525	4,347	<b>0,014*</b>	1-2
	8-9 saat	533	30,70	5,476			
	9 saat ve üzeri	68	28,48	5,474			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile çalışma şekli arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması ile çalışma şekli arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 27).

Tablo 27'ye göre, sürekli gündüz çalışan personelin algılanan bireysel

performansı ( $\bar{x}=17,10$ ), “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x}=68,87$ ) ve “rol dışı iş performansı alt boyutu”nda ( $\bar{x}=30,42$ ); vardiya şeklinde çalışan personelin ise “rol içi iş performansı alt boyutu”nda ( $\bar{x}=39,05$ ) almış olduğu ortalama puan diğer gruplardan daha yüksek olarak saptanmıştır (Tablo 27).

**Tablo 27. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Günlük Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması**

	Çalışma Şekli	N (923)	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Sürekli gündüz	494	16,41	5,676	1,881	0,155	-
	Sürekli gece	74	15,91	4,949			
	Vardiya şeklinde	355	18,13	6,074			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Sürekli gündüz	494	17,10	4,183	3,921	<b>0,021*</b>	1>2
	Sürekli gece	74	13,27	5,424			
	Vardiya şeklinde	355	16,65	4,555			
İş performansı ölçeği	Sürekli gündüz	494	68,87	10,224	6,463	<b>0,002**</b>	2<1,3
	Sürekli gece	74	56,36	17,772			
	Vardiya şeklinde	355	68,58	11,593			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Sürekli gündüz	494	38,45	6,065	6,241	<b>0,002**</b>	2<1,3
	Sürekli gece	74	31,73	9,034			
	Vardiya şeklinde	355	39,05	6,516			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Sürekli gündüz	494	30,42	5,325	5,306	<b>0,006**</b>	2<1,3
	Sürekli gece	74	24,64	9,320			
	Vardiya şeklinde	355	29,53	5,721			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yapılan işi sevme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken ( $p < 0,05$ ); “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması ile yapılan işi sevme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” ( $p > 0,05$ ) (Tablo 28).

Tablo 28’de ev idaresi personelinin, algılanan bireysel performans ( $\bar{x} = 17,99$ ), “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x} = 69,91$ ), rol içi iş performansı ( $\bar{x} = 39,11$ ) ve rol dışı iş performansı ( $\bar{x} = 30,80$ ) alt boyutunda, yapılan işi sevme durumlarına bakıldığında “her zaman” cevabını verenlerin ortalama puanları “bazen” ve “hiçbir zaman” cevabını verenlere oranla daha yüksek bulunmuştur (Tablo 28).

**Tablo 28. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yapılan İşi Sevme Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	İşi Sevme Durumu	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Her zaman	338	16,62	5,536	0,089	0,915	-
	Bazen	509	16,94	5,823			
	Hiçbir zaman	102	16,50	6,571			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Her zaman	338	17,99	3,868	6,352	<b>0,002**</b>	1-2
	Bazen	509	16,26	4,415			
	Hiçbir zaman	102	14,08	5,452			
İş performansı ölçeği	Her zaman	338	69,91	10,479	3,746	<b>0,025*</b>	1-3
	Bazen	509	67,75	11,690			
	Hiçbir zaman	102	60,58	12,199			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Her zaman	338	39,11	6,040	3,100	<b>0,047*</b>	1-3
	Bazen	509	38,20	6,644			
	Hiçbir zaman	102	34,17	7,346			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Her zaman	338	30,80	5,455	3,347	<b>0,037*</b>	1-3
	Bazen	509	29,55	5,993			
	Hiçbir zaman	102	26,42	5,534			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği”, “iş performansı ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yapılan işi değiştirmeyi düşünme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “algılanan bireysel performans ölçeği”ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile yapılan işi değiştirmeyi düşünme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 29).



Ev idaresi personelinin “görelî yoksunluk ölçeği”nde yapılan işi değiştirmeyi düşünme durumuna “bazen” cevabını verenler ile ( $\bar{x}=18,01$ ); “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x}=70,75$ ) ve “rol içi iş performansı alt boyutu”nda ( $\bar{x}=40,28$ ) “hiçbir zaman” cevabını verenlerin ortalama puanlarının diğer gruplardan daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 29).

**Tablo 29. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yapılan İş Değiştirmeyi Düşünme Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	İş			Std. Sapma	F	p	Fark
	Değiştirmeyi Düşünme	N	Ort.				
Görelî yoksunluk ölçeği	Her zaman	234	16,71	5,243	6,609	<b>0,002**</b>	2-3
	Bazen	551	18,01	5,778			
	Hiçbir zaman	164	14,78	5,361			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Her zaman	234	15,50	5,367	1,877	0,156	-
	Bazen	551	16,95	4,229			
	Hiçbir zaman	164	17,23	4,003			
İş performansı ölçeği	Her zaman	234	62,76	13,843	5,699	<b>0,004**</b>	1-3
	Bazen	551	68,29	10,998			
	Hiçbir zaman	164	70,75	9,764			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Her zaman	234	34,85	7,707	8,238	<b>0,000***</b>	1-3
	Bazen	551	38,22	6,284			
	Hiçbir zaman	164	40,28	5,481			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Her zaman	234	27,91	7,094	2,340	0,099	-
	Bazen	551	30,07	5,590			
	Hiçbir zaman	164	30,47	5,330			

\*:p<0,05 \*\*:p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması ile işinden/mesleğinden tatmin olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile işinden/mesleğinden tatmin olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 30).

Tablo 30'a göre "görelî yoksunluk ölçeği"nde işinden/mesleğinden tatmin olma duruma "tatmin değilim" cevabını verenlerin ( $\bar{x}=18,50$ ) "çok tatminim" ve "kısmen tatminim" cevabını verenlere göre daha yüksek ortalama puana sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 30).

**Tablo 30. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İşinden/Mesleğinden Tatmin Olma Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	İşinden/Mesleğinden Tatmin Olma	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Çok tatminim	146	15,20	6,080	3,572	<b>0,030</b> *	1-3
	Kısmen tatminim	665	16,86	5,101			
	Tatmin değilim	138	18,50	6,677			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Çok tatminim	146	17,57	4,308	0,887	0,414	-
	Kısmen tatminim	665	16,57	4,318			
	Tatmin değilim	138	16,63	4,699			
İş performansı ölçeği	Çok tatminim	146	71,50	11,292	2,577	0,079	-
	Kısmen tatminim	665	67,16	11,410			
	Tatmin değilim	138	67,24	11,076			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Çok tatminim	146	40,20	6,358	2,515	0,083	-
	Kısmen tatminim	665	37,72	6,278			
	Tatmin değilim	138	37,87	7,170			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Çok tatminim	146	31,30	5,773	1,866	0,158	-
	Kısmen tatminim	665	29,44	6,090			
	Tatmin değilim	138	29,37	4,846			

\*:p<0,05 \*\*:p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “algılanan bireysel performans ölçeği”ortalaması ile sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “görelî yoksunluk ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 31).

Personelin sahip olduğu işi başka işlerle karşılaştırma durumlarına “hiçbir zaman” cevabını verenlerin “algılanan bireysel performans ölçeği”ortalama puanının ( $\bar{x}=17,44$ ) diğer gruplara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 31).

**Tablo 31. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Sahip Olduğu İŖi BaŖka İŖler ile KarŖılaŖtırma Durumlarına Göre KarŖılaŖtırması**

	İŖini KarŖılaŖtırma	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Her zaman	64	16,33	3,200			
	Bazen	366	15,99	4,957	1,218	0,298	-
	Hiçbir zaman	519	17,43	6,819			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Her zaman	64	17,17	4,428			
	Bazen	366	15,59	4,390	3,663	<b>0,028*</b>	2<3
	Hiçbir zaman	519	17,44	4,365			
İŖ performansı ölçeği	Her zaman	64	66,33	11,539			
	Bazen	366	66,52	12,429	0,736	0,481	-
	Hiçbir zaman	519	68,58	10,741			
Rol içi iŖ performansı alt boyutu	Her zaman	64	37,67	6,959			
	Bazen	366	37,74	7,200	0,031	0,970	-
	Hiçbir zaman	519	37,97	6,002			
Rol dıŖı iŖ performansı alt boyutu	Her zaman	64	28,67	5,662			
	Bazen	366	28,78	5,973	2,232	0,110	-
	Hiçbir zaman	519	30,61	5,736			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Uygulanan one-way ANOVA testi sonucunda, “algılanan bireysel performans ölçeği”ve “rol dıŖı iŖ performansı alt boyutu” ortalamaları ile çevredeki kiŖilerin sahip olunan iŖi hak ettiğini düşünme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” iken (p<0,05); “görelî yoksunluk ölçeği”, “iŖ performansı ölçeği” ve “rol içi iŖ performansı alt boyutu” ortalamaları ile çevredeki kiŖilerin sahip olunan iŖi hak ettiğini düşünme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 32).

Tablo 32’ye göre algılanan bireysel performans ölçeğinde ( $\bar{x}$ =19,18) ve “rol dıŖı iŖ performansı alt boyutu”nda( $\bar{x}$ =31,70) sahip olduğu iŖi hak ettiğini düşünme durumlarına “her zaman” cevabını verenlerin ortalama puanı diğerlerinden daha yüksektir (Tablo 32).

**Tablo 32. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Çevredeki Kişilerin Sahip Olduğu İşi Hak Ettiğini Düşünme Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	İşini Hak Etme	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Görelî yoksunluk ölçeği	Her zaman	190	16,88	5,906	1,986	0,140	-
	Bazen	622	17,19	5,638			
	Hiçbir zaman	137	14,86	5,705			
Algılanan bireysel performans ölçeği	Her zaman	190	19,18	2,123	11,468	<b>0,000***</b>	1-2,3
	Bazen	622	16,63	4,231			
	Hiçbir zaman	137	14,38	5,760			
İş performansı ölçeği	Her zaman	190	69,45	7,232	2,844	0,061	-
	Bazen	622	68,80	11,384			
	Hiçbir zaman	137	63,59	14,992			
Rol içi iş performansı alt boyutu	Her zaman	190	37,75	4,289	1,668	0,191	-
	Bazen	622	38,88	6,345			
	Hiçbir zaman	137	36,59	9,206			
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Her zaman	190	31,70	4,730	5,756	<b>0,004**</b>	1,2-3
	Bazen	622	29,92	5,681			
	Hiçbir zaman	137	27,00	6,861			

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*p<0,001

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile işi isteyerek seçme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta” (p<0,05) iken; “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması ile işi isteyerek seçme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır” (p>0,05) (Tablo 33).

Ev idaresi personelinin, “algılanan bireysel performans ( $\bar{x}=17,76$ ), “iş performansı ölçeği” ( $\bar{x}=70,43$ ), “rol içi ( $\bar{x}=39,29$ ) ve rol dışı iş performansı ( $\bar{x}=31,14$ ) alt boyutlarında” işini isteyerek seçtiğini belirtenlerin ortalama puanı daha yüksek olarak belirlenmiştir (Tablo 33).

**Tablo 33. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin İş İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	İşini İsteyerek Seçme	N	Ort.	Std. Sapma	F	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Evet	573	16,56	5,858	-1,003	0,317
	Hayır	376	17,42	5,461		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Evet	573	17,76	3,833	3,371	<b>0,001**</b>
	Hayır	376	15,56	4,638		
İş performansı ölçeği	Evet	573	70,43	10,131	3,481	<b>0,001**</b>
	Hayır	376	64,32	12,534		
Rol içi iş performansı alt boyutu	Evet	573	39,29	5,870	2,411	<b>0,017*</b>
	Hayır	376	36,83	7,284		
Rol dışı iş performansı alt boyutu	Evet	573	31,14	5,345	4,200	<b>0,000***</b>
	Hayır	376	27,49	6,047		

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*:p<0,001

Tablo 34 incelendiğinde H1, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10 araştırma hipotezlerinin kabul edildiği H2 ve H3 hipotezlerinin ise reddedildiği görülmektedir (Tablo34).

**Tablo 34. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçlar**

	Hipotezler	Sonuçlar
H1:	Personelin görelî yoksunluk duygusu ile algılanan bireysel performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H2:	Personelin görelî yoksunluk duygusu ile iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Reddedilmiştir.
H3:	Personelin görelî yoksunluk duygusu ile rol içi iş performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Reddedilmiştir.
H4:	Personelin görelî yoksunluk duygusu ile rol dışı iş performansları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H5:	Personelin algılanan bireysel iş performansı ile iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H6:	Personelin algılanan bireysel iş performansı ile rol içi iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H7:	Personelin algılanan bireysel iş performansı ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H8:	Personelin iş performansı ile rol içi iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H9:	Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş performansı ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.
H10:	Personelin rol içi iş performansları ile rol dışı iş performansı arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır”.	Kabul edilmiştir.

## 5. BÖLÜM TARTIŞMA

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personeli arasında erkekler (% 51,7), 42-49 yaş grubunda olanlar (% 28,0), ortaokul düzeyinde öğrenime sahip (%33,2) ve evli (%75,2) olanlar önde gelmektedir. Çiçek'in (2016) hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personeli perspektifinden iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını ve güvenlik kültürüne ilişkin algı düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış olduğu araştırmasında da kurum ev idaresi personeli arasında erkekler (% 52,0) ve ilkokul düzeyinde öğrenime sahip olanlar (% 34,4) önde gelmektedir. Gürsoy'un (2013) kurum ev idaresi personelinin iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına etkisini incelediği çalışmasında da ev idaresi personeli arasında erkekler (%56,9) yarından fazladır. Coşkuner ve Yertutan'ın (2009) araştırmasında da araştırma sonucuna benzer olarak kurum ev idaresi personelinin yarısından fazlasının eğitim düzeyinin düşük (%49.3'ü okur-yazar/ilköğrenim) olduğu belirlenmiştir. Güven'in (2006) temizlik personeli üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, personelin %49.6'sının ilkokul mezunu olduğu; Eker'in (2018) ve Gürsoy'un (2013) araştırmalarında ise lise mezunlarının önde geldiği görülmektedir. Genel olarak sonuçlara bakıldığında; kurum ev idaresi alanında çalışan personel arasında ilkokul, ortaokul öğrenim düzeyine sahip olanların ilk sırada olduğu görülmektedir. Personelin öğrenim düzeyinin düşük olması araştırma kapsamına alınan personelin büyük bir çoğunluğunu "temizlik hizmetleri personeli"nin oluşturmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında, %91,8'inin 2020-3000 TL gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Eker'in (2018) çalışmasında ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında ise %81,7'sinin 1400-2000 TL arasında çalıştığı belirlenmiştir. Bu bulgu, kurum ev idaresi personelinin düşük ücretle çalışmasına bağlanabilir. Personelin ekonomik düzeylerini değerlendirmeleri istendiğinde ekonomik durumunu orta olarak nitelendirenler (%51.4) önde gelmektedir. Gemalmaz'ın (2009) bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan temizlik personeli üzerinde yaptığı çalışmada, araştırma



kapsamına alınan temizlik personelinin %23.8'i ekonomik olarak yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Ev idaresi personelinin toplam hizmet yılına bakıldığında, toplam hizmet yılı 0-5 yıl arasında olanların (%27,8) önde geldiği, kurumdaki görevlerine göre dağılımı incelendiğinde ise büyük çoğunluğunu (%82,7) temizlik personelinin oluşturduğu belirlenmiştir. Gürsoy'un (2013) araştırmasında da temizlik personeli olanlar önde gelmektedir. Çiçek'in (2016) çalışmasında benzer bir sonuç olarak hizmet yılı (% 37,8) 1-5 yıl arasında olanlar ilk sırada yer almaktadır. Coşkuner'in (2007) ev idaresi personelinin örgütsel bağlılıklarını incelediği çalışmasında, Eker'in (2018) ve Gemalmaz'ın (2009) çalışmasında da personelin yarıya yakınının bulunduğu hastanede 1-5 yıldır çalıştığı belirtilmiştir.

Çalışmada ev idaresi personelinin çalıştıkları kuruma ilişkin bilgileri incelendiğinde; %89,6'sı iş bölümünün, %97.0'ı yıllık izin, %86,3'ü mazeret izninin, %98,5'i doğum izninin olduğunu; %90,9'u esnek mesai saatlerinin, %58,4'ü nöbet seçiminin olmadığını belirtmiştir. Gürsoy'un (2013) çalışmasında personelin %76,0'ı çalıştığı kurumda iş bölümünün olduğunu; %64,9'u esnek mesai saatlerinin, %64,3'ü nöbet seçiminin olmadığını belirtmişlerdir. Eker'in (2018) araştırmasında ev idaresi personelinin çalışma koşullarına ilişkin ortalama puanları incelendiğinde, "haftalık ve yıllık izinlerimi kullanabiliyorum" ifadesine olumlu görüş bildirerek en yüksek ortalamaya sahip oldukları saptanmıştır. Şafak, Yertutan ve Erkal'ın (2006) bir hastanede çalışan ev idaresi personelinin karşılaştığı sorunların incelenmesi amacıyla yapmış oldukları çalışmada personelin çalışma koşullarına ilişkin sorunları arasında % 66,7 ile izin kullanımı ile ilgili sorunları belirtenlerin önde geldiği belirtilmiştir. Bu sonuçlar öncelikle 24 saat hizmet veren kurumlar olan hastanelerde, izin, esnek mesai saatleri ve nöbet seçiminin oldukça önemli konular olduğunu ve personelin bu konuda sorunlarının olduğunu göstermektedir.

Ev idaresi personelinin günlük çalışma süresine bakıldığında günde 8-9 saat çalışanların (%56.1) önde geldiği; personelin %52,1'inin ise sürekli gündüz

şeklinde çalıştığı belirlenmiştir. Aslan'ın (2012) çalışmasında hemşirelerin %46,6'sı sürekli gündüz şeklinde çalışmakta olup; hemşirelerin %64,4'ünün günde 8 saatten az çalıştıkları; Eker'in (2018) araştırmasında ise ev idaresi personelinin %72,8'sinin 8-9 saat arasında, %95,2'sinin devamlı gündüz vardiyasında çalıştığı belirlenmiştir.

Kurum ev idaresi personelinin %53,6'sının işlerini "bazen" sevdiği; %58,1'inin işini "bazen" değiştirmeyi düşündüğü ve %70,1'inin işinden "kısmen tatmin olduğu" saptanmıştır. Personelin işlerini bazen değiştirmeyi düşünmesi eğitim düzeyinin düşük olması nedeniyle iş bulma olanaklarının güçlüğüne ve kurumdan ayrıldıkları takdirde ekonomik güçlüklerle karşılaşacakları endişesi taşımalarına bağlanabilir. Coşkuner ve Yertutan'ın (2009) araştırmasında Devamlılık Bağlılığı ölçeğinin maddelerinden "başka bir işyerinin buradan daha iyi olacağına garantisiz, burayı hiç olmazsa biliyorum" maddesini belirten personelin yüksek oranda olduğu saptanmıştır. Akkaya'nın (2002) otellerde ev idaresi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu yönetici ve personelin karşılaştıkları sorunları incelediği çalışmasında; 1 yıldızlı otellerde otel yöneticileri arasında işini sevmeyen personelin bulunduğunu belirtenlerin çoğunlukta olduğu belirtilmiştir. Gemalmaz'ın (2009) araştırmasında ise ev idaresi personelinin %26,2'sinin işini severek yapmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Terzioğlu ve Aksu'nun (1998), Ankara'daki özel ve devlet hastanelerinde çalışan toplam 295 kurum ev idaresi personelinin sevip-sevmediği işleri inceledikleri çalışmalarında, personelin %80,7'sinin yaptıkları işleri sevmedikleri bulunmuştur. Güven'in (2006) araştırmasında ise farklı bir sonuç olarak temizlik personelinin %80,8'inin yaptıkları işi sevdikleri saptanmıştır. Araştırma sonuçları arasındaki farklılıklar, personelin bireysel özelliklerinin farklılaşmasından ve çalıştıkları kurumdaki çalışma koşullarından kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin %38,5'inin maaşından, %23,4'ünün saygı/prestijden "hiç memnun olmadığı"; bunun yanında %35,8'inin çalışma saatlerinden, %37,3'ünün çalışma arkadaşlarından, %37,4'ünün iş güvenliğinden, %25,1'inin terfi olanaklarından, %38,3'ünün genel çalışma koşullarından çok memnun

olduğu saptanmıştır. Personelin maaşından memnun olmaması, araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin büyük çoğunluğunu temizlik personelinin oluşturmasından ve temizlik personelinin genellikle asgari ücret üzerinden gelir elde etmesinden kaynaklanabilir. Çalışma saatinden duyulan memnuniyet de personelin büyük çoğunluğunun sürekli gündüz ve vardiya şeklinde çalışması, gece çalışan personelin sayısının az olmasından kaynaklanabilir.

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin işlerini düşündüklerinde %37,5'inin "mutlu" ve %34,0'ının "memnun" olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, ev idaresi personelinin işlerinde ve çalışma koşullarında memnuniyetlerini en üst düzeye getirecek düzenlemelerin yapılması gerektiğini düşündürmektedir. Gemalmaz'ın (2009) çalışmasında, araştırma kapsamına alınan temizlik personelinin iş yeri çalışma koşullarından %51,9'unun "memnun" olduğu saptanmıştır. Gündoğdu'nun (2016) "Temizlik Çalışanlarının Çalışma Koşullarının ve Sağlık Durumlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden İncelenmesi" adlı çalışmasında, çalışanların % 86,8'i işinden "memnun" olduğu belirlenmiştir.

Ev idaresi personeli arasında çalışmakta oldukları işlerini hayal ve beklentilerini karşılama durumu açısından "Beklediğimden biraz daha kötü" (%27,6) olarak belirtenler ilk sırada yer almaktadır. Bu sonuç, özellikle kurumlarda çalışan ev idaresi personeli için beklentilerini karşılayacak bir çalışma ortamı ve koşullarının yaratılması gerektiğini düşündürmektedir.

Araştırma kapsamına alınan ev idaresi personelinin yarısından biraz fazlası (%54,7) sahip olduğu işi başkalarının işi ile "hiçbir zaman" karşılaştırmadığını; %60,4'ü işlerini isteyerek seçtiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuç, personelin yarısından fazlasının işini isteyerek yaptığını ve performanslarının da olumlu olarak etkilendiği bulgusunu desteklemektedir.

Ev idaresi personelinin işlerini karşılaştırdıkları mesleklere bakıldığında “doktor” mesleği (%18,5) ile karşılaştıranların ilk sırada yer aldığı; bunu %16,4 ile “devlet memurluğu” ve %15,0 ile “bilgi işlemci” ile karşılaştırdığını belirtenlerin izlediği görülmektedir. Bu sonuç, personelin özellikle hastanelerde doktorluk ve devlet memurluğunun daha güvenilir bir iş olarak görmelerinden kaynaklanabilir. Ayrıca, araştırmanın hastanelerde gerçekleştirilmesi sebebiyle personelin çalıştıkları kurumdaki mesleklerle, kendi mesleklerini karşılaştırdıkları da düşünülebilir.

Çalışmada ölçeklerin genel ortalamasına bakıldığında, ev idaresi personelinin “görelî yoksunluk” puan ortalamasının orta düzeyin altında olduğu görülmektedir. Personelin “algılanan bireysel performans” puan ortalamasının ise yüksek olduğu belirtilebilir. Bu sonuç personelin görelî yoksunluk düzeyinin yüksek olmaması sebebiyle performanslarının olumsuz etkilenmediğini düşündürmektedir.

Araştırmada “İş Performansı Ölçeği”nin genel ortalamasına bakıldığında ise, personelin ölçekten aldığı puanın orta düzeyin üstünde olduğu; iş performansının alt boyutu olan “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” puanının yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç özellikle hastanelerde kurum ev idaresi personelinin iş performansını en üst seviyeye getirecek, çalışanların motivasyonlarını artıracak çalışmaların yapılması gerektiğini göstermektedir.

Araştırmada “Görelî Yoksunluk Ölçeği” ile “algılanan bireysel performans ölçeği” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında negatif yönde düşük seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre görelî yoksunluk düzeyi düştükçe performansın arttığı söylenebilir. Bu ise görelî yoksunluk yaşayan, kendilerini başkaları ile kıyasladığında yoksun hisseden personelin performansının da olumsuz etkileneceğini göstermektedir.

“Algılanan bireysel iş performans ölçeği” ile “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu ve “iş performansı

ölçeği” ile “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı” alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre bireylerin performanslarını olumlu yönde algılamalarının onların çalışmalarında göstermiş oldukları iş performansını da olumlu yönde etkilediğini düşündürmektedir.

“Rol içi iş performansı alt boyutu” ile “rol dışı iş performansı alt boyutu” arasında pozitif yönde yüksek seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç, personelin görev tanımları içindeki çalışmalarını yerine getirirken, aynı zamanda gönüllü olarak rol dışı iş davranışlarını da (fazladan çalışma için gönüllü olma, başkalarıyla işbirliği içinde olma ve onlara yardım etme, kurumu destekleme ve koruma vb. gibi) yerine getirdiğini düşündürmektedir.

Personelin “görelî yoksunluk düzeyi”, “iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile yaş grupları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta”dır. 18-25 yaş aralığında olan çalışanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması 42-49 yaş grubunda olan çalışanlara göre daha yüksektir. Bu sonuç gençlerin kendilerini başkaları ile kıyaslayarak daha fazla görelî yoksunluk yaşadıklarını düşündürmektedir. Nitekim, birey sahip olduğu nitelikler ile aynı işi yapan diğer iş arkadaşlarının niteliklerini karşılaştırabilmekte ve bu yüzden onlardan daha iyi bir işi hak ettiklerini düşünerek görelî yoksunluk duygusuna kapılabilmektedir (Ulukök, Akın ve Gökdeniz, 2017, s.921). Ayrıca, 26-33 yaş grubunda olan çalışanların “iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” alt boyutu ortalamaları 50 + yaşında olan çalışanlara göre daha yüksektir. Rol dışı iş performansı; deneyimleri paylaşma, yeni işe başlayan çalışma arkadaşına yardım etme gibi davranışları içerdiğinden bu yaş grubunun rol dışı iş performansının artması beklenebilir. Nabirye'nin (2010) Kampla'da çalışan hemşirelerin stresi, iş performansı ve iş tatminini belirlemek amacıyla yaptığı araştırmasında 20-29 yaş aralığında olan hemşirelerin iş performansının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olarak saptanmıştır. Doğan'ın (2005)

çalışmasında ise yaş ile “rol dışı iş performansı” arasında kuvvetli ilişki bulunamamıştır.

Ev idaresi personelinin iş performansları, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile medeni durum arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Evlilerin “iş performansı ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları bekarlara göre ve evlilerin “rol dışı iş performansı” alt boyutu ortalaması boşanmış/dul olanlara göre daha yüksektir. Aslan’ın (2012) araştırmasında ise hemşirelerin medeni durumuna göre rol dışı iş performansına bakıldığında, bekar olan hemşirelerin performans ortalamalarının evlilerden anlamlı olarak daha düşük olduğu bulunmuştur. Tiryaki-Şen’in (2018) Yönetici, Çalışma Arkadaşları ve Örgütsel Destek Algısının Hemşirelerin Psikolojik İyi Oluş ve İş Performansına Etkisini belirlemek amacıyla 1056 hemşire üzerinde yaptığı araştırmasında medeni duruma göre, hemşirelerin iş performansı ölçeğinin “rol içi ve rol dışı iş performansı” alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır.

Ev idaresi personelinin “görelî yoksunluk düzeyi” ve “algılanan bireysel performans” ile ailenin ekonomik düzeyi arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Ekonomik düzeyi “orta” ya da “yüksek” olan personelin “görelî yoksunluk ölçeği” ve “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalamaları düşük olanlara göre daha yüksektir. Bu sonuca göre, personelin ekonomik düzeyi yükseldikçe kişilerin kendilerini başkaları ile daha çok kıyasladıkları ve bu sebeple görelî yoksunluk yaşadıkları sonucuna ulaşılabilir.

Personelin “görelî yoksunluk düzeyi” ve “rol dışı iş performansı” ile “nöbet seçimi yapma” durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Nöbet seçimi olmayan personelin “görelî yoksunluk ölçeği” ve nöbet seçimi olan personelin “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları olmayanlara göre daha yüksektir. Bu sonuç nöbet seçimi olmayan

personelin kendisini nöbet seçimi olan personelle karşılaştırdığını ve nöbet seçimi olan personele göre daha fazla “görelî yoksunluk” yaşadığını düşündürmektedir.

Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performansları” ve “iş performansı ölçeği” ile “yıllık izne sahip olma” durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yıllık izni olan personelin “algılanan bireysel performans ölçeği” ve “iş performansı ölçeği” ortalamaları olmayanlara göre daha yüksektir. Bu sonuç yıllık iznin personel performansını artırmada olumlu bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Yıllık izinlerin uygun bir şekilde kullanılması durumunda, personelin motivasyonunu olumlu şekilde etkileyecek ve personelin performansı da artacaktır.

Personelin, “görelî yoksunluk düzeyi” ile “mazeret iznine sahip olma” durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Mazeret izni olmayan personelin “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması olanlara göre daha yüksektir. Bu sonuç, personelin ihtiyaç duyduğunda kurumdan izin alabiliyor olmasının kendisini olumlu olarak etkilediği ve kendisini başkaları ile kıyaslamadığı sonucunu göstermektedir. İzni olmayan personelin ise kendisini başkaları ile daha fazla kıyaslayarak “görelî yoksunluk” yaşadığını düşündürmektedir.

Ev idaresi personelinin, görelî yoksunluk düzeyi, “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ile “günlük çalışma süresi” arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Günde 7 saatten az çalışanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması 9 saat ve üzerine göre, günde 8-9 saat çalışanların “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları diğer gruplara göre daha yüksektir. Günde 7 saatten az çalışanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması 9 saat ve üzerinde çalışan personele göre daha yüksek olmasının sebebi, personelin kendisini içinde bulunduğu grup olan

ev idaresi personeli ile değil de hastanede çalışan diğer meslek grupları ile karşılaştırmasından kaynaklanabilir. Ayrıca bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda “günlük çalışma süresi” ve “görelî yoksunluk duygusu” ilişkisi araştırılabilir.

Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performans düzeyi”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile çalışma şekli arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Sürekli gündüz çalışanların “algılanan bireysel performans ölçeği”ortalaması sürekli gece çalışanlara göre ve sürekli gündüz ya da vardiyalı çalışanların “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları sürekli gece çalışanlara göre daha yüksektir. Aslan’ın (2012) araştırmasında da sürekli gündüz çalışan hemşirelerin rol dışı iş performansı puan ortalamalarının nöbetli çalışanlarinkinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Tiryaki-Şen’in (2018) araştırmasında çalışma şekli sadece gündüz olan hemşirelerin iş performansı ölçeği “rol içi ve rol dışı iş performansı” alt boyutlarından aldıkları puanlar, çalışma şekli vardiyalı olan hemşirelere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Coffey, Skipper ve Jung (1988) gündüz çalışan personelin performans düzeyinin, gece çalışanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuca göre gece çalışan personelin, gündüz çalışanlara göre daha zorlandığı ve bu durumun personelin performansını etkilediği söylenebilir. Ayrıca gündüz vardiyasında personelin sürekli denetim altında olmaları nedeniyle gündüz çalışan personelin performansları vardiyalı personele göre daha fazla olabilir.

Personelin, “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile yapılan işi sevme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yaptığı işi her zaman sevenlerin “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması bazen sevenlere göre ve yaptığı işi her zaman sevenlerin “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları hiçbir zaman sevmeyenlere göre daha



yüksektir. Bu sonuç işini severek yapanlarda performansın da yüksek olduğunu ve personelin işini severek yapmasını sağlayacak ve motive edecek çalışmaların kurumlarda yapılması gerektiğini göstermektedir.

Personelin “görelî yoksunluk düzeyi”, “iş performansı” ve “rol içi iş performansı” ile yaptığı “işî değiştirmeyi düşünme” durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Buna göre, yaptığı işî “bazen” değiştirmeyi düşünenlerin “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması “hiçbir zaman” işini değiştirmeyi düşünenlere göre daha yüksektir. Bu sonuç yaptığı işî değiştirmeyi düşünenlerin kendi işlerini başkaları ile karşılaştırdıklarını ve görelî yoksunluk duygusunun daha yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Araştırma kapsamına alınan personelin “görelî yoksunluk düzeyi” ile “işinden/mesleğinden tatmin olma” durumu arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Buna göre, işinden tatmin olmayanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması işinden çok tatmin olanlara göre daha yüksektir. Bu sonuç, personelin işinden tatmin olmadığında kendisini başka kişiler ile kıyasladığını ve bu kıyaslama sonucunda sahip oldukları ve hak ettikleri arasındaki farklılıkların olması nedeni ile kişilerin yaşadığı kızgınlık ve hoşnutsuzluk duygusunun görelî yoksunluğa yol açtığını göstermektedir.

Personelin “algılanan bireysel performansları” ile “sahip olduğu işî başka işler ile karşılaştırma durumu” arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Sahip olduğu işî “hiçbir zaman” başka bir iş ile karşılaştırmayanların “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması “bazen” karşılaştıranlara göre daha yüksektir. Bu sonuç işini isteyerek ve severek yapan, başkaları ile kıyaslamayan personelin, performanslarının olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir.

Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile çevredeki kişilerin “sahip olunan işî hak ettiğini düşünme” durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık

bulunmaktadır”(p<0,05). Çevredeki kişilerin sahip olunan işi her zaman hak ettiğini düşünenlerin “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması “bazen” ya da “hiçbir zaman” hak ettiğini düşünmeyenlere göre ve çevredeki kişilerin sahip olunan işi her zaman ya da bazen hak ettiğini düşünenlerin rol dışı iş performansı alt boyutu ortalaması hak ettiğini düşünmeyenlere göre daha yüksektir. Bu sonuç yaptığı işi hak ettiğini düşünen personelin performansının da daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Personelin “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile yaptığı işi isteyerek seçme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yaptığı işi isteyerek seçenlerin algılanan bireysel performans ölçeği, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları isteyerek seçmeyenlere göre daha yüksektir. Bu bulgu işini isteyerek seçmenin, personelin performansını da olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Ev idaresi personelinin “görelî yoksunluk düzeyi” “algılanan bireysel performansları” ile “iş performansları” arasında cinsiyet, öğrenim düzeyi, hizmet yılı ve iş bölümü yapma durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Tiryaki-Şen’in (2018) araştırmasında ise cinsiyet ile “iş performansları” arasında anlamlı bir farklılık olduğu; eğitim durumu ile “iş performansları” arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmadığı belirtilmiştir.

Personelin “görelî yoksunluk düzeyi” ile medeni durum, yıllık izne sahip olma, çalışma şekli, yapılan işi sevmeye, sahip olduğu işi başka işlerle karşılaştırma, esnek çalışma saatine sahip olma, çevredeki kişilerin sahip olunan işi hak ettiğini düşünme ve işi isteyerek seçme durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Ev idaresi personelinin, “algılanan bireysel performansları” ile yaş, esnek çalışma saatine sahip olma, nöbet seçimi yapma, mazeret iznine sahip olma, yapılan işi değiştirmeyi düşünme ve işinden/mesleğinden tatmin olma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma kapsamına alınan personelin, “iş performansı” ile ailenin ekonomik düzeyi, esnek çalışma saatine sahip olma, nöbet seçimi yapma, mazeret iznine sahip olma, işinden/mesleğinden tatmin olma, sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma ve çevredeki kişilerin sahip olunan işi hak ettiğini düşünme durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Tiryaki-Şen’in (2018) araştırmasında da araştırma sonuçlarına paralel olarak, ailenin ekonomik düzeyi ile “iş performansı” arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmadığı belirtilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan personelin, “rol içi iş performansı alt boyutu” ile yaş, yıllık izne sahip olma, mazeret iznine sahip olma, işinden/mesleğinden tatmin olma, sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma ve çevredeki kişilerin sahip olunan işi hak ettiğini düşünme durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Tiryaki-Şen’in (2018) araştırmasında da hemşirelerin yaş grupları ile “rol içi iş performansı” arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmamıştır.

Araştırma kapsamına alınan personelin, “rol dışı iş performansı alt boyutu” ile yıllık izne sahip olma, mazeret iznine sahip olma, yapılan işi değiştirmeyi düşünme, işinden/mesleğinden tatmin olma, sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Aslan’ın (2013) çalışmasında ise araştırma sonucundan farklı olarak hemşirelerin işlerinden tatmin olma durumları ile “rol dışı iş performansı” arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçları arasındaki farklılık çalışmaya katılan bireylerin özelliklerinin, çalışma koşullarının farklı olmasından kaynaklanabilir. Farklı çalışma grupları üzerinde araştırmanın tekrarlanması, sonuçların değerlendirilmesi düşünülebilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, hastanede çalışan ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusu ile algılanan bireysel performansları ve iş performansı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırma kapsamına Ankara'da faaliyet gösteren hastanelerdeki kurum ev idaresi personeli arasından toplam 949 çalışan alınmıştır.

Araştırma sonucuna göre;

- Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personeli arasında erkekler (% 51,7), 42-49 yaş grubunda olanlar (% 28,0), ortaokul düzeyinde öğrenime sahip (%33,2) ve evli (%75,2) olanlar önde gelmektedir.
- Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında, %91,8'inin 2020-3000 TL gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Personelin yarıdan biraz fazlası ekonomik düzeylerini "orta" olarak (%51.4) belirtmiştir.
- Ev idaresi personelinin toplam hizmet yılına bakıldığında, toplam hizmet yılı 0-5 yıl arasında olanlar (%27,8) önde gelmekte, kurumdaki görevlerine göre dağılımı incelendiğinde ise büyük çoğunluğunu (%82,7) temizlik personeli oluşturmaktadır.
- Ev idaresi personelinin çalıştıkları kuruma ilişkin bilgileri incelendiğinde; %89,6'sı iş bölümünün, %97.0'ı yıllık izin, %86,3'ü mazeret izninin, %98,5'i doğum izninin olduğunu; %90,9'u ise esnek mesai saatlerinin, %58,4'ü nöbet seçiminin olmadığını belirtmiştir.
- Ev idaresi personelinin günlük çalışma süresine bakıldığında günde 8-9 saat çalışanlar (%56.1) önde gelmekte; personelin %52,1'i ise sürekli gündüz şeklinde çalışmaktadır.

- Kurum ev idaresi personelinin %53,6'sının işlerini "bazen" sevdiği; %58,1'inin işini "bazen" değiştirmeyi düşündüğü ve %70,1'inin işinden "kısmen tatmin olduğu" saptanmıştır.
- Ev idaresi personelinin %38,5'inin maaşından, %23,4'ünün saygı/prestijden "hiç memnun olmadığı"; bunun yanında %35,8'inin çalışma saatlerinden, %37,3'ünün çalışma arkadaşlarından, %37,4'ünün iş güvenliğinden, %25,1'inin terfi olanaklarından, %38,3'ünün genel çalışma koşullarından "çok memnun olduğu" saptanmıştır.
- Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin işlerini düşündüklerinde %37,5'inin "mutlu" ve %34,0'ının "memnun" olduğu belirlenmiştir.
- Ev idaresi personeli çalışmakta oldukları işlerini hayal ve beklentilerini karşılama açısından "Beklediğimden biraz daha kötü" (%27,6) olarak değerlendirmiştir.
- Araştırma kapsamına alınan personelin %54,7'si sahip olduğu işi başkalarının işi ile "hiçbir zaman" karşılaştırmadığını; %60,4'ü işlerini isteyerek seçtiklerini belirtmişlerdir.
- Ev idaresi personelinin işlerini karşılaştırdıkları mesleklere bakıldığında "doktor" mesleği (%18,5) ile karşılaştırdığını belirtenler ilk sırada yer almakta; bunu %16,4 ile "devlet memurluğu" ve %15,0 ile "bilgi işlemci" ile karşılaştırdığını belirtenler izlemektedir.
- Ölçeklerin genel ortalamasına bakıldığında, ev idaresi personelinin göreceli yoksunluk puan ortalamasının "orta düzeyin" altında olduğu belirlenmiştir. Personelin algılanan bireysel performans puan ortalamasının ise "yüksek" olduğu belirtilebilir.

- “İş performansı ölçeği”nin genel ortalamasına bakıldığında ise, personelin ölçekten aldığı puanın orta düzeyin üstünde olduğu; iş performansının alt boyutu olan “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” puanının yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Personelin görelî yoksunluk düzeyi, iş performansı ve rol dışı iş performansı ile yaş grupları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmakta”dır. 18-25 yaş grubunda olan çalışanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması 42-49 yaş grubunda olan çalışanlara göre ve 26-33 yaş aralığında olan çalışanların “iş performansı” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları 50 + yaşında olan çalışanlara göre daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin iş performansları, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları ile medeni durum arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Evlilerin “iş performansı ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları bekarlara göre ve evlilerin “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalaması boşanmış/dul olanlara göre daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin “görelî yoksunluk düzeyi” ve “algılanan bireysel performansı” ile ailenin ekonomik düzeyleri arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Ekonomik düzeyi orta ya da yüksek olan personelin “görelî yoksunluk ölçeği” ve “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalamaları düşük olanlara göre daha yüksektir.
- Personelin “görelî yoksunluk düzeyi” ve “rol dışı iş performansı” ile nöbet seçimi yapma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Nöbet seçimi olmayan personelin “görelî

yoksunluk ölçeği” ve nöbet seçimi olan personelin “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları olmayanlara göre daha yüksektir.

- Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performansları” ile yıllık izne sahip olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yıllık izni olan personelin “algılanan bireysel performans ölçeği” ve “iş performansı ölçeği” ortalamaları olmayanlara göre daha yüksektir.
- Personelin, “görelî yoksunluk düzeyi” ile mazeret iznine sahip olma durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Mazeret izni olmayan personelin “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması olanlara göre daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin, “görelî yoksunluk düzeyi”, “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ile günlük çalışma süresi arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Günde 7 saatten az çalışanların “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması 9 saat ve üzerine göre, günde 8-9 saat çalışanların “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları diğer gruplara göre daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performans düzeyi”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile çalışma şekli arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Sürekli gündüz çalışanların “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması sürekli gece çalışanlara göre ve sürekli gündüz ya da vardiyalı çalışanların “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları sürekli gece çalışanlara göre daha yüksektir.

- Personelin, “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile yapılan işi sevme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yaptığı işi her zaman sevenlerin “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması “bazen” sevenlere göre ve yaptığı işi “her zaman” sevenlerin “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları hiçbir zaman sevmeyenlere göre daha yüksektir.
- Personelin “görelî yoksunluk düzeyi”, “iş performansı” ve “rol içi iş performansı” ile yapılan işi değiştirmeyi düşünme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Buna göre, yaptığı işi bazen değiştirmeyi düşünenlerin “görelî yoksunluk ölçeği” ortalaması hiçbir zaman işini değiştirmeyi düşünmeyenlere göre ve yaptığı işi her zaman değiştirmek isteyenlerin “iş performansı ölçeği” ve “rol içi iş performansı alt boyutu” ortalamaları hiçbir zaman işini değiştirmeyi düşünmeyenlere göre daha yüksektir.
- Araştırma kapsamına alınan personelin “görelî yoksunluk düzeyi” ile işinden/mesleğinden tatmin olma durumu arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05).
- Personelin “algılanan bireysel performansları” ile sahip olduğu işi başka işler ile karşılaştırma durumu arasında “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Sahip olduğu işi “hiçbir zaman” başka bir iş ile karşılaştırmayanların “algılanan bireysel performans ölçeği” ortalaması “bazen” karşılaştıranlara göre daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin “algılanan bireysel performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile çevredeki kişilerin sahip olunan işi hak ettiğini düşünme



durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05).

- Personelin “algılanan bireysel performansı”, “iş performansı”, “rol içi iş performansı” ve “rol dışı iş performansı” ile yaptığı işi isteyerek seçme durumları arasında “istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır”(p<0,05). Yaptığı işi isteyerek seçenlerin “algılanan bireysel performans ölçeği”, “iş performansı ölçeği”, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve “rol dışı iş performansı alt boyutu” ortalamaları isteyerek seçmeyenlere göre daha yüksektir.
- Göreli yoksunluk ölçeği ile “algılanan bireysel performans ölçeği”ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında negatif yönde düşük seviyede istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır (p<0,05). Bu sonuca göre Hipotez 1 ve Hipotez 4 kabul edilmiştir.
- Göreli yoksunluk ölçeği ile iş performansı ve “rol içi iş performansı alt boyutu” arasında anlamlı derecede bir ilişki bulunmamaktadır. Buna göre; Hipotez 2 ve Hipotez 3 reddedilmiştir.
- Algılanan bireysel iş performansı ölçeği ile iş performansı ölçeği, “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır (p<0,05). Bu sonuca göre Hipotez 5, Hipotez 6 ve Hipotez 7 kabul edilmiştir.
- İş performansı ölçeği ile “rol içi iş performansı alt boyutu” ve rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır (p<0,05). Buna göre Hipotez 8 ve Hipotez 9 kabul edilmiştir.

- “Rol içi iş performansı alt boyutu” ile rol dışı iş performansı alt boyutu arasında pozitif yönde yüksek seviyede “istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki” bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu sonuca göre Hipotez 10 kabul edilmiştir.

Ev idaresi personeli, yoğun iş temposuna uyum sağlama zorunluluğu, fiziksel gücün yoğun olarak kullanılması zorunluluğu, çalışma saatlerinin fazlalığı gibi çalışma koşullarına sahip çalışanlardır. Buradan hareketle, hastanede çalışan ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun önlenerek, algılanan bireysel performansları ve iş performanslarını artırmak amacıyla şu önerilerde bulunulabilir;

- Personelin olası görelî yoksunluk duygusunun engellenebilmesi, iş performansının yükseltilebilmesi için vardiyalı çalışma saatlerinin planlanması, böylece personelin çok fazla yorulmasının önlenmesi,
- Kurumlarda ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun azaltılması, memnuniyetinin artırılması için çalışma saatlerinin ve genel çalışma koşullarının düzenlenmesi,
- Hastane yönetiminin personeline değer verdiklerini hissettirmesi, personelin sağlığına ve kişisel sorunlarına eğilmeleri, belli aralıklarla personel ile sorunlarına yönelik toplantılar düzenlemeleri, gerekli olanaklar sağlayarak personelin eğitim durumu da göz önüne alınarak, gelişimine fırsat vermeleri, hizmet içi eğitim ve seminer programlarına katılmalarının sağlanması,
- Kurumda çalışanlar arasında kaliteli iletişim ortamının kurulması,
- Kurum çalışanlarına yönelik yapılacak maddi ve manevi desteğin personelin iş performansını yükselteceği bilinmektedir. Bununla ilgili olarak maddi anlamda ücretlere yapılacak zamlar, maddi ödüller,

avanslar, ikramiye vb. uygulamalarla motivasyonlarının artırılarak bireylerin iş performansının yükseltilmesi,

- Personelin iş performansını artırmaya yönelik olarak; personelden işleriyle ilgili görüş ve düşüncelerinin öğrenilmesi, personelin önerdiği görüş ve düşüncelere değer verilmesi,
- Denetimin gerektiği kadar yapılması ve yapılan denetimin kusur arayıcı değil düzeltici olması,
- Aynı yerde çalışan personelin, aralarında eşit görev dağılımının olması, birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında çözülmesi, daha kıdemli çalışanların, işe yeni başlayanlara rehberlik etmeleri ve rol modeli olmaları,
- Türkiye genelinde daha geniş örneklem üzerinde hastanelerdeki ev idaresi personelinin görece yoksunluk ve iş performanslarının belirlenmesine yönelik araştırmaların planlanması, uygulanması ve sorunlarının paylaşılması önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Abualrub, R.F. (2004). Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73-78.
- Ackerman, D. (1999). Why We Want to Buy Bigger and Better Toys: The Measurement and Consequences of Relative Deprivation in Consumer Behavior. Doktora Tezi, University of Southern California, Amerika.
- Açıklalın, A. (1999). *İnsan Kaynağının Yönetimi Geliştirilmesi*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in Social Exchange. L.Berkowitz (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology* (s.267-269). San Diego: Academic Press.
- Adler, N.E., Epes, E.S. Castellazzo, G. ve Ickovics, J.R. (2000). Relationship of Subjective and Objective Social Status with Psychological and Physiological Functioning: Preliminary Data in Healthy White Women. *Journal of Health Psychology*, 19(6), 586-92.
- Akal, Z. (1992). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*. Ankara: MPM Yayınları.
- Akdemir, A. (1994). *Yönetici Engeli*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Akgün T. (2009). *İzlenim Yönetimi Taktikleri İle İş Performansı Değerleme Puanları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Akkaya, G. (2002). Otellerde Ev İdaresi Hizmetlerinin Yürütülmesinden Sorumlu Yönetici ve Personelin Karşılaştıkları Sorunların İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Aktan, C. C. ve Çoban, H. (2006). Kamu Sektöründe İyi Yönetim İlkeleri. C. C. Aktan (Ed.) *Kamu Mali Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme* (s. 13-40). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2013). Örgütsel Sessizlik ve Bireysel Performans İlişkisinde Örgüt Kültürünün Rolü: Sussan olmuyor, susmasan olmaz!. *Kütahya: 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 630-635.
- Aktaş, H., Gürkan, G. Ç. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması İle Bireysel Performans Etkileşiminde Meslekî Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16 (2), 139-154.
- Anderson, C.H. (1984). Job design: Employee Satisfaction and Performance in Retail Stores. *Journal of Small Business Management*,22(4), 9-16.
- Armstrong, M. (1996). *Employee Reward*. London: Institute of Personnel and Development (IPD) House.
- Aslan, M. (2012). *Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Bağlamsal Performans Düzeyleri ve İlişkili Faktörler*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Ataay, İ.D. (1990). İş Değerleme ve Başarı Değerleme Yöntemleri, İstanbul:İşletme Fakültesi Yayını, No:235.
- Aydın, G. (2014). *Leader-member Exchange (LMX) Based relative Deprivation and Employee Outcomes*. Doktora Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Banks,D. (2014). *The Relationship between Cognitive Personal Relative Deprivation, Affective Personal Relative Deprivation, Emotional Intelligence, and Interpersonal Conflict Handling Styles*. Doktora Tezi, Webster University, Amerika.

- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık İletişim Hiz. Ltd. Şti.
- Beaton, D., Bombardier, C., Guillemin, F., Ferraz, M. B. (2007). Recommendations for the Cross-Cultural Adaptation of the DASH & Quick DASH Outcome Measures. *American Academy of Orthopaedic Surgeons and Institute for Work & Health*. 3-45.
- Benligiray, S. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Berrebi, Z.B. ve Silber, J. (1985). Income inequality indices and deprivation: A generalization. *The Quarterly Journal of Economics*, 100 (3), 807-810.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Bolino, M.C. ve Turnley, W. H. (2009). Relative Deprivation Among Employees in Lower-Quality Leader-Member Exchange Relationships. *The Leadership Quarterly*, 20, 276–286.
- Bolton, T. (1997). *Human Resource Management: An Introduction*. Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Borman, W. C. ve Motowidlo, S. J. (1993). Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, *Personnel Selection in Organizations*, 39(53), 71-98.
- Borman, W. C. ve Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Research. *Human Performance*, 10, 99-109.

- Bos, B.V., Vermunt, K. ve Wilke, R.(1997). What is Fair Depends More on What Comes First Than on What Comes Next. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(1), 95-104.
- Bossert, W. ve D'Ambrosio, C. (2006). Reference Groups and Individual Deprivation. *Economics Letters*, 90, 421-426.
- Buick, I. ve Thomas, M. (2001). Why Do Middle Managers in Hotels Burn-Out?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
- Callan, M. J.,Shead, N. W., Olson, J. M. (2011). Personal Relative Deprivation, Delay Discounting, and Gambling. *Journal of Personality and Social Psychology*. 101(5), 955–973.
- Chiu , S.K. (2004). *The Linkage of Job Performance to Goal Setting , Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan*. Doktora Tezi, Nova Southeastern University, Florida, Amerika.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. M.D. Dunette ve L.M. Hough (Ed.). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (s. 687-732). Palo Alto,CA: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, John P., Rodney A. McCloy, Scott H. Oppler ve Cristopher E. Sager. (1993). A Theory of Performance., (Ed.). N. Schmidt, W. C. Borman, *Personnel Selection in Organizations* (s.35-70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Canman, D. (1993). *Performans Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiye Kamu Personelinin Değerlendirilmesi*. Ankara: TODAİ Yayınları No. 252
- Canman, D. (1995).*Çağdaş Personel Yönetimi*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

- Coffey L. Skipper J. Jung F, (1988). Nurses and Shift Work: Effects on Job Performance And Job Related Stres, *Journal of Advanced Nursing*, 13(2), 245-254.
- Coster, W. J. ve Mancini, M. C. (2015). Recommendations for Translation and Cross-Cultural Adaptation of Instruments for Occupational Therapy Research and Practice. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo*, 26(1), 50–57.
- Coşkuner, S., Yertutan, C. (2009). Kurum Ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 1-18.
- Crosby, F. J. (1976). A Model of Egoistical Relative Deprivation. *Psychological Review*, 83, 85-113.
- Crosby, F. (1982). *Relative Deprivation and Working Women*. New York: Oxford University Press.
- Çiçek, B. (2016). *Hastanelerde Kurum Ev İdaresi Personeli Perspektifinden İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının ve Güvenlik Kültürüne İlişkin Algı Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 35-46.
- Davis, J. A. (1959). A Formal Interpretation of the Theory of Relative Deprivation. *Sociometry*, 22, 280-296.
- Dabelko, D.D. (1971). *Relative Deprivation Theory and its Application to the Study of Politics*. Doktora Tezi, University of Illinois, Illinois.



- Demirdağ, G.E., Aydoğan, E., Demirdağ, A. (2016). Çalışan ve Çalışmayan Kadınların Cinsiyet Eşitsizliklerine Yönelik Tutumlarında Görelî Yoksunluğun Aracı Rolü. 2nd International Congress on Economics and Business (ICEB'16) New Economic Trends and Business Opportunities: 1 Haziran 2016.Sarajevo:Bildiriler (s.1267-1275).
- Doğan Y. (2005). *Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri'de Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Eisenberger, R.,Huntington, R., Hutchison, S., andSowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500- 507.
- Eker, Ç. (2018). *Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna ve İşe Yabancılaşmaya Olan Etkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ellemers, N. (2002). Social identity and relative deprivation. I. Walker ve H. J. Smith (Ed.). *Relative deprivation: Specification, development, and integration* (s. 239-264). New York: Cambridge University Press.
- Erdem, B. (2006). Çok Uluslu İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonu Olarak Ücret ve Maaş Yönetimi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları*, 3, 1-33.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul:Beta Yayınları.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul:Beta Yayınları.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki

- İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Erkal, S. ve Şafak, Ş. (2000). Hastanelerde Enfeksiyonların Kontrolünde Ev İdaresi Bölümünün Önemi. *Ev Ekonomisi Dergisi*, 6(6), 53-58.
- Eroğlu,Ş.(2009). *Örgütsel Adalet Algılaması ve İş Tatmini Hakkında Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Fındıkçı, İ.(2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul :Alfa Yayınları.
- Filippini, R., Forza, C. ve Vinelli, A. (1998). Trade-off Compatibility Between Performance: Definitions and Empirical Evidence. *International Journal of Production Research*, 12(36), 3379-3406.
- Folger, R., Rosenfield, D. D. ve Robinson, T. (1983). Relative Deprivation and Procedural Justifications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), 268-273.
- Folger, R. (1987). Reformulating the Preconditions of Resentment: A Referent Cognitions Model. J.C. Masters ve W.P. Smith (Ed.). *Social Comparison, Social Justice and Relative Deprivation* (s.183-215). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Gemalmaz, A. (2009). Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Görev Yapan Temizlik Personelinin Kurumda Çalıştıkları Süre Boyunca İş Kazası Geçirme Durumları ve Son Kaza-Yaralanmaya Ait Özelliklerin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, , Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Germirli, N. (2002). *Performans Sisteminin Performansı*. İstanbul: Kal Der Yayınları.
- Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A.M., Fouquereau, E. (2013). Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction,

organizational identification and job performance: The mediating role of need satisfaction and perceived organizational support. *Journal of Advanced Nursing*, 69(11), 2560-2571.

Glendinning, P.M. (2002). Performance Management: Pariah or Messiah, *Public Personel Management*, 31(2), 161-179.

Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.

Gümüştekin, G.E. ve Gültekin, F. (2015). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(23), 147-158.

Gündoğdu, D.E. (2016). *Temizlik Çalışanlarının Çalışma Koşullarının ve Sağlık Durumlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden İncelenmesi*. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü.

Gürbüz, E. (2014). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Çalışanlarda Örgüt Kültürü ve İş Performansı: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Çalışanları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Gürkan, Y. (1995). Çağdaş Yönetim Anlayışı Doğrultusunda Örgütlerde Performans Kavramı ve Performans Yönetimi, *Vergi Dünyası*, 169, 48-169.

Gürsoy, N. (2013). *Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Güven, N.S. (2006). *Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Hizmet İçi Eğitim Programını Değerlendirmeleri*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey:Prentice Hall.
- Hayajneh A.Y. (2000). *Identification of the Influence of Organizational Variables on Hospital Staff Nurses' Job Performance*. Yüksek Lisans Tezi, Universty Iowa, USA.
- Henry, A. (2008). *Understanding Strategic Management*. New York:Oxford University Press.
- Hey, J.D. ve Lambert, P.J. (1980). Relative Deprivation and the Gini Coefficient: Comment. *The Quarterly Journal of Economics*, 95(3), 567-573.
- Hogg, M. A. ve Abrams, D. (1988). *Social Identifications: A Social Psychology of Intergroup Relations and Group Processes*. London: Routledge.
- Hollinshead, G. (2009). *International and Comparative Human Resource Management*. London: McGraw-Hill.
- Homans, G. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace & World.
- Hu, L. T. ve Bentler, P. M. (1999). *Cut Off Criteria for Fit Indexes in Covariance Structural Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives*. Londra: Psychology Press.
- Ildır, A. (2008). *Faaliyet Tabanlı Maliyetleme İle Sağlık İşletmelerinde Maliyet Analizi ve Performans Yönetimi*.Ankara: Seçkin Yayınevi.

- Irak, D.U.(2004). Örgütsel Adalet: Ortaya Çıkışı, Kuramsal Yaklaşımlar ve Bugünkü Durumu, *Türk Psikoloji Yazarları*, 7(3), 25-43.
- Ivancevich, M. J. Matteson, T. M. (1990). *Organizational Behaviour and Management*. New York: BPI Irwin.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım, *Journal of Entrepreneurship and Development*, 5(1), 67-92.
- İnal H. C. ve Günay S. (2002). Olasılık ve Matematiksel İstatistik. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Jacobs K., Hellman M., Wuest E. ve Markowitz J. (2013). Job Performance. M.D. Gellman, J.R. Turner (Ed.). *Encyclopedia of Behavioral Medicine* .(s .1132–1133). New York: Springer.
- Jones, A. M., Wildman, J. (2008). Health, Income and Relative Deprivation. *Journal of Health Economics*, 27(2), 308–324.
- Kahya, E. (2009). The Effects of Job Performance on Effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics* , 39(1), 96-104.
- Kalenderoğlu, F. N. (2008). *360 Derece Performans Değerlendirme Sistemi ve Bir İşletmedeki İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Kaplan, M. (2007). *Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi SBE, Ankara.

- Kara, D. (2010). Performans Değerlendirme Yöntemi Olarak 360 Derece Geribildirim Sürecinin Orta Kademe Yöneticilerin İş Başarısına Olan Etkisi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(1), 87-97.
- Karacaoğlu, K. Arslan, M. (2019). Algılanan Aşırı Niteliklilik ve İş Tatmini İlişkisinde İyimserliğin Aracı Rolü: İstifa Eden veya Erken Emekli Olan Subaylar Üzerine Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 107-135.
- Karadal, H. (1999). *Yönetici Yaşam Biçimleri İle Yöneticinin Etkinliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bazı Sektörlerde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Kıngır, S. ve Taşkıran, E. (2006). Performans Değerlendirme Çalışmalarına İlişkin İşgören Görüşlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 8(1), 197-198.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul:Beta Yayınları.
- Koopmans L. (2014). *Measuring Individual Work Performance*. Zutphen: CPI Koninklijke Wöhrmann.
- Kıral, G. (2009). *Türkiye'de Yaşayan Kadınların Görelî Yoksunluk ve Adil Dünya İnancı İle Siyasal Katılım Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kurt, E. (2013). *Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Landy, F. J. ve Conte, J. M. (2007). *Work in the 21st Century*. Malden: Blackwell Publishing.

- Lea, J. ve Young, J. (1993). *What is to Be Done About Law and Order? Crisis in the Nineties*. London: Pluto Press.
- Lin, C. W., Chen, S. L. ve Wang, R. Y. (2011). Savouring and Perceived Job Performance in Positive Psychology: Moderating Role of Positive Affectivity. *Asian Journal of Social Psychology* , 14(3), 165 - 175.
- Martin, J. (1981). Relative Deprivation: A Theory of Distributive Injustice for an Era of Shrinking Resources. L. L. Cummings ve B. Staw. (Ed.). *Research in Organizational Behavior* (s. 53–107). Greenwich: JAI Press Inc.
- McKee-Ryan, F.M. ve Harvey, J. (2011). I have a job, but . . .: A Review of Underemployment. *Journal of Management*, 37(4), 962-996.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mishra, S. ve Lalumière, M. L. (2010). You Can't Always Get What You Want: The Motivational Effect of Need On Risk-Sensitive Decision-Making. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46, 605–611.
- Moghaddam, F.M. (2005). The staircase to terrorism: A psychological exploration. *American Psychologist*, 60,161-169.
- Mohammed, F. M. E. (2010). *Akademik Personel Performans Değerlendirme Kriterlerinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Mucuk, İ. (2005). *Modern İşletmecilik*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGrawHill.

- Othman, N. ve Nasurdin, A. M. (2013). *Social Support and Work Engagement: A study of Malaysian Nurses. Journal of Nursing Management, 21(8), 1083-1090.*
- Öner, Z. (2018). *Performans Yönetimi ve Dengeli Ölçüm Kartının Bir Üretim İşletmesinde Uygulanması. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.*
- Örücü, E. ve Köseoğlu, M.A. (2003). *İşletmelerde İşgören Performansını Değerlendirme. Ankara: Gazi Kitabevi.*
- Özdemir, O. (2017). *Lider Desteği ve Örgütsel Adalet Algısının İş Performansına Etkisinde Kişi- Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.*
- Özdemir, F. Tekes, B. ve Öner-Özkan, B. (2018). Birey Düzeyinde Görelî Yoksunluk ve Öznel Esenlik Arasındaki Dolaylı İlişki (Indirect Relationship between Egoistic Relative Deprivation and Subjective Well-Being). *Turkish Journal of Psychology.*(basım aşamasında).
- Özdevecioğlu, M. ve S. Kanırgür. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *KMU İİBF Dergisi, 11(16), 53-82.*
- Özgen, H., Öztürk, A., Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi, Adana: Nobel Kitabevi.*
- Özkan, Ü.A. (2018). *Farklı Lider Üye ve Ekip Üye Etkileşim Kalitesi Kombinasyonlarının Göreceli Yoksunluk ve Psikolojik Sermaye Bağlamında İş Sonuçlarına Etkisi ve Bir Araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.*



- Özpehlivan M. (2015). *Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1), 117 – 139.
- Parham, S.N. (2008). The Effects of Age, Gender and Race on the Relationship between Perceived Job-Relatedness of the Employment Interview and Perceived Job Performance. Doktora Tezi, The Chicago School of Professional Psychology, Amerika.
- Parker, S.K. (2007). That is My Job: How Employees' Role Orientation Affects Their Job Performance, *Human Relations*, 60(3), 403-434.
- Pratkanis, A. R.ve Farquhar P.H. (1992). A Brief History of Research on Phantom Alternatives: Evidence for Seven Empirical Generalizations About Phantoms. *Basic and Applied Social Psychology*, 13(1), 103-122.
- Pugh, D.(1991). *Organizational Behaviour*. London:Prentice Hall International.
- Rahman, S., Hussain, B. ve Haque, A. (2011). Organizational Politics on Employee Performance: An Exploratory Study on Readymade Garments Employees in Bangladesh. *Business Strategy Series*, 12(3), 146-155.
- Runciman, W.G. (1996). *Relative Deprivation and Social Justice*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Saka, O. (2004). Araştırma Evreleri II Araştırmalarda Deneklerin Seçimi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 4(2),81-85.

- Saldamlı, A. (2009). *İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sayın, Ş.K. (1995). Hastane İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminde Ergonominin Yeri. Beşinci Ergonomi Kongresi. İstanbul:MPM Yayınları.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J. G., Osborn, R. N.(1994). *Managing Organizational Behavior*. New York: John Wiley&Sons Inc.
- Shields, J. L. ve Hanser, L. M. (1990) Designing, planning and selling project A, *Personnel Psychology*, 43(2), 241-245.
- Shields, J. (2007). *Managing Employee Performance and Reward Concepts, Practices and Strategies*. New York: Cambridge University Press.
- Sigler, T.H. ve Pearson, C. M. (2000). Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.
- Silber, J. ve Verme, P. (2012). Relative Deprivation, Reference Groups and the Assessment of Standard of Living. *Economic Systems*, 36, 31-45.
- Smith, H. J., Pettigrew, T. F., Pippin, G. M. ve Bialosiewicz, S. (2012). Relative Deprivation: A Theoretical and Meta-Analytic Review. *Personality and Social Psychology Review*, 16, 203–232.
- Sonnentag, S. ve Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. Sonnentag, Chichester. (Ed.). *Psychological Management of Individual Performance*. (s.3-26). John Wiley&Sons.
- Stouffer, S. A. (1949). An Analysis of Conflicting Social Norms. *American Sociological Review* 14(6), 707-717.




- Suliman, A. ve Al Hareti, B. (2013). Perceived Work Climate and Employee Performance in Public Security Organizations in the UAE, Transforming Government: People, Process and Policy, 7(3), 410-424.
- Sweeney, P.D., McFarlin, D.B. ve Inderrieden, E.J. (1990). Using Relative Deprivation Theory to Explain Satisfaction with Income and Pay Level: A Multi Study Examination. *Academy of Management Journal*, 33, 423-436.
- Şafak, Ş.(1997). *Kurumlarda Ev İdaresi*. Ankara: Damla Matbaacılık Reklamcılık ve Yayıncılık Ltd.
- Şafak, Ş. ve Erkal, S. (2011). *Kurumlarda Ev İdaresi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, P. (2013). *Sağlık Personeli Çalışma Saatlerinin Performans Üzerine Etkisi: Ankara'da Bir Hastane Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Şavk M. E. (2010). *Performansı Etkileyen Faktörlerin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisinin Kocaeli İli Sınırlarındaki Devlet Hastanelerinde İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Tabachnick B. G. ve Fidel, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn & Bacon, Inc.
- Terzioğlu, G. ve Aksu, S. 1998. *Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Sevip Sevmeydiği İşlerin İncelenmesi*. (s. 173-183). 1. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi, Ankara.
- Tiryaki-Şen, H. (2018). *Yönetici, Çalışma Arkadaşları ve Örgütsel Destek Algısının Hemşirelerin Psikolojik İyi Oluş ve İş Performansına Etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Toplu, D. (2010). *Örgütsel Adaletin Yöneticiye Güven Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Tsang, L.P., Sham, S.Y.A., Law, S.L.W., Szel, C.Y.S., Tang, S.K.T., Kong, C.Y., Irene Ho, S.C., Wong, P.S.Y. ve Tarrant, M. (2017). Self-Perceived Performance-Based Training Needs of Senior Nurse Managers Working in United Christian Hospital: A Cross-Sectional Exploratory Study. *International Archives of Nursing and Health Care*, 3(2), 1-14.
- Tutar, H. ve Altıngöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 65(2), 195-218.
- Ulukök, E., Akın, A. ve Gökdeniz, İ. (2017). Algılanan Fazla Niteliklilik, İşe Adanmışlık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(54), 916-923.
- Uysal, Ş. (2015). Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı Tarihiçesi, Amaç ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 5(2), 32-39.
- Uyargil, C. (1994). İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 262.
- Uyargil, C. (2013). Performans Yönetimi Sistemi, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Van-Scotter, J. R. (2000). Relationships of Task Performance and Contextual Performance with Turnover, Job Satisfaction, and Affective Commitment. *Human Resource Management Review*, 10(1), 79-95.
- Viswesvaran, C. ve Ones, D.S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4): 216-226.

- Viswesvaran, C. (2002). Assessment of Individual Job Performance: A Review of the Past Century and a Look Ahead. N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Ed.). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology. Personnel psychology.* (s. 110-126). Thousand Oaks, CA, : Sage Publications Ltd.
- Walker, I. ve Pettigrew, T. F. (1984). Relative Deprivation Theory: An Overview and Conceptua Critique. *British Journal of SocialPsychology*, 23, 301-310.
- Walker, I. ve Smith, H. J. (2002). Fifty Years of Relative Deprivation Research. I. Walker ve H. J. Smith (Ed.). *Relative Deprivation: Specification, Development, and Integration* (s. 1-9). New York: Cambridge University Press.
- Werner, J. M. (2000). Implications of OCB and Contextual Performance for Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 10 (1), 3- 24.
- World Health Organization (WHO). (2017). *Process of Translation and Adaptation of Instruments*. Erişim:20.02.2019, <https://www.who.int/>
- Yan, A., Zhu, G. ve Hall, D. T. (2002). International Assignments for Career Building. *Academy of Management Review*, 27, 373–383.
- Yao, Q., Chen, R., Cai, G. (2013). How Internal Marketing Can Cultivate Psychological Empowerment and Enhance Employee Performance. *Social Behavior and Personality*, 41(4), 529-538.
- Yener, H. (2007). *Personel Performansına Etki Eden Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli (Yem) İle İncelenmesi ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Yertutan, C. (2000). *Kurumlarda Ev İdaresi Hizmetlerinin Verimliliği*. Ankara: Minpa Matbaacılık.

- Yıldırım, S. (1997). *Profesyonel Hastane Yöneticilerinin Nitelikleri Konusunda Sağlık Meslekleri Mensuplarının Önkabulleri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yitzhaki, S. (1979). Relative Deprivation and the Gini Coefficient. *The Quarterly Journal of Economics*, 93(2), 321-324.
- Young, J. (2004). *Crime and the Dialectics of Inclusion/Exclusion: Some Comments of Yar and Penna*. *British Journal of Criminology*, 44(4),550–61.
- Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13(3), 241-251.
- Yüksel, Ö. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi Ankara, Gazi Kitabevi.
- Yürür, Ş. (2008). Örgütsel Adalet ile İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 13(2), 295-312.

## EK 1. Orijinallik Raporu

 <p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b> <b>DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</b></p>
<p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b> <b>AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</b></p> <p style="text-align: right;">Tarih: 12/06/2019</p> <p>Tez Başlığı : Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi</p> <p>Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 148 sayfalık kısmına ilişkin, 11/06/2019 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turmitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezim benzerlik oranı % 8'dir.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- X Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç</li> <li>2- X Kaynakça hariç</li> <li>3- X Alıntılar hariç</li> <li>4- <input type="checkbox"/> Alıntılar dâhil</li> <li>5- X 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol> <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda 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.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p> <p style="text-align: right;">  12.06.2019         </p> <p>Adı Soyadı: Nihan YILMAZ</p> <p>Öğrenci No: N12242334</p> <p>Anabilim Dalı: Aile ve Tüketici Bilimleri</p> <p>Programı: Aile ve Tüketici Bilimleri</p> <p>Statüsü: X Doktora <input type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.</p>
<p><b><u>DANIŞMAN ONAYI</u></b></p> <p>UYGUNDUR.</p> <p style="text-align: center;">  Prof. Dr. Sibel ERKAL         </p>

## EK 2. Etik Kurul Formu



T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük

Sayı : 35853172/ 433 - 937

01 Mart 2018

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 15.02.2018 tarih ve 1630 sayılı yazınız.

Enstitünüz Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı doktora programı öğrencilerinden **Arş. Gör. Nihan YILMAZ**'ın **Prof. Dr. Sibel ERKAL** danışmanlığında yürüttüğü "**Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Göreli Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **20 Şubat 2018** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU  
Rektör a.  
Rektör Yardımcısı

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara  
Telefon: 0 (312) 305 3001 - 3002 • Faks: 0 (312) 311 9992  
E-posta: yazimd@hacettepe.edu.tr • www.hacettepe.edu.tr

Ayrıntılı Bilgi için:  
Yazı İşleri Müdürlüğü  
0 (312) 305 1008

Öğrenci İşlerine  
Yazı İşleri Müdürlüğü  
05-03-2018



**EK 3. Anket Formu****HASTANELERDE ÇALIŞAN KURUM EV İDARESİ PERSONELİNİN GÖRELİ YOKSUNLUK DUYGUSUNUN PERFORMANSA ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

*Bu araştırma hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun performansa etkisinin incelenmesi amacıyla doktora tezi kapsamında yapılmaktadır. Araştırmada toplanan veriler, sadece tez çalışmasında kullanılacaktır ve sorulara verilen yanıtlar kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmanın başarılı olabilmesi açısından sorulara vereceğiniz yanıtların gerçek duygu ve düşüncelerinizi yansıtmaları oldukça önemlidir. Lütfen, her soru için size uygun seçeneğe (x) işareti koyup işaretleyiniz. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.*

**Arş. Gör. Nihan Yılmaz**

**H.Ü. İ.İ.B.F. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü**

**A.KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

**Aşağıda sizi tanımaya yönelik sorular sıralanmıştır. Tüm soruları lütfen dikkatlice okuyunuz ve yanıtlayınız.**

**1.Cinsiyetiniz?**

(1)Kadın (2) Erkek

**2. Yaşınız? .....****3.Öğrenim Düzeyinizi belirtiniz.**

- (1) Okuma yazma bilmiyorum
- (2) İlkokul
- (3) Ortaokul
- (4) Lise
- (5) Üniversite
- (6) Lisansüstü

**3. Medeni Durumunuz**

- (1) Evli
- (2) Bekar
- (3) Boşanmış/Dul

**4.Aylık gelirinizi belirtiniz.....****5.Size göre ailenizin ekonomik düzeyi hangi gruba girer?**

- (1) Düşük
- (2) Orta
- (3) Yüksek

**6.Toplam hizmet yılınız?**

- (1)0-5 yıl (2)6-10 yıl (3)11-15 yıl (4)16-20 yıl (5)21 yıldan fazla

**7.Kurumdaki Göreviniz?**

- (1) Ev İdaresi Koordinatörü
- (2) Ev İdaresi Koordinatör Yardımcısı
- (3) Ekip Şefi, Gözetmen
- (4) Temizlik Personeli
- (5) Diğer (Açıklayınız.....)

**8. Kurumdaki görevlendirilme şekliniz?**

- (1)Kurum Personeli (2)Şirket Personeli (3)Diğer(Açıklayınız.....)

**9.Çalıştığınız kuruma ilişkin soruları cevaplandırınız.**

İş bölümü	(1)var	(0)yok
Esnek mesai saatleri	(1)var	(0)yok
Nöbet seçimi	(1)var	(0)yok
Yıllık izin	(1)var	(0)yok
Mazeret izni	(1)var	(0)yok
Doğum izni	(1)var	(0)yok

**10.Günlük çalışma süreniz?**

- (1) 5 saatten az
- (2) 6-7saat
- (3) 8-9 saat
- (4) 9 saat ve üzeri

**11.Çalışma Şekliniz?**

- (1) Sürekli gündüz
- (2) Sürekli gece
- (3) Vardiya şeklinde
- (4) Diğer (Açıklayınız.....)

**12.Yaptığınız işi seviyor musunuz?**

- (1)Her zaman
- (2) Bazen
- (3) Hiçbir zaman

**13.İşinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?**

- (1)Her zaman
- (2) Bazen
- (3) Hiçbir zaman

**14.İşinizden/mesleğinizden tatmin olma durumunuzla ilgili ne söyleyebilirsiniz?**

- (1) Çok tatminim
- (2) Kısmen tatminim
- (3) Tatmin değilim

**15. İşinizde gösterdiğiniz performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?**

- (1) Yetersiz
- (2) Ortalamanın Altı
- (3) Ortalama
- (4) Ortalamanın Üstü
- (5) Yüksek

**16. Amirinizin, sizin iş performansınızı nasıl değerlendirdiğini düşünöyorsunuz?**

- (1) Yetersiz
- (2) Ortalamanın Altı
- (3) Orta
- (4) Ortalamanın Üstü
- (5) Yüksek

**17. Aşağıda işinizle ilgili olarak belirtilen koşullardan ne derece memnun olduğunuzu belirtiniz. (Her bir değişken için ayrı ayrı olarak size uyan cevabı işaretleyiniz.)**

	hiç memnun değilim	memnun değilim	ne memnumum ne memnun değilim	biraz memnunum	çok memnunu m
Maaş	1	2	3	4	5
Çalışma saati	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşları	1	2	3	4	5
Terfi olanakları	1	2	3	4	5
Saygı/prestij	1	2	3	4	5
İş güvenliği	1	2	3	4	5
Genel çalışma koşulları	1	2	3	4	5

**18. İşinizi düşündüğünüzde aşağıdaki duygulardan hangisi/hangileri durumunuzu en iyi tanımlar? (5 seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

- |    |                   |    |                 |
|----|-------------------|----|-----------------|
| 1  | sinirli           | 20 | mutlu           |
| 2  | rahatsız          | 21 | nefret eden     |
| 3  | huzursuz          | 22 | umutlu          |
| 4  | mahcup            | 23 | dargın          |
| 5  | kötü              | 24 | kızgın          |
| 6  | sıkılmış          | 25 | sevinçli        |
| 7  | depresif          | 26 | yalnız          |
| 8  | yoksun            | 27 | sevecen         |
| 9  | cesareti kırılmış | 28 | gururlu         |
| 10 | iğrenmiş          | 29 | rahatlamış      |
| 11 | hoşlanmamış       | 30 | pişman          |
| 12 | tatminsiz         | 31 | küskün          |
| 13 | kederli           | 32 | üzgün           |
| 14 | memnun            | 33 | tatmin olmuş    |
| 15 | heyecanlı         | 34 | kendine güvenen |
| 16 | kaygılı           | 35 | güven dolu      |
| 17 | hakkı yenmiş      | 36 | mutsuz          |
| 18 | minnettar         | 37 | alt üst olmuş   |
| 19 | suçlu             | 38 | kaygılı         |

**19. Birçoğumuzun işimize ilişkin hayalleri ve beklentileri vardır. İşe ilk başladığınız günkü hayal ve beklentilerinizi düşündüğünüzde işinizin bunları ne derece karşıladığını belirtiniz?**

- ( ) Beklediğimden çok daha iyi  
 ( ) Beklediğimden biraz daha iyi  
 ( ) Beklediğim kadar  
 ( ) Beklediğimden biraz daha kötü  
 ( ) Beklediğimden çok daha kötü

**20.Sahip olduğunuz işinizi başkalarının işleri ile karşılaştırıyor musunuz?**

(1)Her zaman (2) Bazen (3) Hiçbir zaman

**21. 20. Soruya “her zaman ve bazen” cevabını verdiyseniz**

**karşılaştırdığınız kişilerin hangi meslekte olduğunu yazar mısınız? (20.**

**Soruya hiçbir zaman cevabı verdiyseniz bu soruyu cevaplamayınız.)**

Karşılaştırma 1 .....

Karşılaştırma 2.....

Karşılaştırma 3 .....

**22. Çevrenizdeki kişilerin sahip olduğu işi hakkettiğini düşünüyor musunuz?**

(1)Her zaman (2) Bazen (3) Hiçbir zaman

**23. İşinizi isteyerek mi seçtiniz?**

(1) Evet

(2) Hayır

(3) Diğer (Açıklayınız.....)

## B.GÖRELİ YOKSUNLUK ÖLÇEĞİ

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, her bir ifade için size en uygun numarayı daire içine alın.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
1 Kendimi başkaları ile karşılaştığımda yoksun (eksik) hissediyorum	1	2	3	4	5 6
2 Benim gibi olan insanlarla kendimi karşılaştığımda ayrıcalıklı hissediyorum.	1	2	3	4	5 6
3 Diğer insanların refah içinde olduğunu gördüğümde, kendimi küskün hissediyorum	1	2	3	4	5 6
4 Diğer insanlarla sahip olduğum şeyleri karşılaştığımda, oldukça iyi durumda olduğumun farkına varıyorum.	1	2	3	4	5 6
5 Diğer insanların benden iyi olduğunu gördüğümde canımı sıkmam	1	2	3	4	5 6
6 Sahip olduklarımdan dolayı tatminsizim.	1	2	3	4	5 6

### C. ALGILANAN BİREYSEL PERFORMANS ÖLÇEĞİ

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, her bir ifade için size en uygun numarayı daire içine alın.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	1	2	3	4	5
2 İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	1	2	3	4	5
3 Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	1	2	3	4	5
4 Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	1	2	3	4	5



### D. İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, her bir ifade için size en uygun numarayı daire içine alın.

	Hiç Katılmıyorum	Az katılıyorum	Bir Ölçüde katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1 Benden beklenen görevleri yerine getiririm.	1	2	3	4	5
2 Ara verdikten sonra işime zamanında dönmekte dakiklik gösteririm.	1	2	3	4	5
3 Boş konuşmalara zaman ayırırım.	1	2	3	4	5
4 Sorumluluğumdaki görevleri yeterli düzeyde yerine getiririm.	1	2	3	4	5
5 İş tanımımda yer alan sorumlulukları yerine getiririm.	1	2	3	4	5
6 İşteki katılımım beklentilerin üzerindedir.	1	2	3	4	5
7 Amirimle uyumlu olarak çalışırım.	1	2	3	4	5
8 İşin gerektirdiği performans standartlarını karşılarım.	1	2	3	4	5
9 İşe gelemeyeceğim bir durumda önceden haber veririm.	1	2	3	4	5
10 Çalışma grubumun genel işleyişini geliştirmek için yapıcı önerilerde bulunurum.	1	2	3	4	5
11 Diğer çalışanları, işlerini yaparken daha etkili yollar denemeleri için cesaretlendiririm.	1	2	3	4	5
12 Kuruluşun yararına olabilecek görüş ve fikir bilgisine sahibim.	1	2	3	4	5
13 İşimin etkinliğini geliştirmek için yeni yollar aramaya devam ederim.	1	2	3	4	5
14 Kuruluşu potansiyel sorunlara karşı koruma sorumluluğuna sahibim.	1	2	3	4	5
15 İşe yeni giren personele yardım ederim.	1	2	3	4	5
16 İş tanımı kapsamında olmayan işleri gönüllü olarak yerine getiririm.	1	2	3	4	5



## EK 4. Ölçek Kullanım İzinleri

GUNER ÇOL <gunercol@istanbul.edu.tr>  
15.11.2017 Paz 19:36  
Nihan GURSOY

Kıymetli meslektaşım kaynak göstererek kullanabilirsiniz. Bu maili kullanmadığım için yeni gördüm. Kolaylıklar ve başarılar dilerim

iPhone'umdan gönderildi

Nihan GURSOY <nihangursoy@hacettepe.edu.tr> şunları yazdı (27 Tem 2017 15:02):

Hocam Merhaba,


Hacettepe Üniversitesi İİBF Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü'nde Araştırma Görevlisiyim. Doktora tez konum için araştırma yaparken, Önce Kirkman ve Rosen tarafından geliştirilen, daha sonra Sigler ve Pearsen (2000) tarafından kullanılan, Türkiye'ye geçerlilik güvenirlik çalışmamızı yaptığımız öğren performansını Ölçeğini gördüm, ölçeğin uyulduğumuz halinden yararlanmak istiyorum. Sizi den ölçeğin uyarlanmış halini kullanabilmek için izninizi rica ediyorum. Aynı zamanda ölçeğin tamamını, değerlendirebilmek için ise puanlandırma sisteminin gönderebilmeniz çok sevinirim.

Çok teşekkür ederim, iyi çalışmalar dilerim.

Arç. Gör. Nihan Yılmaz  
Hacettepe Üniversitesi  
Fizyoloji ve İdari Bilimler Fakültesi  
Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü  
06500 Beştepe-Ankara TÜRKİYE  
99-312-2976330

EA Esra AYDIN <ekurt@baskent.edu.tr>  
28.07.2017 Cum 11:03  
"Nihan GURSOY" 

   ...

 rol içi rol dışı iş performansı d...  
18 KB

Merhaba Nihan Hocam,

Yüksek lisans tezimde kullandığım İş Performans Ölçeği'nin orijinal halini ve Türkçe'ye uyarlanmış halini ekte gönderiyorum. Yaptığım Türkçe uyarlamayı atf vererek kullanmanızda hiçbir sıkıntı yok. Ölçekle ilgili dikkat etmeniz gereken bir iki nokta var, onları da sizle paylaşıyorum.

1. Ölçek, iş performansı algısını ölçmektedir. Bireyin kendi performansını nasıl değerlendirdiğini ortaya çıkarmaktadır. 5'li Likert tipi ölçek ile puanlandırılmaktadır.
2. Ölçeğin iki alt boyutu var: Rol içi ve rol dışı iş performansı. Size gönderdiğim belgede hangilerinin rol içi ve hangilerinin rol dışı olduğunu belirttim.
3. Ölçekte bir tane ters kodlama gerektiren soru var. (3.soru-reverse soru)

Tezinizde kolaylıklar diliyorum. İyi çalışmalar.

**Arş.Gör. Esra AYDIN**  
Baskent Üniversitesi  
Ticari Bilimler Fakültesi  
Turizm ve Otelcilik Bölümü  
İletişim: 0312 246 66 66 / 1700

From: Nihan GURSOY [mailto:nihangursoy@hacettepe.edu.tr]