

ARAŞTIRMA MAKALESİ

KURUM EV İDARESİ PERSONELİNİN GÖRELİ YOKSUNLUK DUYGUSUNUN PERFORMANSA ETKİSİNİN İNCELENMESİ *

Nihan YILMAZ **
Sibel ERKAL ***

ÖZ


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'da faaliyet gösteren hastanelerdeki kurum ve ev idaresi personeli oluşturmaktadır. Çalışmada, araştırmaya katılmayı kabul eden 949 ev idaresi personeline anket uygulanmıştır. Araştırmada, "Görelî Yoksunluk Ölçeği", "İşgören Performansı Ölçeği" ve "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 saptanmıştır ($p < 0,05$).

Anahtar Kelimeler: Ev idaresi personeli, görelî yoksunluk, iş performansı

MAKALE HAKKINDA

* Bu çalışma, Nihan Yılmaz'ın Prof. Dr. Sibel Erkal danışmanlığında hazırladığı "Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi" adlı doktora tez çalışmasından üretilmiştir.

** Arş. Gör. Dr., Hacettepe Üniversitesi İİBF, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, nihangursoy@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-2451-0852>

*** Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi İİBF, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, erkalsibel@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-2200-0258>

Gönderim Tarihi: 29.08.2019

Kabul Tarihi: 07.01.2020

Atıfta Bulunmak İçin:

Yılmaz, N., Erkal, S. (2020). Kurum Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 127-148

THE ANALYSING THE EFFECT OF RELATIVE DEPRIVATION OF HOUSEKEEPING PERSONNEL ON THEIR PERFORMANCE *

Nihan YILMAZ **
Sibel ERKAL ***

ABSTRACT

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 comprised the institution and housekeeping personnel serving in the hospitals of Ankara. The questionnaire was administered to 949 housekeeping personnel who accepted to participate in the study. In this study "Relative Deprivation Scale", "Employee Performance Scale" and "Job Performance Scale" 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". It was determined that 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, job performance

ARTICLE INFO

* This study was produced from Nihan Yılmaz's PhD thesis titled "The Analysing The Effect of Relative Deprivation of Housekeeping Personnel on Their Performance" which prepared in consultation with Prof. Dr. Sibel Erkal.

** Hacettepe University, nihangursoy@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-2451-0852>

*** Hacettepe University, erkalsibel@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-2200-0258>

Received: 29.08.2019

Accepted: 07.01.2020

Cite This Paper:

Yılmaz, N., Erkal, S. (2020). Kurum Ev İdaresi Personelinin Göreli Yoksunluk Duygusunun Performansa Etkisinin İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 127-148

I. GİRİŞ

Görelî yoksunluk, kişinin kendisini başka kişilerle ya da ait olduğu grubu 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 kırgınlık ve hoşnutsuzluk hissetmelerine neden olan öznel bir durumdur (Walker ve Pettigrew, 1984). Bundan dolayı, çalışanların sosyal hayatlarından elde ettikleri kazanımlardan duydukları tatmin ya da tatminsizliğin sadece bu kazanımlara bağlı olmadığı, ayrıca çalışanların kendi kazanımlarını başkalarının kazanımları ile karşılaştırdıklarında yaşadıkları yoksunluk hisleri ile hayal kırıklıklarına bağlı olduğu şeklinde açıklanmaktadır (Bos vd., 1997).

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 yılından 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; Walker ve Smith, 2002).

Çalışanların kurum içindeki kaynakların ve ödüllerin dağıtımı konusunda adaletsiz olan uygulamalara karşı gösterdikleri tepkiler, “Reaktif-İçerik Teorileri” olarak kavramlaşmıştır (Eroğlu 2009). 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 kuramsal yaklaşımlardır. Bu teorilerin ortak yönü, çalışanların adil olmayan uygulamalara karşı olumsuz duygular şeklinde tepki göstermesi ve uygulamalardaki adaletsizliği düzeltecek şekilde hareket ederek bu durumdan kaçınmaya çalışmalarıdır. Bu teoriler, çalışanların, kurumdaki ücret vb. gibi kazanımların adaletsiz dağılımına karşı tepkilerine odaklandıkları için reaktif-içerik teorileri olarak adlandırılmaktadır (Greenberg, 1987).

Görelî yoksunluk, “sahip olunanlar” ile “sahip olunmayanlar” arasında karşılaştırma yapılması sonucu ortaya çıkan eşitsizliğe verilen tepkinin duygusal bir sonucudur (Smith vd., 2012). Sahip olunanlar bağlamında dezavantajlı olanlar düşük risk olarak istenilen çıktılara ulaşamayabilirler. Bu durumda, düşük risk almak yerine, yüksek riskli stratejileri seçerek, en azından ihtiyaçlarını karşılama şansını elde etmeyi tercih edebilirler (Mishra ve Lalumière, 2010).

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 (Cowherd ve Levin, 1992). 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).

Çalışanların performansını etkileyen faktörlerden biri olan memnuniyet konusunda ortaya atılmış birçok geleneksel teori, nesnel anlamda ödül ile memnuniyet arasında doğrusal bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir. Bu teorilere göre, ödül arttıkça, memnuniyet de artmaktadır. 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

Kaynak: Dabelko, 1971

- Bireyler, sosyal sistem tarafından yüksek oranda ödüllendirildiğinde ve ödülllerinden memnun kaldıklarında, ortaya çıkan duruma “mutlak memnuniyet” denir.
- Bireyler sosyal sistem tarafından çok az ödüllendirilse de durumlarından memnun kaldıklarında, ortaya çıkan duruma “görelî memnuniyet” denir.
- Bireyler, sosyal sistem tarafından yüksek oranda ödüllendirildiğinde, ancak durumlarından tatmin olmadıklarında, ortaya çıkan duruma “görelî yoksunluk” denir.
- 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 vd., 2002).

İnsanın oldukça karmaşık psikolojik yapısı dikkate alındığında, görelî yoksunluğun çalışana yönelik pek çok etkisi bulunmaktadır. Bunlardan birini de performans oluşturmaktadır. Performans kavramı, işletmelerin 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 (Özgen vd., 2002). Akal (1992) tarafından performans; belli zaman dilimindeki amaca yönelik faaliyetlerin gerçekleşmesi şeklinde tanımlanmıştır. Pugh (1991) tarafından ise kurumun veya çalışanın belirlenmiş bir görevi gerçekleştirmesi olarak tanımlanmıştır.

Bir kurumda iş performansını ve bireysel performansı etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çalışanlar, kurumlarına yönelik olumlu duygular taşırlarsa başarılı olabilirler. Kurumlarına yönelik olumlu duygular beslemezlerse, işlerine olan ilgileri azalabilir. Bu durumda çalışanlar her an o kurumdan ve işlerinden uzaklaşmanın yollarını arayabilir ve kendilerinden beklenen performansı gerçekleştiremeyebilirler. Bu da karşımıza performans kavramını çıkarmaktadır ki; işine ilgisi olmayan bir çalışandan yüksek düzeyde performans gerçekleştirmesi beklenemez (Yumuşak, 2008).

Performansın 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 (Sonntag ve Frese, 2002).

Genel olarak tüm işletmelerin temel amaçlarından birisi de, mevcut kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmaktır (Yertutan, 2000). 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 kaynakların etkin kullanımı ve sergilenen performans oldukça önemlidir (Yıldırım 1997).

Modern hastane yönetiminde Ev İdaresi bölümü önemli bir yer tutmaktadır. Bu bölüm fonksiyonel 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 taşımaktadır. 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; Erkal ve Şafak, 2000; Şafak ve Erkal, 2011).

Sağlık hizmetlerinin kaliteli bir şekilde sunulabilmesi için, iş gücü performansından yararlanarak insan gücü ve maliyet kayıplarını önlemek, böylece kaynak kullanımında verimliliği sağlamak gerekir (Sayın, 1995). Hizmetin verimli, kaliteli, yararlı ve düşük maliyette olması, hastane için hizmet veren tüm meslek dallarının ortak sorumluluk alanı içerisindeydir. Çünkü kurumlarda yürütülen çeşitli hizmetler ancak bir ekip çalışması gerçekleştirildiği zaman istenen düzeyde yürütülebilmektedir. Ekip çalışmasında yer alan tüm meslek gruplarının yürütülen hizmetteki yeri ve rolü tam olarak bilinip benimsendiği sürece hizmet amacına ulaşabilecektir. Ev idaresi bölümü de ekip çalışmasında yer alan hizmet gruplarından biridir ve grup içerisindeki yeri oldukça önemlidir (Şafak, 1997).

Kurum ev idaresi bölümü, destek bir bölüm olarak görülmekle birlikte hastanelere dair izlenimleri etkileme gücüne sahip bir bölümdür (Güven, 2006). 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 sorunla karşı karşıyadır. 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 ve iletişim eksikliğine neden olmaktadır (Buick ve Thomas, 2001; Pelit ve Türkmen, 2008). Yaptığı işe ilişkin olumlu bir tutumda olan bir çalışan, çalıştığı kuruma da 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). Bu bağlamda, insan unsurunun büyük önem taşıdığı hastanelerde 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 görelî yoksunluk duygusunun iş performanslarına ve algılanan bireysel performansa olan etkisi incelenmiş ve görelî yoksunluk duygusu yaşayan personelin performansını artıracak çözümler önerileri sunulmuştur. Böylelikle bundan sonra bu konuda yapılacak olan çalışmalara bir kaynak sağlanarak alan yazınındaki bilgi birikimine katkı sağlanmıştır.

II. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

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 araştırmadır. 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.

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

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.

Demirdağ ve diğerlerinin (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.

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.

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.

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. Aslan’ın (2012) İstanbul ili Avrupa bölgesindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin bağlamsal performans düzeylerini incelediği araştırmasında ise 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.

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. 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. 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.

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 (Sweeney vd., 1990; Jones ve Wildman, 2008; Bolino ve Turnley, 2009); bir kısmı sağlık üzerindeki etkilerini (Adler vd., 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) ele almıştır.

Abualrub (2004) Amerika, İngiltere ve Kanada'da çalışan hemşirelerin sosyal destek algılarını, iş performansı ve iş streslerini, Tsang ve diğerleri (2017), hemşirelerin algılanan performansa dayalı eğitim ihtiyaçlarını, Othman ve Nasurdin (2013) Malezya'da çalışan hemşireler arasında yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteği ile hemşirelerin işe kendilerini vermesi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir.

III. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

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'nden ve ilgili hastanelerden izin alınıp, 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 örnekleme 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):

Kullanılan formül;

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

N: Evrendeki kurum ev idaresi personeli sayısı

n: Örneklem alınacak kurum ev idaresi personeli

p: İncelenecek olayın görülüş sıklığı

q: İncelenecek olayın görülmeysi sıklığı

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

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

α: 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, toplamda 949 ankete ulaşılmıştır.

3.2. Veri Toplama Yöntem ve Araçları

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 ve diğerleri (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. Bu adımdan 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. Sonraki aşamada geri çeviri yapılarak orijinal ölçek arasındaki farkları belirlemek için iki sürüm karşılaştırılmıştır. Son aşama olan pilot uygulama aşamasında 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. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 36 iken; en düşük puan 6’dır. Alınan yüksek puan, personelin görelî yoksunluk yaşamakta olabileceği sonucuna ulaştırabilir.

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’s α 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. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 20 iken; en düşük puan 4’tür. Ölçekten alınan düşük puan, personelin algıladığı iş performansının “düşük” olduğu sonucuna ulaştırabilir.

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”.

Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 80 iken; en düşük puan 16’dır. Ölçekten alınan düşük puan, personelin iş performansının “düşük” olduğu sonucuna ulaştırabilir.

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 Őefleri tarafından anketler uygulatarak toplanmıştır. Söz konusu anket alışması Aralık 2018 ve Őubat 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler IBM SPSS Statistics 23.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. 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 testi, 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 “oklu karşılaştırma testi” (Bonferonni ya da Tamhane’s T2) kullanılmıştır. “Varyans homojenliğini” 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 lek geçerliliği için doğrulamalı faktör analizi, ölçek güvenirliği için Cronbach’s Alpha değerinden yararlanılmıştır. Cronbach’s alfa değeri genelde kabul edilebilir değer olan 0,70’ten (Nunnally 1978) yüksek olarak belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi

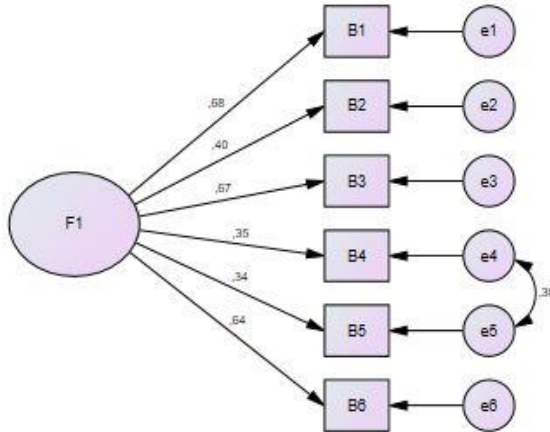
	Cronbach's Alpha
Görelî yoksunluk leği	0,709
Algılanan bireysel performans leği	0,918
İş performansı leği	0,912
Rol içi iş performansı alt boyutu	0,841
Rol dışı iş performansı alt boyutu	0,885

Doğrulamalı Faktör Analizi

Görelî yoksunluk leği için, “doğrulamalı faktör analizi” “IBM SPSS AMOS 23 programı” ile yapılmıştır. İlk aşamada, tek faktör-boyutun gizil değişkeni (F1: Görelî yoksunluk leği) 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 değer atanması (genelde 1) sağlanmalıdır (Hair vd., 2005).

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, χ^2/df , GFI, IFI, CFI ve SRMR değerlerinin iyi, RMSEA değerinin ise kabul edilemez (Hu ve Bentler, 1999; Tabachnick ve Fidell, 2001; Meydan ve Şeşen, 2011) görülmektedir. Uyum indeksleri incelendiğinde, görelî yoksunluk ölçeğinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir (Tablo 2).

Tablo 2. DFA Modelinin Uyum İndeksleri

χ^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 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Kabul Edilebilir Değer Aralığı

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^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 4. Standart Regresyon Katsayıları

		Standart Regresyon Katsayıları
B1	Görelî yoksunluk ölçeği	0,678***
B2	Görelî yoksunluk ölçeği	0,395***
B3	Görelî yoksunluk ölçeği	0,670***
B4	Görelî yoksunluk ölçeği	0,353***
B5	Görelî yoksunluk ölçeği	0,338***
B6	Görelî yoksunluk ölçeği	0,636***

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

IV. BULGULAR VE 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 yaptığı 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) yarıdan 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 (Tablo 5).

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 (Tablo 5).

Tablo 5. 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 6). 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.

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 6).

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 6). 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 ve diğerlerinin (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 %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 6). 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.

Tablo 6. 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 İzin	Yok	28	3,0
	Var	921	97,0
Mazeret İzni	Yok	130	13,7
	Var	819	86,3
Doğum İzni	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

Tablo 7’de ölçeklerin genel ortalamasına bakıldığında, ev idaresi personelinin görelî yoksunluk puan ortalamasının (16,79±5,730), orta düzeyin altında olduğu görülmektedir (Min-Max: 5-36). Personelin algılanan bireysel performans puan ortalamasının ise yüksek olduğu belirtilebilir. Bu sonuç personelin görelî yoksunluk düzeyinin yüksek olmaması sebebiyle performanslarının olumsuz etkilenmediğini düşündürmektedir.

Personelin algılanan bireysel performans puan ortalamasının (16,81±4,387) yüksek olduğu belirtilebilir (Min-Max: 4-20) (Tablo 7).

İş performansı ölçeğinin genel ortalamasına bakıldığında ise, personelin ölçekten aldığı puanın (68,18±11,410) orta düzeyin üzerinde olduğu (Min-Max: 16-90); iş performansının alt boyutu olan rol içi iş performansı (38,32±6,522) ve rol dışı iş performansı puanının (29,86±5,828) yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 7). Bu sonuç özellikle hastanelerde kurum ev idaresi personelinin iş performansını en üst seviyeye getirecek, çalışanların motivasyonlarını artıracak çalışmaların yapılması gerektiğini göstermektedir.

Tablo 7. Ölçeklere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçekler	Ort.	Std. Sapma	Min ve Mak 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 8 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 ($p < 0,05$). Bu sonuca göre görelî yoksunluk düzeyi düştükçe performansın arttığı söylenebilir. Bu ise görelî yoksunluk yaşıyan, kendilerini başkaları ile kıyasladığında yoksun hisseden personelin performansının da olumsuz etkileneceğini göstermektedir.

Görelî yoksunluk ölçeği ile iş performansı ve rol içi iş performansı alt boyutu arasında anlamlı derecede bir ilişki bulunmamaktadır.

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 8). Bu sonuca göre bireylerin performanslarını olumlu yönde algılamalarının onların çalışmalarında göstermiş oldukları iş performansını da olumlu yönde etkilediğini düşündürmektedir.

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 8). 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.

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 8).

Tablo 8. 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	-0,248	0,101	0,003	-0,194
	p	0,000***	0,156	0,965	0,006**
Algılanan bireysel iş performansı ölçeği	r	1	0,695	0,644	0,640
	p		0,000***	0,000***	0,000***
İş performansı ölçeği	r		1	0,932	0,914
	p			0,000***	0,000***
Rol içi iş performansı alt boyutu	r			1	0,706
	p				0,000***

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 9).

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. Sonuç olarak, 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 vd., 2017). 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. Doğan'ın (2005) çalışmasında ise yaş ile rol dışı iş performansı arasında kuvvetli ilişki bulunamamıştır.

Tablo 9. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması

Yaş Grupları	n	Ort.	Ss	F	p	Fark	
Görelî yoksunluk ölçeği	18-25	144	20,27	6,798	2,590	0,038*	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	0,033*	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	0,027*	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

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 9).

Tablo 10'a göre iş performansı ölçeği (=69,92), rol içi (=39,37) ve rol dışı iş performansı (=30,55) alt boyutlarında evli olan personelin almış olduğu ortalama puan bekar ve boşanmış/dul olan personele 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 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

ortalamlarının evlilerden anlamlı olarak daha düşük olduğu bulunmuştur. Tiryaki-Şen'in (2018) yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destek algısının hemşirelerin psikolojik iyi oluş ve iş 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.

Tablo 10. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırması

	Medeni Durum	n	Ort.	S.S	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	0,007**	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	0,003**	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	0,048*	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 11).

Tablo 11'de görelî yoksunluk (=18,08) ve algılanan bireysel performans (=17,57) ölçeklerinde orta/yüksek ekonomik düzeye sahip olan kurum ev idaresi personelinin ölçeklerden aldığı ortalama, düşük ekonomik düzeyi olan personele 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.

Tablo 11. Ev İdaresi Personelinin Görelî Yoksunluk ve Performans Düzeylerinin Ekonomik Düzeye Göre Karşılaştırması

Ekonomik Düzey		n	Ort.	Ss	t	p
Görelî yoksunluk ölçeği	Düşük	449	15,42	5,891	-3,359	0,001**
	Orta/yüksek	500	18,08	5,285		
Algılanan bireysel performans ölçeği	Düşük	449	16,00	4,657	-2,557	0,011*
	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		

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucuna göre, ev idaresi personelinin görelî yoksunluk puan ortalamasının “orta düzeyin altında” olduğu, personelin algılanan bireysel performans puan ortalamasının “yüksek” olduğu, iş performansının “orta düzeyin üzerinde” olduğu; iş performansının alt boyutu olan rol içi iş performansı ve rol dışı iş performansı puan ortalamasının ise “yüksek” olduğu belirlenmiştir.

Ev idaresi personeli, yoğun iş temposuna uyum sağlama zorunluluğu, fiziksel gücün yoğun olarak kullanılması zorunluluğu, çalışma saatlerinin fazlalığı gibi çalışma koşullarına sahip çalışanlardır. Ev idaresi personelinin görelî yoksunluğunun ve performansının belirlenmesine ilişkin herhangi bir çalışma bulunmadığından bu araştırmanın sonuçlarına göre, hastanede çalışan ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun önlenerek, algılanan bireysel performansları ve iş performanslarını artırmak amacıyla şu önerilerde bulunulabilir;

- Çalışma sonucuna göre personelin, %37,4’ünün vardiyalı çalıştığı bu sebeple, personelin olası görelî yoksunluk duygusunun engellenebilmesi, iş performansının yükseltilebilmesi için vardiyalı çalışma saatlerinin planlanması, böylece personelin çok fazla yorulmasının önlenmesi.
- Araştırma sonuçlarına bakıldığında, personelin büyük kısmının uzun çalışma saatlerine sahip olduğu görülmektedir. Personelin %56,1’inin 8-9 saat, %7,2’sinin 9 saat ve üzeri çalıştığı göz önüne alındığında, ev idaresi personelinin görelî yoksunluk duygusunun azaltılması, memnuniyetinin artırılması için çalışma saatlerinin ve genel çalışma koşullarının düzenlenmesi.
- Çalışma sonucuna göre, kurum ev idaresi personelinin düşük ücretlerle çalıştığı görülmektedir. Kurum çalışanlarına yönelik yapılacak maddi ve manevi desteğin de 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.

KAYNAKLAR

Abualrub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1),73-78.

Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology* (pp.267-269). San Diego, Academic Press.

Adler, N. E., Epes, E. S. Castellazzo, G., & 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), 586-592.

Akal, Z. (1992). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi: Çok yönlü performans göstergeleri*. Ankara: MPM Yayınları.

Aslan, M. (2012). *Hastanelerde çalışan hemşirelerin bağlamsal performans düzeyleri ve ilişkili faktörler* (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Aydın, G. (2014). *Leader-member exchange (LMX) based relative deprivation and employee outcomes* (Yayımlanmamış doktora tezi). Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2009). Relative deprivation among employees in lower-quality leader-member exchange relationships. *The Leadership Quarterly*, 20(3), 276–286.

Bos, B. V., Vermunt, K., & 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.

Buick, I., & 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.

Coşkuner, S., & Yertutan, C. (2009). Kurum ev idaresi alanında çalışanların örgütsel bağlılıklarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 1-18.

Cowherd, M. D., & Levine, D. I. (1992). Product quality and pay equity between lower-level employees and top management: An investigation of distributive justice theory. *Administrative Science Quarterly*, 37(2), 302-320.

Crosby, F. J. (1976). A model of egoistical relative deprivation. *Psychological Review*, 83(2), 85-113.

Crosby, F. (1982). *Relative deprivation and working women*. New York, Oxford University Press.

Çiçek, B. (2016). *Hastanelerde kurum ev idaresi personeli perspektifinden iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının ve güvenlik kültürüne ilişkin algı düzeylerinin belirlenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören 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(4), 280-296.

Dabelko, D. D. (1971). *Relative deprivation theory and its application to the study* (Unpublished doctoral dissertation). University of Illinois, Illinois.

Demirdağ, G. E., Aydoğan, E., & Demirdağ, A. (2016). *Çalışan ve çalışmayan kadınların cinsiyet eşitsizliklerine yönelik tutumlarında göreceli yoksunluğun aracı rolü* (Conference presentation). 2nd International Congress on Economics and Business (ICEB'16) New Economic Trends and Business Opportunities, Sarajevo.

Doğan, Y. (2005). *Organizasyonlarda pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların görev ve bağlamsal performansları üzerine etkisini belirlemeye yönelik Kayseri'de bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S., & Sowa D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

Eker, Ç. (2018). *Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisinin incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Erkal, S., & Şafak, Ş. (2000). Hastanelerde enfeksiyonların kontrolünde ev idaresi bölümünün önemi. *Ev Ekonomisi Dergisi*, 6(6), 53-58.

Eroğlu, Ş. (2009). *Örgütsel adalet algılaması ve iş tatmini hakkında bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Gemalmaz, A. (2009). *Bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan temizlik personelinin kurumda çalıştıkları süre boyunca iş kazası geçirme durumları ve son kaza-yaralanmaya ait özelliklerin belirlenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.

Gürbüz, E. (2014). *Hastane ve sağlık kurumları yönetimi bilim dalı çalışanlarda örgüt kültürü ve iş performansı: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi çalışanları örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Gürsoy, N. (2013). *Hastane çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına etkisi: kurum ev idaresi personeli üzerine bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Güven, N. S. (2006). *Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin hizmet içi eğitim programını değerlendirmeleri* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Homans, G. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York, Harcourt Brace & World.

Hu, L. T., & Bentler P. M. (1999). *Cut off Criteria for Fit Indexes in Covariance Structural Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives*. Londra, Psychology Press.

Jones, A. M., & Wildman, J. (2008). Health, income and relative deprivation. *Journal of Health Economics*, 27(2), 308–324.

Kıral, G. (2009). *Türkiye'de yaşayan kadınların görelî yoksunluk ve adil dünya inancı ile siyasal katılım düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Kurt, E. (2013). *Algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi: Turizm işletmelerinde bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Lea, J., & Young, J. (1993). *What is to be done about law and order? Crisis in the nineties*. London, Pluto Press.

Martin, J. (1981). Relative deprivation: a theory of distributive injustice for an era of shrinking resources. In L. L. Cummings, & B. Staw. (Eds.). *Research in Organizational Behavior* (pp. 53–107). Greenwich: JAI Press Inc.

Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi Amos uygulamaları*. Ankara, Detay Yayıncılık.

Mishra, S., & 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(4), 605–611.

Moghaddam, F.M. (2005). The staircase to terrorism: A psychological exploration. *American Psychologist*, 60(2), 161-169.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York, Mc Graw Hill.

Othman, N., & Nasurdin A. M. (2013). Social support and work engagement: A study of Malaysian nurses. *Journal of Nursing Management*, 21(8), 1083-1090.

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 iş sonuçlarına etkisi ve bir araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Pelit, E., & Türkmen, F. (2008). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.

Pugh, D. (1991). *Organizational behaviour*. London, Prentice Hall International.

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.

Sayın, Ş. K. (1995). *Hastane işletmelerinde toplam kalite yönetiminde ergonominin yeri*. Beşinci Ergonomi Kongresi. İstanbul, MPM Yayınları.

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(1), 27-52.

Smith, H. J., Pettigrew, T. F., Pippin, G. M., & Bialosiewicz, S. (2012). Relative deprivation: a theoretical and meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 16(3), 203-232.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Chichester (Ed.). *Psychological Management of Individual Performance* (pp.3-26). John Wiley&Sons.

Stouffer, S. A. (1949). An analysis of conflicting social norms. *American Sociological Review*, 14(6), 707-717.

Sweeney, P. D., McFarlin, D. B., & 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(2), 423-436.

Şafak, Ş. (1997). *Kurumlarda ev idaresi*. Ankara, Damla Matbaacılık Reklamcılık ve Yayıncılık Ltd.

Şafak, Ş., & Erkal S. (2011). *Kurumlarda ev idaresi*. Ankara, Detay Yayıncılık.

Şahin, P. (2013). *Sağlık personeli çalışma saatlerinin performans üzerine etkisi: Ankara'da bir hastane örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

Şavk, M. E. (2010). *Performansı etkileyen faktörlerin çalışan motivasyonu üzerine etkisinin Kocaeli ili sınırlarındaki devlet hastanelerinde incelenmesine yönelik bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Tabachnick, B. G., & Fidel, L.S. (2001). *Using multivariate statistics*. Boston, Allyn & Bacon, Inc.

Tiryaki-Şen H. (2018). *Yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destek algısının hemşirelerin psikolojik iyi oluş ve iş performansına etkisi* (Yayımlanmamış doktora 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., & 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 Car*, 3(2), 1-14.

Ulukök, E., Akın, A., & Gökdeniz, İ. (2017). Algılanan fazla niteliklilik, işe adanmışlık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(54), 916-923.

Walker, I., & Pettigrew, T. F. (1984). Relative deprivation theory: An overview and conceptual critique. *British Journal of Social Psychology*, 23(4), 301-310.

Walker, I., & Smith, H. J. (2002). Fifty years of relative deprivation research. In I. Walker, & H. J. Smith (Eds.). *Relative deprivation: Specification, development, and integration* (pp. 1-9). New York, Cambridge University Press.

Yan, A., Zhu, G., & Hall, D. T. (2002). International assignments for career building. *Academy of Management Review* 27(3), 373-383.

Yertutan, C. (2000). *Kurumlarda ev idaresi hizmetlerinin verimliliği*. Ankara, Minpa Matbaacılık.

Yıldırım, S. (1997). *Profesyonel hastane yöneticilerinin nitelikleri konusunda sağlık meslekleri mensuplarının ön kabulleri* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Young, J. (2004). Crime and the dialectics of inclusion/exclusion: Some comments of yar and penna. *British Journal of Criminology*, 44(4), 550-561.

Yumuşak, S. (2008). İşgören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 241-251.

Yürür, Ş. (2008). Örgütsel adalet ile iş tatmini ve çalışanların bireysel özellikleri arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 13(2), (2): 295-312.

