



ÇALIŞMA ORTAMI ÖZELLİKLERİNİN HEKİMLERİN GÖREV VE BAĞLAMSAL PERFORMANSINA ETKİSİ

The Impact of Work Environment Characteristics on the Task and Contextual Performance of Doctors

Arş.Gör.Dr. Meltem AKCA

İstanbul Üniversitesi, Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi, İstanbul/Türkiye

Arş Gör. Dr. Büşra Gizem YURTÇU

Çukurova Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Adana/Türkiye

Akca, M. & Yurtçu, B.G. (2017). "Çalışma Ortamı Özelliklerinin Hekimlerin Görev ve Bağlamsal Performansına Etkisi", Vol:3, Issue:15; pp:197-207 (ISSN:2149-8598)

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi

Article Arrival Date

15/08/2017

Makale Yayın Kabul Tarihi

The Published Rel. Date

11/09/2017

Anahtar Kelimeler

Çalışma Ortamı,Görev Performansı,Bağlamsal Performans,Sağlık Çalışanları

Keywords

Work Environment, Task Performance, Contextual Performance, Doctors

ÖZ

Çalışan kişiler hayatlarının büyük bir bölümünü işyeri ortamında geçirmektedir. İşyeri ortamının fiziksel, sosyal ve psikososyal özellikleri çalışanlar için önem arz etmektedir. Üretim ağırlıklı işlerde fiziksel çalışma ortamı özellikleri dikkat çekerken insan ilişkilerinin yoğun olduğu işlerde sosyal çalışma ortamı özellikleri ön plana çıkmaktadır. Çalışma ortamı bireyin iş hayatından mutluluk duymasına zemin hazırlamalıdır. Çalışan tatmini, bağlılığı, performansı çalışma ortamı ile ilişkilidir. Uygun olmayan çalışma ortamı özellikleri bireyler için olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Bireysel performans, kurumsal amaçlarının gerçekleştirilmesinde bireylerin katkısını ifade etmektedir. İşletme dünyasındaki bir çok yenilik bireysel performansın artırılarak kurumsal performansın yükseltilmesi amacıyla taşımaktadır. Son yıllarda görev performansının yanı sıra bağlamsal performans kavramı da değer kazanmaktadır. Bu çalışmada hekimlerin çalışma ortamı özelliklerine ilişkin algılarının görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma, Adana ilindeki iki devlet hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Hekimlerden anket yöntemi ile elde edilen veriler uygun istatistiksel analizler kullanılarak incelenmiştir. Araştırma sonucunda çalışma ortamı özelliklerinin hekimlerin görev ve bağlamsal performans algısı değişimi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

ABSTRACT

Employees maintain most of their lives in the workplace environment. Physical, social and psychosocial work environment characteristics become an important issue for employees. While physical work environment characteristics attract notice on manufacturing focused jobs, social workplace characteristics come into prominence in the human relations intensive jobs. Workplace environment should pave the way for employee's happiness due to the worklife. Work environment is also related with employee's satisfaction, commitment and performance. Inappropriate work environment may compose negative impacts for employees. Individual performance states the employee's contribution to actualise the corporational aims. Most of innovative approaches in business life have the aim of increasing organisational performance with individual performance enhancement. Along with task performance, contextual performance concept raise in value in last years. In this study, it is analysed the impact of perceived work environment characteristics over the task and contextual performance of doctors. Study is actualised in the two governmental hospitals in Adana. The datas, which were obtained from doctors by questionnaire forms, were analysed with statistical methods. In the results of the study it is determined that work environment characteristics have influence over the task and contextual performance variation of the doctors.

1. GİRİŞ

Çalışma hayatı, insanlık tarihi kadar eski bir olgudur ve yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır. Yaşamın devam ettirilmesi gerekliliği dürtüsü iş-çalışma kavramları ile ilişkilidir. Çalışma; bedensel, zihinsel, ruhsal çabanın sistemli bir faaliyeti olarak ele alınmaktadır (Yavuz, 1992). Bu faaliyetlerin çalışma olarak kabul görmesi için kar, kazanç, gelir, ücret gibi ekonomik değer taşıyan mal ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi karşılığında yapılması gerekmektedir (Kaya, 2006). Çalışma hayatı bireyin işi ile uğraşarak geçirdiği zamandır. İnsan üzerinde etkisi bulunan ve iş dışı yaşam üzerinde de baskın role sahip merkezi ilgi alanı çalışma hayatı olarak tanımlanmaktadır (Tınar, Gürçey ve Demirbilek, 1997).

Çalışma hayatı insanlar için önemli bir unsurdur. Birçok insan hayatının büyük bir bölümünde çalıştığı ortamda bulunmaktadır. Sundstrom ve arkadaşlarına (1994) göre insan yaşamının %50'den fazlası iş

yeri ortamında geçmektedir. Bu nedenle çalışma koşullarının fiziksel ve psikolojik özelliklerinin insan yaşamındaki önemi son derece büyüktür. İnsanların fiziksel, ruhsal sağlıklarının devam ettirilebilmesi için çalışma koşullarının elverişliliği önem arz etmektedir. Gerber, Nel ve Von Dyk (1998) çalışma koşullarını çalışanların örgütleri ile olan ilişkileri olarak tanımlamaktadır. Çalışma koşullarının ve çalışma ortamının kalitesinin çalışan performansı üzerinde etkili olduğu vurgulanmaktadır. Çalışan davranışlarını ve performansını etkileyecek fiziksel faktörlerin yanı sıra sosyal faktörler de son yıllarda yapılan araştırmalarda sıklıkla üzerinde çalışılan bir konu olarak dikkat çekmektedir. Günümüzde iş hayatındaki çalışma ortamının fiziksel özelliklerinin çalışanların verimliliği üzerine etkisi büyüktür. Ancak fiziksel olmayan etkenlerin de çalışan mutluluğu ve performansı için önemli bir unsur olduğu kabul edilmektedir. Çalışanların fiziksel, mental ve sosyal açıdan korunmasını sağlayan çalışma ortamı özelliklerinin mevcut olması iş verimliliğini arttırmaktadır (Hayta, 2007).

Performans kavramı endüstriyel ve örgütsel psikolojinin temel kavramlarının başında yer almaktadır (Visweswaran & Ones, 2000). Bireysel performans; çalışanların işlerini yerine getirirken gösterdikleri çabalarının, yetenek ve becerilerinin bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır (Sökmen, 2000). Çalışanın işi ile ilgili faaliyetleri belirli standartlar dâhilinde yapması kişinin performansı olarak nitelendirilmektedir (Armstrong & Taylor, 2014). Performans yönetimi kavramının sistemsel, biçimsel ve bilimsel olarak ilk uygulamalarının 1900'lü yılların başında ABD'de kamu kurumlarında uygulanmaya başladığını söylemek mümkündür. F.Taylor'un iş ölçümü uygulamaları da bilimsel olarak yapılan ilk performans değerlendirme örnekleri arasında yer almaktadır (Uyargil, 2008). Çalışanların performansı; astları, üstleri, müşterileri ve kendileri tarafından değerlendirilebilmektedir (Cheng, Li ve Fox, 2007). Konu ile ilgili literatürde ise çalışan performansına etkisi olduğu düşünülen değişkenler ve performans arasında çok sayıda araştırma yapıldığı görülmektedir. Bireysel performans kavramı yapılan araştırmalarda genellikle bağımlı değişken olarak yerini almaktadır (Sonnentag, 2003). Çalışma ortamı özellikleri ve bireysel performans ile ilgili olarak yapılan açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada sosyal çalışma ortamı özelliklerinin hekimlerin görev ve bağlamsal performansları üzerinde etkili olup olmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Çalışma Ortamı Özellikleri

İş yerinin belirlenmesi, fiziki koşullar, araç gereç, donanım, malzeme, çalışma süreleri, işe başlama ve bitiş saatleri, ara dinlenmeler, iş yükü, iş sağlığı güvenliği, ücretler, üst desteği, meslektaşlar ile ilişkiler, örgüt kültürü, ast-üst ilişkileri, sosyal yardımlar gibi pek çok konu, çalışma koşulları başlığı içinde çalışma ortamı özellikleri olarak ele alınmaktadır (Uyargil vd, 2010; Aisha, Hardjomidjojo ve Yassierli, 2013) Çalışma ortamı, bireyin çalıştığı iç çevresine ilişkin özellikleri tanımlamaktadır. Sıcaklık, ekipman, gürültü, havalandırma, aydınlatma, titreşim ve ortam temizliği gibi kavramlar fiziksel çalışma koşulu unsurları arasında kabul edilmektedir. İş yükü, işin zorluğu, ekip çalışması, örgüt kültürü, örgüt yapısı, pazar koşulları, iş-aile ilişkileri, meslektaş ilişkileri de sosyal çalışma koşulları arasında değerlendirilmektedir (Briner, 2000). Çalışma ortamında çalışanları etkileyebilecek faktörlerden psikososyal faktörler son yıllarda yapılan araştırmalarda sıklıkla ele alınmaktadır. Psikososyal çalışma koşulları; iş içeriği ve organizasyon ile ilgili olan ve çalışma ortamındaki sosyal ilişkiler ile açıklanan faktörlerdir (Eriksson vd, 2007). İş kapsamı, işin içeriği, iş yükü, görevlerin açıklığı, üst desteği, karar verme yetkisi, organizasyon kültürü, çalışma yaşam kalitesi, rol çatışması, liderlik, iş tatmini, iletişim olanakları gibi pek çok unsur da sosyal ve psikososyal çalışma koşulu unsurları arasında yer almaktadır (Arsalani vd, 2011). İş içeriğinin geniş olmaması, çalışanların vasıflarını tam olarak kullanamaması, işlerin sürekli aynı yapıda tekrar etmesi, işe yönelik kaynakların yetersiz oluşu çalışanları etkilemektedir. Monoton ve sıradan işlerde çalışan bireyler becerilerini tam olarak gösteremezler. Böyle işlerde çalışanlarda yabancılaşma, işten soğuma, bıkkınlık, tükenmişlik gibi davranışlar gözlemlenmektedir. Aynı şekilde zaman baskısı, aşırı ya da az iş yükü de çalışan davranışları açısından dikkatle incelenen konular arasında yer almaktadır. İş yükü kavramı niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki başlıkta ele alınmaktadır. Çalışan için fazla işin olması buna karşın zamanın ve kaynakların yetersizliği niceliksel iş yüküne örnek teşkil etmektedir. Niteliksel iş yükü ise, iş ile işi yapanın nitelikleri arasında uyumsuzluk olması durumudur (Korkut, 2014).

Tangian (2007) Avrupa'daki çalışma koşullarını incelemek için 15 ülkeden 20.000'in üzerindeki kişiden elde edilen verileri analiz etmiştir. Araştırmada; gürültü, radyasyon, ergonomi gibi kavramlar

fiziksel çalışma koşullarını; vardiyalı çalışma, gece çalışması, haftasonu çalışma gibi kavramlar çalışma sürelerini; monotonluk, belirsiz görevler, bağlılık, ilişkiler, sosyal iklim, ayrımcılık, eleştirebilirlik, şiddet, sağlık, ödüllendirme, ücret yapısı gibi konularda sosyal ve organizasyonel çalışma koşullarını oluşturmaktadır. İsveç'te yapılan bir araştırmada ise iş yükü, fiziksel ortam, güvenlik, fiziksel koşullar altında değerlendirilmektedir. Örgüt iklimi zayıflığı, iş yerinde sosyal desteğin az olması, iş kontrolünün düşük olması da psikososyal çalışma koşulları olarak ele alınmaktadır. Bu araştırmada son yıllarda psikolojik çalışma koşulu unsurlarının fiziksel çalışma koşulu unsurlarından daha önemli hale geldiği belirtilmektedir (Laaksonen, Pitkaniemi ve Eero, 2010).

2.2. Bireysel Performans

Performans terimi organizasyon için belirli bir zaman diliminde üretilen mal ve hizmet olarak ele alınmaktadır. Organizasyonlar için performansın önemi küreselleşme ve rekabet ile birlikte artmaktadır (Koopmans, 2014:12). Bir kuruluşun amaçlarına ulaşması, operasyonel ve finansal başarılarına imza atması için yüksek performans sağlaması gerekmektedir (Büte, 2011). Bir kurumun performansı o kurumu canlı tutan öğelerinin performansı ile ilişkilidir. Bu nedenle organizasyonların performans düzeyleri onları kurumsal amaçlara ulaştıracak olan çalışanlarının bireysel performansları ile doğru orantılıdır. Birey açısından performans terimi ise amaçlara ulaşmak için gösterilen çabanın verimli ve etkin olmasıdır (Tutar & Altınöz, 2010). Çalışanın işi ile ilgili faaliyetleri belirli standartlar dâhilinde yapması kişinin performansı olarak nitelendirilmektedir. Bireysel performansın iyileştirilmesi kurumsal sinerjiyi arttırarak organizasyonu amaçlara kısa yoldan ulaştırabilmektedir (Armstrong & Taylor, 2014). Son yıllarda yapılan araştırmalarda bireysel performansı oluşturan görev ve bağlamsal performans kavramları sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. Bu araştırmada da görev performansı ve bağlamsal performans kavramları ele alınmaktadır.

2.2.1. Görev Performansı

Görev performansı çalışanın iş tanımlarıyla belirlenmiş olan iş konusuna ilişkin yürüttüğü faaliyetler sonucu elde edilen performanstır (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997) Görev performansı davranışı, bireyin işinin gerektirdiği teknik faaliyetleri içermektedir (Miller, Griffin ve Hart, 1999). Organizasyonun teknik faaliyetlerini yürütecek gerekliliklerin gerçekleştirilmesi ilkesine dayanan çalışan performansı görev performansıdır. Görev performansı ham maddenin mamule dönüşmesi; hizmetin hizmet alana erişmesi sürecindeki teknik faaliyetlere yönelik davranışları içerir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997). Bir itfaiyecinin kurtarma operasyonunu gerçekleştirilmesi, bir hemşirenin hastaya serum takması ya da ilaçlarını vermesi, bir öğretmenin okulda ders anlatması, bir cerrahın ameliyat operasyonunu yürütmesi görev performansı kapsamında değerlendirilecek faaliyetlere ilişkin davranış örnekleridir. Örneklerden de anlaşılacağı üzere örgütsel amaçlara ulaştıran teknik gereklilikleri ve süreçleri gerçekleştirmek görev performansının temel çekirdeğini meydana getirmektedir (Motowidlo & Scotter, 1994). Görev performansının yüksek olmasında mesleki yetkinlikler, çalışma ortamı özellikleri önemli rol oynamaktadır (Gül, 2013). Daha sonraki çalışmalarda görev performansı da teknik görev performansı ve liderlik görev performansı olarak iki boyutta ele alınmıştır (Mohammed, Mathieu ve Bartlett, 2002). Teknik görev performansında yönetim-planlama, ürün ve hizmetlerin kalitesi ile süreçlere ilişkin kararlara yönelik görev davranışları yer almaktadır (Conway, 1999). Liderlik görev performansı ise insan ilişkilerinin yönetimi üzerine odaklanmaktadır. Liderlik görev performansını bağlamsal performanstan ayıran özellik, örgütsel amaçlara ulaşma uğruna kişilerin desteklenmesidir. Bağlamsal performansta ise kişilerin sosyal özelliklerinin ve bireysel hedeflerinin de sağlanması önem arz etmektedir (Gül, 2013).

2.2.2. Bağlamsal Performans

Organizasyon içerisinde sosyal ve psikolojik davranışları harekete geçirerek ikincil yollardan kurumsal performansa katkı sunma bağlamsal performans olarak ele alınmaktadır (Binnewies, Sonnentag ve Mojza, 2009). Bağlamsal performans davranışı temel işlerin yerine getirilmesinin yanı sıra çevreyle ilişkili olarak ekip arkadaşlarına yardım etme, ekstra çaba sarf etme ve organizasyonun başarısını sağlamak için faaliyet göstermedir. Bağlamsal performans kavramının felsefesinde pozitif ve yardımsever insan davranışlarının bulunduğu görülmektedir. Bağlamsal performans; örgütsel, sosyal, psikolojik çevre ile ilişkilidir ve aslında teknik faaliyetlerin oluşumu üzerinde dolaylı etkiler barındırabilmektedir. Sosyalleşme, organizasyonel iş ilişkilerinin genişletilmesi, örgütsel iklimin oluşturulması, diğer çalışanlara yardım edilmesi gibi gönüllü ve ısrarcı faaliyetlere yönelik davranışlar

bağlamsal performansı oluşturur (Borman & Motowidlo, 1997). Bağlamsal performans; temel görev faaliyetleri ile ilgili olmayan ancak bireylerin sosyal ilişkilerini güçlendirmeye yönelik çaba göstermelerini sağlayan motivasyonel davranışlar olarak ta değerlendirilebilmektedir (Ünlü & Yürür, 2011). Bu davranışlar temel görevlerin gerçekleştirilmesinde etkili olmasa bile amaçlara ulaşmada bireylerin sosyal ilişkilerini güçlendirmelerine katkı sağlamaktadır (Borman, 2004). Ayrıca, bağlamsal performans çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik tavsiyelerin de barındığı davranışları içermektedir (Sonnentag & Frese, 2002). Bağlamsal performans çalışma ortamı algısından etkilenmektedir (Griffin, Neal ve Neale, 2000). Çalışma ortamının çalışanlar tarafından benimsenmesi bireyin görev performansı ile birlikte bağlamsal performansının da yükselmesine katkı sağlayacaktır. Böyle bir durumda çalışan kendinden beklenen teknik görevlerin yanı sıra örgütsel amaçlara ulaştırarak sosyal ilişkilerini de güçlendirecektir. İlerleyen yıllarda yapılan çalışmalarda bağlamsal performansın da iki boyuta sahip olabileceği ortaya çıkarılmıştır. Bu boyutlar; kişilerarası kolaylaştırıcılık ve işe adanmadır. Ekip içerisinde çalışanlara yardım etme, diğerleri ile işbirliği yapma kişilerarası kolaylaştırıcılık faaliyetleri arasında yer almaktadır (Scotter & Motowidlo, 1996). Ekip üyelerinin performansını arttırarak işbirliği odaklı davranışlar kişilerarası kolaylaştırıcılık boyutu davranışlarına örnek gösterilebilir. İşe adanma boyutu ise sıkı çalışma, inisiyatif kullanma ve örgüt çıkarlarını koruma ile ilgili çalışan davranışlarıdır. Örgütsel amaçlara ulaşmak için çok çalışmayı, disiplin kuralları çerçevesinde destekleyen personel davranışları işe adanma boyutunu oluşturmaktadır (Romero vd, 2009).

2.3. Çalışma Ortamı ve Bireysel Performans Arasındaki İlişkiler

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen literatür taramasında çalışma ortamı ile çalışan performansı arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşan çok fazla makaleye ulaşılmıştır. Bu makalelerde performans bağımlı değişken olarak ele alınırken, çalışma ortamı, çalışma koşulları ile ilgili özellikler bağımsız değişken olarak incelenmiştir. Örneğin, hastanelerde çalışma ortamının çalışanların iş tatmini üzerine etkisini ölçmek amacıyla yapılan araştırmada çalışma ortamının çalışanları mutlu etmemesinin çalışan performansını negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Rossberg, Eiring ve Friis, 2004). Benzer bir araştırma da hastane ortamında vardiyalı olarak çalışan hemşirelerin çalışma koşulu algılarının değerlendirilmesi için yapılmıştır. Araştırmada çalışma ortamı alt boyutları; kurum kalite yönetimi, fiziksel kaynaklar, mesleki ilişkiler, personel korkuları ve iş doyumunu olarak ele alınmıştır. Araştırma sonucunda olumlu çalışma ortamlarında hizmet vermenin çalışanların performansını arttırdığı gözlemlenmiştir (Mollaoğlu, Fertelli ve Tuncay, 2010). Shikdar ve Sawaged (2003) ise altı farklı endüstride gerçekleştirdikleri araştırmalarında iş yeri çalışma ortamı özellikleri ile performans kriterleri arasında etkileşim olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışma ortamı ile ilgili sorun yaşayan kuruluşlarda çalışan personelde işten bıkkınlık, tatminsizlik, verim düşüklüğü gibi problemlerin daha çok ön plana çıktığı belirtilmektedir.

Kahya (2007) çalışma koşullarının performans üzerine etkisini belirlemek amacıyla yürüttüğü çalışmada çalışanlara anket yöntemiyle sorular sormuş, görev ve bağlamsal performans ölçeklerini kullanmıştır. Araştırma sonucunda zayıf çalışma koşullarının ve kalitesiz işyeri ortamı fiziksel özelliklerinin çalışan performansını azaltarak ekip çalışmasını, problem çözme, işbirliğini ve yaratıcılığı negatif yönde etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Malezya'da yapılan benzer bir araştırmada Naharuddin ve Sadegi (2013) çalışma ortamının çalışan performansı üzerine etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Acun (2014) çalışanların çalışma ortamı ve motivasyon düzeyleri arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmada personel politikası, iş sağlığı ve güvenliği, ergonomi, fiziksel ve psikososyal koşullar gibi kavramları çalışma koşulu boyutları arasında ele almıştır. Behar (2007) araştırmasında çalışma koşullarını; ergonomi ve fiziksel çalışma koşulları şeklinde değerlendirmiştir. Çalışmada; aydınlatma, gürültü, titreşim, iklim ortamı ve havalandırma fiziksel çalışma koşulları olarak belirtilmiştir. 299 çalışan ile yapılan anketlerin sonucunda işyerindeki çalışma koşulu özelliklerinin çalışanı tükenmişliğe ve yabancılaşmaya götürdüğü sonucuna varılmıştır. Avusturya'da anestezi uzmanı 125 kişi ile yapılan bir araştırmada da iş kontrolü ve iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmaya göre iş tatminini arttırmak için çalışma ortamı özelliklerinin iyileştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Kinzl vd, 2005). 269 fizik tedavi uzmanı ile yapılan başka bir araştırmada ise Kopenhag psikososyal soru formu kullanılmış ve araştırma sonucunda psikososyal çalışma koşulları, iş aile çatışması, tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında ilişki olduğu

ortaya çıkarılmıştır (Fuss vd, 2008). Oswald (2012) 147 sağlık sektörü çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında çalışma koşulları ve çalışan performansı arasında anlamlı ve güçlü ilişkiler olduğunu saptamıştır. Araştırma sonucunda çalışma ortamı özelliklerinin çalışan performansı üzerine etkili olduğu belirtilmektedir. Mollaoğlu ve arkadaşlarının (2010) 387 hemşire ile yürüttükleri araştırmada uygun çalışma ortamında sağlık hizmeti vermenin çalışanların performansı üzerinde olumlu etki yapacağı belirtilmektedir. Aslan ve Yıldırım'ın (2017) 500 hemşire katılımı ile gerçekleştirdikleri araştırmada ise hemşirelerin bağlamsal performans algısının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3. YÖNTEM

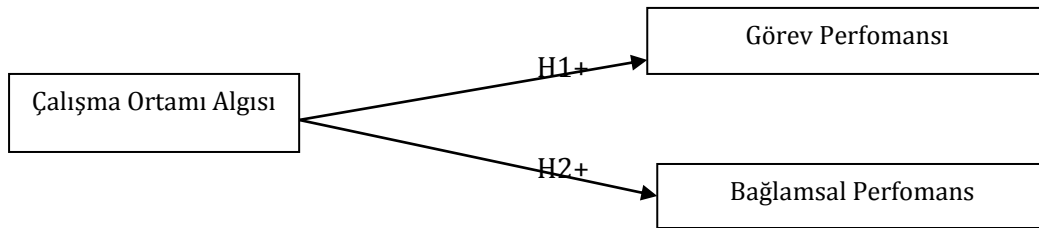
3.1. Araştırmanın Amacı, Katkısı ve Modeli

Bu çalışmada çalışma ortamı algısının bireylerin görev ve bağlamsal performansı üzerinde etkili olup olmadığının ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Olumlu çalışma ortamı algısı yüksek çalışanların görev performanslarının ve bağlamsal performanslarının da yüksek olması beklenmektedir. Araştırma kapsamında hipotezlerin kabul edilmesi durumunda çalışma ortamı özelliklerinin iyileştirilmesi gerekliliği hususunda tavsiyelerde bulunulacaktır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri ile ilgili istatistik analizler uygulanmıştır. Ölçeklere ilişkin madde toplam korelasyon analizleri ve faktör analizleri yapılmıştır. Araştırma modeline uygun olarak değişkenlere yönelik ilişkileri ortaya çıkarmak için korelasyon, regresyon analizleri uygulanmıştır. Farklılık analizlerinde ise t-testi ve tek yönlü anova testleri yapılmış, anova analizi varsayımının sağlanmadığı koşullarda alternatif analizlerden yararlanılmış ve farklılıkların anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin örneklem yeterliliği ve faktör analizine uygunluğu için gerekli testler yapılmış, madde toplam korelasyon katsayılarında 0,20'nin altında, anti-image matrisindeki köşegen diagnollerinde 0,50'nin altında bir değer bulunmadığından tüm sorular analize dahil edilmiştir. Araştırma kapsamında normal dağılıma uygunluk test edilmiş, kutu bıyık diyagramları, histogram eğrileri ve serpilme diyagramları incelenmiş olup verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan çarpıklık-basıklık testleri de verilerin normal dağıldığını kabul eden ortalama değerler arasında çıkmaktadır.

H₁: Çalışma ortamı algısı görev performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Çalışma ortamı algısı bağlamsal performansı anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırmaya ait model, Şekil 1'de görüldüğü gibidir:



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın anakütlesini Adana ilinde yer alan iki devlet hastanesinin hekimleri oluşturmaktadır. Hastanelerin internet sitelerinden edinilen bilgiler doğrultusunda bu iki hastanede toplamda 1035 hekimin görev yaptığı belirlenmiştir. Anakütlenin bilindiği araştırmalarda örneklem sayısını belirlemek amacıyla yapılan formülasyon sonucunda %90 güven aralığında ve +,-%5 kabul edilebilir hata payı ile örneklemin en az 215 hekim olması gerekmektedir. Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemi ile hekimlere dağıtılan ve e-posta adreslerine gönderilen anketlerden 228 tanesinin geri dönüşü sağlanmıştır. E-posta yolu ile geri dönen anketlerde eksik cevap bulunmazken, hekimlere basılı olarak dağıtılan 9 ankette hatalı kodlama ve çift işaretleme yapılmıştır. Bu nedenle dokuz anket analizlere dahil edilmemiş ve analizler 219 geçerli anket üzerinde uygulanmıştır. Anketlere ilişkin analizler SPSS 21.0 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Dört ayrı bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların çalışma ortamı algılarına ilişkin ifadeler yer almaktadır. İkinci ve üçüncü bölümde görev ve bağlamsal performans ölçeklerine ilişkin ifadeler bulunmaktadır.

Araştırma için hazırlanan anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin çoktan seçmeli sorular vardır. Anket formunda araştırma değişkenlerine ilişkin ölçeklerde yer alan ifadeler Beşli Likert Tipi hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, ölçüm aracının iç tutarlılık ve güvenilirliğinin değerlendirilebilmesi amacı ile Varimax metodu kullanılarak faktör analizine tabi tutulmuş ve Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Ayrıca, değişkenler arasındaki etkileşimi analiz edebilmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Hekimlerin çalışma ortamı algılarını ölçmek amacıyla Kristensen ve arkadaşlarının çeşitli çalışmalar sonucu geliştirdiği (1997, 2004, 2005) Pejtersen ve arkadaşlarının ikinci bir versiyon olarak ele aldığı (2010) Kopenhag Psikososyal Çalışma Ortamı ölçeğinden yararlanılmıştır. İlgili soru formunda çalışma ortamı ölçeği alt boyutları; öngörülebilirlik, tanınırlık, rol açıklığı, rol çatışması, liderlik kalitesi, meslektaşların sosyal desteği, amirlerin sosyal desteği, işyeri sosyal atmosferidir. Araştırmada görev performansını ölçmek amacıyla Goodman ve Syvante (1999)'in bireysel performans ölçeğinden yararlanılmıştır. Ayrıca bağlamsal performans ile ilgili ifadeler de Williams ve Anderson (1991) tarafından geliştirilen ölçekten alınmıştır. Görev ve bağlamsal performans ölçekleri tek boyuttan oluşmaktadır.

3.3. Analiz ve Bulgular

Verilerin analizine ilişkin olarak ilk öncelikle, araştırma değişkenlerine ilişkin ortalama değerler incelenmiştir. Hekimlerin çalışma ortamı algısı ortalaması 3,11; görev performansı ortalaması 3,97; bağlamsal performans ortalaması 3,80'dir. Katılımcıların performans ortalamalarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma ortamı algısı ortalaması görev ve bağlamsal performans algısı ortalamalarından daha düşüktür.

Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Ortalama Değerler

Değişken Adı	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Çalışma Ortamı Algısı	1,83	4,76	3,11	0,532	-0,431	-,642
Görev Performansı	2,11	4,61	3,97	0,427	-0,275	0,596
Bağlamsal Performans	2,07	4,90	3,80	0,601	-0,205	-0,912

Çalışmada anket yöntemi ile elde edilen veriler faktör analizine tabi tutulmuştur. Çalışma ortamı özellikleri algısına ilişkin ifadeler altı faktöre ayrılmıştır. Orjinal ölçekteki liderlik kalitesi ve amirlerin sosyal desteği boyutları bu çalışmada birleşmiştir. Aynı şekilde meslektaşların sosyal desteği ve işyeri sosyal atmosferi boyutları da araştırma örneğinde biraraya gelmiştir. Orjinal ölçekte farklı boyutlardaki maddelerin araştırma örnekleme için benzer kavramları ifade ediyor olmasının bu boyutların birleşmesine zemin hazırladığı tahmin edilmektedir. Görev ve bağlamsal performans ölçekleri ise alan yazını doğrultusunda birer boyut altında toplanmıştır. Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan faktör analizine ilişkin KMO ve kümülatif açıklayıcılık değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Çalışma Ortamı Algısı	KMO	0,798
	Faktör Yapısı	6 Faktör altında toplanmıştır. Liderlik kalitesi ve amirlerin sosyal desteği boyutları bu çalışmada birleşmiştir. Meslektaşların sosyal desteği ve işyeri sosyal atmosferi boyutları bu çalışmada birleşmiştir.
	Kümülatif Açıklayıcılık	%71,219
Görev Performansı	KMO	0,808
	Faktör Yapısı	Tek faktör
	Kümülatif Açıklayıcılık	%76,211
Bağlamsal Performans	KMO	0,901
	Faktör Yapısı	Tek faktör
	Kümülatif Açıklayıcılık	%69,563

Ölçeklerin güvenilirliğini test edebilmek amacıyla Cronbach Alfa değerleri her bir ölçek için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Bu değerler; çalışma ortamı algısı için 0,817 ($\alpha = 0,817$), görev performansı için 0,881 ($\alpha = 0,881$), bağlamsal performans için 0,799 ($\alpha = 0,799$) olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar, sosyal bilimlerde güvenilirlik açısından genel kabul görmüş ölçüt olan 0,70 üzerinde olduğundan araştırma güvenilir olarak kabul edilmiş ve araştırmaya konu olan değişkenler arasındaki ilişki korelasyon analizi aracılığıyla incelenmiştir.

Tablo 3: Korelasyon Katsayıları

	Çalışma Ortamı Algısı	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Çalışma Ortamı Algısı	1		
Görev Performansı	0,653*	1	
Bağlamsal Performans	0,712*	0,512**	1
<i>*p<0.05; ** p <0.01</i>			

Değişkenler arasındaki korelasyon katsayısının 0,80'nin altında kalarak zayıf ya da ılımlı değerler biçiminde hesaplanması, modelde çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmadığını göstermektedir. Bir sonraki aşamada gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda değişkenler arasındaki etkileşim değerlendirilmektedir. Araştırma kapsamında yapılan regresyon analizleri için ilgili varsayımlar incelenmiş ve modellerin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma ortamı algısı ile görev ve bağlamsal performans arasında ayrı ayrı yapılan basit regresyon analizlerinde modelin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Basit regresyon analizi sonuçlarından elde edilen verilerde çalışma ortamı algısı ile görev ve bağlamsal performans arasındaki Beta değerlerinin korelasyon katsayıları ile aynı olduğu gözlemlenmiştir. Tablo 4'te gösterildiği gibi, çalışma ortamı algısı ile görev performansı arasında ($\beta = 0.653$) pozitif etkileşim bulunmaktadır. Görev performansı üzerindeki değişimin %54,1'lik kısmı çalışma ortamı algısı tarafından açıklanmaktadır. Görev performansı üzerindeki değişiminin yaklaşık %46'lık bölümü araştırma kapsamına dahil edilmeyen değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Yapılan diğer basit regresyon analizinde bağlamsal performans bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Çalışma ortamı algısı ile bağlamsal performans arasında ($\beta = 0.512$) pozitif etkileşim bulunmaktadır. Bağlamsal performans üzerindeki değişimin %60'lık kısmı çalışma ortamı algısı tarafından açıklanmaktadır. Bağlamsal performans üzerindeki değişiminin yaklaşık %40'lık bölümü araştırma kapsamına dahil edilmeyen değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Çalışma ortamı algısı ölçeğinde yer alan boyutlar dikkate alındığında performans üzerinde etkili olabilecek birçok unsurun ölçek kapsamında ele alındığı görülmektedir. Bu nedenle tek bir değişkenin performans üzerinde iyi sayılabilecek bir oranda pozitif ve anlamlı yönde etkisinin ve açıklayıcılığının olmasının ölçeğin geniş bir yelpazede çalışma hayatına ilişkin özellikleri bir arada sunması kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 4: Basit Regresyon Analizleri Sonuçları (N=219)

Bağımsız Değişken	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	Anlamlılık F	Standardize Edilmiş Beta	Sabit	t	p
Çalışma Ortamı Algısı	0,541	0,54	642,446	0,000	0,653	0,298	25,347	0,000
Bağımlı Değişken: Görev Performansı p<0,05								

Bağımsız Değişken	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	Anlamlılık F	Standardize Edilmiş Beta	Sabit	t	p
Çalışma Ortamı Algısı	0,607	0,600	290,551	0,000	0,712	1,533	17,046	0,000
Bağımlı Değişken: Bağlamsal Performans p<0,05								

Anket formunun son bölümünü oluşturan katılımcılara ait demografik veriler de incelenmiştir. Araştırmaya katılan hekimlerin cinsiyetleri ile ilgili verilere göre 219 hekimin 111'i kadın, 108'i erkektir. Araştırmaya katılan hekimlerin yaşlarına ilişkin bilgiler incelendiğinde 82 kişinin 20-30 yaş

aralığında olduğu; 63 kişinin 31-40 yaş aralığında olduğu; 34 kişinin 41-50 yaş aralığında olduğu; 24 kişinin 51-60 yaş aralığında olduğu ve geri kalan 16 hekimin de 61 yaşından daha yüksek yaşa sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan hekimlerin yaklaşık %80'i 50 yaş ve altındadır. Hekimlerin eğitim düzeyleri incelendiğinde ise, katılımcıların %7'si pratisyen, %76'sı uzman doktor, %10'u yardımcı doçent, %4'ü doçent ve %3'ü profesör doktordur. Son olarak hekimlerin medeni durumlara ilişkin verileri incelendiğinde, katılımcıların %35'i bekar, %56'sı evli, %9'u da boşanmıştır. Araştırma kapsamında gruplara ilişkin farklılık analizleri sonucu elde edilen verilere göre; bekar hekimlerin çalışma ortamı algısı evli ve boşanmış hekimlere göre daha yüksektir. Ayrıca uzman hekimlerin çalışma koşulu algısı da araştırma kapsamındaki diğer hekimlerin algısından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Son olarak erkek hekimlerin bağlamsal performans algısının da kadın hekimlerden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Uzman hekimlerin hasta sayısının fazlalığı, bekar hekimlerin iş-aile çatışması yaşama düzeyinin düşüklüğü, erkek hekimlerin bağlamsal davranışlarda baskın role sahip olması gibi nedenlerin demografik değişkenlere ilişkin sonuçlar ile ilişkili olduğu tahmin edilmektedir.

Tablo 5: Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Değişkenler	Özellikler	Sayı	%
Yaş Aralıkları	20-30	82	37
	31-40	63	29
	41-50	34	16
	51-60	24	11
	61+	16	7
Cinsiyet	Kadın	111	51
	Erkek	108	49
Medeni Durum	Bekar	76	35
	Evli	123	56
	Boşanmış	20	9
Eğitim Durumu	Pratisyen Doktor	16	7
	Uzman Doktor	167	76
	Yardımcı Doçent Doktor	21	10
	Doçent Doktor	9	4
	Profesör Doktor	6	3

4. SONUÇ

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizler neticesinde hekimlerin görev ve bağlamsal performans algılarının yüksek olduğu görülmüştür. Hekimlerin performans ile ilgili ifadelerle gerçekçi cevaplar vererek objektiflikten uzaklaşmadıkları varsayılmaktadır. Performans ortalamasının 4'ün altında olması da bu varsayımı güçlendirmektedir. Araştırmada, çalışma ortamı özelliklerinin hekimlerin görev ve bağlamsal performans algısı değişimi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma modelinde kurulan iki hipotez de kabul edilmiştir. Çalışma ortamı özelliklerinin iyileştirilmesi ile görev ve bağlamsal performans düzeylerinin yükselmesi beklenmektedir. Hekimlerin çalışma ortamı algısının yükselmesi görev ve bağlamsal performans değerlerini de arttıracaktır. Hekimlik mesleğinde insan hayatının taşıdığı önem büyüktür. Bu nedenle hekimlerin hastaları iyileştirmek için gereken faaliyetleri gerçekleştirmede çabalarının son derece yüksek olduğu bilinmektedir. Görev performanslarının yanı sıra bağlamsal performans ta sağlık sektörü çalışanları için önemli bir performans türü haline gelmiştir. Nöbet sistemi, ekip çalışması, hoca-başasistan-asistan ilişkileri, çalışma çevresine ilişkin bağlamsal performansı etkileyebilecek özelliklerdir. Araştırma kapsamında çalışma ortamı algısının bağlamsal performans değişimi üzerindeki açıklayıcılığının görev performansı değişimi üzerindeki açıklayıcılıktan daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma ortamı özelliklerinin psikososyal özelliklerine yönelik ifadeleri kapsayan bir ölçeğin kullanılması neticesine bu sonucun kabul edilebilir olduğu düşünülmektedir. Hekimlerin rol çatışması yaşamadığı, görevlerinin açıkça belirli olduğu, ast-üst ilişkilerinin biçimsel olarak şekillendiği daha güncel bir yapının oluşturulması ile performans değerlerinin yükselmesi beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Acun, İ. (2014). "Kamu Hastanelerinde Çalışma Ortamı-Çalışma Koşulları ve Motivasyon", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aisha, A.; Hardjomidjojo, P. & Yassierli. (2013). "Effects of Working Ability, Working Condition, Motivation and Incentive on Employee Multi-Dimensional Performance", International Journal of Innovation, Management and Technology, 4(6):605-609.
- Armstrong, M. & Taylor, S. (2014). Human Resource Management Practice, Ashford Press, London.
- Arsalani, N., Fallahi-Khoshknab, M., Ghaffari, M., Josephson, M., & Lagerstrom, M. (2011). "Adaptation of questionnaire measuring working conditions and health problems among Iranian nursing personnel", Asian nursing research, 5(3), 177-182.
- Aslan, M. & Yıldırım, A. (2017). "Hastanede Çalışan Hemşirelerde Bağlamsal Performans Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği", Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 14(2):104-111.
- Behar, R. (2007). "Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi ve Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research" Human Performance, 10(2): 99-109.
- Briner, R. (2000). "Relationship Between Work Environments, Psychological Environments, Psychological Well Being", Occup. Med, 50(5):299-303.
- Büte, M. (2011). "Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(1): 171-192.
- Cheng, E.; Li, H. & Fox, P. (2007). "Job performance dimensions for improving final project outcomes", Journal of construction engineering and management, 133(8): 592-599.
- Conway, J. (1999). "Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs", Journal of Applied Psychology, 84(1): 3-13.
- Eriksson, N., Höög, J., Mild, K., Sandström, M. & Stenberg, B. (1997). "The psychosocial work environment and skin symptoms among visual display terminal workers: a case referent study", International journal of epidemiology, 26(6), 1250-1257.
- Fuss, I., Nübling, M., Hasselhorn, H., Schwappach, D., & Rieger, M. A. (2008). "Working conditions and Work-Family Conflict in German hospital physicians: psychosocial and organisational predictors and consequences", BMC Public Health, 8(1), 353.
- Gerber P., Nel, P. & Dyk, P. (1998). Human Resources Management, Oxford University Press, South Africa.
- Griffin, M.; Neal, A. & Neale, M. (2000). "The Contribution of Task Performance and Contextual Performance to Effectiveness: Investigating the Role of Situational Constraints", Applied Psychology: An International Review, 49(3): 517-533.
- Gül, C. (2013). "Bankacılık Sektöründe Görev Performansı ve Bağlamsal Performans: Yalova İlinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Goodman, S. & Svyantek, D. (1999). "Person-Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter", Journal of Vocational Behavior, 55(2):254-275.
- Hayta, A. (2007). "Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1:21-41.
- Kahya, E. (2007). "The Effect of Job Characteristics and Working Conditions on Job Performance", International Journal of Industrial Ergonomics, 37:515-523
- Kaya, Ş. (2006). "Türkiye'de Kuyumculuk Sektöründe Çalışma Koşulları", Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

- Kinzl, J., Knotzer, H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T. & Benzer, A. (2004). "Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists", *British Journal of Anaesthesia*, 94(2), 211-215.
- Koopmans, L. (2014). *Measuring Individual Work Performance*, CPI Press, Netherlands.
- Korkut, A. (2014). "Psikososyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma", *Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Uzmanlık Tezi*, Ankara.
- Laaksonen, M.; Pitkaniemi, J. & Eero, O. (2010). "Work Arrangements, Physical Working Conditions, and Psychosocial Working Conditions as Risk Factors for Sickness Absence: Bayesian Analysis of Prospective Data", *AEP*, 20(5):332-338.
- Miller, R., Griffin, M., & Hart, P. (1999). "Personality and organizational health: The role of conscientiousness", *Work & Stress*, 13(1), 7-19.
- Mohammed, S.; Mathieu, J. & Bartlett, B. (2002). "Technical-Administrative Task Performance, Leadership Task Performance, And Contextual Performance: Considering The Influence Of Team-And Task-Related Composition Variables", *Journal of Organizational Behavior*, 23(7):795-814
- Mollaoğlu, M.; Fertelli, T. & Tuncay, F. (2010). "Hastanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algularının Değerlendirilmesi", *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 5(5):17-30.
- Motowidlo, S., Borman, W. & Schmit, M. (1997). "A theory of individual differences in task and contextual performance", *Human Performance*, 10:71-83.
- Motowidlo, S. & Van Scotter, J. (1994). "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance", *Journal of Applied Psychology*, 79:475-480.
- Naharuddin, N. & Sadegi, M. (2013). "Factors of Workplace Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia", *International Journal of Independent Research and Studies*, 2(2):66-78.
- Pejtersen, J.; Kristensen, T.; Borg, V. & Bjorner, J. (2010). "The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire", *Scandinavian journal of public health*, 38(8):8-24.
- Romero, S.; Eugene F.; Alvarez, K. & Thompson, L. (2009). "The Construct Validity of Conceptual and Operational Definitions of Contextual Performance and Related Constructs", *Human Resource Management Review*, 19(2):104-116.
- Rosberg, J.; Eiring, Q. & Friis, S. (2004). "Work Environment and Job Satisfaction Apsychometric Evaluation of the Work Environment Scale-10", *Soc Psychiatry Epidemiol*, 39(7): 576-580.
- Shikdar, A. & Sawaqed, N. (2003). "Worker Productivity, and Occupational Health and Safety Issues in Selected Industries", *Computers & Industrial Engineering*, 45(4):563-572.
- Sonnentag, S. (2003). *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley&Sons, London.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Chichester.
- Sökmen, A. (2000). "Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sundstrom, E.; Town, J. P.; Rice, R.; Osborn, D. & Brill, M. (1994). "Office noise, satisfaction, and performance", *Environment and behavior*, 26(2):195-222.
- Tangian, A. (2007). "Analysis of the Third European Survey on Working Conditions with Composite Indicators", *European Journal of Operational Research*, 181:468-499.
- Tınar, M., Gürçay, C. & Demirbilek, T. (1997). "Bireysel İlgi Odağı Olarak Çalışma Yaşamı", *MPM Verimlilik Dergisi*, 1.
- Tutar, H. & Altınöz, M. (2010). "Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(2):195-218.

- Uyargil, C. (2008). İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi, Arıkan Yayınları, İstanbul.
- Uyargil, C., Özçelik, A., Acar, A., Dündar, G., Ataay, İ., Tüzüner, L., Sadullah, Ö. & Adal, Z. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Ünlü, O. & Yürür, S. (2011). “Duygusal Emek,Duygusal Tükenme veGörev/Bağlamsal Performans İlişkisi:Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 37:184-207.
- Van Scotter, J. & Motowidlo, S. (1996). “Interpersonal Facilitation and Job Dedication As Separate Facets of Contextual Performance”, Journal of Applied Psychology, 81(5): 525.
- Viswesvaran, C.& Ones,D. (2000). “Perspective on Models of Job Performance”, International Journal of Selection and Assessment, 8(4):216-226.
- Yavuz, Y. V. (1992). Çalışma Hayatı ve İslam, Feyiz Yayıncılık.
- Williams, L. & Anderson, S. (1991). “Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors”, Journal of management, 17(3): 601-617.