

Çalışan performansının incelenmesi: Sağlık sektörü örneği

Yasin Uzuntarla (*), Sümeyra Ceyhan (**), İbrahim Fırat (***)

ÖZET

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının performanslarının incelenmesi ve bazı sosyodemografik faktörlere göre farklılık varsa bunların tespit edilmesidir. Araştırma Bingöl ilindeki sağlık kurumlarında çalışan personel üzerinde uygulanmış olup, 105 kişiye ulaşılabilmektedir. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. İlk bölümde sosyodemografik özellikleri belirlemeye yönelik 6 madde, ikinci bölümde ise çalışan performansının belirlenmesine yönelik 25 madde yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS 22.0 programı kullanılmış olup frekans analizi, Bağımsız T testi, Mann Whitney-U testinden yararlanılmıştır. Çalışan performansı anketi puan ortalaması 45,06±10,95 bulunduğundan, katılımcıların performansının ortalamasının altında olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca sosyodemografik faktörlere göre çalışan performansı puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların performansının yükseltilmesine yönelik müdahaleler yapılmasının ve sağlık yöneticilerinin konuyla ilgili farkındalıklarının oluşturulmasının olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Performans, çalışan, sağlık sektörü.

SUMMARY

Evaluation of employee performance: Health sector example

The purpose of this descriptive study is to evaluate the performance of healthcare professionals and determine differences according to some socio-demographic factors if any. The study is carried out on the personnel working in medical institutions in Bingöl Province and 105 people are reached. Survey method is used in the study. The first part contains 6 articles to determine the socio-demographic characteristics and the second part contains 25 articles to determine the employee performance. SPSS 22.0 software is used to analyze the data and frequency analysis, T-Test and Mann-Whitney-U test are used. The average score of the employee performance survey is found as 45,06±10,95 and it is evaluated that the performance of the participants is below average. In addition, no statistically significant difference is found in the employee performance score averages according to socio-demographic factors. It is considered that interventions should be made to increase the employee performance and awareness should be raised among health management authorities in relation to the matter.

Key words: Performance, employee, health sector.

Giriş

Performans kelimesi dilimize Fransızcadan geçmiş olup (1), verimlilik üzerindeki etkisinden dolayı önem gören bir kavram olmuştur (2). Performans, bir işi yerine getirirken amaçlara ulaşma durumu, başarı derecesi olarak ifade edilmektedir (3,4). Performansın istenilen seviyelerde olabilmesi için yönetilmesi gerekmektedir. Performans yönetimi sonucunda bireyler yaptıkları işlerde sorumluluk üstlenmekte, daha iyi yapıya arayışı içerisine girmekte ve sonuçta kurum genelinde bu doğrultuda bir bilinç oluşmaktadır (5,6).

Ölçemediğini yönetemezsin ilkesinden hareketle, performansın da yönetilebilmesi için değerlendirilmesi gerekmektedir (7). Performans değerlendirme, amaçlara ne kadar ulaşıldığının yani arzulanan ve gerçekleşen başarı arasındaki farkın belirlenmesini sağlayan bir süreçtir (8). İki boyuttan oluşmakta olup bunlar; kurum performansı ve çalışan performansdır (4). Kurum performansı, kurumun sektördeki yerini belirlemeyi amaçlamaktadır (9). Çalışan performansı ise, bireyin işle alakalı güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya konulması olup yöneticilere; ücret artışı, eğitim, terfi, kariyer, işten çıkarma gibi konulardaki karar alma süreçlerinde katkı sağlamaktadır (10, 11).

Küreselleşme sonucunda ülke sınırlarının anlamını kaybettiği, teknolojinin büyük hız kazandığı, rekabetin arttığı günümüz koşullarında işletmelerin en önemli sermayelerinin çalışanları olduğu anlaşılmıştır. İşletmenin amaçlarına ulaşılmasında çalışanların payı büyük olup, performansı yüksek çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin de kaliteli, ulaşılabilir ve yenilikçi sağlık hizmeti sunmasında, sağlık personeli ve performansı kilit rol oynamaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan çalışmamız ile sağlık çalışanlarının algılarına göre performanslarının incelenmesi ve sosyodemografik faktörlere göre olası farklılıkların tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Gereç-Yöntem

Tanımlayıcı nitelikteki çalışmamızda anket yöntemi kullanılmıştır. İlk bölümde sosyodemografik özellikleri belirlemeye yönelik araştırmacılar tarafından hazırlanan 6 madde yer almaktadır. İkinci bölümde ise çalışan performansının belirlenmesine yönelik Türkmen'in (12) çalışmasında kullanılan anket formundan yararlanılmıştır.

Çalışan performansı anketi 25 maddeden oluşmakta olup 5'li likert aralığında cevaplanmaktadır. 1 "kesinlikle katılmıyorum", 2 "katılmıyorum", 3 "kararsızım", 4 "katılıyorum", 5 "kesinlikle katılıyorum" olarak ölçeklendirilmektedir. Ankette 2, 3, 6, 7, 9, 11 numaralı sorular ters, diğerleri doğrudan ifade edilmiştir. Araştırmamızda kullanılan anketten en az 25, en fazla 125

*Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi.

**Bingöl Üniversitesi İİBF Yönetim ve Organizasyon Bölümü.

***Batman Üniversitesi, Kozluk MYO, Muhasebe ve Vergi Bölümü

Ayrı Basım İsteği: Yasin Uzuntarla
Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi
yasinuzuntarla@gmail.com

Makalenin Geliş Tarihi: 15 Şubat 2017 • Kabul Tarihi: 22 Mart 2017 • Çevrim İçi Basım Tarihi: 30 Mart 2017

puan alınabilmektedir. Anketten alınan puanın artması; çalışan performansının ve taşıdığı olumlu tutumun artması anlamına gelmektedir. Performansın değerlendirilmesinde aritmetik ortalama olan 75 puan, sınır değer olarak alınmıştır. Araştırmamızın güvenilirlik katsayısı 0.72 olarak bulunmuş olup, güvenilir olduğu değerlendirilmektedir.

Araştırma Bingöl ilindeki kamuya bağlı sağlık kurumlarında çalışan personel üzerinde uygulanmış olup, örneklem seçimine gidilmeyerek hedef kitlenin tamamına ulaşılması amaçlanmış ve 105 kişi araştırmaya katılmıştır. Hedef kitlenin %41,5'ine ulaşılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Tanımlayıcı istatistik olarak sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Gruplar arası karşılaştırmalarda Bağımsız T testi ve Mann Whitney-U testinden yararlanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların sosyodemografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur. Buna göre katılımcıların %63,8'inin kadın, %51,4'ünün evli, %34,3'ünün 21-25 yaş aralığında, %40,0'ünün ön lisans mezunu, %44,8'inin hemşire, %27,6'sının ise sağlık kurumunda 3-5 yıldır görev yaptığı bulunmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri						
Özellik	n	%	Özellik	n	%	
Cinsiyet			Öğrenim Düzeyi			
Erkek	38	36,2	Lise	16	15,2	
Kadın	67	63,8	Önlisans	42	40,0	
Yaş			Lisans	33	31,4	
20 ve altı	8	7,6	Yüksek Lisans	7	6,7	
21-25	36	34,3	Uzmanlık/Doktora	7	6,7	
26-30	24	22,9	Medeni Durum			
31-35	21	20,0	Evli	54	51,4	
36-40	10	9,5	Bekar	51	48,6	
41 ve üzeri	6	5,7	Meslek			
Kurumda Çalışma Süresi			Hekim	13	12,5	
1 yıldan az	23	21,9	Hemşire	47	44,8	
1-2 yıl	13	12,4	Ebe -Sağlık Memuru	20	19,1	
3-5 yıl	29	27,6	Teknik Personel	9	8,6	
6-10 yıl	19	18,1	Diğer	16	15,2	
11-15 yıl	9	8,6				
15 yıldan fazla	12	11,4				

Katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtların dağılımı ve puan ortalamaları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Katılımcıların çalışan performansı anketine verdikleri yanıtlar incelendiğinde "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım." ile "İşimi yaparken gurur duyuyorum." ifadelerinin en yüksek ortalamaya sahip oldukları bulunmuştur.

"Benim işimle ilgili kusurlarımdan biri, gerektiği zaman çalışmaya başlayamamamdır." ile "İşimle ilgili beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda bunların üstesinden yeterince gelemem." ifadeleri ise en düşük ortalamaya sahiptir.

Çalışmadan elde edilen bulgular ışığında katılımcılar tarafından:

- Kesinlikle katılmıyorum seçeneğine en yüksek oranda "Mesleki yeteneklerim konusunda kendime güvenmiyorum.", en düşük oranda "İşimle ilgili olarak, kendim için belirlediğim hedeflere ulaşırım." ifadelerine yanıt verilmiştir.

- Katılmıyorum seçeneğine en yüksek oranda "Çalıştığım kurum benim işimdeki genel tatminime dikkat eder.", en düşük oranda "İşimle ilgili benden talep edilebilecek şeylerin çoğunu karşılayabilecek donanıma sahibim." ifadelerine yanıt verilmiştir.

- Kararsızım seçeneğine en yüksek oranda "Çalıştığım kurum, onun yararına sağladığım katkıların kıymetini bilir.", en düşük oranda "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım." ifadelerinde yanıt verilmiştir.

- Katılıyorum seçeneğine en yüksek oranda "Geçmiş mesleki tecrübelerim beni mesleki geleceğim için iyi hazırlamıştır.", en düşük oranda "Çalıştığım kurum, onun yararına sağladığım katkıların kıymetini bilir." ifadelerinde yanıt vermişlerdir.

- Kesinlikle katılıyorum seçeneğine en yüksek oranda "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.", en düşük oranda "Benim işimle ilgili kusurlarımdan biri, gerektiği zaman çalışmaya başlayamamamdır." ifadelerinde yanıt verilmiştir.

Araştırmamızda katılımcılar minimum 29, maksimum 89 puan almış olup çalışan performansı anketi puan ortalaması 45,06±10,95 bulunmuştur. Ayrıca sosyodemografik faktörlere göre çalışan performansı puan ortalamalarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Tablo 3).

Tablo 2. Katılımcıların Çalışan Performansı Anketine Verdikleri Yanıtların Dağılımı

No	İfadeler	Ort±SS.	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
			n	%	n	%	%	%	n	%	n	%
1.	Çalıştığım kurum, onun yararına sağladığım katkıların kıymetini bilir.	2,61±1,13	6	5,7	16	5,2	35	33,3	27	25,7	21	20,0
2.	Çalıştığım kurum fazladan sarf ettiğim çabaları takdir etmez.	3,21±1,29	8	7,6	29	27,6	26	24,8	24	22,9	18	17,1
3.	Çalıştığım kurum benim şikâyetlerimi önemsemez.	3,03±1,14	12	11,4	25	23,8	31	29,5	28	26,7	9	8,6
4.	Çalıştığım kurum benim refahım (iyi olma durumum) ile gerçekten ilgilidir.	2,86±1,22	8	7,6	29	27,6	26	24,8	24	22,9	18	17,1
5.	Çalıştığım kurum benim işimdeki genel tatminime dikkat eder.	2,62±1,13	7	6,7	15	14,3	33	31,4	31	29,5	19	18,1
6.	Benim işimle ilgili kusurlarımdan biri, gerektiği zaman çalışmaya başlayamamamdır.	2,25±1,16	4	3,8	12	11,4	27	25,7	25	23,8	37	35,2
7.	İşimle ilgili beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda bunların üstesinden yeterince gelemem.	2,36±1,38	11	10,5	15	14,3	14	13,3	26	24,8	39	37,1
8.	Yaptığım işte bir sorun çıktığında daha fazla çaba sarf ederek çözmeye çalışırım.	4,12±1,13	53	50,5	29	27,6	10	9,5	9	8,6	4	3,8
9.	Mesleki yeteneklerim konusunda kendime güvenmiyorum.	2,30±1,56	17	16,2	12	11,4	9	8,6	14	13,3	53	50,5
10.	Söz konusu olan işim ise, bu işin adamı benim.	3,82±1,24	42	40,0	26	24,8	20	19,0	10	9,5	7	6,7
11.	Kendimi, işimde meydana gelen çoğu sorunun altından kalkabilecek kadar yeterli görmüyorum.	2,41±1,39	12	11,4	15	14,3	15	14,3	25	23,8	38	36,2
12.	Yetenek ve becerilerim sayesinde işimde karşıma çıkan beklenmedik durumları nasıl ele almam gerektiğini bilirim.	4,09±1,03	46	43,8	34	32,4	15	14,3	8	7,6	2	1,9
13.	Geçmiş mesleki tecrübelerim beni mesleki geleceğim için iyi hazırlamıştır.	3,93±1,15	39	37,1	41	39,0	10	9,5	9	8,6	6	5,7
14.	İşimle ilgili olarak, kendim için belirlediğim hedeflere ulaşıyorum.	4,10±0,91	41	39,0	41	39,0	15	14,3	8	7,6	-	-
15.	İşimle ilgili benden talep edilebilecek şeylerin çoğunu karşılayabilecek donanıma sahibim.	4,13±0,99	46	43,8	37	35,2	15	14,3	4	3,8	3	2,9
16.	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	4,39±0,90	62	59,0	30	28,6	6	5,7	6	5,7	1	1,0
17.	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	3,85±1,21	42	40,0	27	25,7	20	19,0	10	9,5	6	5,7
18.	Devamsızlık oranlarım düşüktür.	4,10±1,22	57	54,3	21	20,0	13	12,4	8	7,6	6	5,7
19.	İşimi yaparken gurur duyuyorum.	4,19±1,00	53	50,5	29	27,6	14	13,3	8	7,6	1	1,0
20.	Çalışma koşullarım rahat.	2,85±1,37	14	13,3	24	22,9	25	23,8	16	15,2	26	24,8
21.	Maaşım hak ettiğim düzeydedir.	2,42±1,35	6	5,7	24	22,9	19	18,1	15	14,3	41	39,0
22.	İşyerimde rahat bir çalışma ortamına sahibim.	3,01±1,30	14	13,3	27	25,7	30	28,6	14	13,3	20	19,0
23.	Gerekli makine ve ekipmana sahibim.	2,89±1,24	10	9,5	26	24,8	30	28,6	20	19,0	19	18,1
24.	Amirlerimi memnun etmek kolaydır.	2,79±1,21	9	8,6	22	21,0	31	29,5	24	22,9	19	18,1
25.	Amirlerim çalışanlarının görüşlerini alır.	2,76±1,14	6	5,7	23	21,9	33	31,4	26	24,8	17	16,2

Tablo 3. Çalışan Performansının Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi

	n	Performans Puanı (Ort ± SS)	p
Cinsiyet			
Erkek	38	47,18±10,56	0,13*
Kadın	67	43,86±11,06	
Medeni Durum			
Evli	54	43,09±10,75	0,57*
Bekar	51	47,15±10,87	
Yaş			
20 ve altı	8	43,87±10,97	0,30**
21-25	36	42,66±9,31	
26-30	24	48,87±12,80	
31-35	21	43,38±10,56	
36-40	10	47,40±10,23	
41 ve üstü	6	47,83±13,62	
Öğrenim Düzeyi			
Lise	16	48,56±9,72	0,51**
Ön lisans	42	44,54±9,33	
Lisans	33	44,30±12,47	
Yüksek lisans	7	47,85±13,19	
Uzmanlık/Doktora	7	41,00±13,35	
Meslek			
Hekim	13	42,94±11,01	0,35**
Hemşire	47	44,89±11,53	
Ebe- Sağlık Memuru	20	49,00±13,22	
Teknik Personel	9	49,66±5,59	
Diğer	16	40,87±7,90	
Kurumda Çalışma Süresi			
1 yıldan az	23	47,52±9,65	0,54**
1-2 yıl	13	43,46±11,15	
3-5 yıl	29	45,55±9,31	
6-10 yıl	19	42,94±14,31	
11-15 yıl	9	40,88±9,82	
15 yıldan fazla	12	47,41±11,91	
Toplam	105	45,06±10,95	

* Bağımsız T-Testi, ** Mann Whitney-U Testi

Tartışma ve Sonuç

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma ile sağlık çalışanlarının algılarına göre performanslarının incelenmesi ve sosyodemografik faktörlere göre olası farklılıkların tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Katılımcıların büyük bir kısmının, kadın ve ön lisans mezunu olduğu bulunmuştur. Sağlık hizmetlerinin bir ekip işi olması ve üretilen hizmetin özellikleri gereği hemşirelik hizmetlerinin yoğun olması, bu ekipte hemşire sayısının diğer mesleklere göre fazla olmasını gerektirmektedir. Çalışmamızda da katılımcıların yarıya yakını hemşireler oluşturmaktadır olduğundan, kadın

ve ön lisans mezunu grubun yüksek çıkmasının hemşirelerin özelliklerinin sonucu olduğu düşünülmektedir.

Yapılan analizler sonucunda araştırmamıza katılanların çalışan performansı anketi puan ortalamasının, ortalamanın altında olduğu ve dolayısıyla çalışan performansının düşük olduğu değerlendirilmektedir. Alkış ve Güngörmez (2) tarafından öğretmenler üzerinde, Kesem ve Kaya'nın (4) akademisyenler üzerinde, Turunç'un (13) bankacılık sektöründe, Pekdemir ve arkadaşlarının (14) farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada çalışan performansı yeterli bulunmuş; Kırılmaz (15) tarafından yapılan çalışmada da hastalar tarafından sağlık çalışanlarının performansı yeterli olarak görülmüştür. Araştırmamızda çalışan performansı, diğer çalışmalara göre daha düşük bulunmuştur. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bazı çalışmalarda iş stresinin, örgütsel sağlığın, motivasyonun, yetenek yönetiminin, mobbing gibi faktörlerin performans üzerinde etkisi olduğu bulunmuş olup, bu gibi faktörler açısından araştırmamızın uygulandığı hastanedeki olumsuzlukların ve coğrafi konumun etkili olabileceği değerlendirilmektedir (16,17,18).

Katılımcıların cinsiyetlerine, medeni durumlarına, mesleklerine ve yaşlarına göre çalışan performansında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Araştırmamızın sonuçları bu açıdan Borş (19), Kılınç ve Ulusoy (20) tarafından yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Araştırmamızda öğrenim düzeyine göre çalışan performansında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Borş (19), Kılınç ve Ulusoy (20), Şehitoğlu ve Zehir (21) tarafından yapılan çalışmalarda ise öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık bulunmuş ve öğrenim düzeyi arttıkça performansın da arttığı ifade edilmiştir. Öğrenim düzeyinin yükselmesiyle birlikte; öğrenilen bilgilerin uygulamaya geçirilmesinin, riske ve hataya karşı hassasiyetin, hukuki sorumlulukların bilincinde olmanın ve daha kaliteli sağlık çıktıları üretmeye çalışmanın performans üzerinde olumlu etkisinin olabileceği değerlendirilmektedir.

Katılımcıların çalışma süresine göre çalışan performansında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Çalışmamızın sonuçları, Kılınç ve Ulusoy'un (20) çalışması ile benzerlik taşımaktadır. Borş'un (19) çalışmasında ise çalışma süresine göre anlamlı farklılık bulunmuş ve çalışma süresi yükseldikçe performansın da yükseldiği ifade edilmiştir. Çalışma süresine bağlı olarak, çalışanların deneyimi artmaktadır. Özellikle de teknolojinin yanı sıra emek yoğun olan sağlık sektöründe, çalışanın yaptığı işte profesyonelleşmesinin performansında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda; araştırmamızın uygulandığı sağlık kurumlarında çalışan performansının artırılmasının gerektiği değerlendirilmektedir. Performansın düzeyinde, kurumsal ve bireysel faktörlerin yanı sıra araştırmamızın uygulandığı bölgenin fiziksel ve coğrafi faktörlerinin de etkili olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca sosyodemografik faktörlere göre çalışan performansında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamış olup, bunda katılımcıların büyük çoğunluğunun genç yaşta ve benzer özelliklerde olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Çalışmanın kısıtlılıkları ise; sadece bir ilde ve kamuya bağlı hastanelerde uygulanması, ulaşılan personel sayısının düşük olması ve araştırma verilerinin anket metnindeki standartlaştırılmış sorulara verilen yanıtlarla sınırlı olmasıdır.

Sonuç olarak; insanlarla doğrudan iletişim halinde olunan,

yapılan ya da yapılmayan her uygulamada insan sağlığının dolayısıyla da yaşamının etkilendiği sağlık sektöründe, bilimin çağdaş standartlarında, hatanın minimize edildiği, etkili-verimli hizmetler sunulmak durumundadır. Böylesine önemli bir sektörde, sağlık profesyonellerine büyük görev düşmekte ve performanslarının yüksek olması beklenmektedir. Sağlık çalışanlarının performansında düşüklüğe yol açabilecek problemlerin analizinin yapılarak, çözümüne yönelik müdahaleler yapılmasının ve sağlık yöneticilerinin konuyla ilgili farkındalıklarının oluşturulmasının olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

1. Türk Dil Kurumu (TDK). Genel Türkçe Sözlük. (http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5767940fb8cd58.97443569, 20.06.2016).
2. Alkış H, Güngörmez E. Örgütsel adalet algısı ile performans arasındaki ilişki: Adıyaman ili örneği. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2015; 8(21): 937-967.
3. Bingöl D. İnsan Kaynakları Yönetimi. Arıkan Basım Yayım. Denizli, 2006.
4. Kesen M, Kaya N. Çalışan performansının örgütsel imaj ve psikolojik sermaye bağlamında incelenmesi: vakıf üniversiteleri örneği. The Journal of Academic Social Science Studies 2016;46:187-198.
5. Tengilimoğlu D, Işık O, Akbolat M. Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara, 2009.
6. Shmailan ASB. The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. Issues Bus. Manag. Econ. 2016; 4(1):1-8.
7. Altunışık R. Büyük veri: fırsatlar kaynağı mı yoksa sorunlar yumağı mı?. Yıldız Social Science Review 2015; 1(1): 45-76.
8. Henerathgoda HG, Dhammika KA. Impact of leadership development on employee performance: a study on large tyre manufacturing industry in Sri Lanka. International Journal of Arts and Commerce 2016; 5(4):5-19.
9. Tan Ö, Çetin C. Performans değerlendirme sistemine ilişkin örgütsel adalet algısının sistemden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. Öneri Dergisi 2011; 9(35):1-13.
10. Özdemir MS. Bir işletmede analitik hiyerarşi süreci kullanılarak performans değerlendirme sistemi tasarımı. Endüstri Mühendisliği Dergisi 2002;13(2): 2-11.
11. Ballı S, Uğur A, Korukoğlu, S. İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme için bir bulanık uzman sistem gerçekleştirimi. Ege Akademik Bakış 2009; 9(2): 837-849.
12. Türkmen E. İş karakteristikleri ve algılanan örgütsel destek kavramlarının öz-yeterlilik inancı ile ilişkisi ve öz-yeterlilik inancının çalışan performansı üzerine etkisi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009.
13. Turunç Ö. Organizasyonlarda kontrol algılamalarının örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2010; 11(1):251-269.
14. Pekdemir I, Koçoğlu M, Gürkan GÇ. Özerklik ve ödüllendirme algılarının çalışan performansı üzerindeki etkisinde çalışanın inovasyona yönelik davranışının aracılık rolüne yönelik bir araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi 2014; 43(2):332-350.
15. Kırılmaz H. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2013; 4(1): 11-21.
16. Gül H. İş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: bir alan araştırması. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2007; Haziran: 318-332.
17. Örucü E, Kılıç R, Ergül A. Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: Eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. Akademik Bakış Dergisi 2011; 26: 1-21.
18. Onay M. Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. Ege Akademik Bakış 2011; 11(4):587-600.
19. Borş D. Konaklama işletmelerinde stresin çalışan performansına etkileri: Belek'teki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Antalya, 2010.
20. Kılınç E, Ulusoy E. Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them. Business Management Dynamics 2014; 3(11):25-34.
21. Şehitoğlu Y, Zehir C. Türk kamu kuruluşlarında çalışan performansının, çalışan sessizliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında incelenmesi. Amme İdaresi Dergisi 2010; 43(4): 87-110.