T.C.

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

PRESENTEİZM (İŞTE VAROLAMAMA) İLE İŞ PERFORMANSI (GÖREV PERFORMANSI VE BAĞLAMSAL PERFORMANS) ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

EMİNE TUĞBA ŞAHİN

DANIŞMAN

DOÇ. DR. AYSUN KANBUR

KASTAMONU 2018

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

PRESENTEİZM (İŞTE VAROLAMAMA) İLE İŞ PERFORMANSI (GÖREV PERFORMANSI VE BAĞLAMSAL PERFORMANS) ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Emine Tuğba ŞAHİN

Danışman	Doç. Dr. Aysun KANBUR
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Mustafa CANBEK
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Niyazi GÜMÜŞ

KASTAMONU-2018

TEZ ONAYI

Emine Tuğba ŞAHİN tarafından hazırlanan "**Presenteizm (İşte Varolamama) ile İş Performansı (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans) Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma**" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri üyeleri önünde savunulmuş ve **oy birliği** ile Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **İşletme Anabilim Dalı**'nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman	Doç.Dr. Aysun KANBUR Kastamonu Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Dr.Öğr.Üyesi Mustafa CANBEK Artvin Çoruh Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Dr.Öğr.Üyesi Niyazi GÜMÜŞ Kastamonu Üniversitesi	.....

12 / 09 / 2018

Enstitü Müdürü	Prof.Dr. Cevdet YAKUPOĞLU	.....

TAAHHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.

Emine Tuğba ŞAHİN

ÖNSÖZ

Presenteizm, yani işte var olamama; iş hayatında giderek artan oranlarda karşımıza çıkmakta ve gerek çalışanın gerekse işverenin aleyhine sonuçlar doğurmaktadır. Farkında olmasak bile, birçoğumuz presenteizm yaşarız. Oysa gerekli önlemleri alarak presenteizmin yaratacağı kayıplar minimalize edilebilir.

Çalışmanın kuramsal çerçevesinde oldukça önemli yer tutan prensenteizm, çalışmanın daha iyi anlaşılması için ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Prensenteizm kavramı ve doğuşu, prensenteizmin önemi, prensenteizmi ortaya çıkaran nedenler, prensenteizmle ilgili kavramlar, prensenteizmin zararları ve prensenteizme karşı alınabilecek önlemler alt başlıklar şeklinde açıklanmıştır.

Bu tez çalışmasında presenteizm (işte var olamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu ilişkinin ortaya konulması işletmelerin faaliyetlerini daha iyi sürdürmesi ve daha iyi bir hizmete erişilmesi için gereklidir. Bir başka değişle presenteizm ile iş performansı ilişkisinin incelenmesi ve gerekli düzenlemelerin yapılması, toplumların daha iyi işlemesini sağlayarak refah seviyesine katkı sağlayacak ve dünyanın gelişim ve ilerlemesine büyük hız kazandıracaktır. Konu hakkında bilgi eksikliği olan işletmeler hatta ülkelerin de diğer ülkelere göre geride kalacağı açıktır. Bu sebepten ötürü konu hakkında bilgi birikiminin artması ve yayılması ayrıca bu gibi araştırmaların devamlılığı şarttır.

Tez çalışmam boyunca bana bir moral kaynağı olan ve benim her zaman ilerlememi ve konuya odaklanmamı sağlayarak desteklerini asla esirgemeyen ve bu uzun ve engebeli yolun her adımında benimle birlikte olan danışman hocam saygıdeğer Doç. Dr. Aysun Kanbur'a teşekkür ederim.

Ayrıca tez çalışmam süresince ve hayatımın her anında yanımda olan eşim Engin ŞAHİN ve çocuklarım M. Kaan ve Atakan ŞAHİN'e, Kardeşim Ayşenur Akdemir'e sonsuz teşekkürler.

Emine Tuğba ŞAHİN
Kastamonu, Eylül, 2018

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

PRESENTEİZM (İŞTE VAROLAMAMA) İLE İŞ PERFORMANSI (GÖREV PERFORMANSI VE BAĞLAMSAL PERFORMANS) ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Emine Tuğba ŞAHİN
Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Aysun KANBUR

Günümüz iş dünyasının oldukça yoğun temposunda çalışanların hayatın en önemli değeri olan sağlıklarını bile göz ardı edip işyerinde bulundukları görülmektedir. Çalışanların bu şekilde iş yerinde bulunmaları presenteizm (işte varolamama) kavramıyla tanımlanmaktadır. Çalışma hayatının gerekleri içinde presenteizm yaşayan çalışanlar görevlerinin gereğini tam olarak yerine getirmekte sorunlar yaşayabilmektedir. Çalışan bireylerin önceden belirlenen amaçlara ne ölçüde ulaşıp ulaşmadığının göstergesi ise performans kavramı ile anlam kazanmaktadır. Performansın arzu edildiği yönde gerçekleşmesi gerek birey gerekse çalıştığı örgütte etkinliğe ulaşmayı sağlayacaktır. Bu bağlamda presenteizmin çalışanın performansını nasıl etkileyeceği sorunsalından hareket edilerek bu araştırma yapılandırılmıştır.

Araştırmanın temel amacı presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bu temel amaç doğrultusunda presenteizmin iş performansı ile ilişkisi iş performansının boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans açısından değerlendirilmektedir. Araştırma gerekli izinler alınarak Kastamonu Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi bünyesinde çalışan doktor ve hemşirelerin katılımı ile yürütülmüştür. Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketin oluşturulmasında katılımcıların presenteizm yönelimlerini belirlemek amacıyla "Stanford Presenteizm Ölçeği (SPS-6)" ve katılımcıların iş performanslarını belirlemek üzere ise "İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi yapılmış, güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alfa değerleri incelenmiştir. Araştırma hipotezleri korelasyon analizi ve regresyon analizinden yararlanılarak test edilmiştir. Elde edilen bulgular presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı arasındaki ilişkiyi görev performansı ve bağlamsal performans açısından ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Presenteizm, İş Performansı, Görev Performansı, Bağlamsal Performans.

2018, 89 sayfa
Bilim Kodu: 1147

ABSTRACT

M.Sc. Thesis

A RESEARCH FOR DETERMINING THE RELATIONSHIPS BETWEEN PRESENTEEISM AND JOB PERFORMANCE (TASK PERFORMANCE AND CONTEXTUAL PERFORMANCE)

Emine Tuğba ŞAHİN
Kastamonu University
Institute for Social Science
Departmant of Business

Supervisor: Assoc. Prof. Aysun KANBUR

In today's business world employees who are working under intensive work atmosphere could discard their health in order to be at work. This kind of being at work is defined with the presenteeism concept. Within the requirements of working environment, an employee suffering from presenteeism can sometimes unable to fulfill the requirements of his work. The fulfillment of predetermined targets is indicated by performance. Leading the performance in a desirable way would increase the effectiveness of the employee and the whole of the organization. In this context, this research has been structured by taking consideration the issue of how presenteeism will affect the performance of the employee.

The fundamental purpose of the research is to determine the relation between presenteeism and job performance. In order to achieve the main purpose, the relationship between presenteeism and job performance is evaluated in terms of task performance and contextual performance as dimensions of job performance. The research is conducted with the involvement of doctors and nurses working in Kastamonu Dr. Münif İslamoğlu State Hospital with getting the required permissions. For collecting the data of the research, questionnaire technique is used. In the questionnaire, "Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)" is used to identify the presenteeism tendency of the participants. Furthermore, "Job Performance Scale" is used to determine their job performance. Factor analysis was performed to test the validity of the scales, and Cronbach Alpha values were examined to test their reliability. The hypotheses of the research were tested with correlation analysis and regression analysis. The findings reveal the relationship between presenteeism and job performance in terms of task performance and contextual performance.

Keywords: Presenteeism, Job Performance, Task Performance, Contextual Performance.

2018, 89 pages
Science Code: 1147

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ ..... **iv**
ÖZET ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
İÇİNDEKİLER ..... **vii**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **x**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **xi**
1. GİRİŞ **1**
1.1. Araştırmanın Problemi 1
1.2. Araştırmanın Amacı 2
1.3. Araştırmanın Önemi 2
1.4. Araştırmanın Varsayımları 3
1.5. Araştırmanın Hipotezleri 3
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları 3
2. KURAMSAL ÇERÇEVE **4**
2.1. Presenteizm 4
2.1.1. Presenteizm Kavramı ve Doğuşu 4
2.1.2. Presenteizmin Önemi 8
2.1.3. Presenteizmi Ortaya Çıkaran Nedenler 8
2.1.4. Presenteizm ile İlgili Kavramlar 11
2.1.4.1. Presenteizm ve devamsızlık *11*
2.1.4.2. Presenteizm ve verimlilik *13*
2.1.4.3. Presenteizm ve stres *14*
2.1.4.4. Presenteizm ve yorgunluk *15*
2.1.4.5. Presenteizm ve tükenmişlik *17*
2.1.4.6. Presenteizm ve demografik özellikler *18*
2.1.5. Presenteizmin Zararları 18
2.1.5.1. Presenteizmin birey açısından zararları *19*
2.1.5.2. Presenteizmin organizasyon açısından zararları *19*

2.1.6. Presenteizme Karşı Alınabilecek Önlemler.....20
2.2. Organizasyonlarda Performans.....21
2.2.1. Performans Kavramı.....21
2.2.2. Performansın Temel Unsurları.....22
2.2.3. Performans Değerlendirme.....25
2.2.3.1. Performans değerlendirme ve önemi.....25
2.2.3.2. Performans değerlendirmenin kullanım alanları.....27
2.2.3.3. Performans değerlendirme süreci.....28
2.2.3.4. Performans değerlendirme yöntemleri.....29
2.2.3.5. Performans değerlendirmede karşılaşılan sorunlar.....30
2.2.4. Performans Yönetimi.....31
2.2.4.1. Performans yönetimi ve önemi.....31
2.2.4.2. Geleneksel performans yönetim sistemleri.....32
2.2.4.3. Performans yönetiminde güncel gelişmeler.....32
2.2.4.4. Performans yönetim sistemi oluşturulması.....33
2.2.5. Performans Değerlendirme ve Performans Yönetimi Karşılaştırması..35
2.3. İş Performansı (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans).....36
2.3.1. İş Performansı Kavramı.....36
2.3.2. Görev Performansı.....37
2.3.2.1. Görev Performansı Kavramı ve Önemi.....38
2.3.2.2. Görev Performansının Boyutları.....39
2.3.2.3. Görev Performansının Belirleyicileri ve Çıktıları.....39
2.3.3. Bağlamsal Performans.....40
2.3.3.1. Bağlamsal performans kavramı ve önemi.....40
2.3.3.2. Bağlamsal performansın benzer kavramlar ile ilişkisi.....41
2.3.3.2.1. Örgütsel vatandaşlık davranışı.....41
2.3.3.2.2. Prososyal davranış.....42
2.3.3.3. Bağlamsal performansın boyutları.....43
2.3.3.3.1. Kişilerarası yardımlaşma.....43
2.3.3.3.2. İşe adanma.....44
2.3.3.4. Bağlamsal performansın öncülleri ve çıktıları.....44

2.3.4. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Karşılaştırması.....45
2.4. Presenteizm ile İş Performansı (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans) Arasındaki İlişki.....47
2.5. İlgili Araştırmalar.....48
3. YÖNTEM.....51
3.1. Araştırmanın Modeli.....51
3.2. Araştırmanın Örneklemi.....51
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....52
3.3.1. Verilerin Toplanması.....52
3.3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....52
3.3.2.1. Presenteizm ölçeği.....52
3.3.2.2. İş performansı ölçeği.....54
3.4. Verilerin Analizi.....55
4. BULGULAR.....56
4.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Bulgular.....56
4.2. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular.....57
4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....60
4.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....61
4.4.1. Presenteizm ve İş Performansı Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....62
4.4.2. Presenteizm ile Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....62
5. TARTIŞMA.....65
6. SONUÇ ve ÖNERİLER.....67
6.1. Sonuç.....67
6.2. Öneriler.....70
KAYNAKÇA.....72
EKLER.....84
EK-1. VERİ TOPLAMA ARACI.....85
EK-2. ARAŞTIRMA İZİN BELGESİ.....88
EK-3. ÖZGEÇMİŞ.....89

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1. Presenteizm Ölçeği Faktör Analizi.....53

Tablo 2. Presenteizm Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....53

Tablo 3. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi.....54

Tablo 4. İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....55

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....56

Tablo 6. Presenteizm ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular.....58

Tablo 7. Görev Performansı ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular.....59

Tablo 8. Bağlamsal Performans ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular.....60

Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi ve Bulguları.....61

Tablo 10. Presenteizm ve İş Performansı Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları.....62

Tablo 11. Presenteizm ve Görev Performansı Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları.....63

Tablo 12. Presenteizm ve Bağlamsal Performans Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları.....64

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1. Presenteizmi Etkileyen Faktörler 10

Şekil 2. Performansın Temel Unsurları Arasındaki İlişki 23

Şekil 3. Araştırma Modeli 51

1. GİRİŞ

İşletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmek için sağlıklı çalışanlara ihtiyacı vardır. Günümüz iş dünyasında küreselleşmenin getirmiş olduğu yenilikler, teknoloji alanındaki yenilikler, bireysel ve örgütsel amaçlar, sektörel rekabet, kariyer beklentileri gibi faktörlerin etkisiyle çalışanların hayatın en önemli değeri olan sağlıklarını bile göz ardı edip işyerinde bulundukları görülmektedir. Hasta olduğu halde iş yerinde bulunan çalışanlar bedenen işte olmalarına rağmen aslında iş yerinde var olamamaktadırlar. Bu durumdaki çalışanlar işlerinin gereklerini, görevlerini etkin bir şekilde yerine getirememektedirler. Çalışanlar işe odaklanamama, işi yavaş yapma veya işi birden fazla tekrardan yapma, işi yanlış yapma, iletişimde aksaklıklar yaşayabilmektedir. Bu bağlamda hem bireyi hem işletmeyi hem de toplumu etkileyen presenteizm (işte varolamama) uzun vadede olumsuz sonuçlar ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca presenteizm çalışanlar üzerinde farklı sağlık sorunları yaşamalarına neden olabilmektedir.

Bu çalışma presenteizm (işte varolamama) ve iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları, hipotezleri ve sınırlılıklarına yer verilmiştir. İkinci bölümde presenteizm ve iş performansı kavramları kuramsal olarak açıklanmıştır. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemi, modeli, örneklemi ve araştırmada kullanılan ölçekler ile verilerin toplanması ve analizi hakkında bilgiler yer almaktadır. Dördüncü bölümde araştırma verilerinden elde edilen bulgular açıklanmıştır. Son bölümde ise kuramsal bölümden ve araştırma bölümünden elde edilen bulgular doğrultusunda tartışma, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Problemi

İşletmelerin en önemli kaynağı olan çalışanlar bazen sağlık sorunlarını göz ardı edip iş yerinde bulunmaktadırlar. Çalışanların sağlıklarını ikinci plana atıp hasta iken iş yerinde bulunmaları presenteizm (işte varolamama) kavramıyla tanımlanmaktadır.

Presenteizmin çalışanların performansını etkilediği düşünülmektedir. Bu bağlamda presenteizmin çalışanın performansını nasıl etkileyeceği sorunsalı akla gelmektir. Bu sorunsal üzerine yapılandırılan araştırmanın gelecekte bu konuyla ilgili yürütülecek çalışmalara öncülük edeceği de düşünülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bu temel amaç doğrultusunda çalışmada; "Presenteizm iş performansını negatif olarak etkilemekte midir?", "Presenteizm görev performansını negatif olarak etkilemekte midir?" ve "Presenteizm bağlamsal performansı negatif olarak etkilemekte midir?" sorularına cevap aranmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Çalışma yaşamın gerekleri, çalışanların birbirleriyle rekabetleri, kariyer istekleri, bireylerin yaşamlarına yön vermektedir. Çok çalışan bireyler, sürekli iş yerinde olan bireyler, mesai saatleri dışında bile çalışan bireylerin varlığı gün geçtikçe artmaktadır. Çalışanlar sağlık durumlarını bile göz ardı edip iş yerinde bulunmaktadırlar. En genel anlamda presenteizm hasta iken işte bulunma (sözde varolma) olarak tanımlanmaktadır. Hasta iken iş yerinde bulunan çalışanlar iş performansını yönetmede sorunlar yaşayabilmektedir. Başka bir ifadeyle bireyler görevinin gereğini, görevine uygun davranışları tam olarak yerine getirmekte zorlanabilmektedir. Dolayısıyla iş yaşamında presenteizmin çalışanın performansı üzerindeki etkisinin ortaya konulmasına ve konunun sektörel bağlamda ele alındığı çalışmaların yürütülmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu araştırmada presenteizmin çalışanların performansları üzerindeki etkilerinin emek yoğun bir sektör olarak sağlık sektöründe incelenmesi ve sağlık çalışanlarında presenteizm konusuna dikkat çekilerek elde edilen bulgular ile hem ileride yürütülecek araştırmalar hem de sektörel düzenlemeler için literatüre katkı sağlanması hedeflenmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırma presenteizmin çalışanların iş performansını negatif etkilediği varsayımına dayanarak yapılandırılmıştır. Bununla birlikte araştırmada kullanılan ölçeklerin çalışanlarda presenteizmi ve iş performansını belirleyeceği, araştırma anketini oluşturan ölçeklerden elde edilen bulguların araştırmanın yürütülmesi açısından yeterli ve uygun olacağı varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Hipotezleri

Presenteizm ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak hazırlanan bu araştırmanın hipotezleri aşağıda belirtilmektedir.

- **H_1:** Presenteizmin iş performansı üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.
- **H_2:** Presenteizmin iş performansının görev performansı boyutu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.
- **H_3:** Presenteizmin iş performansının bağlamsal performans boyutu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.

1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Presenteizmi ortaya çıkaran etkenler ve presenteizmin sonuçları literatürde farklı çalışmalarda farklı araştırma tasarımları ile ele alınmaktadır. Bu araştırmada presenteizmin sonuçları iş performansı açısından incelenmekte ve araştırmanın temel sınırını presenteizmin iş performansı üzerinde negatif etkisi olduğu varsayımı oluşturmaktadır. Araştırma verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılarak Kastamonu Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi bünyesinde çalışan doktor ve hemşireler ile yürütülmüş olup araştırma bulguları katılımcıların araştırma anketinde yer alan ifadelere verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Araştırma anketini oluşturan ölçeklerin çalışanların presenteizm ve iş performansı düzeylerini belirlediği kabul edilmiştir. Ayrıca iş performansı görev performansı ve bağlamsal performans boyutları açısından ele alınmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Presenteizm

Prensenteizm kavramının açıklanmasında presenteizm kavramı ve doğuşu, prensenteizmin önemi, prensenteizmi ortaya çıkaran nedenler, prensenteizmle ilgili kavramlar, prensenteizmin zararları ve prensenteizme karşı alınabilecek önlemler üzerinde durulmaktadır.

2.1.1. Presenteizm Kavramı ve Doğuşu

Prensenteizm kavramının kökü, İngilizce "presence (hazır bulunma, var olma, orada bulunma)" kelimesine dayanmaktadır. İngilizce'de "presenteeism" olarak ifade edilen kavram hasta olduğu halde işinin başında bulunma olarak tanımlanmaktadır (Çiftçi, 2010: 155). Presenteizm kavramı ilk olarak 1955 yılında Auren Uris tarafından kullanılmış ve aynı yıl Canfield ve Soash tarafından da pozitif çalışan davranışı olarak incelenmiştir. O dönemlerde presenteizm kavramı absenteeisme alternatif pozitif bir davranış olarak ifade edilmektedir. (O'Callaghan, 2013: 14).

Kavramın literatürde ilk kez tanımlanması ise Cary L. Cooper tarafından 1996 yılında gerçekleştirilmiştir. Cooper prensenteizm kavramını, yeniden yapılanma veya küçülme sürecinde olan firmalarda iş güvensizliği ve aşırı iş yükünün olduğu durumları tanımlamak için kullanmış, "işte var olamama olgusu"nu çalışanların karşı konulmaz derecede uzun süreli çalışmaları veya uzun süreler boyunca çalışıyor gibi görünmesi şeklinde ifade etmiştir. Yani bir birey ya işgüvensizliği ile baş etmek için bağlılığın tersi olarak prensenteizm ve fazla mesai eğilimi göstermekte, ya da yaralı ve hasta olmasına rağmen işe gitmeye devam etmektedir (Lowe, 2002: 1). Dolayısıyla Cooper 1990'lı yıllarda yaşanan ekonomik kriz sonrası işletmelerin küçülme politikalarını, işgörenlerin işsiz kalmasını, işten çıkartılmasını, çalışanların iş garantisi olmadan çalışmaya yönlendirilmesini presenteizmin doğuşuna zemin hazırlayan temel etkenler olarak sıralamaktadır. Ayrıca kavramın alanyazında "presenteeism", "sickness presence", "sickness presenteeism" olarak kullanıldığı görülmektedir (Çoban ve Harman, 2012: 161-162).

Presenteizm kelimesi dilimizde herhangi bir kelime ile birebir anlam bütünlüğü oluşturmamaktadır. Yapılan çalışmalarda da bu konuda fikir birliğine varılmış değildir. Türkçe'de presenteeism; prensenteizm olarak Türkçeleştirilerek kullanıldığı gibi, "işte var olamama", "işte sözde varolma", "kendini işe verememe" şeklinde ifade edilmektedir (Yıldız ve Yıldız, 2013: 820; Coşkun, 2012; Çiftçi, 2010: 153).

Bazı araştırmacılar presenteizm kavramına karşılık Türkçe olarak işkolik kelimesini kullanmayı önermektedirler. Fakat işkoliklik kavramı tam anlamıyla presenteizmin anlamını karşılamamaktadır (Günbeyi ve Gündoğdu, 2010: 56). Çoban ve Harman (2012), presentizm kavramının Türkçe karşılığını belirlemek amacıyla 28 çalışma incelemiştir. Bu araştırma sonucunda Türkçede tam olarak presenteizm kavramını karşılayan bir kelime olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda presenteizm kavramına ilişkin bulgular şu şekilde özetlenmektedir (Çoban ve Harman, 2012: 166-167):

- Çalışanların işlerine hasta ya da yaralı olarak gelmesi ve bu durumun verimlilik kayıplarına sebep olmasıdır.
- Çalışanın kendisini hasta hissetmesine rağmen izin almaması ve işine devam etmesidir.
- İş performansında çalışanın sağlık problemlerine bağlı olarak algılanan ölçülebilir düşüşlerdir.
- İş performansında çalışanın sağlık problemlerine dayalı olarak düşüş yaşanmasıdır.
- Çalışanların hasta olmalarına rağmen işe gelmesi ve sonucunda verimin düşüklüğü ile diğer kötü sonuçların yaşanmasıdır.
- Çalışanların yaralanma ve hastalık gibi sağlık sorunları ve sağlık dışındaki sorunları sebebiyle işe gitmeleri ve görevlerini düşük düzeyde yapmaları durumudur.
- Yaralı ya da hasta iken çalışmayı ifade etmektedir.
- Çalışanların işyerine gitmesi ancak sağlık sorunları sebebiyle görevlerini yerine tam getirememeleridir.
- İş dünyasında yaşanan küçülme, şirket birleşmeleri ve yeniden yapılanma gibi gelişmeler, çalışanlar üstünde işini kaybetme baskısı oluşturmaktadır. Bu baskı

nedeniyle çalışanlar daha çok çalışmakta ya da yalnızca görüntüde fazla çalışıyormuş izlenimi yaratmak için işyerinde fazla vakit geçirmektedir. Bu durum presenteizm olarak adlandırılmaktadır.

Bir çalışan örgüte bağlılığı yüksek olduğunda uzun mesailere kalmaktan memnuniyet duyabilmekte, uzun mesaiyi memnuniyetle yapabilmektedir. Bu bireyler yaralı ya da hasta olma durumunda dahi bağlılığından ötürü işe devam etmeyi tercih etmektedir. Bir kısım çalışanlar ise rapor ya da izin aldığında maaşında kesinti yapılması ve işten çıkarılması gibi olumsuz durumları düşündüğünden ve bu durumlarla karşı karşıya kalmaktan kaçındığı için işte kalmaya ve çalışmaya devam edebilmektedir. Hangi sebepten olursa olsun, çalışanların her ikisi de işte kalmayı tercih etmekte ancak işte olamama nedeniyle düşük performans göstermektedir. Her ikisi de prenseteizm kapsamında değerlendirilmektedir (Quazi, 2013: 6-7).

Prenseteizm, hastalık şartları ve semptomları ile işte kalmayı ve çalışmayı tercih eden çalışanlarda performans ve verimliliğin ölçülebilir derecede azalmasıdır. Bu ölçülebilir derece, işte var olamamanın etkisini ve niteliğini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle prensenteizm birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Bazı yazarlar sağlık şikayeti ve problemlerine rağmen çalışmaya devam eden, izin almayan ya da dinlenmeyen çalışanların içinde bulunduğu durumu presenteizm olarak tanımlarken, bazıları sağlıklı hissetmediği halde işe devam etmeyi presenteizm olarak tanımlamaktadır. Diğer bir tanımda ise sağlık sorunu ya da hastalık sebebiyle işe gelmeyecek durumda olan çalışanın işe gelmesi ve beklenenin altında performans ve verimlilik sergilemesi şeklinde ifade edilmektedir. Bu tanımlar doğrultusunda presenteizm, çalışanların işe gelmesi fakat ruhsal veya fiziksel bir sağlık problemi sebebiyle beklenenin altı performans sergilemeleri ve performans kaybı ile birlikte verimlilik düşüsünün ortaya çıkması şeklinde tanımlanabilmektedir (Kandemir, 2014: 8).

Bazı yazarlar ise presenteizmi yalnızca sağlık sorunuyla ilişkilendirmenin doğru olmadığını öne sürmektedir. Bir çalışanın işe devam etmemek için pek çok sebebi olabileceği ve bu sebeplerden herhangi birinin de performans ve verim düşüklüğüne

neden olacağını savunan bu yazarlara göre, örgütsel veya bireysel nedenlerle de presenteizm yaşanabilmektedir (Gilbreath ve Karimi, 2012: 116).

Çalışanların hem fiziksel hem de ruhsal olarak rahatsızlıkları nedeniyle işte bulunmama olarak ifade edilen presenteizm kavramı bazen bireyin sağlığı dışında aile bireylerdeki rahatsızlık nedeniyle de gerçekleşmektedir (Baysal, 2012:4). Ayrıca çalışanların mesai saatleri içerisinde iş dışında farklı işlerle uğraşması da presenteizm davranışının kapsamı içerisinde değerlendirilmektedir. Bu davranışlara "arkadaşlar veya aile fertleriyle internet yoluyla haberleşmek, internette iş dışında zaman geçirmek, kişisel ödemelerde bulunmak, doktor, kuaför gibi randevuların bu saatlerde ayarlanması, televizyon izlemek, bilgisayar oyunu oynamak, müzik dinlemek, online alışveriş gerçekleştirmek vb." örnek olarak verilebilir (Demirbulat ve Bozok, 2015: 8).

Prenseteizm ekonomistlere göre oldukça farklı şekilde algılanmakta ve tanımlanmaktadır. Ekonomistlere göre verimlilik kaybı sorunu olan presenteizm, ciddi bir maliyete sahip olup mali kayıplara yol açmaktadır (Pilette, 2005: 301).

Örgütsel davranış literatüründe presenteizm, fiziksel ve psikolojik sorunları olduğu halde işe devam ettiğinde çalışanın verimliliğinin düşmesi ve beklenenden daha düşük performans göstermesidir (Ferreira ve Martinez, 2012: 4380). İş ile ilişkili olmayan presenteizm ise işgörenin işine devam ettiği esnada kişisel faaliyetlerle meşgul olmasının bir sonucu olarak konsantrasyon eksikliği nedeniyle işinde etkin performans sergileyememesidir (Chern Wan, Downey ve Stough, 2014: 88).

Özetle, presenteizm çalışanların uzun süreli çalışması ya da en azından çalışıyor gibi görünmesini ifade etmektedir ve hastalıkları yüzünden işe gitmeleri imkansız olan çalışanların işe gitmesi ve düşük performans sergilemesi şeklinde ele alınabilmektedir.

2.1.2. Presenteizmin Önemi

Presenteizm, sağlık ya da diğer sorunlardan kaynaklanan kişisel üretkenlik kaybını içeren karmaşık bir kavram olarak bilinmektedir. Diğer bir ifadeyle, bir çalışanın zihinsel ya da fiziksel ilgisinin kısmen ya da tamamen işinden uzaklaşması anlamına gelmektedir. Presenteizmin çalışanın konsantrasyonunu düşürmekte olduğu, işlerin tam olarak yapılmasını engellediği ve diğer işlerin sürelerini etkilediği bilinmektedir. Bu durum üretkenlik ve verimliliği azaltmakta ve işverenlerin önemli maliyetlerle karşılaşmasına neden olmaktadır. Bu nedenle işletmeler bu maliyet kaybını önlemek için presenteizmi engelleyecek sağlık ve güvenlik programları üstünde yoğunlaşmakta, çalışanların sağlık ve huzuruna katkıda bulunmayı hedeflemektedir (Business Matters, 2017).

Presenteizm, yalnızca işverenleri değil, çalışanları da etkilemekte, bu açıdan da oldukça önemli kabul edilmektedir. İşverenler, çalışanın işe gelmesi için baskı uyguladığında, çalışanlar zor durumlarda bile işe gitmektedir. Bu durum çalışanların hem işlerine odaklılığını azaltmakta hem de örgüte olan bağlılıklarını etkilemektedir. Örgütler, çalışanların uzun vadeli refahlarına odaklanmalarına izin veren politikaları destekledikçe ve uyguladıkça, çalışanlardaki artan verimlilik ve bağlılık ile maliyetler düşecek ve çalışanların örgüte olan sadakatlerinin artması işgücü istikrarını da beraberinde getirecektir (Baker-McClearn vd., 2010: 325-327).

Presenteizm hem çalışan ve işveren hem de tüm toplum açısından oldukça önemlidir. Presenteizm genellikle hasta bireylerin işe gitmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Bu nedenle akut bulaşıcı hastalık taşıyan ve işe giden bireyler hastalık bulaşma faktörü olarak da görev yapabilmekte ve bu durum da mevcut maliyet ve verimlilik kaybına ek bir risk oluşturmaktadır (Widera, Chang ve Chen, 2010: 1244).

2.1.3. Presenteizmi Ortaya Çıkaran Nedenler

Çalışanlar iş hayatını bazen zorunluluk bazen ise hayatın bir parçası olarak algılamaktadırlar. Çalışanların bu algılarını çevresel faktörler, kişilik, maddi problemler ve hastalıklar etkileyebilmektedir. Ayrıca çalışanlar maddi problemleri, işsiz kalma korkusu, uygulanan katı yönetim tarzı, yöneticilerinin baskılarından

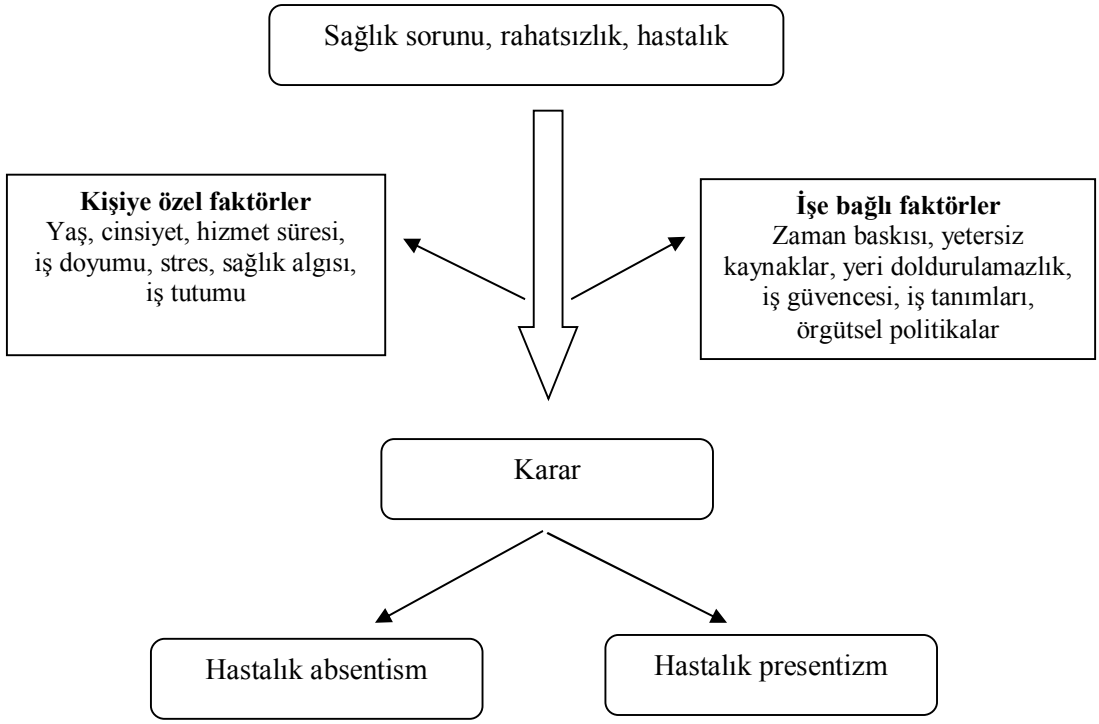
dolayı hasta iken işte bulunma zorunluluğu hissedebilmektedir. Bu durumda çalışanlar sağlıklarını ikinci planda tutarak iş yerinde bulunmakta ve bu durum presenteizmin yaşanmasına neden olmaktadır. Literatürde presenteizmi doğuran nedenlerin farklı açılardan ele alındığı görülmektedir.

Bireyler çalıştıkları işten ayrıldıktan sonra yaşayacağı maddi problemleri düşünmektedir ve en çok bu kaygılar nedeniyle presenteizm artmaktadır. Özellikle ülkemizde, işsiz birey sayısı oldukça fazladır ve işe sahip olanlar işlerini kaybetmekten korkmakta ve presenteizme yönelmektedir. Çalıştıkları işe bağlılığı olmayan çalışanların bile bulundukları işlerde uzun vadeli çalıştıkları, işe gitmeme oranlarının oldukça düşük olduğu gözlenmektedir. Çalışanların bu şekildeki çalışma şekli hem örgüte kazanç getirmemekte hem de presenteizme ve üretim kayıplarına yol açmaktadır (Çiftçi, 2010: 37).

Yapılan çalışmalarda, çalışanların presenteizm sorununun iki farklı davranış şeklinden kaynaklandığı belirlenmiştir. İlk olarak işletmelerde sıkılıkla görülen fazla mesai durumudur. Fazla mesai işin fazlalığı nedeniyle daha uzun çalışma davranışıdır ve iş yerinde çalışanların kendisini güvende hissetmemesine yol açarken presenteizmin artmasının da ana sebebi olarak görülmektedir. Diğer davranış şekli ise, kendilerini rahat ya da sağlıklı hissetmeyen bireylerin bile işe gelmeyi tercih etmesidir. Bu bireyler grip, depresyon, baş ağrısı ve stres gibi dinlenmesini gerektiren sağlık sorunları yaşarken işe gitmek davranışı sergilemektedir. Ancak çalışan bu durumda tam iş gücüyle görevlerini yerine getiremediği için işletmede verimlilik ve maliyet kayıpları da yaşanmaktadır (Yalım, 2005: 381).

Presenteizmin ortaya çıkaran en önemli faktör bireyin sağlık problemi yaşamasından kaynaklanmaktadır. Bu problemlerin başında grip, nezle ilk sırada yer almaktadır. Ayrıca baş ağrısı, migren, boğaz ağrısı, sırt boyun ağrıları, astım, hipertansiyon, uyku eksikliği, diyabet gibi bireyin günlük yaşamını bile etkileyecek hastalıklarda yer almaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 161). Ayrıca "işin gereğinden kaynaklanan etkiler", "iş ortamından kaynaklanan etkiler", "kişisel kaynaklı etkiler" ve "çevresel faktörler" presenteizme neden olan faktörler olarak bilinmektedir (Koçoğlu, 2007: 14-22). Bireylerdeki yaş artışının da presenteizm sorununu etkilediği yapılan

çalışmalarda gösterilmektedir. Avrupa ülkelerinde çalışan bireylerde yaş ortalamasında artış görülmekte ve bu durum yaşlılığın getirdiği sağlık sorunlarına rağmen çalışanların işe devam etmesine neden olmaktadır (Mandıracıoğlu, 2013: 32).



Şekil 1. Presenteizmi Etkileyen Faktörler (Mandıracıoğlu, 2013: 32)

Kendisinde işyerinde bulunması için baskı hisseden bir çalışan, fiziki veya ruhsal durumu her ne kadar kötü olursa olsun kendisini işe gitmek zorunda hissetmektedir. Bu durum devamsızlık sorununa bir çözüm gibi gözükse de presenteizm konusunda herhangi bir çözüm niteliği taşımamaktadır. Sonuç olarak, çalışanlara yapılan baskı devamsızlığı çözerken, presenteizm gibi önemli bir probleme neden olmaktadır (Firns, Travaglione ve O'Neill, 2006: 115).

Presenteizmi ortaya çıkaran nedenler işle ilgili faktörler, kişisel faktörler ve tutumlar olmak üzere üç başlık altında açıklanmaktadır. *İşle ilgili faktörler* "zaman baskısı", "çalışma faaliyetleri üzerindeki kontrol isteği", "meslektaşlarla ilişkiler" ve "ülkenin istihdam koşulları" olmak üzere dörde ayrılmaktadır. Zaman baskısı ve iş yerinde mesai saatlerinin uzaması, dinlenme zamanının azalması presenteizmi doğurmaktadır. Çalışanların işlerini kontrol altında tutmak istemeleri, iyi derecede

işyeri arkadaşlığı da presenteizmin doğmasına neden olacaktır. Ayrıca ülkenin istihdam ve işsizlik oranları da presenteizmi etkilemektedir. Eğer ülkede işsizlik fazla ise çalışan sahip olduğu mevcut işini kaybetme korkusu yaşayacağı için hasta iken iş yerinde bulunmaktadır. *Kişisel faktörler* kendi içerisinde "maddi durum", "aile hayatı" ve "psikolojik faktörler" olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Ücretli hastalık izni uygulanan işletmelerde çalışanların maddi durumu etkileneceği için çalışanlar presenteizme yönelmektedir. Aile hayatında olumsuzluklar yaşayan bireyler evde kalıp stres yaşamak ya da bu olumsuzlukla baş etmek yerine, hasta iken bile ilginç, teşvik edici ve para kazandırıcı olan işine gitmektedir. Hasta bir eş ya da çok sayıda çocuk gibi unsurlar bu davranışı doğrudan etkilemektedir. Psikolojik faktörler de presenteizmi doğrudan etkileyen önemli kişisel durumlardan birini oluşturmaktadır. Özellikle insanlardaki "hayır" diyememe sorunu ve zorluklarla başa çıkan birey imajı çizme isteği nedeniyle insanlar hastayken işe gitmektedir. Diğer bir psikolojik sorun ise, çalışanın işine hastalık derecesindeki bağlılığıdır. Son olarak işle ilgili ya da kişisel faktörlerin bireyler tarafından nasıl algılandığı ve bireyin bu durumlara karşı geliştirdiği *tutumlar* da presenteizme neden olmaktadır. Örneğin, birçok çalışan hasta iken izin almayı, meslektaşlarına haksızlık etmek, iş etiğine aykırı davranmak, çalışma taahhüdüne karşı gelmek ve aldığı ücreti hak etmemek olarak algıladığı ve presenteizme yöneldiği bilinmektedir (Hansen ve Andersen, 2008: 957-958).

2.1.4. Presenteizm ile İlgili Kavramlar

Presenteizmle ilgili olduğu düşünülen kavramlar devamsızlık, verimlilik, stres, yorgunluk, tükenmişlik ve demografik özellikler olarak dikkat çekmektedir.

2.1.4.1. Presenteizm ve devamsızlık

En genel anlamda işe devamsızlık çalışanın herhangi bir sebepten dolayı mesai saatleri içerisinde iş yerinde bulunmaması olarak tanımlanmaktadır (Bacak ve Yiğit, 2010: 30). Yapılan çalışmalarda işe devamsızlık, mazeretsiz işe devamsızlık (unexcused / voluntary absenteeism) ve mazeretli işe devamsızlık (excused / involuntary absenteeism) olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Mazeretsiz işe devamsızlık çalışanın sebep bildirmeden işe gitmemesi ya da iş yeri için kabul

edilebilir bir mazereti olmadığı halde işine gitmemesi olarak ifade edilmektedir. Mazeretli devamsızlık ise işletmenin kabul ettiği mazeretlerden dolayı çalışanın işe gitmemesi olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2011: 25).

İşe devamsızlık genellikle oluştuğu yer, tekrarlanma sıklığı ve zamanlamaya bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İşe devamsızlık kabul edilebilir bir nedenden yapılmadığında işten kaçış olarak algılanmaktadır. Çalışanlar genellikle randevu, bireysel meseleler, aile üyelerinden birisinin hastalığı ve kendi hastalıkları gibi nedenlerden günün belli bir kısmında ya da tam gün devamsızlık yapabilmektedir. Bu durumdaki devamsızlığın işten kaçış olarak algılanıp algılanmaması tartışmalı bir konudur (Coşkun, 2012: 1). Diğer yandan devamsızlığın nedenleri çalışan ve işveren tarafından farklı değerlendirilebilir. Örneğin çalışan hasta olmasına rağmen işyerindeki katı yönetim uygulamaları hastalığı işte mazeret olarak kabul etmeyebilir.

Çalışanların işe devamsızlığında etkili olan faktörler; demografik özellikler, psikolojik faktörler, devamsızlık kültürü ve işletme kontrol politikaları olarak düşünülebilir (Şahin, 2011: 25). Kautish ve Kautis (2009) tarafından devamsızlık kişisel ve işle ilgili nedenler olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Çalışanların aile, toplum içindeki rolleri, stres ve etkileri, yönetim baskıları, iş güvensizliği, iş yükü ve çalışma yeri gibi olumsuz faktörlerin devamsızlığı arttırdığı bilinmektedir. Ayrıca yapılan araştırmalar sonucunda işe devamsızlık davranışını tanımlamak için çalışanların kararlarının da dikkate alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Steers ve Rhodes (1978: 392)'e göre, çalışanın işe gitme kararının "işe gidebilme imkânı" ve "işe gitme isteği" oluşturmaktadır. İşe gidebilme çalışanların sağlık durumları, işteki sorumluluğu, ulaşım olanakları hava şartlarını kapsarken, işe gitme isteği ise çalışanın örgütü ve işi hakkındaki duygu ve düşüncelerinden oluşmaktadır (Şenel, 2012: 4-5). Kendisinde işyerinde bulunması için baskı hisseden bir çalışan, fiziki veya ruhsal durumu her ne kadar kötü olursa olsun kendisini işe gitmek zorunda hissetmektedir. Bu durum devamsızlık sorununa bir çözüm gibi gözükse de presenteizm konusunda herhangi bir çözüm niteliği taşımamaktadır. Sonuç olarak, çalışanlara yapılan baskı devamsızlığı çözerken, presenteizm gibi önemli bir probleme neden olmaktadır (Firns, Travaglione ve O'Neill, 2006: 115).

2.1.4.2. Presenteizm ve verimlilik

İşletmeler, ürettikleri ve satışını yaptıkları ürün ve hizmetlerden en kaliteli ve işe yarar biçimde yarar sağlamak isterler. İşletmede üretilen ürün ve hizmet sayısı az ise, ürün işe yaramaz olmadan işlenmelidir. Ürünün işlenmesinden sonra satışa hazır hale gelen ölçüsünün yani çıktısının, işlem sürecinde kullanılan maddelere yani girdisine oranına verimlilik adı verilmektedir. Diğer bir deyişle verimlilik mininum çaba ile maksimum kazanç sağlamak ve istenilen hedefe ulaşmaktır (Sabuncuoğlu, 2000: 76).

Teknik anlamda verimlilik üretimdeki girdilerin çıktıya dönüştürülmesi arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. İş dünyasında yaşanan değişimlerle birlikte verimlilik kavramını da değiştiği görülmektedir. İşletmeler verimlilik kavramını ürün ve hizmetlerin sürdürülebilir kalitesini sağlama, dış çevreyi koruma ve sosyal sorumluluk projelerinde yer alarak çalışanlarına en iyi çalışma imkanları sunarak birim girdi başına üretim miktarını artırma çabaların toplamı olarak ifade edilmektedir. Yöneticiler açısından verimlilik ise kalite ve miktar, saat başı çıktı, etkinlik, işe devamsızlık, işten ayrılma, iş tatmini, kar, rekabet düzeyi, hükümet, teşvikler vb. olarak açıklanmaktadır (Yükçü ve Atağan, 2009).

Bir işletmede beklenen ve hedeflenen kazanç ve verimliliğe ulaşılamadığında, çalışanlardan beklenen iş gücünün tam karşılığının alınamadığı anlaşılmaktadır. Bu dönemde işletmelerarası rekabet sebebiyle, verimin düşük olması işletmeler tarafından kabul edilemez görülmekte ve çözümü araştırılmaktadır. Verime ulaşılamamasının başında çalışanların psikolojik ve fiziksel sorunları gelmektedir. İşletmelerde psikolojik ve fiziksel sorunlarına rağmen işe gelmeye devam eden çalışanlar, verimliliği düşürmekte, istenilen verimlilik hedefine ulaşılmamasına neden olmaktadır (Kaplan, 2007: 22). Bu şekilde tavır sergileyen çalışanlar hastalıklarını da beraberlerinde işe getirerek diğer çalışanların da hasta olma riskini artırırlar. Hastalıkların yayılması ise işletmelerde daha fazla verimsizliğe neden olarak verim düşüşünün devamlılığına sebep olacaktır.

2.1.4.3. Presenteizm ve stres

Stres fırsat ya da sıkıntı karşısında kişide fiziksel ya da psikolojik dengesizliklere neden olan içsel bir süreç olarak tanımlamaktadır (Can, Aşan ve Aydın, 2006: 237). Stres, bireyin fiziki koşullarında, düşünce süreçlerinde ya da duygularında, bireyin çevresi ile başa çıkabilme gücünü tehdit eden bir durumdur (Soysal, 2009: 18). Stres, bireyin genellikle beklentisi ile gerçek dünyası arasında farklılık olması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Gümüştekin ve Özütemiz, 2004: 64). Bireyler sosyal ve fiziksel çevrelerindeki uyumsuz şartlar sebebiyle, psikolojik ve bedensel sınırların ötesinde çaba harcamakta, yani stresi yaşamaktadır (Cüceloğlu, 1992: 321).

Yaşamımızda stresi etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Strese neden olan faktörleri çevresel, örgütsel ve bireysel olarak sınıflandırmak mümkündür. Çevresel faktörler arasında ekonomik sorunlar, politika belirsizlikleri, teknolojik yenilikler ve sosyolojik değişikler yer almaktadır. Örgütsel faktörler arasında ise görev karmaşıklığı, başkalarından sorumlu olma, uygun olmayan çalışma koşulları, rol belirsizliği, rol alanı, kontrol yokluğu ve cinsel taciz faktörleri bulunmaktadır. Bireysel stres kaynakları arasında ise bireyin kendisinden kaynaklanan kişinin farklı rolleri olması, kişilik özellikleri, yaşam ve kariyer değişikliği gibi faktörler yer almaktadır (Can, Aşan ve Aydın, 2006: 242-250).

İşyerinde stres ise, çalışanın psikolojik veya fiziksel sebeplerine bağlı olarak meydana gelen, kendini yetersiz hissetmesinden kaynaklanan, gerilim yaratan durumlar nedeniyle oluşmaktadır (Tel vd., 2003: 13). Stres belli bir dereceye kadar bireylere direnme gücü vermekte, zorluklarla baş etmeyi kolaylaştırmakta ve mücadele gücünü artırmaktadır. Uygun yoğunluktaki stres bireyi güçlendiren, deneyim kazandıran, harekete geçiren ve geliştiren bir uyarı olarak kabul edilir (Paşa ve Kaymaz, 2013: 1-2).

Çalışanların işyerinde yaşadıkları stres birçok sağlık kuruluşu ve uzmana göre "hastalık" olarak ifade edilmektedir. Stres genellikle bireylerin bilişsel faaliyetlerinde aksamalara neden olmakta ve depresyon ile sonuçlanmaktadır (Yumuşak, 2007: 105). Bireyler stres ile en çok iş ortamlarında karşılaşmaktadır. Bir işletmede

bireylere verilen aşırı sorumluluklar, fazla ışık, ısı ya da ses gibi öğeler ve denetimin az ya da çok olması strese neden olmaktadır. Her bireyin stresli ortama verdiği tepki birbirinden farklı olmaktadır. Bazıları stres ile motive olabilmekte ve başarılı olmaktadır. Ancak birçok birey stres altında "işi yapmama" tepkisi göstermektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008: 329). Çalışanların yaşadığı stres sonucunda örgüte karşı tutumlarında, algılarında değişiklik gözlenebilir. Çalışanda performans düşüklüğü görülebilir. Ayrıca stres örgütlerde işgücü devri, işe devamsızlık, işten ayrılma oranlarının artmasına neden olabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 9). İş yerindeki stres çalışanlarda kısa dönemde, kan basıncında artış, baş bölge şiddetli acı ve denge bozukluğu, mide rahatsızlıkları ve kasınç, ishal ve kabızlık, kanda bulunan şeker derecesinde artış, solunumda güçlük, sırt boyun ve omuz bölgelerinde kasılmalar, terleme halsiz hissetme ve benzeri bazı belirtilerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kronik hale gelen stres bireylerin kalıcı rahatsızlıklar yaşamasına neden olmaktadır. Bu rahatsızlıkların psikosomatik sorunlara yol açabileceği de bilinmektedir. Yapılan araştırmalar uzun süreli stres durumlarında obezite, tansiyon, yorgunluk, damar sertliği, yüksek kan basıncı ve presenteizm görüldüğünü belirtmektedir (Huberman, 2012).

2.1.4.4. Presenteizm ve yorgunluk

Oxford Dictionary (2018), yorgunluğu uyku ya da dinlenmek isteyenlerin içinde bulunduğu durum olarak tanımlamaktadır. Türk Dil Kurumu (2018) ise yorgunluğu "çalışma gibi sebepler ile bireyin ruh ve beden etkinlikleri açısından verimlilik düzeyinin azalması, bitaplık" şeklinde açıklamaktadır. Herkes tarafından bilinen fakat tanımlanması zor olan yorgunluk kavramı tüm hayatımızda etkili olmaktadır. Kimilerine göre yorgunluk hem zihinsel hem de bedensel yaşanan uzun bir süreçken kimilerine göre ise enerji kaybı olarak tanımlanmaktadır. En genel anlamda yorgunluk fiziksel ve zihinsel bir tükenmişlik olarak ifade edilmektedir (Silah, 2005: 366-367). I. Dünya Savaşı döneminden günümüze kadar olan süreçte yorgunluk kavramı farklı disiplinler tarafından incelenmeye başlanmıştır. Yorgunluk kavramı tanımlanırken "bitkinlik", "güçsüzlük", "halsizlik" kavramıyla eş anlamlı olarak ifade edilmektedir. Fakat bu kavramlar yorgunluk olgusundan farklılık taşımaktadır. Bitkinlik bireylerin enerjisinde kısa sureli olarak görülen azalmaları ifade etmektedir.

Güçsüzlük nörolojik bir süreç olarak ele alınmaktadır. Halsizlik ise enerji kaybının sonucunda bireyin aktivitelerinde yaşadığı uyuşukluk olarak tanımlanmaktadır (Ulukavak, 2004: 6).

Çalışanlarda yorgunluk farklı sebeplerden dolayı görülmektedir. Bunlar beslenme, uzun süre uyanık kalma, yetersiz miktarda ve/veya yetersiz kalitede uyku, yetersiz dinlenme zamanları, sürekli çalışma isteği, yapılan işte mükemmel olma isteği, masa başında sürekli çalışma, fiziksel olarak çalışma şartlarının uygunsuzluğu, işin yapılma zamanı gibi faktörler olarak sıralanabilir. Bireyler yaşadıkları yorgunluk hissini kontrol altında tutamadıkları anda yaşamları olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Birçok faktörden etkilenen yorgunluk kavramını doğuran nedenler ile ilgili alanyazında farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır. Çalışıma yaşamında görülen yorgunluk hissine neden olan en önemli faktörlerden biri de çalışma sürelerinin bireylerin biyolojik saatine uygunluğudur. Örneğin vardiyalı çalışma sisteminde bireylerin fizyolojik ritim ve uyku düzenleri bozulmaktadır. Bunun sonucunda ise çalışanlarda yorgunluk, stres oluşmaktadır. Bu durum çalışanların performanslarını olumsuz etkilemektedir (Dembe, 2009:198). İşyerinde daha fazla üretkenlik, personelin azaltılması, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gereken zaman ve görevlerin karmaşıklığının artması ile ilgili yük ve mesleki stres durumlarından sorumlu faktörler de yorgunluğa neden olmaktadır (Umann, Guido ve Grazziano, 2012: 161). Diğer bir husus, çalışma saatlerinin uzun olmasıdır. Çalışma saatlerinin uzun olmasından dolayı da çalışanların yorgunlukları artış olabilir.

Yöneticilerin çalışanın sağlığını göz ardı ettiği durumlarda da yorgunluk görülmektedir. Bu durumda çalışan fiziksel, zihinsel aktivitelerinin sonucunda enerji kaybı yaşayacaktır. Enerji kaybının yarattığı yorgunluk hissi ise işte var ol(ama)maya neden olabilmektedir. Çalışanda duygusal yorgunluk, tükenmişlik hisside oluşmaya başlayacaktır. Sonuç olarak hem yorgunluk hem de işte var ol(ma)ma birbirini besleyen bir süreç olarak ele alınabilir. Yapılan çalışmalar presenteizm ile yorgunluk arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bansback ve arkadaşları (2012), çalışmalarında 150 hasta üzerinde değerlendirme yapmışlardır. Çalışmaları sonucunda yorgunluk nedeniyle presenteizm görüldüğünü belirtmiş ve hastaların neredeyse %92'sinin yorgunluk, ağrı gibi nedenler varlığında bile işe gittiğini ortaya

koymuşlardır. Hatta bazı araştırmacılar presenteizmi işte hasta ve yorgun olma olarak tanımlamakta, yorgunluk direkt olarak presenteizmin tanımlanmasında kullanılmaktadır (Middaugh, 2007).

2.1.4.5. Presenteizm ve tükenmişlik

Tükenmişlik (Burnout) kavramının kelime anlamı "gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu, bitmişlik, güçsüzlük" anlamına gelmektedir (Şenturan vd., 2009: 34). Tükenmişlik, genellikle yüz yüze etkileşim içeren işlerde çalışanlarda görülen işe yaramama duygusu, umutsuzluk, çaresizlik, uzun süreli yorgunluk, fiziksel bitkinlik ve diğer bireylere karşı negatif düşünce ve davranışları içeren fiziksel, zihinsel ve duygusal boyutlu bir durumdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399). Herbert Freudenberger (1974) tarafından literatüre yerleştiği bilinmektedir. Freudenberger'e göre tükenmişlik; "başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme" olarak ifade edilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 132). Bir çalışanın iş şartları sürekli olarak duygusal çaba harcamasını gerektiriyorsa, birey bir süre sonra zihinsel, duygusal ve fiziksel olarak tükenmiş hissetmektedir (Schaufeli ve Greenglass, 2001: 501). Farklı tanımlar içeren tükenmişlik sendromu yüksek motivasyonlu ve kendilerini işe adamış bireylerin, iş hayatlarını işkolik olarak geçiren kişilerin stres faktörlerine karşı direnişlerinin azalması, tükenmesidir. Ayrıca tükenmişlik sendromu "yoğun iş stresiyle ortaya çıkan psikolojik bir süreç" olarak da ifade edilmektedir (Özler, 2012: 288).

Çalışanlar iş ortamında sürekli olarak duygusal çaba harcadıklarında ve sorun yaşadıklarında bir süre sonra bu sorunlara karşı duyarsız hale gelmekte, işlerine daha az zaman harcamakta ve kendilerini geri çekmektedir. Sağlık problemleri ile karşılaşan çalışanlar tükenmişlik durumunda da rapor alma, geç kalma, işe gelmeme gibi davranışlara yönelmektedir. Bu sorunlar iş verimliliği ve kalitesi üzerinde yadsınamaz bir olumsuz etki göstermektedir. Tükenmişlik, temelinde bir çalışanın zarar görmesi ile başlayan, sosyal çevresini etkileyerek, işletme bakımından kalite ve verimlilik gibi maddi olumsuzluklara yol açan ve toplumsal boyutta ele alınan bir problemdir (Boyar, 2011: 2).

Tükenmişlik ve presenteizm arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Tükenmişlik bir süre sonra çalışanlarda presenteizme yol açmakta ve presenteizm bir süre sonra tükenmeye yol açmaktadır. Yani tükenmişlik ve presenteizm çift yönlü olarak birbirleri üzerinde etkiye sahiptir. Çalışanlar tükenmişlik yaşadığı zaman, presenteizm stratejileri harekete geçmekte ve bu durum da tükenmişlik oranlarını arttırmaktadır (Demerouti vd., 2009: 50).

2.1.4.6. Presenteizm ve demografik özellikler

Presenteizm kavramı demografik özellikler ile olan ilişkisi yönü ile de araştırmalara konu olmaktadır. Presenteizm ile özellikle eğitim durumu, cinsiyet ve yaş arasında yakın bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Eğitim seviyeleri düşük olan bireylerin genellikle ağır, rutin ve basit işlerde çalıştığı bilinmektedir. Ağır işler bireylerde fiziksel rahatsızlığı artırdığı için bireyler işten uzaklaşmak istemektedir. Ancak hayatlarını sürdürmek ve maddi kazanç sağlamak için işte kalmaları gerektiğinden bu bireyler presenteizme yönelmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan bireyler ise genellikle beyin gücü kullandıklarından fiziksel rahatsızlıklar görülmemekte ancak onlarda da stresten kaynaklı sorunlar yaşanabilmektedir. Cinsiyette presenteizmi doğrudan etkilemektedir. Günümüzde toplumlar geliştikçe kadınlara çalışma ve eğitim imkanları sağlanmakta ve sosyal hakları genişlemektedir. Ancak hala kadınlar üzerinde baskı ve kadın olmasından kaynaklı bazı sorunlar (hamilelik gibi) nedeniyle presenteizm erkeklerden çok görülmektedir. Presenteizmi etkileyen diğer bir demografik unsur da yaştır. Yaş arttıkça bireylerde fiziksel sorunlar artmakta buna ek olarak stres de artmaktadır (Bal, 2014: 19-20). Bunlara ek olarak kronik ağrısı olan bireylerde istihdam durumu, demografik ve psikosoyal faktörlere göre değişebilmektedir. Yapılan çalışmalar genellikle ırk, etnik köken, yaş ve eğitimin ağrı ve sakatlık ile ilişkili durumlarda işe gitmeme davranışını etkilediğini gösterir niteliktedir (Tait, 2013: 1617).

2.1.5. Presenteizmin Zararları

Presenteizmin zararları birey ve organizasyon açısından ayrı olarak değerlendirilebilir.

2.1.5.1. Presenteizmin birey açısından zararları

Presenteizm bireylerin performansını ve motivasyonunu olumsuz olarak etkilemektedir. Çalışanın performansındaki olumsuzluklar iş için gerekli olan girdileri kullanmalarını etkileyecektir. Bu durum yapılan işin çıktısını da etkileyerek verim düşmesine yol açmaktadır. Ayrıca tüm bu olumsuzluklar bireyin motivasyonunun azalmasına ve absenteeizm sorunları yaşamasına da neden olmaktadır (Baysal, 2012: 18-19).

Presenteizmin bireyler açısından zararları genellikle sağlıkla ilişkili olmaktadır. Hasta olmalarına rağmen işe gitmeye devam eden bireyler, ilerleyen ve bir türlü iyileşme sağlanamayan hastalıklar yaşamaktadır. Diğer bir ifadeyle, presenteizm sonucunda bireylerde kronik hastalıklar görülmeye başlanmaktadır. Ayrıca bu hastalıkların tedavisi için gereken süreç uzamakta ve maliyetleri de yükselmektedir (Schultz, Chen ve Edington, 2009: 365).

Presenteizm, bireylerdeki iş tatminini de doğrudan etkilemektedir. İş tatminleri düşen bireylerde ise genel olarak hayattan alınan zevkin azaldığı gözlemlenmektedir. Presenteizm her daim zarar vermemektedir. Bazı durumlarda iş bağımlılığını artırdığı için daha çok tatmin ve motive olmayı da sağlayabilmektedir (Karanika-Murray vd., 2015: 100).

2.1.5.2. Presenteizmin organizasyon açısından zararları

Presenteizmin organizasyon açısından zararları; verilen görevlerin bitirilmemesi, zaman kaybı, işin yavaşlaması, performansın düşmesi, üretim miktarında azalma, yapılan işlerde hatalar, iletişim sorunları, diğer çalışanları olumsuz etkileme ve maliyet kaybı olarak ortaya çıkmaktadır. (Bal, 2014: 21). Ayrıca çalışanın işten ayrılması sonucunda yeni bir çalışanın işe alınması ve bu çalışan için yapılacak olan eğitim de işletmeye maliyet oluşturmaktadır. Performans düşüklüğü, iş kazaları, zaman kaybı, işten ayrılma verimini etkileyecektir. Bu durum da işletmeye ayrı bir maliyet yaratmaktadır (Koçoğlu, 2007: 43- 44).

2.1.6. Presenteizme Karşı Alınabilecek Önlemler

Presenteizm bireyi, örgüttü ve toplumu etkilemektedir. Ancak en önemli nokta ise presenteizmin olduğunu kabullenip bu sorunları aşmak için alınacak kararların uygulamada yer alması gerekliliğidir. İşletmeler presenteizme karşı toplam sağlıkla ilişkili maliyetleri düşürmek, verimliliği iyileştirmek, hastalığın ortaya çıkışını azaltmak, sağlık risklerini minimuma indirgemek için stratejiler belirlemektedir. Ayrıca işverenler presenteizmi önlemek için şu bileşenleri bir araya getirmelidir (Schultz, Chen ve Edington, 2009: 374):

- Çalışan sağlığını ölçmek için düzenli olarak sunulan bir sağlık riski değerlendirme,
- Sağlığın iş performansı üzerindeki etkisinin ve devamsızlık, sakatlıklar ve sağlık hizmetleri maliyetleri gibi diğer tüm ilgili sonuç ölçümlerinin analizi,
- İş/yaşam dengesini desteklemek için politika ve faydaların gözden geçirilmesi,
- Genellikle artan üretkenliğe yol açan çalışan sadakatinin geliştirilmesi,
- Risk faktörlerini ve sağlık koşullarını hafifletmek için hedeflenen yaşam tarzı ve hastalık yönetimi programları,
- Sağlıklı çalışanların sağlıklı kalmasına yardımcı olan programlar,
- Çalışma ortamının ve ergonominin değerlendirilmesi,
- Uygun ilaçlara erişimi yönetmeye ve iyileştirmeye yardımcı olmak için bir eczane yardım planına başvurmak,
- Çalışanların bu tür sorunlarla başa çıkabilmek için yeterli kaynağa sahip olmasını sağlamak,
- Hasta iken çalışmayı engelleyen bir çalışma ortamı geliştirmek,
- Tüm çalışanların verimli kalmasına yardımcı olmak için engellilik yönetimi, hastalık yönetimi, davranış sağlığı yönetimi, devamsızlık yönetimi, sağlık ve önleyici hizmetler gibi mevcut programları entegre etmek.

Presenteizm erken fark edilirse geri çevrilebilmekte, hatta maliyet yükü bakımından rekabet avantajına dönüştürülebilmektedir. Presenteizme karşı alınacak önlemler birincil önlemler ve ikincil önlemler olarak da ele alınabilir (Edmunds, Stephenson ve Clow, 2013: 39; Quazi, 2013: 144-146; Cancelliere vd., 2011: 395). Bu bağlamda

birincil önlemler; bağışıklık kazandırma, doğum öncesi bakım, beslenme, örgütsel tasarım, iş ergonomisi, güvenlik mühendisliği, yaşam tarzı yönetimi, sağlık eğitimi, iş sağlığının geliştirilmesi, diğer sağlık hizmetleri olarak sıralanabilir. İkincil önlemler ise destekleyici işyeri kültürü, proaktif olarak işten kaynaklanan bireysel zararları engelleme programları, sağlık riski taraması, biyometrik test yapma, sağlık koçluğu, erken tanı ve tarama programları, üçüncül önlemler, fiziksel aktivitelerin organize edilmesi, bireye uyumlu iş programları, örgütsel liderlik, mesleki rehabilitasyon ve engelli yönetimi, işe yeniden dönüş programları kalite bakım yönetimi, hastalık yönetimi olarak değerlendirilebilir.

2.2. Organizasyonlarda Performans

Organizasyonlarda performans başarının temel bileşenini oluşturmaktadır. Bu tez çalışmasının kuramsal çerçevesinde önemli yer tutan performans, performans kavramı, performansın temel unsurları, performans değerlendirme ve performans yönetimi açısından ele alınmaktadır.

2.2.1. Performans Kavramı

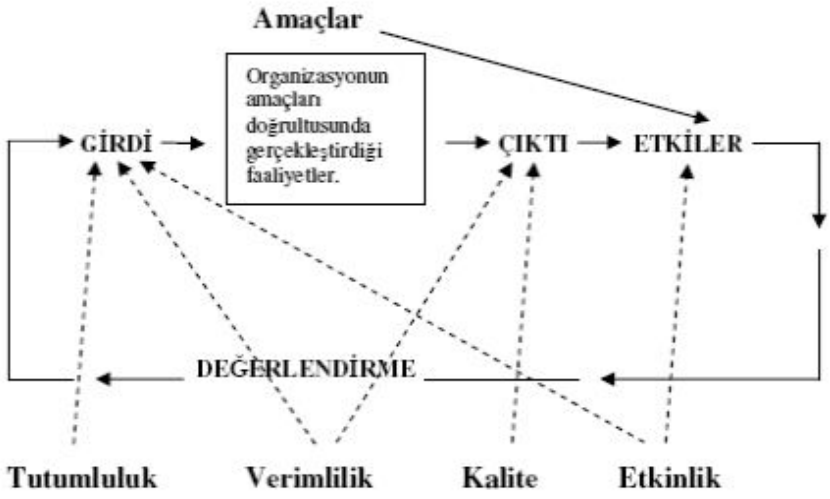
Performans en kısa tanımıyla bir işin üstesinden gelmek diye tarif edilmektedir. Bir başka ifadeyle performans bir çalışmanın veya etkinliğin önceden tayin edilen standartlara ne ölçüde uyulduğunun veya önceden tayin edilen amaçlara ne ölçüde yaklaşıldığının göstergesi olarak ifade edilmektedir (Çevik vd., 2008: 15). Dilimize Fransızcadan geçen performans kavramı, belirlenen zaman içerisinde çalışanın gerekli olan işi yerine getirmesiyle elde ettiği nitel ve nicel sonuçları ifade etmektedir (Bozkurt ve Turgay, 1998: 203). Performans çalışan bireylerin belli bir zaman diliminde yaptıkları görevin derecesini ifade etmektedir. Genel anlamda performans belirli bir hedefe ulaşmak için yapılan planlar doğrultusunda varılan noktayı, diğer bir ifade ile elde edilenleri kalite ve kalite özellikleriyle belirleyen kavramdır (Songur, 1995: 1). Performans, bir işi gerçekleştiren bir teşebbüs, grup ya da bireyin, o işle alakalı hedeflenen amaçlara yönelik olarak nereye varabildiğinin, diğer bir ifade ile sağladığı hedefin nitel ve nicel olarak ölçümüdür (Baş ve Artar, 1991: 13).

Çalışanın belirlenen süre içerisinde istenilen nitelikteki sonuçlara ulaşması yüksek bir performansa sahip olduğunu göstermektedir. Sonuçların istenilen düzeyde olmaması ise performans düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Bu durumda bireyin çalışması ve kendine ait özellikleri gibi faktörlerin performansı etkilediği ifade edilebilmektedir. Çalışanın üstün performans sergilemesi sonucunda ise işletmelerin stratejik hedeflerine ulaşabildiği bilinmektedir (Bingöl, 2013: 367-368).

Çalışanların işteki başarısı birçok faktörden etkilenmekte ve performans bu şekilde ortaya çıkmaktadır. Genel olarak performansı etkileyen faktörler; bireysel (başarma güdüsü, yetenek ve beceriler), örgütsel (informal, formal, çapraz, yatay, dikey ilişkiler, çalışma şartları, örgütsel iş ve yapı tasarımları, işletmenin insan kaynakları ve yönetim stratejileri), toplumsal (arkadaş, aile ve referans grupları, üye olunan kulüp ve dernekler), kültürel (değerler, dini inançlar, eğitim, siyasi ve kanuni çevre) ve ekonomik faktörler olarak sıralanabilir (Eke, 1988: 109).

2.2.2. Performansın Temel Unsurları

Performans çok çeşitli unsurlardan oluşmaktadır. Performansın unsurları bütçeye uygunluk, karlılık, ekonomiklik, çalışma hayatının kalitesi, yenilik, kalite, verimlilik, verim ve etkenlik şeklinde çok çeşitli sayılabilmektedir. Ancak zaman içerisinde performans kavramının gelişmesi bazı unsurların ön plana çıkması, bazılarınınsa geri planda kalmasına neden olmuştur (Songur, 1995: 8). Bütçeye uygunluk gibi bazı kavramlar tamamiyle olmasa da önemini kaybetmiştir. Bazıları ise temel unsurlar olarak verilen dört ana başlık altında verilmeye başlanmıştır. Bu açıdan ele alındığında performansın temel unsurları tutumluluk, verimlilik, kalite ve etkinlik şeklinde sınıflandırılmakta olup, tüm bu unsurlar birbirleri ile ilişki içinde bulunmaktadır (Yörüker vd., 2003: 15).



Şekil 2. Performansın Temel Unsurları Arasındaki İlişki (Demirbaş, 2001: 82*)*

Performansın dört temel unsuru Şekil 2'de de görüleceği gibi tutumluluk, verimlilik, kalite ve etkinliktir. Bu unsurlar hem kamu hem de özel sektörde gerek yönetim gerekse üretim bakımından örgüt başarısının belirlenmesinde temel alınan ölçütleri oluşturmaktadır. Bu unsurlar arasında birbirinden ayrılmalarını sağlayan küçük farklar bulunmamaktadır. Hatta bazı çalışmalarda bu unsurlar birbirlerinin yerine kullanılabilmektedir. Dolayısıyla bu unsurlar birbirleriyle etkileşimde olmaktadır. Kaynakların girdi olarak oluşumu ve üretim sürecinde tutumluluk durumu, girdilerden çıktılara geçiş sürecinde verimin sağlanabilmesi ve çıktıların amaç ve hedefler doğrultusunda dış etkilerde göz önünde bulundurularak sonuçların elde edilmesinde kalite ile beraber etkinliğin yakalanması, maliyet etkinliğinin sağlanmasında performans unsurlarının birbirleri ile etkileşimi gerekmektedir (Clemente, 1991: 36). Bu ilişki Şekil 2 yardımı ile değerlendirilebilir. Şekil 2'ye bakıldığında tutumluluk unsurunun yalnızca girdi ile ilgili olduğu görülmektedir. Verimlilik ise hem çıktı hem de girdi arasındaki ilişkiyi belirlemektedir. Kalite çıktının ihtiyaçlara cevap verme yeteneği ile ilgilenirken, etkinlik de yalnızca girdi ve sonrasında elde edilen çıktının amaçlarla uyumuna bakılmalıdır. Ancak her bir unsurun başarılı olması, örgütün başarılı olduğunu göstermemektedir. Her birinin örgüt hedefleri ve amaçları açısından değerlendirilmesi sonucunda başarı belirlenebilir. Kavramsal olarak performansın unsurlarını ayırt etmenin oldukça zor olması bu unsurların ayrı ayrı incelenmesini ve tanımlanmasını gerektirmektedir.

Performansı oluşturan unsurların en başında gelen *tutumluluk* ulaşılmak istenilen amaç veya hedefe en az maliyetle en uygun zamanda ulaşılması olarak ifade edilmektedir (Özer, 1992: 34). Tutumluluk kavramı yer yer tasaruf etmek olarak kullanılsa da kaynakların boşa harcanmaması, ekonomik davranmak ve üretim ölçeklerinin dikkate alınması olarak da ifade edilir. Fakat tutumluluk denildiğinde hiç bir harcama yapmamak anlaşılmamalıdır. Tutumluluk hedefe ulaşmak için gerekli olandan fazlasının harcanmaması olarak ifade edilir (Akal, 2005: 11).

Verimlilik kavramı mal ve hizmet üretiminde kullanılan kaynakların etken kullanılmasını ifade eder. Başka bir deyişle verimlilik doğru işi doğru yöntemle ekonomik bir emekle ortaya koymaktır. Verimlilik, bir çalışmadaki girdiler ve çıktılar arasındaki ilişkiyi ifade eder ve matematiksel olarak çıktının girdiye oranını gösterir. Bu oran hesaplanırken çıktı ve girdilerin tam olarak belirlenebilmesi için sistemin sınırlarının ve süresinin de tam olarak belirlenmiş olması gerekmektedir (Akal, 2005: 47). İşletmeler açısından verimlilik, işletmenin amaçları dikkate alınarak en az girdi ile en fazla çıktının elde edilmesi olarak veya belirli bir miktar çıktının minumum girdi ile elde edilmesi olarak ifade edilir. Buradan da anlaşıldığı üzere verimliliği arttırmanın iki farklı yolu bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, girdiler sabit tutularak çıktının arttırılmasıdır. İkincisi ise, girdileri azaltarak aynı çıktının elde edilmesidir. İşletmenin verimliliği arttığında büyüme hedefine rahatlıkla ulaşabilir, çalışanların ihtiyaçlarını karşılayabilir, çevreye uyum ve yararlılığını artırabilir. Verimlilik bir ölçü malın kalitesinde düşme olmadan en az maliyetle elde edilmesidir (Başaran ve Aydemir, 2004: 257).

Kalite kavramı Latince kökenli olup nasıl oluştuğu anlamına gelen "qualis" kelimesinden gelmektedir. Kalite standartlara uygunluk ya da kullanıma uygunluk olarak ifade edilebilir (Yamak, 1998: 96). Bununla birlikte kalite için genel olarak birkaç tanımlama yapmak mümkündür (Efil, 2010: 9): Kalite kullanıma, belirlenen spesifikasyonlara, müşteri beklenti ve arzularına uygunluktur. Kalitenin birçok boyutu vardır ve bunlar performans, uygunluk, güvenirlik, dayanıklılık, hizmet görürlülük, estetik ve itibar olarak sıralanabilir. Kalite, bu farklı boyutlarından dolayı birçok değişik şekilde tanımlanabilmektedir. Kalite, bir mal ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir (Akal, 2005: 50). 1980'lerin ortalarına

kadar genelde imalat sektöründe üzerinde durulan kalite kavramı zaman içerisinde özel sektörde de yaygınlaşmaya başlamış ve diğer tüm sektörlerde de yaygın bir düşünce ve uygulama haline gelmiştir (Sarıkaya, 2003: 5).

Etkinlik kavramı da verimlilik kavramı gibi tanımlanması zor bir kavramdır. Etkinlik kavramında amaç veya hedeflerin ölçülebilir değerler olduğu varsayılmaktadır (Abid, 1998: 117). Etkinlik, örgütlerin ortaya koydukları faaliyetlerde önceden belirlenen amaç ve hedeflere ne ölçüde ulaştığını yani planlanan ile gerçekleşen arasındaki bağlantıyı gösteren bir performans ölçümü olarak ifade edilir (Akal, 2005: 5). Etkinlik kavramını matematiksel olarak elde edilen çıktıların beklenen çıktılara oranı olarak ifade edilir (Güçlü, 1995; 33). İşletmeler açısından etkinlik ise, hedeflenen çıktının tüm kısıtlar ortadan kaldırıldığında ortaya çıkabilecek potansiyel çıktıyı da kapsaması olarak tanımlanabilir (Baş ve Artar, 1991: 34).

2.2.3. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirmenin açıklanmasında, performans değerlendirme ve önemi, performans değerlendirmenin kullanım alanları, performans değerlendirme süreci, performans değerlendirme yöntemleri ve performans değerlendirmede karşılaşılan sorunlar üzerinde durulmaktadır.

2.2.3.1. Performans değerlendirme ve önemi

Performans değerlendirme önceden tanımlanmış işin belli bir ölçüte göre değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir (Bingöl, 2013:269). Performans değerlendirme işin teorik gerekleri ile pratikte yapılan iş arasındaki farkı ortaya çıkarmaktadır. Performans değerlendirme sürecinin amaçları şu şekilde açıklanmaktadır (Şimşek & Öge, 2015: 299). Performans değerleme sonucunda elde edilen bulgular yöneticiler ve çalışanlara bildirilmelidir. Bu bulgular performans iyileştirmeye katkı sağlayacak şekilde kullanılmalı, eski programlarda düzenlemeye gidilmelidir. Çalışanlar için eğitim, geliştirme ve kariyer programları düzenlenmelidir. Performans değerlendirme ayrıca ücret politikaları, terfi, nakil, işten çıkarma konularında yardımcı olmaktadır. Performans değerleme sonucunda ulaşılan bulguların kullanılması etkin bir performans değerlendirme süreciyle

gerçekleşmektedir. Etkin bir performans değerlendirme "iş standartlarının belirlenmesi, çalışanların belirlenen standartlara uygun performanslarının ölçülmesi ve performanstaki, eksiklikleri belirlemek, yüksek performansı aynı düzeyde tutmaya çalışması amacıyla geri bildirimi sağlama" süreçlerini içermektedir (Çetin, Arslan ve Dinç, 2015: 154). Performans değerlendirme, bir organizasyonda belli amaçlara göre çalışanların değerinin saptanmasını içeren çok aşamalı bir süreci oluşturmaktadır (Coşkun, 1976: 21). Yöneticinin daha önceden belirlediği standartlara uygun şekilde personele ait sonuç raporlarından alınan verilere dayanarak, iş tutumları ve davranışlarını analiz eden performans değerlendirme, çalışanların başarısının ölçülmesini ve değerlendirilmesini kapsamaktadır (Palmer, 1993: 9).

Performans değerlendirme çalışanlar bakımından oldukça önemlidir. Değerlendirme sonuçları çalışanlar üzerinde olumlu ya da olumsuz etki yapabilmektedir. Terfi, ücret artışları ve disiplin gibi değerlendirmelerden faydalanıldığı zaman personel kendi performansını tahmin etmeye uğraşmakta ve daha çok çalışmaktadır. Öte yandan örgüt bakımından da performans değerlendirmesi oldukça önemli görülmektedir. Çünkü performans değerlendirme, personelin yönlendirilmesi ve eğitimi gibi programlarda kullanılabilmekte ve başarılı personel hakkında bilgi sunmaktadır (French, 1994: 333).

Performans değerlendirmesi yöneticiler bakımından da oldukça önemli görülmektedir. Değerlendirmenin örgütlerde uygulanması bazı yöneticiler tarafından zaman ve iş kaybı olarak görülse de, örgütlerde performans değerlendirme sistemi iyi işlediğinde bu değerlendirmeden en fazla fayda alanlar yöneticiler olmaktadır. Performans değerlendirme ile yöneticinin yönetme becerileri gelişmekte, astlarını değerlendirirken kendi güçsüz ve güçlü yönlerini tanımakta, çalışanların güçlü ve zayıf yönlerini belirlemekte, yönetici astlarının güçlü ve zayıf yönlerini tanıdıkça yetki devrini daha kolay yapabilmekte, kontrol ve planlama işlevleri ve astlar ile yöneticiler arasındaki iletişim daha etkin ve sağlıklı hale gelmektedir. Performans değerleme organizasyonda verimlilik ve karlılığın artışında pozitif rol oynamaktadır (Uyargil, 1994).

Çalışanlar arasında performans değerlendirmesi, her bireyin yaptıkları işlerin karşılıklarını aldığı bir sistem olarak önemli motivasyon aracı işlevi görmektedir. İşinde çok çalışan ve çabalayan bireyler, çalışmasının karşılığını görmek istemektedir. İşine karşı ilgili davranmayan bir çalışana çabalayan bireyden daha çok değer verilirse, motivasyon eksikliği ve moral bozukluğu ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle performans değerlendirmesi adaletin sağlanması bakımından da oldukça önemli görülmektedir (Sabuncuoğlu, 1997: 166). Performans değerlendirme ile çalışanlar kendi rollerini daha iyi belirleyerek ona açıklık kazandırırlar, böylece çalışma ilişkilerini iyileştirerek, işten sağladıkları doyumu artırarak, kendi güçlü oldukları yönlere daha fazla eğilerek güven duygularını geliştirirler. Eksik yönlerinin iyileştirilmesi için düzenlenecek olan eğitimler ile kendilerini geliştirme imkanı bulurlar (Örücü ve Köseoğlu, 2003: 27).

2.2.3.2. Performans değerlendirmenin kullanım alanları

Çalışanın işteki performansı hakkındaki bulguları içeren performans değerlendirme işletmelerdeki birçok kararı etkilemektedir. Performans değerlendirme genel olarak personel planlama, ücret maaş yönetimi, terfi ve nakiller, kariyer planlama, eğitim gereksiniminin saptanması ve işten ayırma kararlarında kullanılmaktadır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003: 108-109). Personel planlama süreci örgütler için gerekli olan muhtemel insan kaynağının tespitini içermektedir. Örgütlerin hedeflerine ulaşabilmeleri için gereken personeli belirli sayıda ve nitelikte işe almaları gerekmektedir. Performans değerlendirmeleri bu işe almalarda, var olan çalışanlarda tayin ve terfilerde kullanılmaktadır (Kaynak vd., 1998: 207). Ücret maaş yönetiminde performans değerlendirmenin kullanılması oldukça kritik bir durumdur. Performansa dayalı ücretlendirmede kullanıldığında performans değerlendirme, çalışanlarla ilgili bilgileri sunmaktadır. İşletmelerin çoğunda dolaylı olarak değerlendirme sonuçları, doğrudan ise terfi ve başarılar ücretlerin oluşmasına etki etmektedir. Ödül sistemi ve performans arasındaki ilişkinin çalışanlarca benimsenmesi, sistemin etkin biçimde uygulanmasını sağlamaktadır. Bunun için de birçok işletme performansa dayalı ücretlendirme yapmaktadır (Uyargil, 1994: 5). Çalışanların yaptıkları görevlerdeki başarı seviyeleri ve gelecekte potansiyel başarılarının bir göstergesi olarak kullanılan performans değerlendirmesi, nakil ve

terfi ile ilgili kararlarda kullanılmaktadır. Ayrıca performans değerlendirme bulguları yeterli sayıda ve özellikte çalışanın istihdam edilmesi için gerekli olan bilgileri sunmaktadır (Özçelik, 1999: 79-80). Performans değerlendirme bulguları çalışanların kariyerlerini geliştirme süreçleri için öncülük ettiği de görülmektedir. Performans değerlendirmenin kimin nasıl ve hangi yönde ilerlemesi gerektiğine dair bilgiler sunarak çalışanların kariyer geliştirme sürecine katkı sağlayacağı bilinmektedir (Erdoğan, 1991: 159). Performans değerlendirme ile çalışanların performansları değerlendirilmekte ve ulaşılan bulgular performansı istenilen düzeyde olmayan çalışanlara yönelik eğitim gereksinimlerinin belirlenmesinde kullanılmaktadır (Kaynak vd., 1998: 207). İşten ayırma kararları da performans değerlendirme sürecinden yararlanılarak yapılabilmektedir. Performans değerlendirme sonucunda yetersiz görülen ve yeterli hale geçemeyen çalışanların iş ile ilişiği kesilebilmektedir (Bakan ve Kelleroğlu, 2003: 109).

2.2.3.3. Performans değerlendirme süreci

Organizasyonlar için performans değerlendirme sistemi kurmak ve bu sistemi işletmek beklenildiğinden daha zor bir süreçtir. Organizasyonun yapısına ve yıllardır birikmiş olan kültürüne uygun olan sistemi tespit etmek, bu sistemi organizasyon içinde kurmak ve işletmek uzmanlık gerektiren bir iştir (Sabuncuoğlu, 2000).

Performans değerlendirme süreci "performans standartlarının belirlenmesi", "performans değerleme sisteminin seçilmesi" ve "elde edilen bilgilerin kullanılması" olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. Performans standartlarının belirlenmesi aşamasında ilk olarak neyin ölçülmesi gerektiği ve başarı kriterleri belirlenmelidir. Bu aşamada performans standartları basit, açık ve anlaşılabilir olmalı, mevcut durumu yansıtmalıdır. Performansın standartları örgütün ihtiyaçlarına uyarlanabilir, parasal akışların incelenmesine imkân verecek şekilde olmalıdır. Performans değerleme sistemin seçilmesi aşamasında ise sistem işle ilgili, pratik, uygulanabilir ve kabul edilebilir standartlara sahip olacak şekilde tasarlanmalıdır. Bilgilerin kullanılması aşaması ise elde edilen bilgilerin yönetici, çalışan ve örgüt için uyumlu hale getirilerek kullanılmasını kapsamaktadır (Şimşek ve Öge, 2015: 305-308).

2.2.3.4. Performans değerlendirme yöntemleri

İlgili alanyazında performans değerlendirme yöntemlerini klasik (geleneksel) ve çağdaş yöntemler olmak üzere sınıflandırılmaktadır. Klasik (geleneksel) performans değerlendirme yöntemleri; adam adama kıyaslama yöntemi, ikili karşılaştırma yöntemi, alternatif sıralama yöntemi, sıraya koyarak değerlendirme yöntemi, doğrudan sıralama yöntemi, karşılaştırmalı değerleme yöntemi, derecelendirme yöntemi, zorunlu seçim yöntemi, grafik değerleme yöntemi, kritik olay yöntemi ve serbest değerleme yöntemi olarak sınıflandırılmaktadır. Çağdaş performans değerlendirme yönetimleri ise sonuçlara ve amaçlara göre değerleme yöntemi, kendini geliştirme yöntemi, başarı kaynakları yöntemi, alan incelemesi yöntemi, değerleme merkezi (Bars) yöntemi, davranışsal temelli değerleme yöntemi ve 360 derece değerleme yöntemi olarak sınıflandırılmaktadır (Örücü ve Köseoğlu, 2003; Sabuncuoğlu, 2000; Bayraktaroğlu, 2006). Bu değerlendirme yöntemlerinden klasik (geleneksel) değerlendirme yöntemleri az çalışanı olan örgütlerde kullanılmakta, tek değerlendirici tarafından uygulanmaktadır. Yöntemleri uygulaması oldukça basit ve kolay olup, yöntemler daha çok iş ağırlıklıdır (Yücel, 1999: 113). Çağdaş yöntemler ise, geleneksel yöntemlerin ortaya çıkardığı sorunları ortadan kaldırmak ve gerçek işlevli bir değerlendirme yapmak için oluşturulmuştur. Çağdaş yöntemler, rutin bir şekilde yapılma zorunluluğundadır ve çalışanların beklentileri genellikle ön plandadır (Kazancı, 1974: 24). Bu çalışmada klasik ve çağdaş ayrımı yapılmadan literatürde en çok kabul görmüş performans değerleme yöntemleri ele alınmaktadır.

Adam adama karşılaştırma yöntemi bir kişinin gruptaki diğer tüm çalışanlara göre kıyaslandığı durumu ifade etmektedir (Bingöl, 2013: 391-392). İkili karşılaştırma yöntemi değerlemeye alınacak kişinin her bir özelliğinin başka bir kişiyle karşılaştırılmasını içermektedir. Bu yöntemde değerlemeye alınacak unsurları içeren bir tablo hazırlanır. Karşılaştırma sırasında iyi yönler (+) ve olumsuz yönler (-) gösterilmektedir. Sıralama yöntemi ise değerlendirici tarafından çalışanların en iyi olandan en zayıf olana doğru sıralandığı yöntemdir. Derecelendirme yönteminde ise değerlendiricinin daha önceden belirlediği kriterlerin yer aldığı formların yöneticiler tarafından değerlendirilmesi istenmektedir. Zorunlu dağılım yöntemi ise değerlendiricinin kişisel yargılarının değerlendirme üzerindeki etkilerini azaltmak

amacıyla yapılan bir yöntemdir. Çalışanlar önceden belirlenen dağılıma göre değerlendirilmektedir. Takıma dayalı performans değerleme yönetimi çalışanın bulunduğu takımın süreç kalitesine, süreci iyileştirme sürecine katkılarını belirlemektedir. Amaçlara göre değerleme yöntemi işletmenin belirlemiş olduğu amaçları ne kadar gerçekleştirmiş olduğunun belirlenmesini içerir. Değerlendirme merkezi yönteminde ise çok sayıda katılımcı ve değerlendirici bir arada bulunmaktadır. Bu yöntem genellikle yöneticilik görevleri için gerekli olan özelliklerin belirlenmesinde kullanılır. Bu yöntemde lidersiz grup tartışmaları, bekleyen sorunlar rol oynama yöntemleri kullanılmaktadır (Çetin, Arslan ve Dinç, 2015: 160-165). Grafik derecelendirme bir işin en önemli görülen özelliklerinin en kötüden en iyiye ya da en iyiden en kötüye şeklinde ölçeklendirilmesi esasına dayanmaktadır. Kontrol listesi yönteminde çalışanların çalışmaları hakkındaki fikirleri sorulmaktadır. Sorular genellikle kapalı uçlu olup evet hayır şeklinde yanıtlanmaktadır. Kritik olay yönetiminde çalışanların iş başında kritik olayları belirlemesine yönelik olarak yapılan bir sistemdir. Değerlendirici tarafından çalışanlar belirli periyotlarla izlenmektedir. 360 derece geri bildirim yöntemi ise üst yönetici, amir, müşteri görüşlerini içeren çok yönlü değerlendirme yöntemi olarak tasarlanmıştır. Bu değerlemede genellikle anket tekniğinden yararlanılmaktadır. Değerlendiren kişi sayısının fazla olması ve uzun süreli olması nedeniyle maliyetli bir yöntem olduğu bilinmektedir (Şimşek & Öge, 2015: 312-315).

2.2.3.5. Performans değerlendirmede karşılaşılan sorunlar

Performans değerlendirmede karşılaşılan sorunları çalışanlar ve yöneticiler açısından değerlendirmek mümkündür. Çalışanların karşılatığı sorunlar; değerlendirmeyi para alma yolu olarak görme, tek taraflı davranma, yeterince açık olmama, yıl boyunca iletişim kurmama, eleştiriye kapalı olup savunmacı bir tutum izleme, değerlendirme öncesinde hazırlık yapmama ve yalnız formlara odaklanma şeklinde sıralanabilir. Yöneticilerin karşılaştığı sorunlar ise performansa dayalı ücretlendirme yapmak, performans hataları, negatif algılamalar, tüm iş ve çalışanları aynı yolla değerlendirmek, kalitenin gelişmesine zarar vermek, değerlendirme sırasında çalışanı şaşırtmak, sadece kolay ölçülen verileri ölçmek ve değerlendirmek, değerlendirme görüşmelerini ertelemek ya da iptal etmek, çalışan performanslarını tek taraflı

değerlendirmek, suçlama mekanizması olarak kullanmak ve iletişim ya da planlamaya daha az zaman ayırmak şeklinde sıralanabilir (Rees ve Porter, 2003: 280-284; Ivancevich, Matteson ve Konopaske, 1996: 203; Carrell, Elbert ve Hatfield, 1995: 351).

2.2.4. Performans Yönetimi

Performans yönetiminin açıklanmasında, performans yönetimi ve önemi, performans yönetim sistemleri, performans yönetiminde güncel gelişmeler ve personel yönetim sisteminin oluşturulması üzerinde durulmaktadır.

2.2.4.1. Performans yönetimi ve önemi

Performans yönetimi, örgütün fonksiyonel ve örgütsel hedef ve stratejilerinin performans ile uyumlu hale gelmesi ve birlikte uygulanması sürecidir. Bu sürecin amacı, proaktif bir kontrol sistemi sağlayarak fonksiyonel ve örgütsel stratejilerin tüm işletme çalışanlarına benimsetilerek işletme faaliyetlerinde kullanılması ve bunun sonucunda elde edilen geri bildirimle yönetim kararlarının uygun bir şekilde alınmasıdır (Başat, 2010: 34). Performans yönetim süreci kontrol faaliyeti ile birlikte yürütülmektedir. Örgütlerin performans hedeflerinin belirlenmesi, performansın ölçülmesi ile gerçekleşen ve beklenen performansın karşılaştırılması için yapılan düzenlemeler performans yönetiminin kapsamı içerisinde yer almaktadır (Coşkun, 2007: 7). Performans yönerimi sistemi, durağan bir süreç olan performans değerlendirmeyi, daha aktif ve işleyen bir sistem haline getirerek, çalışan performansını değerlendirirken, performansın geliştirilmesini de sağlamaktadır (Uyargil, 2013: 4). Genel olarak performans yönetiminin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Barutçugil, 2002: 126):

- Kariyer yönetimi ve eğitim faaliyetleri için gerekli bilgilerin saplanması
- Çalışanların performans gelişiminin geribildirim mekanizmaları ile desteklenmesi
- Çalışanların zayıf ve güçlü yönlerinin açık ve net bir şekilde ortaya koyulması
- Performans ölçümü ve performansın nasıl geliştireceğinin değerlendirilmesi
- Değerlendirilen personel ile yönetici arasındaki iletişimin çift yönlü hale getirilmesi

- Gerçekleşen performans ile beklenen-hedeflenen performansın karşılaştırılması
- Gerekli performans kriterlerinin ulaşılabilir biçimde belirlenmesi
- Bireysel hedeflere indirgenmiş işletme hedefleri ile örgütte uyum sağlanması

Performans yönetimi sistemi ile birlikte hem örgütsel hem de bireysel gereksinimler giderilebilmekte ve birçok yarar elde edilebilmektedir. Çalışanın performansında artışlar görülmekte, örgütün hizmet kalitesi, verimliliği ve kalitesi artmaktadır. Ayrıca, örgütsel ve bireysel potansiyelin açıkça kullanılmasını sağlarken, örgütün ve çalışanların zayıf ve güçlü yönlerini değerlendirmekte ve motivasyonu yükselterek işletmeye katkıda bulunmaktadır (Uzoğlu, 2011: 15).

2.2.4.2. Geleneksel performans yönetim sistemleri

Geleneksel performans yönetimi işletmelerin rekabet ortamında ayakta kalmasını sağlayacak bilgileri sunamamaktadır. Çünkü geleneksel performans yönetiminde yenilikçilik, inovasyon, müşteri ve kalite gibi unsurlar göz ardı edilmektedir. Ayrıca bu yöntemde daha çok mali ölçütler kullanılmaktadır. Geleneksel performans değerlendirme yöntemleri işletmelerdeki departmanların özerkliğini göz ardı etmekte, kısa dönemli hedeflere odaklanmakta ve stratejik uygulamaları desteklemede yetersiz kaldığı görülmektedir. Ayrıca geleneksel performans yönetimi çalışanın etkinliğini ve yeteneğini artırma, üretim süreçlerini iyileştirme, kalite ve müşteri ihtiyaçlarını karşılama konularında yetersiz kalmaktadır. Geleneksel performans değerlendirme yöntemlerinin değişen şartlara ve ihtiyaçlara cevap verememesi değişime ayak uyduracak modern performans değerleme yöntemlerinin ön plana çıkmasına sebep olmuştur (Hatunoğlu, Bakan ve Eraslan, 2011: 410-411).

2.2.4.3. Performans yönetiminde güncel gelişmeler

Günümüzde üretim süreçlerinin iyileşmesi, teknolojik gelişmeler ve küresel etkileşimler tüketici tercihlerini değiştirmiş, bu da işletmelerin güncel gelişmelere cevap verecek nitelikte yapılanması ihtiyacını doğurmuştur. Artık işletmeler performans değerlendirmede maddi olmayan varlıklarının da değerini belirlemeye başlamışlardır. Örneğin, birçok örgütte işletmeler memnuniyeti yüksek müşteri profili, donanımlı ve motivasyonu yüksek çalışan, kaliteli ürün ve hizmet

bileşenlerini maddi olmayan varlık olarak değerlendirmektedir ve bu durum yönetim anlayışını doğrudan etkilemektedir. Günümüzün rekabet ortamında işletmeler, rakiplerine üstün gelmek için üst düzey performans sergilemek zorundadır ve süreçte işletmenin en önemli girdisi olan insan kaynağının değeri artmıştır. Bu doğrultuda işletmeler de çalışanların performans ve gelişimleri için gerekli olan unsurları bünyelerinde tutmaya başlamışlarıdır. İşletmelerin geleneksel performans yöntemlerinde iyileştirmelere giderek çalışanlarını birey, ekip, kurum düzeyinde değerlendirmek ve geliştirmek için hazırlanmış olan yazılımlar, internet desteği, hedefe ulaşmayı ölçen ve iş bilgisi ile yetkinlikleri değerlendiren yazılımlar kullanmaya başladıkları görülmektedir (Özkaya, 2013: 16).

Günümüzde performans değerlendirme yönetim sistemlerinden en günceli ve en çok sözü edileni "360 derece performans değerlendirme yöntemi"dir. 360 Derece Geri Bildirim Yöntemi, "bir çalışanın davranışları ve bu davranışların etkileri hakkında o çalışanın üstlerinden, çalışma arkadaşlarından, parçası olduğu proje takımlarının diğer üyelerinden, müşterilerden ve tedarikçilerden bilgi toplandığı bir sistemdir". Bu yöntemin çalışanların performansıyla alakalı birden fazla bakış açısını yansıtması ve performansın her açıdan değerlendirilmesini sağlaması ile çalışanların performansı daha güvenilir ve doğru şekilde algılanmaktadır (İlleez ve Güner, 2006: 326).

2.2.4.4. Performans yönetim sistemi oluşturulması

Performans yönetim sisteminin oluşturulması hedeflerin belirlenmesi, değerleme kriterlerinin belirlenmesi, değerlendirme standartlarının belirlenmesi ve değerlendirme periyotlarının belirlenmesi aşamalarından oluşmaktadır. Bu aşamalar aşağıdaki gibi ele alınabilir:

- *Hedeflerin Belirlenmesi:* Performans yönetim sisteminin oluşturulmasında hedeflerin iyi belirlenmesi, sistemi kapsayan tüm elemanlara açık bir şekilde belirtilmesi oldukça önemlidir (Bayraktaroğlu, 2006: 111). Performans değerlendirmenin doğru ve etkin bir şekilde yapılabilmesi için bireysel ve örgütsel hedeflerin net bir şekilde ve açıkça belirlenmesi gerekmektedir (Palmer, 1993: 16). İşletme hedeflerinin belirlenmesinde hem yöneticilerin hem de çalışanların

fikirleri alınmalı, örgütün hedefleri gerçekçi, belirli ve uzun dönemi kapsayacak şekilde tasarlanmalıdır (Özdemir, 2002).

- *Değerleme Kriterlerinin Belirlenmesi:* Değerleme kriterlerinin belirlenmesi, performans değerlendirme sürecinin ikinci basamağını oluşturmaktadır. Sistemin etkin bir şekilde işleyebilmesi için ilk olarak görev ve iş analizlerinin yapılması, görev ve işlerin tanımlanması oldukça önemlidir. Bunların tanımlanması ise kriterlerin belirlenmesi ile mümkündür. Kriterler belirlenirken şunlar göz önünde bulundurulmalıdır (Sabuncuoğlu, 2000: 187); 10'u geçmeyecek şekilde kriterler sınırlandırılmalıdır, kriterler anlaşılır ve açık olmalıdır, kriter seçiminde yalnızca iş verimi değil, çalışanların davranışları da değerlendirilmelidir, kriterler işin sorumluluk seviyesine ve özelliğine uygun şekilde hazırlanmalıdır, en azından yönetici, büro elemanı ve işçiler için farklı kriterler kullanılmalıdır genel olarak kriterler, bireyin ilişki ve davranışları, bireysel özellikler, iş bilgisi ve yeteneği, çalışmanın temel nitelik ve niceliği olmak üzere dört grupta toplanmalıdır.
- *Değerlendirme standartlarının belirlenmesi:* Değerlendirme standartlarının gerçekçi ve herkes tarafından anlaşılabilir olması gerekmektedir (Bilgin, 2001: 214). Çünkü başarının elde edilmesi için neyin ölçüleceğinin bilinmesi çok önemlidir. Hem üst hem de ast için faydalı olacak bilgiler "neyin yapılması gerektiği" ve "nasıl yapılması gerektiği" performans standartları ile belirlenmektedir. Bir çalışanın neyi yapması gerektiği, görev tanımlarını belirtmektedir. O nedenle ikinci kısım "nasıl yapması gerektiği" kısmı, değerlendirme standartlarını cevap olarak belirlemektedir. İki soru da birbiri ile yakından ilişkili oduğu için birçok iş tanımında, görev ve sorumlulukların tanımı ile birlikte performans standartlarına da yer verilmektedir (Uyargil, 1994: 29). Performans değerlendirmenin etkili bir biçimde yapılabilmesi için değerlendirme standartlarının gerçeklik, ölçülebilirlik ve spesifiklik özelliklerini taşıması gerekmektedir. Spesifiklik ile, her bir personelin kendisinden beklenenleri kesin ve net olarak bilmesi ifade edilmektedir. Ölçülebilirlik ile nicel standartlar ele alınmakta ve nicelliğin ölçülmesi ifade edilmektedir. Gerçeklik ile de, ulaşılabilir standartlar ifade edilmektedir. Çünkü standartlar ulaşılabilir olmadığında çalışanlar ulaşma çabalarını bırakacak ve hedeften sapılacaktır (Erdoğan, 1991: 171; Sabuncuoğlu, 2000).

- *Değerlendirme Periyotlarının Belirlenmesi:* Günümüzde modern örgütlerde, yöneticilerin zamanı değerli ve sınırlı olmaktadır. Bu nedenle performansın değerlendirilmesi genellikle bir takvime bağlı olarak periyotlar şeklinde yapılmaktadır. Çalışanların değerlendirilmesi oldukça zor ve zaman alıcı bir görevdir. Bu sebeple değerlendirme uygulamaları genellikle verimli olmamaktadır. Değerlendirme periyotlarının yakın aralıklarla ve kısa dönem içerisinde yapılması da değerlendirmeyi olumsuz etkilemektedir. O yüzden değerlendirme periyotlarının yılda bir kez ya da altı aylık aralıklarla yapılması uygun görülmektedir (Sabuncuoğlu, 1997: 171). Değerlendirme periyodunun belirlenmesi işletmeden işletmeye farklı olabilmektedir. Performans değerlendirme yönetiminde uygulanacak olan yöntemin uzun zaman alması, uygulama periyodunun belirlenmesinde sınırlı bir rol oynamaktadır (Atay, 1990: 242). Buna ek olarak değerlendirme sonuçlarının ne zaman uygulamaya alınacağı hususu da periyodun belirlenmesinde rol oynamaktadır.

2.2.5. Performans Değerlendirme ve Performans Yönetimi Karşılaştırması

Performans yönetimi sistemi, performans değerlendirme sürecine göre daha kapsamlı bir kavramdır. Performans değerlendirme sürecinde sadece ölçme safhası varken performans yönetiminde eğitim ihityaç analizi, hedef belirleme gibi yöneticiler için önemli olan karar alma süreçleri de yer almaktadır. Performans değerlendirme ve performans yönetiminin karşılaştırması şu şekilde yapılabilir (Dişkaya, 2006: 82):

- Performans değerlendirmede performans hedefine gereksinim duyulmamakta, subjektif kriterler yer almaktadır. Performans yönetim sisteminde ise ortaklaşa karar verilmiş performans hedefleri bulunmaktadır.
- Performans değerlendirmede gereksinim duyulan eğitimler tartışılmamaktadır. Performans değerlendirme yönteminde ise ihtiyaç duyulan eğitimler tartışılmakta ve karara bağlanmaktadır.
- Performans değerlendirmede yılda en fazla iki görüşme yapılmaktadır. Performans yönetim sisteminde ise, gerektiğinde yönlendirme ve geri bildirim yapılabilmektedir.

- Performans değerlendirmede iletişim anlık ve plansız iken, performans yönetim sisteminde sürekli iletişim mevcuttur.
- Performans değerlendirmede değerlendirmeler bazen gizli yapılırken, performans yönetim sisteminde şeffaf ve açık bir sistem işlemektedir.
- Performans değerlendirmede değerlendirme sonuçlarının nasıl kullanılacağı bilinmemektedir, ancak performans yönetim sisteminde değerlendirmenin nasıl ve nerede kullanılacağı açık ve net bir şekilde belirlenmiştir.
- Performans değerlendirmede değerlendirmeyle ilgili yorum yapılmazken, performans yönetim sisteminde çalışan yapılan değerlendirme hakkında yorum yapabilmektedir.
- Performans değerlendirme çalışanın kendisine odaklanırken, performans yönetim sistemi performansa odaklanmaktadır.
- Performans değerlendirme insan kaynakları sistemi olarak görev yaparken, performans değerlendirme sistemi yönetim sistemi olarak görev yapmaktadır.
- Performans değerlendirmede kontrol etme ve dengeleme mekanizmaları bulunmamaktadır. Ancak performans yönetim sistemlerinde dış ve iç uyum sürekli kontrol edilmekte, herhangi bir yanlış saptandığında doğrulama yapılmaktadır.

2.3. İş Performansı (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans)

İş performansı kavramı, görev performansı ve bağlamsal performans kavramları kapsamında ele alınmakta ve görev performansı ile bağlamsal performans karşılaştırmalı olarak değerlendirilmektedir.

2.3.1. İş Performansı Kavramı

İş performansının pek çok kişi tarafından farklı şekillerde tanımlandığı gözlenmektedir. Bu tanımlamalardan bazıları aşağıdaki gibi ele alınmaktadır.

İş performansı, çalışanların manevi ve maddi öğelerden en üst seviyede faydalanma derecesidir. Bu nedenle çalışanlarla ilgili tüm öğeler ölçüldüğünde elde edilen sonucun işletmenin daha önce belirlediği hedef, amaç ve misyonu ile uyumlu olduğu

gözlemlendiğinde iyi bir performansın elde edildiği varsayılmaktadır (Monil ve Tahir, 2011: 34).

İş performansı, "çalışanların işte sergiledikleri tutum ve davranışların tamamı" ya da "o işle ilgili amaçlarla hedefe yönelik neye ulaşabildiği ve neyin sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak ifadesi" şeklinde tanımlanmaktadır (Doğan, 2018: 29).

İş performansı, belli bir süre içerisinde çalışan tarafından gerçekleştirilen görevlerin yapılması sonucunda elde edilen çıktıdır (Açıkalın, 1999: 102). Bu sonuçlar olumsuz olduğunda çalışanların performansının düşük olduğu ve başarısız olduğu varsayılmaktadır. Olumlu olduğunda ise çalışanın kendisine verilen görevleri ve yükümlülükleri başarılı bir şekilde yeri getirdiği ve performansının yüksek olduğu kabul edilmektedir (Bingöl, 2013: 367).

İş performansı aslında bir tutum şekli olarak değerlendirilmektedir. Bu tutumlar insan kaynaklarını yansıtmaktadır. Bu nedenle çalışanın kontrolü altında olmayan tutumlara odaklanması performansı olumsuz etkilemektedir. Bir çalışan kontrol edebildiği işlere odaklandığında, ortaya çıkarılması gereken eylemin kendisini oluşturmakta ve bunun sonucunda da performansı yükselmektedir (Landy ve Conte, 2010: 175).

İş performansı işletmelere göre farklılık gösterebilmektedir. Bazı işletmeler iş performansının belirlenmesinde kaliteyi, pazar payını ve karlılığı kriter olarak kabul ederken bazılarında ise verimlilik, müşteri odaklılık ve maliyet ön planda tutulmaktadır. Çünkü her işletme, pazardaki yerini korumak ve rakiplerine üstünlük sağlamak için yüksek performansı hedeflemektedir. Bunun için de iş performansı, en önemli unsurlardan birisini oluşturmaktadır (Erkut, Ceylan ve Bayram, 2001: 11).

2.3.2. Görev Performansı

Görev performansı kapsamında görev performansı kavramı ve önemi, görev performansının boyutları, belirleyicileri ve çıktıları üzerinde durulmaktadır.

2.3.2.1. Görev Performansı Kavramı ve Önemi

En yalın tanımıyla, bir işin gerçekleştirilmesi için gerekli ana yükümlülükler görev performansı olarak tanımlanmaktadır ve bu görevler her iş dalı için farklılık göstermektedir (Jawahar ve Carr, 2006: 331). Görev performansı, "ürün veya hizmet üreten veya üretimi mümkün kılan teknik temelleri destekleyen davranışları içermektedir" (Fisher ve Hartel, 2004: 4).

Temel tanımlardan anlaşıldığı üzere görev performansı, konu olan işin iş tanımında yer alan görevlerin yerine getirilme düzeyidir. Buna bağlı olarak iş tanımı ne kadar kapsamlı ve güvenilir oluşturulduysa çalışanların görev performanslarını belirleme düzeyi de o ölçüde güvenilir olacaktır.

Yüksek görev performansı için ahlaki nitelikler, belirgin görev tanımları, uygun çalışma ortamları ve mesleki yeterlilik oldukça önemlidir. Görev tanımlarının kesin ve net bir şekilde yapılması her daim mümkün olamamaktadır. Bu durumlarda performansın da belirlenmesi zor olmaktadır. Örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için bireyin tutum ve davranışları, bireyin göstereceği performansı ifade etmekte ve yalnızca işle ilgili sorumlulukları değil aynı zamanda işle alakalı olmayan davranış, görev ve sorumlulukları da içermektedir. Yani görev performansı daha çok işin teknik yanı ve uzmanlığıyla alakalıdır (Kılıç, 2006: 175).

Bireyin kontrolü altındaki davranışlar, örgütsel amaçlara yönelik olduğunda görev performansı ortaya çıkmaktadır. Görev performansıyla ilişkili eylemler, üretim girdilerini hizmet ve ürüne dönüştürmede ya da teknik etkinlikleri devam ettirmekte oldukça önemli görülmektedir (McShane ve Von Glinow, 2007: 25).

Yani; görev performansı ya dolaylı bir şekilde gerekli hizmet ve ürünleri beraber sağlayarak ya da direkt olarak işin teknik süreçlerinin bir kısmını harekete geçirerek, işletmenin teknik yönlerini geliştiren ve görevlerin yerine getirilmesini sağlayan iş sorumluluklarının faydalı olması anlamına gelmektedir.

2.3.2.2. Görev Performansının Boyutları

Görev performans kavramı iki boyuttan oluşmaktadır. Bunlar teknik-idari görev performansı ve liderlik performansı şeklindedir (Mohammed, Mathieu ve Bartlett, 2002: 799). Teknik-idari görev performansı, iş kararları, çıktı kalitesi, planlama, yönetim ve kırtasiye gibi liderlikle alakalı olmayan görevleri içermektedir. Liderlik görev performansı ise, motivasyon, denetleme ve astları değerlendirmeyle birlikte, insan ilişkileri ve insan yönetimi gibi konuları içermektedir (Mohammed, Mathieu ve Bartlett, 2002: 799). Bağlamsal performansa benziyor gibi görünmesine rağmen liderlik görev performansı amaçlara ulaşmayı hedeflemekte ve rehberlik ve motivasyon gibi konulara ağırlık vermektedir. Liderlik görev performansı, görev performansı ve bağlamsal performansın kişilerarası boyutlarının bir harmanı olarak görülebilmektedir (Conway, 1999: 5).

2.3.2.3. Görev Performansının Belirleyicileri ve Çıktıları

Görev performansını belirleyen ve etkileyen birçok etmen bulunmaktadır. Bunlardan en önemlileri kişilik özellikleri ve bilişsel yeteneklerdir. Bir çalışanın görev performansının belirleyicileri olarak kişilik özellikleri ve o çalışanın bilişsel yetenekleri ön plana çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar bilişsel yetenekler ve süreçler ile görev performansı arasında doğrudan ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışmalara göre bilişsel yetenekleri güçlü olan çalışanların görev performansları daha yüksek olmaktadır (Hunthausen, 2000: 29).

Görev performansının belirleyicilerinden kişilik özelliklerinin ölçülmesi de bir bireyin performansı hakkında bilgi vermektedir. Yapılan çalışmalar özellikle kontrol odaklı, iş birliği yapan, bağımsız ve bağımlı çalışabilen ve uyum sağlayabilen çalışanların görev performanslarının diğer çalışanlara göre oldukça yüksek olduğunu göstermektedir (Hunthausen, 2000: 30).

Görev performansı birçok belirleyici etken ile şekillenen bir değişken olmakla birlikte, çok sayıda bireysel ve örgütsel çıktıya ulaşmada ele alınabilecek öncül bir değişken olarak da değerlendirilebilir. Bu açıdan ele alındığında, görev performansı ast-üst etkileşiminde terfi edebilirlik değerlendirmelerinde üstler tarafından

başvurulan ilk kaynak olmakta ve terfi edebilirlik değerlendirmelerinde önemli rol oynamaktadır (Gürbüz ve Ayhan, 2017: 4-5). Görev performansı teknik faaliyetlere yönelik davranışları içermekte ve örgütsel amaçlara ulaşmada önemli rol üstlenmektedir (Akca ve Yurtçu, 2017: 199).

2.3.3. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans kapsamında bağlamsal performans kavramı ve önemi, bağlamsal performansın benzer kavramlar ile olan ilişkisi, bağlamsal performansın boyutları, öncülleri ve çıktıları üzerinde durulmaktadır.

2.3.3.1. Bağlamsal performans kavramı ve önemi

Günümüzde işletmeler yoğun rekabet ortamında rekabet güçlerini koruyabilmek için daha çok çaba harcamalı ve aynı zamanda kendilerini gelecekteki ihtiyaçlara hazırlamalıdırlar. Bu nedenle örgütler sadece kendilerine tanımlı görevleri değil daha fazlasını gerçekleştirmelidir ki bu sayede rekabette bulunabilmeli ve geleceğe gereken yatırımlarını gerçekleştirebilmelidir. Bunun sonucunda da birçok işte olmasa bile çağdaş örgütlerde pek çok yönetici artık bağlamsal performansa önem vermektedir. Bağlamsal performans, görev faaliyetleri ve süreçleri açısından önemli bir itici güç olarak işlev gören örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı şekilendirmeleri nedeniyle temel görev fonksiyonlarıyla ilişki içinde olmayan ancak önemli bireysel çabalar olarak tanımlanmaktadır (Jawahar ve Carr, 2007: 332).

Bağlamsal performans, görev faaliyetlerinin kendisi ile direkt ilgilenmemektedir. Bağlamsal performans daha çok görevin bitirilmesi ve başarıya ulaşılması için hizmet eden psikolojik, sosyal ve örgütsel çevreyi destekleyen bir katalizör görevi görmektedir (Borman, 2004: 338).

Bağlamsal performans davranışlarına örnek olarak, örgütü koruma ve destekleme, usul ve kurallara uyma, diğer çalışanlara yardım etme ve gerektiğinde iş birliği yapma, hevesle ve istikrarla çalışma ve ekstra çalışma için gönüllü olma verilebilmektedir (Befort ve Hattrup, 2003: 17). Ayrıca bağlamsal performans çalışanların işin bitirilebilmesi için fazladan çaba harcaması, örgütün amaçlarına

katkıda bulunması, örgütteki çalışanlara yardımcı olması, kendi bireysel görüşüne ters çıksa dahi işbirliğinde bulunması, örgütsel prosedür ve kurallar hakkında bilgi sahibi olmasını da kapsamaktadır (Motowildo, Borman ve Schmit, 1997: 82).

2.3.3.2. Bağlamsal performansın benzer kavramlar ile ilişkisi

Bağlamsal performans literatürde sıklıkla örgütsel vatandaşlık ve prososyal davranışlar ile ilişkilendirilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve prososyal davranış ile bağlamsal performans ilişkisini değerlendirmek bağlamsal performans kavramının anlaşılması açısından önem taşımaktadır.

2.3.3.2.1. Örgütsel vatandaşlık davranışı

Örgütler verimliliklerini ve başarılarını artırmak için günümüzde birçok yola başvurmaktadır. Bu yollar araştırmacılar tarafından ele alınmakta, örgütsel vatandaşlık davranışları yakın mercek altına alınmaktadır. Yapılan araştırmalarda ele alınan ve bağlamsal performansla benzer olduğu düşünülen örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel olmayan, örgüte yarar sağlayan ve emir almaksızın gönüllü olarak yapılan davranışları içermektedir. Ayrıca bu davranış diğer çalışanlara gönüllü olarak yardımcı olma, yenilik yapma, işi zamanında tamamlama ve şikayet etme gibi istenmeyen tutumları azaltma davranışlarını da kapsamaktadır (Çetin, 2004: 12).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işletmede etkinliğin ve verimliliğin artırılmasında çalışanların bütün çabaları şeklinde açıklanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, yaygın iletişimi sağlama, maharet ve becerileri geliştirme, şikayet ve dilekleri kabul etme, örgütte benimsenmeyen ve yıkıcı olabilecek davranışlardan örgütü koruma gibi konuları kapsamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışında yardımlaşma ve gönüllülük esastır ve bu roller işin gerekliliği olarak algılanarak işleyişe katkıda bulunmaktadır (Erşahan, 2011: 151). Örgütsel vatandaşlık davranışı, "biçimsel ödül sisteminde doğrudan, tam olarak bulunmayan ve dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak örgütün işlevlerini verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı davranışlar" şeklinde tanımlanmaktadır (Polat ve Celep, 2008: 310).

Bazı araştırmacılar örgütsel vatandaşlık davranışı içeriğini bağlamsal performans kavramının daha geniş bir hali şeklinde değerlendirmektedir. İki kavram birbirine oldukça benzemektedir. Ancak iki kavram arasındaki fark gönüllülük esası ve karşılık beklememektir. Örgütsel vatandaşlık davranışında çalışan davranışları gönüllü sergilemekte ve hiçbir karşılık beklememektedir. Ancak bağlamsal performansta ise durum bu şekilde değildir. Bağlamsal performans bir çalışanın performansının değerlendirilmesinde kullanılmakta ve çalışanlar bu nedenle istemeseler dahi, olumlu değerlendirme almak için davranış sergileyebilmektedir (Bağcı, 2014: 61-62).

2.3.3.2.2. Prososyal davranış

Toplumlarda yaşamın huzurlu bir biçimde devam ettirilebilmesi, toplumu oluşturan bireyler arasındaki ilişkinin dengeli ve olumlu olmasıyla ilişkilidir. Olumlu davranışlar toplum içerisinde çeşitli değişkenlere bağlı olarak biçimlenmektedir. Kültür, öğretmen, akran, ebeveyn gibi bileşenler toplumun yapısını oluşturan bileşenlerden bazılarını oluşturmaktadır. Bu bileşenler prososyal davranışın kökenini oluşturmada önemli rol oynamaktadır (Grusec ve Hasting, 2006: 338).

Özgecilik, paylaşma ve yardımseverlik gibi nitelikler insanın doğasında bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kurban olma, suç ve saldırganlık gibi toplum için olumsuz etkileri olan davranışlar da ön plana çıkabilmektedir. Olumlu ve olumsuz olan tüm bu davranışlar ile sosyal, davranışsal ve kültürel bileşenler prososyal davranışları toplumsal olarak ön plana çıkarmaktadır (Grusec ve Hasting, 2006: 338).

Bir insan hayatı boyunca toplumsallaşma yani toplumda yer edinme çabası içindedir. Toplumsallaşma yaşam boyunca devam eden bir süreci oluşturmaktadır. Toplumsallaşma ve diğer bireylerle uyumlu yaşama devam etme ise, işbirliği, paylaşma ve yardımlaşma gibi davranışlarla mümkün olmaktadır. İşte bu olumlu davranışlara prososyal davranışlar adı verilmektedir. Prososyal davranışlar bireylerin birbirine olan gereksinimini karşılamada oldukça önemlidir. Bir bireyin çocukluktan yetişkinliğe yaşam sürecinde sağlıklı iletişim kurabilmesi ve sağlıklı bir birey olarak topluma katılabilmesinde bu prososyal davranışlar oldukça önemli görülmektedir.

Prososyal davranışlar en genel tanımı ile diğer insanlara şartsız ve beklentisiz yardım etme davranışı şeklinde tanımlanmakta ve özveriyi bünyesinde barındırmaktadır (Berk, 2006: 407).

Prososyal davranışlar bir bireyin ya da topluluk halindeki bireylerin faydasına olabilecek, bireyin baskı hissetmeden ve gönüllü şekilde yaptığı davranışlardır (Eisenberg ve Mussen, 1990: 3). Yani prososyal davranış sergileyen bir birey diğer bireyin iyiliği için isteyerek, gönüllü bir şekilde çabalamaktadır.

Prososyal davranış, genellikle bağlamsal performans ile yakından ilişkilendirilmektedir. Ancak örgütsel vatandaşlıkta olduğu gibi prososyal davranış karşılık beklenmeden sergilenmektedir. Ayrıca prososyal davranış genel olarak toplumda sergilenen ve insan iletişiminde anahtar rol oynayan bir davranış iken, bağlamsal performans iş hayatı ile ilgilidir (İpek, 2016: 13-14).

2.3.3.3. Bağlamsal performansın boyutları

Bağlamsal performans iki boyutta ele alınmakta olup bu boyutlar literatürde kişilerarası yardımlaşma ve işe adanma şeklinde adlandırılmaktadır.

2.3.3.3.1. Kişilerarası yardımlaşma

Bağlamsal performansın boyutlarından birisi olan kişilerarası yardımlaşma, örgütsel amaçlara ulaşmayı destekleyen ve çalışanlar arasındaki etkileşim ile ilgili davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Kişilerarası yardımlaşma; çalışma arkadaşlarının performanslarına katkı sağlamaya yönelik, anlayışlı, birlikte çalışmaya eğilimli, yardımsever eylemleri kapsamaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011: 185).

Ekip içerisinde çalışanlara yardım etmek, çalışma arkadaşlarının performansını olumlu yönde etkileyecek davranışlar sergilemek, diğerleriyle işbirliği yapmak kişilerarası yardımlaşma davranışlarına örnek verilebilir (Akca ve Yurtcu, 2017: 200). Kişilerarası yardımlaşma davranışları sürekli, özendirici ve ayrıntılara, özdisipline, çaba harcamaya vurgu yapan yardımsever, düşünceli ve işbirlikçi davranışlardır (Scotter, Motowidlo ve Cross, 2000: 528).

2.3.3.3.2. İşe adanma

İşe adanma ve işe adanmışlık kavramı, bireylerin örgüt içinde kendilerine verilen işler ya da işle ilgili rollerine karşı hissettikleri pozitif düşünceler, duygular, tatmin ve motive edici davranışlar ile devamlılık arz eden işle ilgili bilişsel bir süreç olarak ifade edilmektedir (Schaufeli vd. 2002: 74; Bakker ve Demerouti, 2008: 209). Başka bir ifadeyle işe adanmışlık, bireyin sahip olduğu yüksek düzeyde enerji ve performansı sayesinde işi ile özdeşleşmesi ve bağlılık kurması şeklinde belirtilmektedir (Bakker vd. 2008: 189).

İşe adanmışlık düzeyleri yüksek olan, kendini işe adayan, işine bağlanan, onunla özdeşleşen yani işine tutkuyla bağlanan bireylerin diğer çalışma arkadaşlarından daha fazla inisiyatif aldıkları, iş tatminlerinin daha yüksek olduğu, örgüte olan bağlılıklarının arttığı, öz-yeterlilik düzeylerinin yükseldiği, daha öngörümcü oldukları, verimliliklerinin ve performanslarının artığı, presenteizm, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi davranışlarının azaldığı görülmektedir (Sonnentag, 2003; Eyiusta, 2015; Schaufeli, Taris ve Rhenen, 2008; Kanbur ve Kanbur, 2018).

2.3.3.4. Bağlamsal performansın öncülleri ve çıktıları

Bağlamsal performansın öncülleri, görev performansının öncülleri ile benzerlik göstermektedir. Kişilik özellikleri ve bilişsel süreçler bağlamsal performansın öncülleri arasında yer almaktadır (Hunthausen, 2000: 29-30). Ayrıca "toplumsal kültür", "örgüt kültürü", "liderlik" unsurları da bağlamsal performansın öncülleri arasında yer almaktadır. *Toplumsal kültür* ile bağlamsal performans davranışı arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bağlamsal performansın öncüllerinden birisi olarak toplumsal kültür, liderlerin astları üstündeki etkiyi doğrudan etkilemektedir. Ayrıca kültür örgütsel vatandaşlık üzerinde doğrudan artırıcı etkiye sahip olduğundan, bağlamsal performansı da belirlemede kullanılmaktadır. Kültüre bağlı olarak bireyler yalnızca kendi kişisel değer ve çıkarlarına uyan ve katkı sağlayan etkinliklerde bulunmamakta, diğer bireylere de yardım etmeyi ve katkı sağlamayı tercih etmektedir. Bu durum da bağlamsal performansı belirlemektedir. *Örgüt kültürü* bağlamsal performansın öncülleri arasında ele alınmaktadır. Örgüt

kültüründe uygun ve uygunsuz davranışlarla ilgili beklentiler ve davranış normları bulunmaktadır. Davranış normları bireylerin sahip olduğu ve örgütte herkesin paylaştığı belirli değerler etkisi ile oluşmakta ve örgütsel hedefe ulaşmaya katkıda bulunmaktadır. Bu nedenle bağlamsal performansı da etkilemektedir. *Liderlik*, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde etkili olan diğer bir faktördür. Liderler bir örgütün beklenti ve hedeflerini netleştiren önemli aracılar ve örnekleri teşkil etmektedir. Liderler örgütün hedeflerini gerçekleştirmeye çalışırken çalışanları teşvik edebilmekte bu şekilde gönüllülük yayılarak bağlamsal performans etkilenebilmektedir. Ayrıca liderlerin adil ve eşit davranması ve astları ile etkili iletişimler kurması bağlamsal performansın artırılmasında doğrudan rol oynamaktadır (Reily ve Aronson, 2012: 6-10).

Bağlamsal performans işletmenin verimliliğini, üretkenliğini artırmaktadır. Bağlamsal performansın çıktıları hem çalışan hem yöneticiler hem de müşteriler açısından önem taşımaktadır. Bağlamsal performans sonucunda çalışanlar iş arkadaşlarıyla bilgilerini paylaşarak yardımlaşmayı kolaylaştırmaktadırlar. Öneriler sunma ya da faydalı becerileri iş arkadaşlarına öğretme sonucunda verimliliğin arttığı gözlenmektedir. Ayrıca grup faaliyetlerinde işbirliğiyle yapılan işlerde enerji ve zamanın azaltılmasıyla verim artmaktadır. Çalışanların örgütsel prosedürlere uymaları, yöneticilerin disiplinli olması, astların yakından takip edilmesi sonucunda görevlere odaklanılması, örgütsel iyileştirmelerin önerilmesi için yöneticilere değerli geri bildirimlerin sağlanması, yüksek düzeyde duyarlılık sergileyen bireyler sayesinde yeni bilgi ve beceri gelişimi için yeni fırsatlar bulunması ve çalışanların yüklerinin azaltılması ve vicdanlı, sivil erdem taşıyan ve nezaketli çalışanlar sonucunda müşteri memnuniyetinin artırılması da bağlamsal performansın çıktıları arasında yer almaktadır (Reily ve Aronson, 2012: 11).

2.3.4. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Karşılaştırması

Literatürde görev performansı ile bağlamsal performans farklı kavramlar olarak tanımlanmaktadır. Görev performansı, mal ve hizmet üretmeyle doğrudan ilgili olan veya örgütün temel teknik süreçleri açısından dolaylı olarak destek sağlayan faaliyetler olarak tanımlanmakta iken bağlamsal performans, görev faaliyetlerinin

ortaya çıkarıldığı psikolojik ve sosyal ilişkileri destekleyen davranışlar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Eugene, Alvarez ve Thompson, 2009: 105).

Bağlamsal performans, örgütün teknik süreçlerine katkıda bulunmamakta ancak teknik temelin fonksiyonel hale getirilmesinde en geniş örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamın oluşumunu desteklemektedir. Ayrıca sosyal ve örgütsel bütünlüğü teşvik eden ve teknik temelin gömülü olduğu psikolojik iklimi zenginleştiren faaliyetleri kapsar. Örneğin; başkalarıyla işbirliği yapma ve onlara yardımcı olma, kişisel olarak inanmasa bile örgütsel kural ve prosedürleri izleme, örgütsel hedefleri onaylama, destekleme ve savunma, kendi görevlerini başarılı bir şekilde tamamlamak gerektiğinde ekstra çaba harcama, biçimsel olarak işin parçası olmayan görev faaliyetlerini yürütmeye gönüllü olma gibi durumları içermektedir. Bağlamsal performansın tanımı kararlı olma ve gönüllü olma gibi motivasyon ile ilgili öğeleri kapsarken, görev performansının tanımında ise motivasyon ile ilgili öğeler yer almamaktadır (Motowildo, Borman ve Schmit, 1997: 80). Görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki farklılıklar şu şekilde açıklanabilir (Özçelik, 2017: 90; Erkoç, 2015: 17):

- Bağlamsal performans örgüte psikolojik ve sosyal yönden katkı sağlarken, görev performansı teknik açıdan katkıda bulunmaktadır.
- Bağlamsal performans, bir örgütteki her iş için birbirine benzerdir ancak görev performansı işten işe farklılık göstermektedir.
- Bağlamsal performansta davranışsal rollere odaklanılırken, görev performansında odak nokta "ücret"tir.
- Bağlamsal performansın ölçütleri müdaafa etme, savunma, örgütsel amaçları destekleme, sebat, azim, istidat ve kalibiyettir. Görev performansında ise ölçütler yetenek, ustalık, beceri, bilgi ve insan eylemlerinden oluşmaktadır.
- Bağlamsal performans genellikle motivasyon ve kişilik ile ilgiliyken, görev performansı kabiliyetle ilgilidir.
- Bağlamsal performansta rol dışı davranışlar vardır ve isteğe bağlı yapılmaktadır. Görev performansı ise genellikle kurallara bağlı rol içi davranışlardan oluşmaktadır.

2.4. Presenteizm ile İş Performansı (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans) Arasındaki İlişki

Çalışan bireylerin çeşitli sağlık sorunlarına bağlı olarak verimli çalışamadığı halde işlerinin başında bulunması olarak kabul edilen presenteizm, örgütler açısından oldukça önemli bir sorun olarak görülmektedir. Çalışanların hasta iken işe gitmeleri farklı nedenlere (işten çıkarılma korkusu, ücret kesintileri, çalışma arkadaşları ve amiri ile ilişkilerin bozulacağı korkusu, iş-yaşam dengesi, işkoliklik vb.) dayanmakla birlikte, bu durum çalışanların motivasyonunu ve çalışma performansını etkilemektedir (Öğe ve Kurnaz, 2017: 125). Presenteizm kavramı açısından ele alındığında hasta ya da zihinsel olarak başka bir şey ile meşgul olan çalışan, işe kendini çok iyi veremediği için performans düşüklüğü yaşayacaktır (Demirgil ve Mücevher, 2017: 13).

Presenteizm kavramının tanımlanmasına yönelik çalışmalarda, presenteizm ile ilgili tanımların vurguladığı ortak noktanın "örgütlerde presenteizm nedeniyle performans kaybı yaşanması gerçeği" olduğu ifade edilebilir (Çoban ve Harman, 2012: 167).

Presenteizm performansı azaltıcı faktörlerden biri olarak kabul edilmesine rağmen aralarında zayıf ilişki olduğunu veya ilişki bulunmadığını ortaya koyan çalışmalar da söz konusudur, ve bu çalışmalar presenteizmi pozitif olarak algılayan, cesaretlendirilmesi gerektiğine inanan ve performansın daha olumlu değerlendirilmesinde ödüllendirilmesi gerektiğini düşünen "üst"lerin rolüne vurgu yapmaktadır (Cooper ve Lu, 2018: 23).

Hasta iken işte olma durumu pozitif ve negatif yönlü olarak algılanabilir. Nitekim doktorlar ile yürütülen bir araştırmada presenteizmin pozitif çıktılar ile ilişkisi açısından kötü sağlık durumuna bir tedavi ve kendi kendine iyileşmek için yararlı olabileceği vurgulanmış ve doktorların bazı koşullarda kendi sağlık durumlarını değerlendirmeyi zor bularak hasta halde iş günlerini tamamladığı belirtilmiştir. Presenteizm negatif çıktılar ile ilişkisi açısından zayıflık belirtisi ve mesai arkadaşlarına karşı güven eksikliği olarak görülebilir. Bunun yanısıra presenteizmin iş arkadaşları ya da yöneticilerden alınan pozitif geri bildirim, pozitif bir imaj, artan

iyi olma hali ve iş tatmini sağladığı da düşünülebilir. Hatta hasta olduğu halde işte bulunan kişi oldukça pozitif ve kahramanca söylemler ile değerlendirilebilir (Giæver, Lohmann-Lafrenz ve Løvseth, 2016: 4-5).

Presenteizm ve performans ilişkisi presenteizmin iş performansı ve iş performansı kapsamında görev performansı ve bağlamsal performans ile ilişkisi açısından da benzer bakış açısıyla değerlendirilebilir. Sonuç olarak presenteizm ile performans arasında karmaşık bir ilişki olduğu ifade edilebilir. Presenteizm ile performans arasındaki dinamik ilişkiyi araştıran daha çok çalışmanın yürütülmesine ihtiyaç duyulmaktadır (Cooper ve Lu, 2018: 23).

2.5. İlgili Araştırmalar

Collins ve arkadaşları (2005), çalışanların kronik sağlık durumlarının iş performansı, devamsızlık ve toplam ekonomik etkisini değerlendirmek için ABD'de bulunan Dow Chemical Company'de çalışan işçiler üzerinde "Stanford Presenteizm Ölçeği" uygulamışlardır. Ankette çalışanların demografik bilgileri, tıbbi ve farmasötik iddiaları, sigara içme durumları, biyometrik sağlık riski faktörleri, bordro kayıtları ve yaptıkları iş türünü değerlendiren araştırmacılar katılımcıların yaklaşık %65'inin kronik hastalığa sahip olduğunu saptamışlardır. En yaygın hastalıkların alerji, artrit/eklem ağrısı, sırt veya boyun bozuklukları olduğu, kronik hastalıkla ilişkili devamsızlığın 4 haftalık bir dönemde 0,9 ila 5,9 saat arasında değiştiği, çalışma sırasında rahatsızlığın çalışabilme kapasitesinde %17,8-36,4 oranında azalmaya neden olduğu da bildirilmiştir. Ayrıca çalışmada kronik bir durumun varlığına rağmen sıklıkla işe gidildiği ve toplam maliyetin %10,7'lik kaybından %6,8'inin presenteism nedeniyle oluştuğu da belirlenmiştir.

Kessler ve arkadaşları (2006), duygudurum bozuklarının iş performansı üzerindeki yaygınlığı ve etkilerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında, depresyon ve bipolar bozukluk hastalıkları ile iş performansı ilişkisini incelemişlerdir. Yaptıkları araştırmada katılımcıların %1,1'inin bipolar bozukluk, %6,42'sinin ise majör depresyon bozukluğu olduğu saptanmıştır. Bu hastalıkların ise, yılda hasta başına

27,2-65,5 gün arasında değişen devamsızlığa neden olduğu, geri kalan günlerde presenteizm görüldüğü belirlenmiştir.

Mc-Clearn ve arkadaşları (2010), absenteism yönetimi ve presenteizmi ele aldıkları çalışmalarında, çalışanların işe katılımı için yapılan baskılar ve bu baskıların performansa etkilerini araştırmak için İngiltere'de yaşanmış dokuz örnek olay örgüsünde bulunan bireylerle görüşmeler gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda presenteism ile bağlamsal performansın birbirleriyle ilişkili olduğunu ve bireysel faktörlerin bu ilişkiyi doğrudan etkilediğini saptamışlardır. Performansın ve iyilik halinin, eylemin kendisinden ziyade, absenteizm ve presenteizme karşı örgütsel tepki ile daha yakından ilişki olduğunu da belirlemiş, presenteizm ile performansın karmaşık bir ilişkisi olduğunu, hem örgütsel hem de bireysel faktörlerden etkilendiğini belirtmişlerdir.

Coşkun (2012), "İki işyerinde işe devamsızlık ve kendini işe verememede etkili faktörlerin değerlendirilmesi" isimli doktora tezinde, Sağlık ve İşte Başarı Anketi (SİBA) ve Stanford Kendini İşe Verememe-6 (KİV-6) Ölçeği" kullanarak toplam 609 kişi üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda, yaş, sağlık durumu, eğitim düzeyi gibi sorunların işe devamsızlık ve kendini işe verememe üzerinde doğrudan etkisi olduğunu, presenteizm davranışında en çok migren ve migren dışı baş ağrısı, bel ve boyun ağrısının yaşandığını saptamıştır.

Wada ve arkadaşları (2013), Japon işçilerde depresif belirtiler ve eşlik eden sağlık koşullarının neden olduğu presenteizm ve devamsızlık nedeniyle performans kaybının ekonomik etkisini belirlemek için 19 işyerinden katılan işçiler üzerinde "Stanford Presenteizm Ölçeği" uygulamışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda presenteizm ve devamsızlığın performans kaybına neden olduğu, bu performans kaybının da genellikle sırt ve boyun rahatsızlıktan kaynaklandığını saptamışlardır. Kişi başına maaş kaybı ise, depresyon, anksiyete ve duygusal bozukluklarda göreceli şekilde yüksek saptanmıştır.

Yıldırım, Saygın ve Uğuz (2014), tükenmişlik sendromu olan bireylerde presenteizmin etkisini belirlemek amacıyla, Konya ilinde kamu ve özel bankalarda

çalışan 136 kişi üzerinde “Stanford Presenteeism Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği” uygulamışlardır. Çalışmanın sonucunda, tükenmişlik sendromu ile presenteizm arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Demirbulat ve Bozok (2015), presenteizm ile ruhsal ve fiziksel iyilik hali ve yaşam doyumunun etkileşimine yönelik yaptıkları çalışmalarında, Trabzon il merkezinde bulunan A grubu 58 seyahat acentesinde çalışan 157 kişi üzerinde “Standford Presenteeism Ölçeği” uygulamışlardır. Yaptıkları çalışmada presenteizm ile ruhsal ve fiziksel iyilik hali ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığını saptamışlardır.

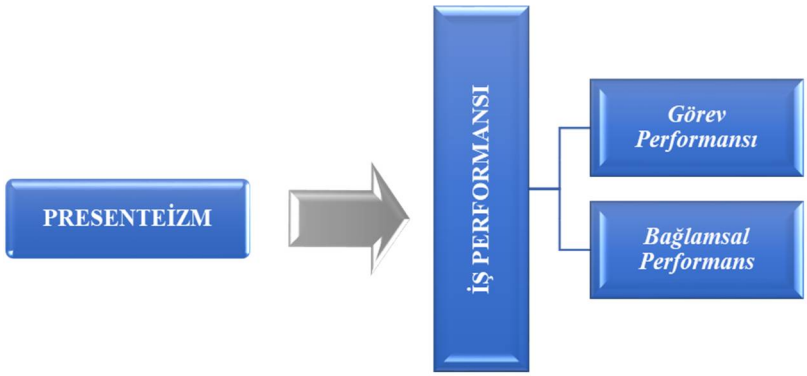
Presenteizmle ilgili yerli çalışmalar genellikle presenteizm ile örgütsel bağlılık ilişkisinin saptanmasına, yabancı çalışmalar ise genellikle presenteizmin ekonomik etkisinin belirlenmesine odaklanmıştır. Dolayısıyla bu tez çalışmasının iş performansı ile presenteizm arasındaki ilişkiyi ortaya koyan niteliği ile hem yerli hem de yabancı literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmada takip edilen yöntem, araştırma modeli, örneklem, veri toplama araçları ve veri toplama yöntemi açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın temel amacı, presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu amaç kapsamında oluşturulan araştırma modeli Şekil 3'te gösterilmiştir.



Şekil 3. Araştırma Modeli

3.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın evreni Kastamonu Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi hastanesinde dahili birimlerde çalışan doktor ve hemşirelerden oluşmaktadır. Evrendeki toplam çalışan sayısı 206 olarak belirtilmektedir. Araştırmada evrenin tamamına ulaşma imkânı olduğundan tam sayım örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda çalışanların tamamına (206 kişi) anket formu gönderilmiş olup, %78 cevaplanma oranıyla toplam 156 anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Cevaplanan 156 anket formundan, 4 tanesi tamamlanmayan ve 3 tanesi de güvenilir olmayan cevaplar nedeni ile iptal edilerek analizlere dahil edilmemiştir. Sonuç olarak analizlere dahil edilen 149 anket formu araştırma evrenini temsil edecek niteliktedir (Gürbüz & Şahin, 2016: 132).

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırma verilerinin toplanmasında öncelikle literatür taraması sürecinde kaynakların taranması ve sınıflandırma işlemi yapılmış ve çalışmanın teorik kısmı tamamlanmıştır. Daha sonra veri toplama sürecine geçmeden önce çalışmanın konusu ile ilgili olan literatürde yaygın olarak kullanılan ölçekler tespit edilmiştir. Belirlenen ölçekler doğrultusunda araştırmada veri toplamak üzere kullanılacak anket formu hazırlanmıştır.

3.3.1. Verilerin Toplanması

Araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma anketi üç bölüm olarak hazırlanmıştır. Anketin birinci bölümünde; öncelikle kişisel bilgi formu uygulanmış, çalışanların demografik özellikleri hakkında bilgi edinilmiştir. Bu bölümde çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı, mesai saatleri, toplam kıdem süresi, şu anki kurumdaki kıdem süresi, görevi ve idari görevi olup olmadığını belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Ankette ikinci bölümde, çalışanların presenteizm düzeylerini ölçmek amacıyla sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise, çalışanların iş performansını ölçmek amacıyla görev performansı ve bağlamsal performansın belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır.

3.3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada katılımcıların presenteizm düzeylerini ölçmek amacıyla "Stanford Presenteizm Ölçeği (SPS-6)" ve iş performansını belirlemek amacıyla "İş Performansı" ölçeğinden yararlanılmıştır.

3.3.2.1. Presenteizm ölçeği

Araştırmada katılımcıların presenteizm yönelimlerini belirlemek amacıyla Koopman vd. (2002) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Baysal vd. (2014) tarafından yapılan, Demirbulat ve Bozok (2015), Demirgil ve Mücevher (2017), Ertürk, Erdirençelebi ve Gökçe (2017) ve Kanbur ve Kanbur (2018) tarafından

çalışmalarında yararlanılan, geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış "Stanford Presenteizm Ölçeği – Stanford Presenteism Scale (SPS-6)" kullanılmıştır. Ölçek altı ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert tipi (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum) bir cevaplama anahtarına sahiptir.

Presenteizm ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik analizi ise Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ile gerçekleştirilmiştir. Keşfedici faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 1'de güvenilirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 2'de sunulmaktadır.

Tablo 1. Presenteizm Ölçeği Faktör Analizi

Faktörler	**Madde Sayısı**	**Fak. Yük. Aralığı**	**Açıklanan Varyans (%)**
Presenteizm	6	,746 - ,897	70,355
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri: ,846 *Barlett küresellik testi:* ki-kare=734,285; df=15; p=,000			

Tablo 1'deki presenteizm ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları incelendiğinde, presenteizm ölçeğinin tek faktörlü yapıdan oluştuğu, ölçeğin orijinal hali olan tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. KMO katsayı verilerinin (,846) faktör analizi için uygun olduğu, Barlett testi sonucunun ise (x^2=734,285; p=,000) anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçeğin faktör yüklerinin ,746 - ,897 aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Presenteizm Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Ölçek	**Madde Sayısı**	**Cronbach Alpha (α)**
Presenteizm	6	.882

Tablo 2'deki presenteizm ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi bulguları incelendiğinde, ölçeğin Cronbach Alfa değeri .882 olarak bulunmuştur. Cronbach Alfa değerinin .70'ten yüksek olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.3.2.2. İş performansı ölçeği

Araştırmada katılımcıların iş performanslarını belirlemek üzere on altı ifade ve iki boyuttan (görev performansı ve bağlamsal performans) oluşan "İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeğin dokuz ifadesi Goodman ve Syvantek (1999) tarafından görev performansını belirlemeye yönelik olarak geliştirilmiştir. Ölçeğin kalan yedi ifadesi ise Jawahar ve Carr (2007) tarafından bağlamsal performansı ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Ölçek; Ünlü & Yürür (2011), Bağcı (2014) ve Polatcı (2014) tarafından çalışmalarında yararlanılan, geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış bir ölçektir. Ölçek 5'li Likert tipi (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum) bir cevaplama anahtarına sahiptir.

İş performansı ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik analizi ise Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ile gerçekleştirilmiştir. Keşfedici faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 3'te güvenilirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 4'te sunulmaktadır.

Tablo 3. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi

Faktörler	**Madde Sayısı**	**Fak. Yük. Aralığı**	**Açıklanan Varyans (%)**
İş Performans	16	,460 - ,903	62,606
Görev Performansı	9	,486 - ,898	34,151
Bağlamsal Performans	7	,460 - ,903	28,455
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri: ,816 *Barlett küresellik testi:* ki-kare=2345,191; df=120; p=,000			

Tablo 3'teki iş performansı ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları incelendiğinde, iş performansı ölçeğinin iki faktörlü yapıdan oluştuğu görülmektedir. KMO katsayı verilerinin (,816) faktör analizi için uygun olduğu, Barlett testi sonucunun ise (x^2=2345,191; p=,000) anlamlı olduğu görülmektedir. Ölçeğin faktör yüklerinin ,460 - ,903 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş performansı ölçeğinin görev performansı boyutu için faktör yük aralığı ,486-,898 olarak, bağlamsal performans boyutu için faktör yük aralığı ise ,460-,903 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4. İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Ölçek	**Madde Sayısı**	**Cronbach Alpha (α)**
İş Performans	16	.906
Görev Performansı	9	.905
Bağlamsal Performans	7	.907

Tablo 4'teki iş performansı ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi bulguları incelendiğinde, ölçeğin Cronbach Alfa değeri .906 olarak bulunmuştur. İş performansı ölçeğinin alt boyutu olan görev performansı için Cronbach Alfa değeri .905 ve bağlamsal performans için ise .907 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda Cronbach Alfa değerinin .70'ten yüksek olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmanın temel amacı olan, presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişikilerin incelenmesi amacıyla çeşitli istatistiksel analizlerden yararlanılmıştır. Araştırma verilerinin analiz edilmesi ve bulgularının yorumlanması amacıyla istatistiksel paket program kullanılmıştır. Demografik değişkenlerin analizinde frekans değerleri hesaplanmıştır. Araştırma ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı bulguların analizinde frekans, ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi yapılmış, güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alfa değerleri incelenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirleyerek araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon analizi ve regresyon analizinden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde demografik değişkenler ve araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistiksel analizlerden elde edilen bulgular ile araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizlerinden elde edilen bulgular yer almaktadır.

4.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Bulgular

Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı, mesai saatleri, toplam kıdem süresi, şu anki kurumdaki kıdem süresi, görevi ve idari görevi olup olmadığının belirlemeye yönelik sorulara ilişkin tanımlayıcı bulgular Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellik	**Sayı**	**%**	**Demografik Özellik**	**Sayı**	**%**
Cinsiyet			***Medeni durum***		
Kadın	94	63,1	Evli	108	72,5
Erkek	55	36,9	Bekâr	41	27,5
Yaş			***Çocuk sayısı***		
30 yaş altı	37	24,8	Çocuğum yok	41	27,5
31 - 40 yaş arası	53	35,6	1 çocuk	44	29,5
41 - 50 yaş arası	44	29,5	2 çocuk	53	35,6
51 yaş ve üzeri	15	10,1	3 ve üzeri	11	7,4
Eğitim durumu			***Mesai saatleri***		
Lise	33	22,1	Gündüz mesaisi	44	29,5
Önlisans	34	22,8	Gece mesaisi	4	2,7
Lisans	32	21,5	Nöbet usulü	52	34,9
Lisansüstü	50	33,6	Karma sistem	49	32,9
Toplam kıdem			***Şu anki kurumdaki kıdem***		
5 yıl ve daha az	28	18,8	5 yıl ve daha az	48	32,2
6-10 yıl arası	40	26,8	6-10 yıl arası	44	29,5
11-15 yıl arası	39	26,2	11-15 yıl arası	27	18,1
16 yıl ve üzeri	42	28,2	16 yıl ve üzeri	30	20,1
Görev			***İdari görev durumu***		
Hemşire	85	57,0	Var	10	6,7
Doktor	64	43,0	Yok	139	93,3
Toplam	**149**	**100**	**Toplam**	**149**	**100**

Katılımcıların %63,1'i (94 kişi) kadın, %36,9'u (55 kişi) erkek, %72,5'i evli (108 kişi), %27,5'i (41 kişi) bekâr, %24,8'i (37 kişi) 30 yaş altı, %35,6'sı (53 kişi) 31-40 yaş arası, %29,5'i (44 kişi) 41-50 yaş arası, %10,1'i (15 kişi) 51 yaş ve üzeri bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %22,1'i (33 kişi) lise, %22,8'i (34 kişi) ön lisans, %21,5'i (32 kişi) lisans, %33,6'sı (50 kişi) lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların %27,5'i (41 kişi) çocuğunun olmadığını, %2 9 , 5 'i (44 kişi) bir çocuğu olduğunu, %35,6'sı (53 kişi) 2 çocuğu olduğunu ve %7,4'ünün (11 kişi) üç ve üzeri çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesai saatlerini belirlemek amacıyla belirtilen ifadeye verdikleri cevaba göre %29,5 (44 kişi) gündüz mesaisinde çalıştığı, %2,7'sinin (4 kişi) gece mesaisine kaldığı, %34,9'unun (52 kişi) nöbet usulü, %32,9'unun (49 kişi) karma sistemde çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların; toplam kıdem sürelerine göre %18,8'i (28 kişi), 5 yıl ve daha az, %26,8'i (40 kişi) 6-10 yıl arası, %26,2'si (39 kişi) 11-15 yıl arası, %28,2'si (42 kişi) 16 yıl ve üzeri kıdeme sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların şu anki kurumdaki kıdem sürelerin göre %32,2'si (48 kişi) 5 yıl ve daha az, %29,5'i (44 kişi) 6-10 yıl arası, %18,1'i (27 kişi) 11-15 yıl arası, %20,1'i (30 kişi) 16 yıl ve üzeri şeklinde dağıldığı görülmektedir. Katılımcıların görev dağılımına baktığımızda %57,0 (85 kişi) hemşire, % 43,0 (64 kişi) doktor olarak görev aldığını, % 6,7'sinin (10 kişi) idari görevi olduğunu, %93,3 (139 kişi) idari görevi olmadığı görülmektedir.

4.2. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Araştırma değişkenlerinden biri olan presenteism ölçeğine ait tanımlayıcı bulgular Tablo 6'da, diğer bir araştırma değişkeni olan iş performansı alt boyutlarından görev performansı ait tanımlayıcı bulgular ise Tablo 7'de, bağlamsal performansa ait tanımlayıcı bulgular ise Tablo 8'de sunulmaktadır.

Tablo 6. Presenteizm ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular

Presenteizm Maddeleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Std. Sapma
P1	32 %21,5	32 %21,5	28 %18,8	39 %26,2	18 %12,1	2,86	1,346
P2	27 %18,1	37 %24,8	25 %16,8	43 %28,9	17 %11,4	2,91	1,312
P3	26 %17,4	43 %28,9	34 %22,8	34 %22,8	12 %8,1	2,75	1,219
P4	12 %8,1	51 %34,2	40 %26,8	34 %22,8	12 %8,1	2,89	1,100
P5	19 %12,8	45 %30,2	40 %26,8	38 %25,5	7 %4,7	2,79	1,105
P6	11 %7,4	50 %33,6	42 %28,2	38 %25,5	8 %5,4	2,88	1,046

*P: Presenteizm

Stanford Presenteizm (SPS-6), ölçeğine ilişkin Tablo 6'da yer alan tanımlayıcı bulgular incelendiğinde; katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak 2,5 üzerinde ortalama değerlere sahip olduğu görülmektedir. En yüksek ortalama değeri (2,91) ile "Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim." ifadesine olduğu görülmektedir. Bunu takiben %2,89 "Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım." ifadesi ve %2,88 "Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim." ifadesi takip ettiği görülmektedir.

Tablo 7. Görev Performansı ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular

Görev Performansı Maddeleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Std. Sapma
GP1	7 %4,7	16 %10,7	17 %11,4	70 %47,0	39 %26,2	3,79	1,092
GP2	4 %2,7	14 %9,4	17 %11,4	75 %50,3	39 %26,2	3,88	,993
GP3	5 %3,4	9 %6,0	21 %14,1	76 %51,0	38 %25,5	3,89	,967
GP4	4 %2,7	16 %10,7	18 %12,1	67 %45,0	44 %29,5	3,88	1,039
GP5	7 %4,7	15 %10,1	18 %12,1	68 %45,6	41 %27,5	3,81	1,093
GP6	5 %3,4	8 %5,4	23 %15,4	72 %48,3	41 %27,5	3,91	,972
GP7	-	19 %12,8	35 %23,5	68 %45,6	27 %18,1	3,69	,915
GP8	5 %3,4	14 %9,4	25 %16,8	69 %46,3	36 %24,2	3,79	1,024
GP9	4 %2,7	11 %7,4	27 %18,1	64 %43,0	43 %28,9	3,88	,999

*GP: Görev Performansı

Görev Performansı ölçeğine ilişkin Tablo 7'de yer alan tanımlayıcı bulgular incelendiğinde; katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak 3 üzerinde ortalama değerlerine sahip olduğu görülmektedir. En yüksek ortalama değeri (3,91) ile "Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu düşünürüm." ve bunu takiben (3,89) değer ile "İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım." ifadesi yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca "İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.", "İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.", "Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım." ifadelerin (3,88) ortalama değerine sahip olduğu "İşime ilişkin hedefleri başarıyla sonuçlandırırım.", "Görevlerimi beklendiği gibi yaparak, işimde iyi bir performans sergilerim." İki ifadenin (3,79) ortalama değerine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Bağlamsal Performans ile İlgili Tanımlayıcı Bulgular

Bağlamsal Performans Maddeleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Std. Sapma
BP1	4 %2,7	20 %13,4	35 %23,5	58 %38,9	32 %21,5	3,63	1,048
BP2	3 %2,0	29 %19,5	41 %27,5	53 %35,6	23 %15,4	3,43	1,035
BP3	-	11 %7,4	22 %14,8	63 %42,3	53 %35,6	4,06	,895
BP4	3 %2,0	24 %16,1	27 %18,1	53 %35,6	42 %28,2	3,72	1,103
BP5	3 %2,0	30 %20,1	40 %26,8	55 %36,9	21 %14,1	3,41	1,027
BP6	1 %0,7	23 %15,4	44 %29,5	55 %36,9	26 %17,4	3,55	,976
BP7	5 %3,4	17 %11,4	38 %25,5	60 %40,3	29 %19,5	3,61	1,031

*BP: Bağlamsal Performans

Bağlamsal Performans ölçeğine ilişkin Tablo 8'de yer alan tanımlayıcı bulgular incelendiğinde; katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak üç ve bir ifadenin dört üzerinde değere sahip olduğu görülmektedir. En yüksek ortalama değeri (4,06) ile "Görevlerimi yerine getirirken ekstra bir özen gösteririm." ifadesinde olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi takiben (3,72) ile "Belirli bir tarihte tamamlanması gereken işimi daima zamanında ya da zamanı gelmeden önce yerine getiririm." (3,63) ile "Geçerli bir mazeretim olsa dahi işimi aksatmamaya gayret gösteririm." ifadeleri takip etmektedir.

4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişkinin derecesi ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistiki bir yöntemdir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değerlere sahiptir. Korelasyon katsayısı pozitif değerli ise değişkenlerin biri artarken diğerinin artığı, negatif değere sahipse değişkenlerden biri artarken diğerinin

azaldığını ifade etmektedir (Nakip, 2008: 244-245). Çalışmada kullanılan ölçeklere uygulanan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgurlar Tablo 9'da belirtilmektedir.

Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi ve Bulguları

Değişkenler		Ort.	Std.S.	1	2	3	4
1	**Presenteizm**	2,8456	,99964	1			
2	**İş Performansı**	3,7458	,65303	,248**	1		
3	*Görev Performansı*	3,8359	,76301	,181*	,862**	1	
4	*Bağlamsal Performans*	3,6299	,81627	,237**	,793**	,374**	1

*p<0.05; **p<0.01

Tablo 9'daki presenteizm ile iş performansı ve alt boyutları arasındaki korelasyon analizine ilişkin bulgular incelendiğinde; presenteizm ile iş performansı arasın pozitif bir korelasyonun (r =,248; p<0.01) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca presenteizm ile iş performansının alt boyutlarından görev performansı arasında pozitif (r= ,181; p<0.05), bağlamsal performans arasında ise yine pozitif korelasyon (r = ,237; p<0.01) olduğu görülmektedir.

4.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla öncelikle presenteizm ile iş performansı arasında basit doğrusal regresyon analizi (Tablo 10) gerçekleştirilmiştir. Daha sonra iş performansının ayrıntılı olarak değerlendirilmesi hedeflenerek presenteizm ile görev performansı (Tablo 11) ve presenteizm ile bağlamsal performans (Tablo 12) arasında basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4.4.1. Presenteizm ve İş Performansı Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Presenteizmin iş performansı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10. Presenteizm ve İş Performansı Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları

Bağımsız Değişken: *Presenteizm*						
Bağımlı Değişken	**Düz.R^2**	**F**	**β**	**t**	**p**	**DW**
İş Performansı	,055	9,665 (,002*)	,248	3,109	,002*	1,486

*p<0.01; **p<0.05

Tablo 10'da yer alan presentesizmin iş performansı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi bulgularına göre, bağımsız değişken presenteizmin bağımlı değişken iş performansı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Yani bağımlı değişken iş performansı davranışındaki değişimin %5,5'i bağımsız değişken presenteizm tarafından açıklanmaktadır (Düz.R^2=,055; p<0.01). Anova sonuçlarına göre anlamlılık değeri oluşturulan regresyon modelinin p<0,01 düzeyinde istatiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir (β=,248; p=,002). "Presenteizmin iş performansı üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır." hipotezi için desteklenmemektedir. Durbin-Watson istatistiği değerinin 1- 2 değerleri arasında olduğu ve oto korelasyon olmadığı söylenebilir.

4.4.2. Presenteizm ile Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada presenteizmin iş performansının alt boyutlarından görev performansı üzerindeki etkisinin incelendiği basit doğrusal regresyon analizi bulguları Tablo

11'de, bağlamsal performans üzerindeki etkisinin incelendiği basit doğrusal regresyon analizi bulguları ise Tablo 12'de sunulmaktadır.

Tablo 11. Presenteizm ve Görev Performansı Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları

Bağımsız Değişken: *Presenteizm*						
Bağımlı Değişkenler	**Düz.R^2**	**F**	**β**	**t**	**p**	**DW**
Görev Performansı	,026	4,959 (,027**)	,181	2,227	,027**	1,750

*p<0.01; **p<0.05

Tablo 11'de yer alan presentesizmin iş performansı alt boyutlarından görev performansı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi bulgularına göre, bağımsız değişken presenteizmin bağımlı değişken görev performansı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Yani bağımlı değişken görev performansı davranışındaki değişimin %2,6'sı bağımsız değişken presenteizm tarafından açıklanmaktadır (Düz.R^2=,026; p<0.05). Anova sonuçlarına göre anlamlılık değeri oluşturulan regresyon modelinin p<0,05 düzeyinde istatiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir (β=,248; p=,027). "Presenteizmin iş performansının görev performansı boyutu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır." hipotezi için desteklenmemektedir. Durbin-Watson istatistiği değerinin 1- 2 değerleri arasında olduğu ve oto korelasyon olmadığı söylenebilir.

Tablo 12. Presenteizm ve Bağlamsal Performans Arasındaki Regresyon Analizi ve Bulguları

Bağımsız Değişken: *Presenteizm*						
Bağımlı Değişkenler	**Düz.R^2**	**F**	**β**	**t**	**p**	**DW**
Bağlamsal Performans	,050	8,754 (,004*)	,237	2,959	,004*	1,594

*p<0.01; **p<0.05

Tablo 12'de yer alan presentesizmin iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi bulgularına göre, bağımsız değişken presenteizmin bağımlı değişken bağlamsal performans üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Yani bağımlı değişken bağlamsal performans davranışındaki değişimin %5'i bağımsız değişken presenteizm tarafından açıklanmaktadır (Düz.R^2=,050; p<0.01). Anova sonuçlarına göre anlamlılık değeri oluşturulan regresyon modelinin p<0,01 düzeyinde istatiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir (β=,248; p=,004). "Presenteizmin iş performansının bağlamsal performans boyutu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır." hipotezi için desteklenmemektedir. Durbin-Watson istatistiği değerinin 1- 2 değerleri arasında olduğu ve oto korelasyon olmadığı söylenebilir.

5. TARTIŞMA

İş dünyasının değişen gereksinimleriyle birlikte kendisinden beklentiler gittikçe artan çalışanlar hangi "iş"te olursa olsun hasta iken de işlerinin başında olma durumunu deneyimlemişlerdir. Çalışma koşullarının dinamikleri içerisinde alışılageldik bu durum "presenteizm" kavramı ile literatürde yer bulmaktadır.

Çalışanlar gerek işveren baskısı, gerek eleman yetersizliği gibi birçok nedene bağlı olarak hasta iken bile işe gitmek zorunda kalmaktadırlar. Bir de yoğun iş temposu yüzünden yaşanan stres, çalışanın hem iş hem aile hayatını olumsuz etkileyebilmektedir. Hasta olmalarına rağmen işe gitmeye devam eden bireylerin hastalıkları ilerleyebilmektedir. Ayrıca bu hastalıkların tedavisi için gereken maliyet de yükselmektedir. Sebebi ne olursa olsun presenteizm hem çalışan hem de işveren açısından çok sayıda olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Presenteizm; verilen görevlerin bitirilememesi, zaman kaybı, işin yavaşlaması, iletişim sorunlarının ortaya çıkması, üretimin azalması, yapılan işin zarar görmesi, iş tatmininin düşmesi, hayattan alınan zevkin azalması ve performansın düşmesi gibi farklı sonuçlar doğurabilir. Presenteizm kavramı ile ilgili yapılan tanımlarda vurgulanan ortak nokta "presenteizmin örgütlerde performans kaybı yaşanmasına neden olduğu gerçeği" olarak önem taşımaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 167).

İş yaşamında presenteizm olgusuna dikkat çekmeyi hedefleyen bu araştırma da presenteizmin çalışanların iş performansını negatif etkilediği varsayımına dayanarak yapılandırılmıştır. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı arasındaki ilişki iş performasının boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans açısından incelenmiştir. Elde edilen bulgular beklenilenin aksine araştırmaya konu olan örneklemde presenteizm ile iş performansı ve boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki pozitif yönlü ilişkiyi ortaya koymuştur. Bu sonuç ilk önce şaşırtıcı ve beklenmeyen bir durum gibi algılanıyor olsa da literatürde presenteizm ile performans arasında pozitif ilişki olabileceği üzerinde duran araştırmaları destekleyen yönü açısından dikkat çekmektedir.

Hasta iken işte olma durumunun yıpratıcı yönleri olduğu gibi pozitif yönleri olduğu da vurgulanmaktadır. Hasta iken çalışmak adanmışlık, sorumluluk ve yetkinlik göstermek olarak görülebilir. (Giæver, Lohmann-Lafrenz ve Løvseth, 2016: 4-6). Karmaşık bir problem olarak presenteizm çok boyutlu bir yapıya sahiptir ve araştırmalar sağlık çalışanlarının presenteizme daha yatkın olduğunu göstermektedir (Martinez ve Ferreira, 2012: 303).

Bu çalışmada da presenteizm ile performans ilişkisi sağlık çalışanlarının katılımıyla yürütülen bir araştırma kapsamında incelenmiştir. Sağlık çalışanlarında presenteizm ve performans ilişkisini ele alan bir çalışmada katılımcıların iş odaklı presenteizm algısı arttıkça performanslarının arttığı sonucu tespit edilmiştir (Bakan vd., 2018: 374). Doktorlar ile yürütülen diğer bir çalışmada presenteizmin iş arkadaşları ya da yöneticiler tarafından pozitif olarak görülebildiği belirtilmektedir (Giæver, Lohmann-Lafrenz ve Løvseth, 2016: 4-5). Bu araştırmada ise presenteizmin iş performansı ve iş performasının boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın yürütülmesine destek olan hastanedeki sağlık çalışanları, sağlık konusunda uzun yıllar sıkıntı yaşandığı halk tarafından sürekli dile getirilen, yapım çalışmaları yakın zamanda tamamlanan hastane binasında yeni hizmet vermeye çalışan ve devlet hastanesi dışında tek bir özel hastane bulunmasının sürekli gündemde olduğu bir il merkezinde görev yapmaktadır. Dolayısıyla katılımcılar daha kaliteli, etkin ve verimli bir hizmet sunmak için oldukça yoğun bir iş ortamında çalışmakta ve sağlık personeli başına düşen hasta sayısının da oldukça fazla olduğu gözlenmektedir. Belirli bir zaman dilimi içerisinde ilgilenebileceğinden çok daha fazla hasta ile ilgilenmek durumunda kalan sağlık çalışanları işe gitmediklerinde işlerin aksayacağını ve daha sonra iş yüklerinin artacağını düşünebilir. Bu durum presenteizmi arttırabileceği gibi hasta iken işinin başında bulunmanın gerek birey gerekse çalıştığı kurum tarafından olumlu bir durum olarak kabul edilip desteklenmesi presenteizm ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki pozitif yönlü ilişkide dayanak noktası olabilir.

Presenteizm ile performans arasında karmaşık bir ilişki vardır ve bu çalışmada presenteizm ile performans ilişkisinin algılanmasına katkı sağlamak amaçlanmıştır.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

6.1. Sonuç

Çalışma yaşamının gerekleri, çalışanların birbirleriyle rekabetleri, kariyer istekleri, bireylerin yaşamlarına yön vermektedir. Çok çalışan bireyler, sürekli iş yerinde olan bireyler, mesai saatleri dışında bile çalışan bireylerin varlığı gün geçtikçe artmaktadır. Çalışanlar sağlık durumlarını bile göz ardı edip iş yerinde bulunmaktadırlar. Bu araştırmada presenteizmin çalışanların performansları üzerindeki etkilerinin emek yoğun bir sektör olarak sağlık sektöründe incelenmesi ve sağlık çalışanlarında presenteizm konusuna dikkat çekilerek elde edilen bulgular ile hem ileride yürütülecek araştırmalar hem de sektörel düzenlemeler için literatüre katkı sağlanması arzu edilmiştir.

Araştırmanın temel amacı presenteizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Araştırma gerekli izinler alınarak Kastamonu Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi bünyesinde çalışan doktor ve hemşirelerin katılımı ile yürütülmüştür. Araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anketin oluşturulmasında katılımcıların presenteizm yönelimlerini belirlemek amacıyla "Stanford Presenteizm Ölçeği (SPS-6)" ve katılımcıların iş performanslarını belirlemek üzere ise "İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır.

Araştırma verilerinin analiz edilmesi ve bulgularının yorumlanması amacıyla istatistiksel paket program kullanılmıştır. Demografik değişkenlerin analizinde frekans değerleri hesaplanmıştır. Araştırma ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı bulguların analizinde frekans, ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi yapılmış, güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alfa değerleri incelenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirleyerek araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon analizi ve regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular incelendiğinde; yarısından çoğunun kadın, evli ve 40 yaş altında olduğu, eğitim durumunun farklı grup

aralıklarında birbirine yakın oranlarda dağıldığı ancak lisansüstü eğitim durumunda olanların (%33,6) daha fazla olduğu, çocuk sayılarının farklı grup aralıklarında birbirine yakın oranlarda dağıldığı, yarısından fazlasının nöbet usulü ve karma mesai sistemine uygun çalıştığı, on yıldan fazla toplam kıdemi olduğu ancak şu anki kurumdaki kıdem sürelerinin on yıl ve daha az olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların %57'si hemşire, %43'ü doktor olarak görev yapmakta ve %93,3'ünün idari görevi bulunmamaktadır.

Katılımcıların presenteizm düzeylerinin belirlenmesine yönelik ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak 2,5 üzerinde, görev performansının belirlenmesine ilişkin ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak 3 üzerinde ve bağlamsal performansın belirlenmesine yönelik ölçekte yer alan ifadelere katılım düzeylerinin genel olarak 3 ve bir ifadenin 4 üzerinde ortalama değere sahip olduğu tespit edilmiştir.

Presenteizm ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları incelendiğinde, presenteizm ölçeğinin tek faktörlü yapıdan oluştuğu ve ölçeğin orijinal hali olan tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir.

İş performansı ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları incelendiğinde, iş performansı ölçeğinin görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki faktörlü yapıdan oluştuğu görülmektedir.

Presenteizm ölçeği, iş performansı ölçeği ve iş performansı ölçeğinin alt boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans için güvenilirlik analizi kapsamında hesaplanan Cronbach Alfa değerleri .70'ten yüksek olarak belirlenmiştir.

İlgili analizler doğrultusunda elde edilen bulgular ile araştırmada yararlanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olma özellikleri bu araştırma ile de desteklenmiştir.

Presenteizm ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki korelasyon analizine ilişkin bulgular incelendiğinde; presenteizm ile iş performansı ve iş performansının boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans arasında anlamlı ve pozitif korelasyon olduğu belirlenmiştir.

Presenteizmin iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) üzerindeki etkisini incelemek üzere gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi bulgularına göre; presenteizmin iş performansı ve iş performansının boyutları olarak görev performansı ve bağlamsal performans üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

Korelasyon analizi ve regresyon analizinden elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmanın presenteizmin çalışanların iş performansını negatif etkilediği varsayımına dayanarak yapılandırılan tüm hipotezlerinin desteklenmediği görülmektedir. Bulgular presenteizm ve performans ilişkisinin değerlendirilmesinde presenteizmin performansı pozitif şekillendireceğini vurgulayan çalışmalar ile benzerlik taşımaktadır. Literatürde presenteizm ve performans ilişkisinin çok yönlü ve karmaşık yapısı içerisinde bazı araştırmalar presenteizmin negatif ve diğer bazıları pozitif çıktılarına destek sunarken bu araştırmadan elde edilen bulgular presenteizmin iş performansı üzerindeki pozitif etkisini vurgulayan niteliktedir.

Presenteizm, negatif yönlü etkilerinin yanı sıra pozitif yönlü etkilerinin olabileceği bir kavram olsa da bireylerin yaşamında onları kaçınılmaz olarak daha çok çalışmaya ve "iş" odaklı düşünürken kendilerinden ve hatta sağlıklarından ödün vermeye yöneltmesi açısından dikkat çekmektedir. Her ne kadar olumlu etkileri üzerinde çok durulmamış ve araştırılmamış olsa da işkoliklik gibi kavramlar ile bu yöndeki benzerlikleri presenteizmin bir problem olarak ele alınması gerçeğini ortadan kaldırmamalıdır. Presenteizm çalışma hayatındaki her bireyin yaşamında var olabilecek ve gerek bireyi ve çalıştığı örgütü gerekse toplumu tehdit eden bir sorun olarak karşısında bilinçlenmeyi ve önlem almayı gerektirmektedir. Konuya yönelik artan ilgi araştırmalara yansıdıkça presenteizm kavramı farklı yönleri ile daha anlaşılır hale gelecektir.

6.2. Öneriler

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmanın yürütüldüğü sağlık kurumun özellikleri ve içinde bulunduğu faaliyet koşulları dikkate alınarak aşağıdaki öneriler sunulmaktadır:

- Hastanelerde çalışan sağlık personeli (doktor ve hemşireler) sayısının yetersiz olması, dolayısıyla standartların üzerinde hasta muayenesi ve hasta bakımı çalışanlarda -işlerini çok severek yapıyor olsalar bile- presenteizmin nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Yeterli personel sayısına ulaşılabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması ve uygulanması çok önemlidir.
- Devlet Hastaneleri 2. Basamak sağlık kuruşları olup, 1. Basamak kurumlar tarafından değerlendirilmeden gelen hastalar tarafından iş yükü artırılmakta, böylece asıl görevlerini yapabilme imkanları azalmakta, hatta 2. Basamak kuruluşlarının işleri de 3. basamak kuruluşlara aktarılmaktadır. Sevk zincirine dikkat edilmesi için gerekli uygulamaların yapılması, bu konulardaki performansı arttırabilir.
- Her çalışan ile en azından ayda bir, işlerin nasıl gittiğine dair bir iki dakika da olsa görüşme yapılması çok yararlı olacaktır. Düzenli olarak bölümlerle toplantılar yapılması, çalışanların motivasyonunu ve performansını arttırabilir.
- Ortak amaçlar belirlemek, çalışanların büyük bölümünde motivasyonu arttırabilmektedir. Örneğin kurum puanının artırılması, bunun gerekliliği ve bu amaçla neler yapılması gerektiği çalışanlara anlatılarak çalışanların çoğunun belirlenen hedefler için gayretleri sağlanabilir. Bakanlık projeleri ile akreditasyonun gereklerinin çalışanlar tarafından anlaşılması da motivasyonu arttırabilir.
- Çalışma saatlerinin sıklıkla ve ileri derecede aşılması, çalışanlarda yorgunluğu arttırmaktadır. Özellikle sık nöbet tutulması ve sonrasında yeterli dinlenme imkanının bulanamayışı performansta ciddi anlamda düşmelere neden olabilir ve presenteizmi tetikleyici rol üstlenebilir.
- Kurumun fiziksel yapısının ergonomik olmasına dikkat edilmelidir. Özellikle hastanelerde estetik ve kullanılabilirlik bir arada değerlendirilmeli, çalışanlar enerjilerini uzun mesafeler yürüyerek harcamamalı ya da asansör bekleyerek

vakit kaybetmemelidirler. Buna yönelik düzenlemeler performans kayıplarını önleyici olabilir.

- Her türlü iş kazası için ihtiyaç duyulan önlemlerin alınması gereklidir. Koruyucu önlemlerin yetersiz oluşu, çalışanların işlerini yapmasında sınırlayıcı neden olarak karşımıza çıkmaktadır. Kendini yeterince güvende hissetmeyen çalışanlar performans kayıpları yaşayabilir.
- Hastane idaresi tarafından, çalışanların sorunlarının dinlenmesi ve fikirlerinin alınması, görev performansını arttıracak bir faktördür. Bu yaklaşım, hastane idaresine de hem kolaylık sağlayacak hem de bir takım kararların alınmasında alternatifleri arttıracaktır. Bu fırsatı verebilmek için gerek yüz yüze görüşebilme imkanı, gerekse de bilgisayar ağında bir sayfa tasarlayıp çalışanların bu sayfada fikirlerini paylaşmalarını sağlamak yararlı olabilir. Bu fikirler daha sonra üst yönetim ekibinin değerlendirmesine tabi tutularak gerekli görülenler uygulanabilir. Böylece çalışanların motivasyonu ve performans düzeyleri arttırılabilir.
- Performansa dayalı ücretlendirme yapılan kurumlarda bireylerarası objektif kriterlerle puanlama yapılması ve eşit işe eşit ücret dengesi korunmalıdır. Çalışanlar, baz maaş + performansa göre prim sistemi şeklinde toplamda elde edilecek gelirden ziyade, temel ihtiyaçlar olan yiyecek, sağlık ve çocuklarının eğitimini sağlayabilecek bir baz maaş garantisini çok daha cazip bulmaktadırlar. İşverenler çalışanlarındaki geçim kaygısını ortadan kaldırdıktan sonra, toplamda hastanenin finansal gücünü ve rekabet avantajını yok etmeyecek seviyelerde performansa dayalı prim verilmesi uygun olabilir.

KAYNAKÇA

Abid, N. (1998). Performans denetiminde Pakistan'ın deneyimi üzerine bir yaklaşım. *Sayıştay Dergisi*, 29, 104-127.

Açıkalın, A. (1999). *İnsan kaynağının yönetimi geliştirilmesi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Akal, Z. (2005). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi*. Ankara: Mert Matbaası.

Akca, M. & Yurtçu, B. G. (2017). Çalışma ortamı özelliklerinin hekimlerin görev ve bağlamsal performansına etkisi. *International Journal of Academic Value Studies*, *3*(15), 197-207.

Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, *15*(1), 131-148.

Atay, D. (1990). *İş değerleme ve başarı değerleme yöntemleri*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.

Bacak, B. & Yiğit, Y. (2010). İşe devamsızlığın nedenleri, ekonomik sonuçları ve azaltılması için alınması gereken önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, *5*(1), 29-44.

Bağcı, Z. (2014). Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzrindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 24, 58-72.

Bakan, İ., Doğan, İ. F., Yılmaz, Y. S. & Oğuz, M. (2018). Sağlık personellerinde presenteism algısının stres ve performans üzerindeki etkisi: Bir alan araştırması. The Journal of Academic Social Science Studies, 66, 373-386.

Bakan, İ. & Kelleroğlu, Ö. G. H. (2003). Performans değerlendirme: çalışanların performans değerlendirme uygulamalarından beklentileri konusunda bir alan çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *8*(1), 103-127.

Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, *13*(3), 209-223.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. ve Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22, 187-200.

Baker□McClearn, D., Greasley, K., Dale, J. & Griffith, F. (2010). Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance. *Human Resource Management Journal*, *20*(3), 311-328.

Bal, F. (2014). *Presenteizm ve psikolojik sözleşmenin duygusal zeka ile ilişkisi: Gaziantep Üniversitesi'nde bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Bansback, N., Zhang, W., Walsh, D., Kiely, P., Williams, R., Guh, D. & Young, A. (2012). Factors associated with absenteeism, presenteeism and activity impairment in patients in the first years of RA. *Rheumatology*, *51*(2), 375-384.

Barutçugil, İ. (2002). *Performans yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Baş, İ. M. & Artar, A. (1991). *İşletmelerde verimlilik denetimi: Ölçme ve değerlendirme modelleri*. Ankara: MPM Yayınları.

Başaran, B. & Aydemir, M. (2004). Toplam kalite yönetimi çalışmalarının gerçekleştirilebilirliği açısından, sektörlerin elverişlilik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir çalışma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 97-113.

Başat, H. T. (2010). *Performans prizması*. Ankara: Sistem Yayıncılık.

Bayraktaroğlu, S. (2006). *İnsan kaynakları yönetimi*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Baysal, İ. A. (2012). Presenteeism (işte varolmama sorunu) ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Baysal, A. İ., Baysal, G., Aksu, G. & Aksu, G. (2014). Presenteeism (işte varolmama sorunu) ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli Üzerinde bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Özel Sayı, 134-152.

Befort, N. & Hattrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied HRM Research*, *8*(1), 17-32.

Berk, L. E. (2006). *Child development*. USA: İllinois State University.

Bilgin, M., H. (2001). Küreselleşen dünyada modern insan kaynaklarının artan önemi ve performans değerlendirme, 39. Seri, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.

Bingöl, D. (2013). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current directions in psychological science*, *13*(6), 238-241.

Boyar, E. (2011). *Türkiye'de muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Bozkurt, Ö. & Turgay, E. (1998). *Kamu yönetimi sözlüğü*. Ankara: TODAİE.

Business Matters (2017). Businesses need to help reduce presenteeism. http://www.bmmagazine.co.uk/opinion/businesses-need-help-reduce-presenteeism/, Erişim tarihi: 02.04.2018.

Can, H., Aşan, Ö. & Aydın, E. M. (2006). *Örgütsel davranış*, İstanbul: Arıkan Basım Yayın.

Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C. & Cote, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, *11*(1), 395-406.

Carrel, M. R., Elbert, N. F. & Hatfield, R. D. (1995). *Human resource management: Global strategies for managing a diverse workforce*. Prentice Hall.

Chern Wan, H., Downey, L. A. & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.

Clemente, G. (1991). Performans denetimi ve İtalya sayıştayı, *Sayıştay Dergisi*, 5, 35-49.

Conway, J. M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of applied Psychology*, *84*(1), 3-13.

Collins, J. J., Baase, C. M., Sharda, C. E., Ozminkowski, R. J., Nicholson, S., Billotti, G. M. & Berger, M. L. (2005). The assessment of chronic health conditions on work performance, absence, and total economic impact for employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *47*(6), 547-557.

Cooper, C. L. & Lu, L. (2018). *Presenteeism at work*. New York: Cambridge University Press.

Coşkun, İ. C. (1976). *İşgören değerlemesi*. Eskişehir: Eskişehir İktisadi ve İdari İlimler Akademisi Yayınları.

Coşkun, A. (2007). *Stratejik performans yönetimi ve performans karnesi*. İstanbul: Literatür Yayınları.

Coşkun, Ö. (2012). *İki işyerinde işe devamsızlık ve kendini işe verememede etkili faktörlerin değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Cüceloğlu, D. (1992). *İnsan ve davranışı*. Ankara: Remzi Kitabevi.

Çetin, M. Ö. (2004). *Örgütsel vatandaşlık davranışı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Çetin, C., Arslan, M. L. & Dinç, E. (2015). İnsan kaynakları yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Çevik, H. H., Göksu, T., Bilgiç, V., Karakaya, M., Seyhan, K. & Gül, S. (2008). *Kamu kurumlarında performans yönetimi*. Ankara: Seçkin Kitapevi.

Çiftçi, B. (2010). İşte var ol(ama)ma sorunu ve işletmelerin uygulayabileceği çözüm önerileri. *Çalışma ve Toplum*, 1, 153-174.

Çoban, Ö. & Harman, S. (2012). Presenteeism: Nedenleri, yarattığı örgütsel sorunlar ve çözüm önerileri üzerine bir alanyazın taraması. *Selçuk Üniversitesi, İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12, 157-178.

Dembe, A. E. (2009). Ethical issues relating to the health effects of long working hours. *Journal of Business Ethics*, 84, 195-208.

Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, *14*(1), 50-68.

Demirbaş, T. (2001). *Sayıştaylar tarafından gerçekleştirilen performans denetimleri ve türk sayıştayı uygulaması*. Ankara: Sayıştay Başkanlığı.

Demirbulat, Ö. & Bozok, D. (2015). Presenteeism (işte varolamama) ile yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik halinin etkileşimine yönelik seyahat acentası işgörenleri üzerinde bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, *16*(27), 7-13.

Demirgil, Z. & Mücevher, H. M. (2017). Meslek yüksekokullarında presenteeism: İdari ve Akademik personel üzerine karşılaştırmalı bir analiz. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9*(21), 237-253.

Demirgil, Z. & Mücevher, M. H. (2017). *Meslek yüksekokullarında presenteeism: İdari ve akademik personel üzerine karşılaştırmalı bir analiz*. 4. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur.

Dişkaya, A. M. (2006). *Performans yönetimi sistemi ve bir finans şirketinin performans değerlendirme sisteminin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Doğan, H. (2018). Örgütsel adalet algısı ile iş performansı arasındaki ilişki. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 26-45.

Edmunds, S., Stephenson, D. & Clow, A. (2013). The effects of a physical activity intervention on employees in small and medium enterprises: a mixed methods study. *Work*, *46*(1), 39-49.

Efil, İ. (2010). *Toplam kalite yönetimi*. Bursa: Dora Yayınları.

Eisenberg, N. & Mussen, P. H. (1990). *The roots of prosocial behavior in children*. Cambridge University Press.

Eke, A. E. (1988). Başarı değerleme ve KİT'ler için öngörülen yöntem. *MPM Dergisi*, 108-147.

Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde personel seçimi ve başarı değerleme teknikleri*. İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.

Erkoç, İ. Ç. (2015). *Algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Erkut, H., Ceylan, C. & Bayram, C. A. (2001). *Değişimi başarıya dönüştürme*. İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.

Ertürk, E., Erdirençelebi, M. & Gökçe, Ş. (2017). Çalışanların yaşadığı presenteeism ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişki. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 193-203.

Erşahan, B. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı. (Ed. Bakan, İ.) *Yönetimde Çağdaş ve Güncel Konular* içinde. Ankara: Gazi Kitabevi.

Eugene, F. S. R., Alvarez, K. & Thompson, L. F. (2009). The construct validity of conceptual and operational definitions of contextual performance and related constructs. *Human Resource Management Review*, 19, 104-116.

Eyiusta, M. C. (2015). İşgörenlerin güçlendirme algılarının sorumluluk üstlenme davranışları üzerindeki etkisi: işe adanmışlık ve iş tatmini değişkenlerinin aracılık rolü. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 43, 68-78.

Ferreira, A. I. & Martinez, L. F. (2012). Presenteeism and burnout among teachers in public and private portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, *23*(20), 4380-4390.

Firns, I., Travaglione, A. & O'Neill, G. (2006). Absenteeism in times of rapid organizational change. *Strategic Change*, 15, 113-128.

Fisher, G. B. & Hartel, C. E. (2004). Evidence for crossvergence in the perception of task and contextual performance: A study of Western expatriates working in Thailand. *Cross cultural management: An international Journal*, *11*(2), 3-15.

French, W. (1994). *Human resources management*. Third Edition, Boston: Houghton Mifflin Company.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, *30*(1), 159-165.

Giæver, F., Lohmann-Lafrenz, S. & Løvseth, L. T. (2016). Why hospital physicians attend work while ill? The spiralling effect of positive and negative factors. *BMC Health Services Research*, 16, 548.

Gilbreath, B. & Karimi, L. (2012). Supervisor behavior and employee presenteeism. *International Journal of Leadership Studies*, *7*(1), 114-131.

Goodman, S. A. & Svyantek, D. J. (1999). Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254-275.

Grusec, J. E. & Hastings, P. D. (2006). H*andbook of socialization: Theory and research*. New York: Guilford Publications.

Güçlü, A. (1995). Performans denetiminin zorlukları üzerine düşünceler. *Sayıştay Dergisi*, 18, 8-11.

Gümüştekin, E. G. & Özütemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23, 61-85.

Günbeyi, M. & Gündoğdu, T. (2010). Polis teşkilatının "işkolik" çalışanları. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *11*(1), 56-63.

Gürbüz, S. & Ayhan, Ö. (2017). Lidere yakın olmanın dayanılmaz hafifliği: Lider-üye etkileşimi, görev performansı, tecrübe ve terfi edebilirlik arasındaki ilişkilerin testi. *Türk Psikoloji Dergisi*, *32*(80), 1-15.

Gürbüz, S. & Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hansen, C. D. & Andersen, J. H. (2008). Going ill to work-what personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism? *Social Science & Medicine*, *67*(6), 956-964.

Hatunoğlu, Z., Bakan, İ. & Eraslan, İ. H. (2011). *İşletmecilikte seçme konular: Stratejik performans yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Huberman, E. (2012). Addressing the presenteeism issue. http://www.benefitscanada.com/benefits/health-wellness/addressing-thepresenteeism-issue-33190, Erişim tarihi: 02.04.2018.

Hunthausen, J. M. (2000). *Predictors of task and contextual performance: Frame-of-reference effects and applicant reaction effects on selection system validity*. Unpublished doctoral dissertation. Portland State University.

Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. & Konopaske, R. (1996). *Organizational behavior and management.* ABD: Irvin McGraw-Hill.

İlleez, A. A. & Güner, M. (2006). *Personel performans değerlendirme ve 360 derece performans değerlendirme yönetimi*. *Tekstil ve Konfeksiyon*, 1, 325-327.

İpek, M. (2016). Örgütsel vatandaşlık algısı: Kamu ve vakıf üniversitelerinde bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Jawahar, J. I. M. & Carr, D. (2007). Conscientiousness and contextual performance. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(4), 330-349.

Kandemir, A. (2014). Hastane çalışanları arasında sağlık sorunları nedeniyle yaşanan işte var olamama ve işe devamsızlık davranışı ile maliyetini etkileyen faktörlerin incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kanbur, E. & Kanbur, A. (2018). *Presenteizm ile işe adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Eurasian Conference on Language & Social Sciences, Antalya.

Kaplan, M. (2007). *Motivasyon teorileri kapsamında uygulanan özendirme araçlarının işgören performansına etkisi ve bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Karanika-Murray, M., Pontes, H. M., Griffiths, M. D. & Biron, C. (2015). Sickness presenteeism determines job satisfaction via affective-motivational states. *Social Science & Medicine*, 139, 100-106.

Kautish, P & Kautis, S. (2009). *Managing employee absenteeism*. India: Economic Challenger, Athena Information Solutions Pvt. Ltd.

Kaynak, T., Adal, Z., Ataay, İ., Uyargil, C., Sadullah, Ö., Acar, A. C., Özçelik, O., Dündar, G. & Uluhan, R. (1998). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültsi Yayını.

Kazancı, M. (1974). Personel değerlendirmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, *7*(1), 11-26.

Kessler, R. C., Akiskal, H. S., Ames, M., Birnbaum, H., Greenberg, P. & Wang, P. S. (2006). Prevalence and effects of mood disorders on work performance in a

nationally representative sample of US workers. *American journal of psychiatry*, *163*(9), 1561-1568.

Kılıç, G. (2006). *Eğitim kurumlarında liderlik tarzları ve örgüt kültürünün performans üzerindeki etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Koçoğlu, M. (2007). *İşletmelerde presenteeism sorunu ve insan kaynakları yönetimi çerçevesinde mücadele yöntemleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. M. & Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *44*(1), 1-12.

Landy, F. J. & Conte, J. M. (2010), *Work in the 2st century: An ıntroduction to ındustrial and organizational psychology*. USA: Wiley-Blackwell.

Lowe, G. S. (2002). Here in Body, Absent in Productivity - Presenteeism Hurts! http://www.refresher.com/Archives/!gslpresenteeism.html, Erişim Tarihi: 01.04.2018.

Mandıracıoğlu, A. (2013). Presenteizm olgusu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, *3*(2), 9-17.

Martinez, L. F. & Ferreira, A. I. (2012). Sick at Work: Presenteeism among Nurses in a Portuguese Public Hospital. *Stress and Health*, 28, 297-304.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Of Psychology*, *52*(1), 397-422.

McClearn, D., Greasley, K., Dale, J. & Griffith, F. (2010). Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance. *Human Resource Management Journal*, *20*(3), 311-328.

Mcshane, S. L. & Von Glinow, M. A. (2007). *Organizational behavior (Essentials)*. New York: McGraw Hill.

Middaugh, D. J. (2007). Presenteeism: Sick and tired at work. *Dermatology Nursing*, *19*(2), 172.

Mohammed, S., Mathieu, J. E. & Bartlett, A. L. (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.

Monil, M. & Tahir, M. I. (2011). Determinants of job performance in frontline hotel employees in Malasia using structural equation model: A proposed final

conceptual framework. *International Journal of Business and Behavioral Science*, *1*(1), 32-42.

Motowildo, S. J., Borman, W. C. & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*, *10*(2), 71-83.

Nakip, M. (2008). *Pazarlama araştırmaları: Teknikler ve SPSS destekli uygulamalar*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

O'Callaghan, G. (2013). *How awareness of presenteeism positively or negatively ımpacts managerial attitudes and or behaviours*. Ireland: National College of Ireland, BA (Hons) in Human Resource Management.

Oxford Dictionary (2018). Tiredness definition. https://en.oxforddictionaries.com/definition/tiredness, Erişim tarihi: 02.04.2018.

Öğe, H. S. & Kurnaz, G. (2017). Presenteeism ile sosyal kaytarma arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *International Journal of Academic Value Studies*, *3*(6), 115-129.

Örücü, E. & Köseoğlu, M. A. (2003). *İşletmelerde işgören performansını değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Özçelik, O. (1999). *Performans değerlendirmenin etkinliği üzerine bir holdinge bağlı kuruluşlarda çalışanların görüş ve tutumlarının incelenmesine yönelik bir araştırma*. 7. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul.

Özçelik, Z. (2017). *Çalışanların mesai içi ve dışı boş zaman davranışlarının iş performansı ve ruhsak sağlıkları üzerinde etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Özdemir, M. S. (2002). Bir işletmede analitik hiyerarşi süreci kullanılarak performans değerleme sistemi tasarımı. *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, *13*(2), 2-11.

Özer, H. (1992). Performans denetimi. *Sayıştay Dergisi*, 7, 30-40.

Özkaya, S. (2013). *Performans yönetimi ve kamu sektöründe performans yönetimi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özler, D. (2012). *Örgütsel davranışta güncel konular*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Palmer, M. J. (1993). *Performans değerlendirmeleri* (Çev. Doğan Şahiner). İstanbul: Rota Yayınları.

Paşa, M. & Kaymaz, K. (2013). *Stres yönetimi*. Bursa: Aktüel Yayıncılık.

Pilette, P. C. (2005). Presenteeism in nursing: A clear and present danger to productivity. *The Journal of Nursing Administration*, *35*(6), 300-303.

Polat, S. & Celep, C. (2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları. *Kuram ve Uygulamada Egitim Yönetimi Dergisi*, *14*(2), 307-331.

Polatcı, S. (2014). Psikolojik sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, *14*(1), 115-124.

Quazi, H. (2013). *Presenteeism: The invisible cost to organizations*. United Kingdom: Palgrave Macmillan.

Rees, W. D. & Porter, C. (2003). Appraisal pitfalls and the training implications–part 1. *Industrial and commercial training*, *35*(7), 280-284.

Reilly, R. & Aronson, Z. H. (2012). Managing Contextual performance. https://www.researchgate.net/publication/256043222_Managing_Contextual_Performance, Erişim tarihi: 05.04.2018.

Sabuncuoğlu, Z. (1997). *Personel yönetimi politika ve yönetsel teknikler* (8. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan kaynakları yönetimi*. Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.

Sarıkaya, N. (2003). *Toplam kalite yönetimi*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Schaufeli, W. B. & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & health*, *16*(5), 501-510.

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *The Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, B. W., Taris, W. T. & Rhenen, v. W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An International Review*, *57*(2), 173-203.

Schultz, A. B., Chen, C. Y. & Edington, D. W. (2009). The cost and impact of health conditions on presenteeism to employers. *Pharmacoeconomics*, *27*(5), 365-378.

Scotter, J. R., Motowidlo S. J. & Cross, T. C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology*, *85*(4), 526-535.

Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Songur, H. M. (1995). *Mahalli idarelerde performans ölçümü*. Ankara: Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of applied psychology*, *88*(3), 518-528.

Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşverenler Dergisi*, *3*(23), 17-23.

Steers, R. M. & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, *63*(4), 391-407.

Şahin, F. (2011). İşe devamsızlığın nedenleri, sonuçları ve örgütler için önemi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, *4*(1), 24-39.

Şenel, B. (2012). Devamsızlık nedenleri ve maliyetinin araştırılması. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-17.

Şenturan, L., Gülseven-Karabacak, B., Ecevit-Alpar, Ş. & Sabuncu, N. (2009). Hemodiyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi. Maltepe *Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, *2*(2), 33-45.

Şimşek, Ş., Akgemci, T. & Çelik, A. (2008). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış* (6. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.

Şimşek, M. Ş. & Öge, H. S. (2015). *İnsan kaynakları yönetimi*. Konya: Eğitim Yayınları.

Tait, R. C. (2013). Presenteeism and Pain: Psychosocial and demographic correlates of employment and disability. *Pain Med.*, 14, 1617-8.

Tel, H., Karadağ, M., Tel, H. & Aydın, Ş. (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile başetme durumlarının belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 2, 23-30.

Türk Dil Kurumu (2018). Güncel Türkçe Sözlük. tdk.gov.tr., Erişim tarihi: 05.04.2018.

Ulukavak M. (2004). Gebeliğin üçüncü trimestırında ve postpartum dönemde kadınların yorgunluk düzeylerinin belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Umann, J., Guido, L. D. A. & Grazziano, E. D. S. (2012). Presenteeism in hospital nurses. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, *20*(1), 159-166.

Uyargil, C. (1994). *İşletmelerde performans yönetimi sistemi: performansın planlanması, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi*. İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayını.

Uyargil, C. (2013). *Performans yönetimi sistemi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Uzoğlu, C. (2011). Performans yönetim sistemi ve performans denetimi. Ankara: Bayındırlık ve İskân Bakanlığı Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Teftiş Kurulu Başkanlığı.

Ünlü, O. & Yürür, Ş. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 183-207.

Wada, K., Arakida, M., Watanabe, R., Negishi, M., Sato, J. & Tsutsumi, A. (2013) The economic impact of loss of performance due to absenteeism and presenteeism caused by depressive symptoms and comorbid health conditions among Japanese workers. *Ind Health*, *51*(5), 482-489.

Widera, E., Chang, A. & Chen, H. L. (2010). Presenteeism: A public health hazard. *Journal of General Internal Medicine*, *25*(11), 1244-1247.

Yamak, O. (1998). *Kalite odaklı yönetim*. İstanbul: Panel Matbaacılık.

Yıldız, H. & Yıldız, B. (2013). *İş yaşamında presenteeism - sözde var olma - olgusu: Sağlık ve verimlilik açısından önemi*. 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Konya.

Yalım, D. (2005). *Hastayız yine de ofisteyiz: İnsan kaynaklarında yeni eğilimler*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Yıldırım, M. H., Saygın, M. & Uğuz, Ş. (2014). Effects of presenteeism syndrome on employees' burnout levels. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, *6*(1), 1-10.

Yörüker, S., Karabeyli, L., Kaya, S. & Özeren, B. (2003). *Sayıştayın performans ölçümüne ilişkin ön araştırma raporu*. Ankara: Araştırma/ İnceleme/ Çeviri Dizisi, 28.

Yumuşak, S. (2007). İşgörende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *1*(5), 96-101.

Yücel, R. (1999). İnsan kaynakları yönetiminde başarı değerleme. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *1*(3), 137.

Yükçü, S. & Atağan, G. (2009). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 1-13.

EKLER

EK-1 VERİ TOPLAMA ARACI

EK-2 ARAŞTIRMA İZİN BELGESİ

EK-3 ÖZGEÇMİŞ

EK-1 **VERİ TOPLAMA ARACI**

Değerli Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi Personeli;

Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans Programında Doç.Dr. Aysun KANBUR danışmanlığında, Emine Tuğba ŞAHİN tarafından yürütülmekte olan, "Presenteizm (İşte Varolamama) ile İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma" konulu yüksek lisans tez çalışması için, ihtiyacımız olan veriyi sizlerin katkılarıyla toplamak istiyoruz. Vereceğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacak ve bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacaktır. Anketlerde isim belirtmeden, size en uygun olan seçeneği işaretlemeniz bizim için yeterli olmaktadır.

Bize yardımcı olduğunuz için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Doç. Dr. Aysun KANBUR
Kastamonu Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
akanbur@kastamonu.edu.tr

Emine Tuğba ŞAHİN
Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
enginlac@gmail.com

Demografik Bilgi Formu

1.Cinsiyetiniz:	☐Kadın	☐Erkek		
2.Medeni durumunuz:	☐Evli	☐Bekar		
3.Çocuk sayınız:	☐Çocuğum yok	☐1 çocuk	☐2 çocuk	☐3 ve üzeri
4.Yaşınız:	☐30 yaş ve altı	☐31-40 yaş arası	☐41-50 yaş arası	☐51 yaş ve üzeri
5.Eğitim durumunuz:	☐Lise	☐Önlisans	☐Lisans	☐Lisansüstü
6.Toplam hizmet süreniz:	☐5 yıl ve daha az	☐6-10 yıl arası	☐11-15 yıl arası	☐16 yıl ve üzeri
7.Bu hastanede çalışma süreniz:	☐5 yıl ve daha az	☐6-10 yıl arası	☐11-15 yıl arası	☐16 yıl ve üzeri
8.Göreviniz:	☐Hemşire	☐Hekim	☐Diğer (*Belirtiniz:*……..)	
9.İdari göreviniz var mı?	☐Evet (*Belirtiniz:*……..)		☐Hayır	
10.Mesai saatleriniz:	☐Gündüz mesaisi	☐Gece mesaisi	☐Nöbet usulü	☐Karma sistem

EK-1 VERİ TOPLAMA ARACI (DEVAMI)

Presenteizm (İşte Varolamama) Ölçeği

Ölçekte presenteizm (işte varolamama) ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre yapılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum).

PRESENTEİZM ÖLÇEĞİ	
P1	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.
P2	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.
P3	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.
P4	Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.
P5	Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.
P6	Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.
* P: Presenteizm	

EK-1 VERİ TOPLAMA ARACI (DEVAMI)

İş Performansı Ölçeği

Ölçekte iş performansı ile ilgili ifadeler görev performansı ve bağlamsal performans için ayrı olarak yer almaktadır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre yapılmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ	
Görev Performansı	
GP1	İşime ilişkin hedefleri başarıyla sonuçlandırırım.
GP2	İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.
GP3	İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım.
GP4	İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.
GP5	Görevlere ilişkin belirlenmiş olan sorumluluklardan daha fazlasını üstlenebilirim.
GP6	Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu düşünürüm.
GP7	İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıkla üstesinden gelirim
GP8	Görevlerimi beklendiği gibi yaparak, işimde iyi bir performans sergilerim.
GP9	Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım.
Bağlamsal Performans	
BP1	Geçerli bir mazeretim olsa dahi işimi aksatmamaya gayret gösteririm.
BP2	İşimi mümkün olan en az hatayla yerine getiririm.
BP3	Görevlerimi yerine getirirken ekstra bir özen gösteririm.
BP4	Belirli bir tarihte tamamlanması gereken işimi daima zamanında ya da zamanı gelmeden önce yerine getiririm.
BP5	Diğer çalışanlar eleştirdiğinde, ben kurumumu savunurum
BP6	Kurumum dışındakiler eleştirdiğinde, ben kurumumu savunurum.
BP7	Kurumumu toplum içinde temsil etmekten gurur duyarım.
* GP: Görev Performansı; BP: Bağlamsal Performans	

EK-2 **ARAŞTIRMA İZİN BELGESİ**

KASTAMONU İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİ - KASTAMONU İLİ KHBGS İDARİ HİZMETLER BAŞKANLIĞI
22/08/2017 09:54 - 91379769 - 604.02 - E 6409
00051548022

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneler Kurumu
Kastamonu İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 91379769/604.02
Konu : Bilimsel Araştırma İzni

Sayın Emine Tuğba ŞAHİN
Kastamonu Devlet Hastanesi Göğüs
Hastalıkları Polikliniği (Mustafa Engin ŞAHİN)
Merkez/KASTAMONU

İlgi : 09/08/2017 tarihli dilekçe

İlgi kayıtlı dilekçenize ekli Bilimsel Araştırma Çalışmaları Formuna istinaden; Birliğimize bağlı Kastamonu Devlet Hastanesinde uygulamak istediğiniz "Sağlık Çalışanlarında Presenteizm ile İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma " konulu bilimsel çalışma hakkındaki başvurunuz incelenmiş olup; başvurunuz, 24/03/2016 tarih ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Konunu, Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünün 28/02/2014 tarih ve 5181.1272 sayılı Makam Onaylı Bilgi Güvenliği Politikaları yönergesine uygun olarak, çalışanların ve hastaların kişisel mahremiyeti ve yasal haklarına riayet edilerek hastanelerimizdeki hizmetlerin aksatılmayacak şekilde yürütülmesi, araştırmaya katılımların gönüllülük esasına göre ve gönüllülere aydınlatılmış onam formunun imzalatılarak, başvurudaki form bilgilerinin göz önünde bulundurularak yapılması ve sonucunun Genel Sekreterliğimize sunularak değerlendirilmesi suretiyle uygun görülmüştür.

Saygılarımla bilgilerinize sunarım.

e-imzalıdır.
Dr.Salih Savaş ÇAKIR
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı

04 Ekim 2017
İdari Sekreter

Honsalar Mah. Honsalar Cad. No:21 Merkez/Kastamonu
Faks No:(0366) 222 25 37
e-Posta:macitmetin.kurkcu@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Kastamonu İli Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekretereliği İdari Hizmetler Başlanlığı- İnsan Kaynakları Birimi Macit Metin KÜRKCÜOĞLU TEL: (0366) 222 25 00 - 3731
Bilgi için:Macit Metin KÜRKCÜOĞLU
Unvan:BÜRO PERSONELİ
Telefon No:(0366)2222500/3731
Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.saglik.gov.tr adresinden 16bac63d-a44b-4414-aa97-9c8515fa34cd kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-3 **ÖZGEÇMİŞ**

Adı Soyadı : Emine Tuğba ŞAHİN

Doğum Yeri ve Yılı : Ankara – 04.04.1977

Medeni Hali : Evli

Yabancı Dili : İngilizce

E-posta : engin.lac@gmail.com

Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl)

Lise : Ankara Gazi Anadolu Lisesi (1988-1995)

Lisans : Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi
Biyoloji Öğretmenliği (1995-1999)

Mesleki Deneyimi : MEB Liselerinde Biyoloji Öğretmenliği