



**Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı**

**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN EV İDARESİ PERSONELİNİN  
ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ MOTİVASYONUNA VE İŞE  
YABANCILAŞMAYA OLAN ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

**Çağnur EKER**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Ankara, 2018**



**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN EV İDARESİ PERSONELİNİN  
ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ MOTİVASYONUNA VE İŞE  
YABANCILAŞMAYA OLAN ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

**Çağnur EKER**

**Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Ankara, 2018**

**KABUL VE ONAY**

Çağnur Eker tarafından hazırlanan “**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ MOTİVASYONUNA VE İŞE YABANCILAŞMAYA OLAN ETKİSİNİN İNCELENMESİ**” başlıklı bu çalışma, 08.06.2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Zeynep ÇOPUR (Başkan)

Prof. Dr. Sibel ERKAL (Danışman)

Doç. Dr. Hande ŞAHİN

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM


Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

08.06.2018



---

Çağnur Eker

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

**o Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.**

(Bu seçenekle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etseniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

**o Tezimin/Raporumun .....tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.**

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

**o Tezimin/Raporumun 08.06.2021 tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.**

**o Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi**

08 /06/2018

  
Çağnur EKER

## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, Tez Danışmanının **Prof. Dr. Sibel ERKAL** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

*Çağnur EKER*

## TEŐEKKÖR

Bu araştırma boyunca birlikte çalışmaktan bŸyŸk bir onur ve mutluluk duyduğum beraber çalıştığımız sŸrece sabırla çalışmalarımda bana rehberlik eden değerli tez danışman hocam Prof. Dr. Sibel ERKAL'a,

Tez JŸrimde yer alan ve değerli gŸrŸřleri ile çalışmamı zenginleştiren kıymetli hocalarımda, Prof. Dr. Zeynep ÇOPUR'a ve Doç. Dr. Hande ŞAHİN'e,

Hayattaki en kıymetli hazinem, biricik ablam İlknur BİRSEN'e,

Çalışmam boyunca bana daima destek veren ve hep yanımda olan babam Ali EKER'e ve halam Sultan EKER'e

Yoğun alışma dŸnemimde gŸsterdikleri sabır ve anlayışları için mŸdŸrŸm İsmail AKBULAT'a, teőekkŸrlerimi sunarım.



## ÖZET

EKER, Çağnur. *Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna ve İşe Yabancılaşmaya Olan Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2018.

Bu araştırma kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini incelemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma kapsamına, Ankara il sınırları içerisinde yer alan 80 ve üzeri ev idaresi personeli bulunan araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden kamu kurumları alınmıştır. Araştırmada Maliye Bakanlığı, Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, Karayolları Dört Bölge Müdürlüğü, Pursaklar Kaymakamlığı Saray Engelsiz Yaşam, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve bir kamu kurumunda görev yapan toplam 518 ev idaresi personelinin hepsine ulaşılmaya çalışılmış ancak çalışmaya gönüllü olarak katılan 393 personel araştırmaya dahil edilmiştir.

Araştırmada veri toplamak amacıyla bir anket formu hazırlanmıştır. Hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kurumlarda çalışan ev idaresi personelinin bireysel özelliklerini (cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim düzeyi vb.) belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. İkinci bölümde “Çalışma Koşulları Ölçeği”, üçüncü bölümde motivasyon ölçümünde kullanılan “İş Motivasyonu Ölçeği” ve dördüncü bölümde “İşe Yabancılaşma Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda, Ev İdaresi personelinin İş Motivasyonu ve Çalışma Koşullarının alt boyutlarından olan Güven ve Uyum ( $r = ,076$ ,  $p = ,133$ ) arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamışken, ev idaresi personelinin iş motivasyonu ile çalışma koşulları ölçeğinin alt boyutlarından Ücret ve Tatmin ( $r = -,130$ ,  $p < .01$ ) arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Her iki ölçeğin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, Çalışma Koşulları – Ücret ve Tatmin ile İş Motivasyonu – Dışsal Motivasyon arasında anlamlı, düşük ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur ( $r = -,151$ ,  $p < .01$ ).

Ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları ve İşe Yabancılaşma durumu arasında anlamlı ve düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur. İşe yabancılaşmanın alt boyutu olan Güçsüzlük ( $r = -.128, p < .05, r^2 = .02$ ) ile Çalışma Koşulları arasında anlamlı, negatif, ve düşük, Sosyal İzolasyon boyutu ile ( $r = -.098, p = .053$ ) anlamsız ilişki bulunmuştur. Çalışma Koşullarının alt boyutları olan Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşma arasında ( $r = -.205, p < .01$ ) orta düzeye yakın ve negatif anlamlı bir ilişki bulunurken, Ücret ve Tatmin ile anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r = .091, p = .073$ ). Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşmanın alt boyutlarından olan Güçsüzlük ( $r = -.169, p < .01$ ) ve Sosyal İzolasyon ( $r = -.192, p < .01$ ) arasında düşük düzeyde ve negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Araştırmada ev idaresi personelinin İş motivasyonu ve alt boyutları ile İşe Yabancılaşma ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Ev idaresi personelinin Çalışma koşulları ve İş Motivasyonu ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunurken; yaş, öğrenim düzeyi, medeni durumları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

Ev İdaresi Personeli, Çalışma Koşulları, İş Motivasyonu, İşe Yabancılaşma.

## ABSTRACT

EKER, Çağnur. The Effect of Working Conditions of Housekeeping Staff Working At Public Institute On Work Motivation and Alienation, Master Thesis, Ankara, 2018.

This research was planned and conducted to examine the effect of working conditions of housekeeping staff working in public institutions on work motivation and alienation.

Within the scope of the research, include state agency which located within Ankara province and also 80 or more housekeeping staff were accepted to participate in the survey.

In this research, tried to connect 518 housekeeping staff completely they worked in Ministry of Finance, Tax Inspection Board, Four Regional Directorates of Highways, Pursaklar Governorship, Saray Unimpeded Living, Care and Rehabilitation Center and in a public institution, but 393 housekeeping staff who accepted to participate were included to research.

In this research, prepared a questionnaire form to collect data. The questionnaire form that prepared for used in the research, consists of four parts. In the first part, questions that aimed to determine individual characteristics (gender, marital status, age, education level etc.) of the housekeeping staff working at the institutions, In the second part, used " Working Conditions " scale, in the third part " Job Motivation " scale used in motivation measurement and in the fourth part " Work Alienation " scale.

End of th research, there was no significant relationship between Confidence and Compliance ( $r = ,076$ ,  $p = ,133$ ) and Job Satisfaction and Working Conditions ( $r = -,130$ ,  $p < .01$ ). When the relationships between the subscales of both scales were examined, a significant, low and inverse relationship was found between Working Conditions - Wage and Satisfaction and Work Motivation - External Motivation ( $r = -,151$ ,  $p < .01$ ).

There was a significant and low negative correlation between Working Conditions and Alienation to Work. Significant, negative, and low, Social Insulation ( $r = -.098$ ,  $p = .053$ ) between the weakness of the work alienation ( $r = -.128$ ,  $p < .05$ ,  $r^2 =$  relationship found). There was a meaningful relationship between the subscales of Confidence and Compliance and Work Alienation ( $r = -.205$ ,  $p < .01$ ),  $.073$ ). There was a significant negative correlation between weakness ( $r = -.169$ ,  $p < .01$ ) and Social Isolation ( $r = -.192$ ,  $p < .01$ ) from subscales of Confidence and Compliance and Work Alienation.

There was no significant relationship between job motivation and sub dimensions and Alienation to Work and its sub-dimensions.

There were statistically significant differences between working conditions and job motivation and gender; There was no significant difference between age, education level and marital status.

### **Key Words**

Housekeeping Staff, Working Conditions, Work Motivation, Work Alienation.

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM</b> .....	<b>ii</b>
<b>YAYINLANMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ETİK BEYAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>x</b>
<b>KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	<b>xv</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>xviii</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI</b> .....	<b>7</b>
1.1.1.Araştırmanın Konusu .....	7
1.1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	7
<b>2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMI VE EV İDARESİ PERSONELİNİN</b> <b>ÇALIŞMA KOŞULLARI</b> .....	<b>9</b>
2.1.1. Çalışma Koşullarının Ortaya Çıkışı .....	9
2.1.2. Çalışma Koşulları Kavramı .....	10
2.1.2.1. Aydınlatma .....	13
2.1.2.1.1. Doğal Aydınlatma .....	14
2.1.2.1.2. Yapay Aydınlatma.....	15
2.1.2.2. Gürültü .....	16
2.1.2.3. Sıcaklık ve Nem .....	18
2.1.2.4. Havalandırma .....	19
2.1.2.5. Renk .....	21
2.1.2.6. Ergonomi .....	22

2.1.2.7. İşgören Makine Uyumu.....	25
2.1.2.8. Kişisel Koruyucular .....	26
<b>2.2 EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3. MOTİVASYON VE MOTİVASYON KAVRAMI.....</b>	<b>31</b>
2.3.1. İçsel ve Dışsal Motivasyon .....	33
2.3.2. Motivasyon Araçları.....	35
2.3.2.1. Ekonomik Motivasyon Araçları .....	35
2.3.2.2. Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları.....	37
2.3.2.3. Örgütsel ve Yönetmel Motivasyon Araçları .....	39
2.3.3. Motivasyon Teorisi .....	41
2.3.3.1. İçerik Teorileri .....	42
2.3.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi .....	42
2.3.3.1.2. Herzberg'in İki Faktör Teorisi .....	45
2.3.3.1.3. Alderfer'in Erg Teorisi.....	47
2.3.3.1.4. Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi .....	49
2.3.3.2. Süreç Teorileri.....	50
2.3.3.2.1. Klasik Şartlanma Teorisi.....	50
2.3.3.2.2. Beklenti Teorisi.....	52
2.3.3.2.3. Eşitlik ve Amaç Teorisi.....	53
<b>2.4. EV İDARESİ PERSONELİ VE MOTİVASYON .....</b>	<b>56</b>
<b>2.5. YABANCILAŞMA KAVRAMI VE TARİHSEL SÜRECİ.....</b>	<b>58</b>
2.5.1. Yabancılaşma Türleri .....	61
2.5.1.1. Güçsüzlük.....	61
2.5.1.2. Anlamsızlık .....	61
2.5.1.3. Kuralsızlık .....	62
2.5.1.4. Toplumsal Yalıtım ve Tecrit .....	62
2.5.1.5. Kendine Yabancılaşma.....	63
2.5.2. İşe Yabancılaşma .....	63
2.5.3. Kurumlarda Yabancılaşmaya Neden Olan Faktörler ve Yabancılaşma ile Başa Çıkma Yöntemleri .....	65

<b>2.6. EV İDARESİ PERSONELİ VE YABANCILAŞMA .....</b>	<b>68</b>
<b>2.7. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....</b>	<b>70</b>
2.7.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar .....	70
2.7.2. Yurtdışında Yapılan Araştırmalar .....	74
<b>3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....</b>	<b>76</b>
<b>3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ .....</b>	<b>76</b>
<b>3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM .....</b>	<b>76</b>
<b>3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI .....</b>	<b>78</b>
3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması .....	78
3.3.2. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi .....	81
3.3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	83
<b>3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....</b>	<b>84</b>
3.4.1. Ana Hipotezler .....	84
3.4.2. Alt Hipotezler .....	84
<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>86</b>
<b>4.1. EV İDARESİ PERSONELİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ İLE KURUMA VE İŞE YÖNELİK BİLGİLERE İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>86</b>
<b>4.2. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....</b>	<b>90</b>
<b>4.3. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNA İLİŞKİN BULGULAR</b>	<b>92</b>
<b>4.4. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>94</b>
<b>4.5. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE İŞ MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR .....</b>	<b>97</b>
<b>4.6. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞE YABANCILAŞMA DURUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR .....</b>	<b>98</b>
<b>4.7. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONU İLE İŞE YABANCILAŞMA DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR .....</b>	<b>99</b>

<b>4.8. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>100</b>
<b>4.9. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>101</b>
<b>4.10. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ ÖĞRENİM DÜZEYİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>102</b>
<b>4.11. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>103</b>
<b>4.12. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>104</b>
<b>4.13. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>105</b>
<b>4.14. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN ÖĞRENİM DÜZEYLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>106</b>
<b>4.15. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>107</b>
<b>4.16. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>108</b>
<b>4.17. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>109</b>
<b>4.18. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN ÖĞRENİM DÜZEYLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>110</b>
<b>4.19. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR .....</b>	<b>111</b>
<b>5. TARTIŞMA .....</b>	<b>113</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>123</b>
<b>KAYNAKLAR.....</b>	<b>128</b>
<b>EK-1 ANKET FORMU .....</b>	<b>147</b>



<b>EK-2 ÇALIŞMA KOŞULLARI ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ.....</b>	<b>154</b>
<b>EK-3 İŞ MOTİVASYONU ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ.....</b>	<b>155</b>
<b>EK-4 İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ.....</b>	<b>156</b>
<b>EK-5 ETİK KURUL İZİNİ.....</b>	<b>157</b>
<b>EK-6 ORJİNALLİK RAPORU .....</b>	<b>158</b>



## KISALTMALAR DİZİNİ

**ILO:** International Labour Organization -Uluslararası Çalışma Örgütü



## TABLOLAR DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Araştırma Kapsamına Alınan Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personeli Sayıları, Cevaplanan Anket Sayıları ve Anket Dönüş Oranı.....	78
<b>Tablo 2.</b> Çalışma Koşulları Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı.....	79
<b>Tablo 3.</b> İş Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı.....	80
<b>Tablo 4.</b> İşe Yabancılaşma Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı .....	81
<b>Tablo 5.</b> Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları .....	82
<b>Tablo 6.</b> Ev İdaresi Personelinin Demografik Özellikleri ile Kuruma ve İşe Yönelik Bilgilerine Göre Dağılımı .....	88
<b>Tablo 7.</b> Hizmet İçi Eğitim Alan Personelin Aldıkları Eğitim Konularına Göre Frekans Dağılımları .....	90
<b>Tablo 8.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarına İlişkin Ortalama Puanları.....	91
<b>Tablo 9.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonuna İlişkin Ortalama Puanları.....	93
<b>Tablo 10.</b> Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Ortalama Puanları.....	96
<b>Tablo 11.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İş Motivasyonu Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları .....	97
<b>Tablo 12.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İşe Yabancılaşma Durumunun Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları.....	98
<b>Tablo 13.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma Durumu Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları .....	99
<b>Tablo 14.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	100
<b>Tablo 15.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	101
<b>Tablo 16.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması.....	102
<b>Tablo 17.</b> Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	103
<b>Tablo 18.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	104

<b>Tablo 19.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	105
<b>Tablo 20.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması.....	107
<b>Tablo 21.</b> Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	108
<b>Tablo 22.</b> Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	109
<b>Tablo 23.</b> Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	110
<b>Tablo 24.</b> Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılması .....	111
<b>Tablo 25.</b> Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması .....	112

## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b>Şekil 1.</b> Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi .....	43
<b>Şekil 2.</b> Herzberg'in Çift Faktör Teorisi .....	46
<b>Şekil 3.</b> Alderfer'in ERG Teorisi .....	48
<b>Şekil 4.</b> Sonuçsal (Edimsel) Şartlanma .....	51
<b>Şekil 5.</b> Eşitsizlik ve Eşitliğin Orantısal İfadesi.....	54



## 1. GİRİŞ

Günümüzün yoğun rekabet koşullarında kurumlar, hedeflerine ulaşabilmek için çalışanlarının mutluluğuna daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Özellikle hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin mutluluğu, ortaya konulan iş ile kendini göstermektedir. Çalışmasından haz duyan işgörenin bu mutluluğu, hem sosyal hem de toplumsal hayatına yansımaktadır (İşcan ve Sayın, 2010, s.195).

İş görenler; kurumların en önemli kaynaklarından birisidir ve işgören motivasyonu kurumun başarısını etkileyen en önemli faktörlerdendir (Erdil ve diğerleri, 2004, s.18). Ancak işgörenleri motive etmek, onların iş tatminini arttırmak, işe yabancılaşmasını önlemek kolay bir iş değildir. Çalışan motivasyonunu etkileyen, onların işe yabancılaşmasını önleyen birçok faktör vardır. Bu faktörlerden birisi de çalışma koşullarıdır. İş görenin çalışma yaşamındaki koşullar sağlığını ve performansını etkileyebilmektedir.

Dünyadaki işgücünün %75'inin yer aldığı gelişmekte olan ülkelerde ağır çalışma koşulları (uzun çalışma saatleri, ağır iş yükü, yetersiz iş güvenliği ve işgören sağlığı koşulları, düşük ücret gibi) mevcuttur (Kanten, 2012, s.156). Bu durumu düzeltmek günümüz rekabet koşullarında işverenin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken bir sosyal sorumluluk haline gelmiştir. Hayta (2007, s.21), "*Çalışma ortamı koşullarının fiziksel ve psikolojik açıdan çalışanların yaşam fonksiyonlarını tehdit etmeyen, rahat çalışmasını engellemeyen, ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim ve benzeri konularla ilgili sorunlardan arındırılmış olması hem işçi sağlığı ve güvenliği açısından hem de işletmelerde istenen verimliliğin sağlanabilmesi bakımından önemli*" olduğunu belirtmiştir.

İş, bireyin yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan önemli bir faaliyettir. Bir işe sahip olmak; bireyin zamanını etkin bir şekilde kullanmasını sağlar, ruhsal sağlığının korunmasına yardımcı olur ve yaşam kalitesini artırır (Kanten, 2012, s.156). İş ilişkisinden kaynaklanan ve işin yerine getirilmesinde tabi olunan hak ve borçların tümü **çalışma koşulları** olarak değerlendirilmektedir (Özdemir, 2011, s.219).

Acun (2014, s.4) tarafından; **çalışma koşulları** “*çalışanların, ücret, çalışma saatleri, çalışma şekli (vardiya, nöbet, mesai vb.), güven, güvenlik, idare ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerini kapsayan ve çalışma alanında bireyin fiziksel, mental, ruhsal, psiko-sosyal ve ekonomik durumunu etkileyen etmenler*” olarak açıklanmıştır.

Günümüzdeki çalışma koşullarına ulaşmak için uzun süren mücadeleler verilmiş ve kabul edilen belgeler evrensel anlamda ortak çalışma süreleri düzeninin oluşmasına katkıda bulunmuştur. Kabul gören çalışma standartları arasında Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Birleşmiş Milletler, Avrupa Konseyi ve Avrupa Birliği'nin ilke ve kararları bulunmaktadır. Temel hak ve özgürlükler konusundaki norm ve politikalar bu kuruluşlar arasında büyük benzerlikler göstermektedir (Tuncay, 2004, s.47). Çalışma koşullarının belirlenmesinde önemli bir role sahip olan ILO, yasama faaliyetleri aracılığıyla, asgari insani çalışma koşullarını uluslararası düzeyde belirlemekte ve haksız rekabetin önüne geçmektedir (Uçkan, 2002, s.8).

ILO Anayasası çalışma koşullarıyla ilgili olarak;

- Çalışma sürelerinin düzenlenmesi,
- Günlük ve haftalık çalışma sürelerinin belirlenmesi,
- Personelin işe alım süreci,
- İşsizlikle mücadele,
- Asgari bir yaşam düzeyi sağlayacak ücret ve şartların güvence altına alınması,
- İş kazaları ve meslek hastalıklarından doğabilecek zararların etkilerinin azaltılması,
- Kadınların, gençlerin ve çocukların korunması,
- Sosyal güvenliğin yaygınlaştırılması,
- Mesleki ve teknik eğitimin geliştirilmesi,
- Göçmen işçilerin haklarının korunması,
- Eşit işe eşit ücret ilkesinin sağlanması ve benzeri konuları ele almıştır (Yıldırım, 2011, s.35).

Bireyin toplumsal statüsü, hayattan aldığı doyum ve ailesine sağladığı imkânlar çalıştığı işle doğrudan ilişkilidir. Gününün büyük bir kısmı iş yaşamında geçen işgörenlerin etkin ve verimli olarak çalışmalarını için iş motivasyonunun yüksek olması gerekir. Bu durum, çalışma koşullarının uygunluğu ya da uygunsuzluğu ile alakalıdır. Özellikle hizmet sektöründe daha da büyük bir önem arz etmektedir. Yaptığı işten tatmin olan işgören hem kendi özel hayatında mutlu olur hem de kurumun başarısını artırır (Hoş ve Oksay, 2015, s.2).

İş doyumuna çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, kontrol, yönetim şekli, işin doğası, sosyal haklar, iletişim gibi pek çok faktör etki etmektedir. Düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini arttırdığı saptanmıştır (Üngören ve Ark, 2010, s.2925).

Motivasyon kavramının temelini ise işletme tarafından hazırlanan uygun ortam ve koşullar oluşturur (Küçüközkan, 2015, s.99). Ölçer (2005, s.2), motivasyonu, *“işgörenleri çalışmaya isteklendirme ve örgütte verimli çalıştıkları takdirde kişisel ihtiyaçlarını en iyi şekilde tatmin edeceklerine inandırma süreci”* olarak açıklamıştır. Motivasyon, canlıyı harekete geçiren görünmeyen bir güç olarak kabul edilmekte ve bireyin gereksinimlerini karşılamak ve amaçlarına ulaşmak için belli durumda davranışını yönlendirmede önemli rol oynamaktadır (Özdemir ve Muradova, 2008, s.147).

Motivasyon kuramlarına göre insanlar gereksinimlerini karşılamak için davranışa geçerler (İncir, 1998, s.88). İşgörenlerin yaptıkları iş karşılığında bekledikleri kazanç ne kadar değerliyse genellikle o kadar iyi çalışırlar (Özdemir ve Muradova, 2008, s.148). Bu beklentiler de kişiden kişiye göre değişir. Farklı psikofizyolojik yapılar ve farklı sosyo kültürel koşullara bağlı olarak, aynı örgütsel yapıda ve aynı çalışma koşullarında çalışan, benzer görevler yapan iki çalışan, çalışma yaşamlarına ilişkin olumlu ve olumsuz yönleri farklı şekilde algılayabilir (İncir, 1998, s.88). Çoğu yönetici motivasyonun gücü ve önemi hakkında bilgi sahibi değildir. Bu yüzden uygulamada pek çok aksaklığın yaşandığı ve çalışanların başarılı biçimde motive edilmeleri konusunda işletmelerde problemlerin olduğu da bilinmektedir. Motive olamayan



personelin olumlu performans göstermesi beklenmemelidir (Ağırbaş, elik ve Büyükkayıkçı, 2005, s.328).

Fiziksel, sosyolojik ve psikolojik açıdan tatmin edici olmayan çalışma koşulları (düzensiz çalışma saatleri, huzursuz çalışma ortamı gibi) nedeniyle çalışanlar örgüte uzaklaşır ve yabancılaşma ortaya çıkar (Darıyemez, 2010, s.29).

Kişisel özelliklerden daha çok çalışma koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan işe yabancılaşma, çalışanları fiziksel ve zihinsel olarak etkileyerek sosyal hayattan uzaklaşmasına neden olur. İşe yabancılaşma genel olarak, bireyin çalışmaya karşı isteksiz olması şeklinde ifade edilmektedir (Kanten ve lker, 2014, s.21). Yabancılaşan işgören hem kendisini tatmin eden örgütsel faktörlerden hoşnut olmaz hem de yaptıkları işe anlam veremeyerek tüm enerjisini ve potansiyelini kullanamaz. Bunun sonucunda kendisini yetersiz hisseden işgörenler diğer çalışma arkadaşları ile çatışma ortamına girebilirler (Tanrıverdi ve Kahraman, 2016, s.464).

Kurum içerisindeki çalışma koşullarının çalışanların işe yabancılaşma seviyesini etkileyen önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir (Banai, Reisel ve Probst, 2004, s.375). Kurumdaki yönetim şekli, görev tanımı ve iş bölümü, çalışanların amirleri ve çalışma arkadaşları ile ilişkileri, alınan maaş gibi etmenler işe yabancılaşmayı doğrudan etkilemektedir (Tanrıverdi ve Kahraman, 2016, s.470).

Tutar'a (2010, s.177) göre; *“sosyal olmayan, kişinin işe yapma tarzıyla ilgili kendisi olarak kalmasına fırsat tanımayan, uzaktan müdahale olmaksızın bağımsız işe yapma olanağı bulunmayan, kişinin gündelik yaşam sınırlarının başkası tarafından belirlendiği ortamlar işe yabancılaşmanın daha çok yaşandığı çalışma ortamlarıdır”*. Aynı zamanda kişinin zihinsel, psikolojik ve biyolojik sağlığını olumsuz yönde etkileyen bu tarz çalışma ortamları kurumsal sağlık sorunu olarak da karşımıza çıkmaktadır. Böylece kişinin işe motivasyonu düşer, işe stresi artar, yaratıcı yetenekleri zayıflayarak performans kaybı yaşanır (Tutar, 2010, s.177).

Her meslek için söz konusu olmakla birlikte işe ortamı ve çalışma koşullarından kaynaklanan risk faktörleri, bazı mesleklerde daha fazla görülmektedir (Güler ve ark, 2015, s.2). Özellikle **Kurum Ev İdaresi Hizmetleri** ağırlıklı olarak insan gücüyle

yürütülen işlerdir. Bu işleri yürüten kişiler ise kurumdaki diğer çalışanlara göre en düşük ücreti alırlar. Bu nedenle personelden istenilen verimin ve hizmet kalitesinin alınabilmesi için motivasyon oldukça önemli bir konudur. Motivasyon, uygun çalışma koşullarını sağlamak, uygun araç gereç ve malzeme vermek, ödüllendirmek gibi faktörlerle sağlanabilir (Yertutan, 1998).

**Kurum ev idaresi** bir kurumun vazgeçemeyeceği hizmetlerden birisidir. Ev idaresi biriminde çalışanlar kuruma çeşitli amaçlarla gelen kişilerle doğrudan temas halindedir (Erkal ve Şafak, 2011, s.22). İş görenin hizmet etmek için istekli olması hem kurumun tercih edilmesinde rol oynamakta hem de hizmet kalitesini arttırmaktadır. Fiziksel, sosyolojik ve psikolojik olarak işgöreni tatmin eden, temiz, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sadece kurumun hizmet verdiği kişiler için değil aynı zamanda kurum personeli için de önemlidir. İlk görevi sağlıklı, güvenli, temiz ve estetik bir görünüm yaratmak olan kurum ev idaresi personelinin amacını yerine getirebilmesi için her şeyden önce çalışma koşullarının tatmin edici düzeye çıkartılması, iş motivasyonunun yükseltilmesi ve işe yabancılaşma duygusunun azaltılarak kuruma olan bağlılıklarının güçlendirilmesi gerekir.

Kamu sektörü ev idaresi birimi açısından da önemli bir istihdam alanıdır. Kamu kurumlarında çalışan, iş güvencesinden yoksun bir çalışma ortamında, asgari ücretli, geçici sözleşmeli olarak çalışan birçok ev idaresi personeli bulunmaktadır. Günümüzde kamu sektöründe çalışan ev idaresi personeline uygun çalışma koşullarının oluşturularak, motivasyonlarının yükseltilmesinin ve işe yabancılaşmalarının önlenmesinin önemi daha da artmaktadır. Bu nedenle bu araştırma Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini incelemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma altı ana bölümden oluşmaktadır.

- Araştırmanın ilk bölümünde; kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisiyle ilgili genel bilgiler edinilmesini sağlayan araştırmanın kapsamı, amacı ve önemine yer verilmiştir.

- Araştırmanın ikinci bölümünde; kavramsal ve kuramsal çerçeve yer almaktadır. Bu bölümde, çalışma koşulları, motivasyon ve işe yabancılaşma kavramları ve kuramları ile kurum ev idaresi alanının çalışma koşulları, iş motivasyonu ve yabancılaşma ilişkisi açıklanmış ve konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalara yer verilmiştir.
- Araştırmanın üçüncü bölümünde, araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Bu bölümde; araştırma bölgesinin seçimi, evren ve örneklem, veri ölçme araçlarının hazırlanması ve uygulanması ile verilerin analizini içeren araştırma yöntemine ve araştırma hipotezlerine yer verilmiştir.
- Araştırmanın dördüncü bölümünde; araştırma bulguları ve bulguların yorumlanması yer almaktadır.
- Araştırmanın beşinci bölümünde; analiz edilen verilerin yorumlanarak tartışılmasına yer verilmiştir.
- Araştırmanın son bölümünde ise sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır.

## **1.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI**

### **1.1.1. Araştırmanın Konusu**

Araştırmanın konusu, kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisinin incelenmesidir.

### **1.1.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı**

Kamu sektörü, işgücü açısından önemli bir istihdam alanıdır. Türkiye’de kamu kurumlarında, ev idaresi birimine bağlı olarak çalışan birçok personel bulunmaktadır. Genellikle kısa süreli sözleşmeli ve asgari ücretli olarak çalıştırılan bu personel, iş güvencesinden yoksun olma, düşük ücretli çalışma, sendikasız çalışma, iş yoğunluğu, stres, düzensiz çalışma, zorunlu mesaiye kalma, geçici çalışma, kıdem tazminatından yararlanamama gibi birçok sorun ile karşılaşmaktadır. Bu yüzden kamu sektöründe çalışan ev idaresi personeline uygun çalışma koşullarının oluşturularak, motivasyonlarının yükseltilmesi ve işe yabancılaşmalarının önlenmesinin önemi daha da artmaktadır.

Hizmet sektöründe yaşanan hızlı gelişmeler sonucu ortaya çıkan çeşitli iş kollarından olan ev idaresi hizmetleri kişisel, kurumsal ve toplumsal düzeyde önemli hizmetlerdir. Hizmet sektörü çatısı altında farklı bir alt sektör olarak gelişme eğilimi içerisinde olan ev idaresi hizmetleri Türkiye’de 200.000’den fazla insanın istihdam edildiği ve yıllık bazda, milyarlarca hacimsel bir ciro değerinin yaratıldığı çalışma alanıdır (Kozak ve Kale, 2008, s1). Çalışma koşulları nedeniyle sürekli risklere maruz kalan temizlik personelinin risklerinin belirlenmesine ilişkin çalışmalar da oldukça az sayıdadır (İlhan ve ark, 2006, s.434). Kurum ev idaresi hizmetlerinin görev ve sorumluluklarından olan temizlik faaliyetlerinin kaliteli şekilde yerine getirilebilmesi için bu işi yapan işgörenlerin hem çalışma koşullarının ve motivasyonlarının hem de örgütsel bağlılık ve yabancılaşma gibi önem arz eden faktörlerin belirlenmesine yönelik çalışmaların daha fazla yapılması gerekmektedir.

Bu araştırma, kamu sektöründe çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının, iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırma sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda uygun çalışma koşullarının oluşturulmasına, ev idaresi personelinin iş motivasyonunun arttırılmasına ve buna bağlı olarak işe yabancılaşma duygusunun azaltılarak kuruma olan bağlılıklarının güçlendirilmesine yönelik gerekli öneriler sunulmuştur.



## 2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1.ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMI VE EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI

#### 2.1.1.Çalışma Koşullarının Ortaya Çıkışı

Çalışma hayatı, ilk çağlardan bu yana her zaman mevcut olmuştur. Ancak günümüzdeki anlayışa uygun çalışma hayatı Sanayi Devrimi'nin sonucunda ortaya çıkmıştır. Sanayi Devrimi'nden önceki çalışma hayatının, üst tabaka ve alt tabaka ayrımı ile sınırları çizilmiş ve alt tabakanın üst tabakaya hizmetleri şeklinde kendisini göstermiştir (Ören ve Yüksel, 2012, s.34).

Çalışma koşullarının işgörenler açısından hayati risk taşımaya başladığı ilk günden itibaren, çalışanların sağlık ve güvenliklerini korumaya ilişkin çeşitli önlemler alınmıştır. Bununla birlikte, çalışanlar açısından yaşamsal tehlike oluşturan olumsuz çalışma koşulları ilk olarak Sanayi Devrimi ile birlikte ortaya çıkmıştır (Akt:Demirbilek ve Pazarlıoğlu, 2007, s.509)

Toplumun her kesimini etkileyen Sanayi Devrimi, işçi ve işveren sınıfı gibi yeni toplumsal yapıların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Köylerden kente doğru olan göç, tarım merkezli çalışma koşullarını tam anlamıyla değiştirmiş bununla birlikte yeni çalışma ve yaşam koşullarının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Yüksel, 2014, s.127).

Sanayileşme, emek yoğun üretim sistemlerinden sermaye yoğun üretim sistemlerine geçişi sağlayarak özgürleşme hareketini de tetiklemiştir. Oluşan bu hareketlenmeler, ilk dönemlerde büyük bir değişim olarak görülmüş olsa da bu durum işçi sınıfı için ezici ve insan onurunu hiçe sayan çalışma koşulları nedeniyle olumsuz sonuçlar doğurmuştur. Bu durumun en önemli sebebi ise işçi sınıfının omuzlarında yükselmeye çalışan ve sömürünün her türlüşünün temel kaynağı olan kapitalist düzen anlayışıdır (Akt: Yüksel, 2014, s.137).

Sanayileşmeden sonra ortaya çıkan yeni gelişmeler, özellikle bilgi çağının başlaması ve yatırımın bilgiye ve yetişmiş insan gücüne yapılmasıyla birlikte diğerlerinden farklı bir dönem başlamıştır (Yüksel, 2014, s.125). II. Dünya Savaşı'ndan sonra ve özellikle de 1970'lerden sonra hızla gelişen küreselleşme sürecinde esnek çalışma veya standart dışı çalışma gibi birçok yeni çalışma şekilleri doğmuştur (Kocabaş, 2004, s.40). Bugün belirlenen yasalarla, Orta Çağ ve Sanayi Devriminin ağır koşulları ortadan kaldırılmıştır. Çalışmanın, çalışan için olumsuz şartlar içeren özellikleri günümüzde psikolojik bir süreç olarak insanın karşısında yer almaktadır. Fiziksel yıpranma yerini zihinsel yıpranmaya bırakmış ve 21. Yüzyıl için iyileştirilmesi gereken yeni koşullar ortaya çıkmıştır (Ayar, 2011, s.35).

### 2.1.2. Çalışma Koşulları Kavramı

İnsan, zamanının büyük bir kısmını iş yerinde harcamakta ve işinde mutlu olabildiği oranda verimliliği de artmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013, s.135). İş ve iş ortamının insan hayatında önemli etkileri bulunmaktadır. İnsanlar için iş ne kadar önemli ise, iş ve işyeriyle ilgili olumlu ya da olumsuz düşünceleri de o derece önemlidir. Birçok insan, çalıştığı işi sadece para kazanma aracı olarak görmez. Bununla birlikte, işi yapıyor olmanın verdiği tatmin, gurur, başarı hissi, işi aracılığıyla milli ekonomiye ve topluma katkı sunma duygusu da çalışan açısından önemlidir (Türkay, 2015, s.239).

Çalışma yaşam kalitesi açısından işgörenin çalışma ortamını, yaptığı işi anlamlı, değerli ve kişisel gelişimine uygun bulması gerekir (Demir, 2011, s.455). Çalışma yaşam kalitesini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır (Erdem ve Kaya, 2012, s.4137). Bu faktörlerden biri olan çalışma koşulları, işgörenlerin motivasyonunu sağlayan etkili kaynaklardan birisi olarak ifade edilmektedir (Demir, 2011, s.454).

**Çalışma koşulları**, iş ilişkisinden kaynaklanan tüm koşulları ifade eder. Bir işin içinde gerçekleştiği mekan, zaman, çalışma süreleri, yıllık ücretli izin süreleri gibi işin yapılma sürecine ilişkin şartlar çalışma koşullarını meydana getirir (Özdemir, 2011, s.219).

İş sözleşmesinin imzalanması, içeriğine ve sona ermesine ilişkin tüm maddeler; bu çerçevede ücret, sosyal ve ekonomik haklar, iş sağlığı ve güvenliği kuralları, işin ne

zaman ve nerede yapılacağı, çalışma süreleri, çalışma mekânı gibi iş sözleşmesinin birincil ve ikincil etmenleri bir işyerinde **çalışma koşullarını** oluşturmaktadır (Seçkin, 2015, s.344).

Ayar (2011, s.27), çalışma koşulları kavramını; “*çalışmanın nasıl gerçekleştirildiği, çalışanın ne karşılığında çalıştığı, çalışırken ya da bir diğer anlamıyla işini gerçekleştirirken hangi araçları, aletleri kullandığı, çalışma yerinin hangi koşulları barındırdığı gibi konuları ele alan bir bütün*” olarak ifade etmiştir.

Günümüzde çalışanların pek çoğu çalışma ortamı ve koşulları açısından çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu sorunlar, çalışanları ruhen ve bedenen etkileyerek iş verimliliklerini düşürmektedir. Çalışma ortamının ve koşullarının çalışanlara uygun, onların işlerini kolay bir biçimde yapabilecekleri şekilde organize edilmesi verimliliği arttırmada en önemli çözüm yollarından biridir (Çeven ve Özer, 2013, s.63).

İşin ihtiyaçları karşılayacak düzeyde iyi bir gelir getiriyor olması, iş güvencesinin olması, yapılan işin zevkli ve anlamlı bir şeyler yapıldığı hissini vermesi, işin bağımsız iş yapma serbestliğinin bulunması ve sorumluk bilinci gerektiren nitelikte olması, çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, kariyer olanaklarının bulunması, yapılan işin saygı ve kabul görmesi, çalışma süresinin ve tatil dönemlerinin bireysel ihtiyaçlara uygun olması ve işin çalışan insana kendini geliştirme imkânı vermesi gibi faktörler çalışma yaşamına ilişkin beklentilere örnek gösterilebilir (Ören ve Yüksel, 2012, s.39).

Çalışanların memnuniyetini sağlayarak çalışma hayatının iyileştirilmesi ve çalışanların menfaatleri için koşulların değiştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Gelişmekte olan ülkeler göz önüne alındığında, çalışma hayatına ve çalışma koşullarına yönelik uygulamaların çok önemli olduğu görülmektedir (Karabal, Sağbaş ve Efe, 2015, s.152). Çalışma koşulları hem işgörenin rahat çalışabilmesi, hem de işin gerçekleştirilmesi bakımından önemlidir. Çalışanlar fiziksel olarak rahat çalışabilecekleri iş ortamı arzu etmektedirler. Örneğin işin niteliğine uygun olmayan ısı, ışık, yetersiz havalandırma fiziksel rahatsızlığa yol açmakta, iş güvenliği açısından da tehlikeli olabilmektedir. Çalışma koşulları personelin iş dışı özel yaşamını da etkilemektedir. Örneğin, fazla



mesailer veya uzun çalışma saatleri çalışanların aile veya arkadaşlarıyla az vakit geçirmelerine, ruhen ve bedenen dinlenememelerine neden olmaktadır (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004, s.1).

Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, hem çalışanın verimliliğini yükseltecek hem de çalışanın kendini önemli hissetmesini sağlayarak işgörenin iş tatminini artıracaktır. Ancak, bazı yöneticiler uygun çalışma koşullarının önemini farkında değildir. Çalışana uygun çalışma koşullarının oluşturulması çabalarını gereksiz ve abartılı bir teşebbüs olarak değerlendirmektedirler (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004, s.20). Rahat çalışma koşullarının sağlanması ve çalışanın ihtiyacına yönelik olarak verilecek yeterli seviyedeki maaş, işverenler tarafından yüksek maliyet olarak düşünülmekte ve bu nedenle yeni yatırımları riske attığı ileri sürülmektedir. Ancak, birçok çalışmada işgörenlerin çalışma ortam koşullarının niteliğinin, çalışanların iş performanslarını ve dolayısıyla da verimliliklerini arttırdığı görülmektedir (Gündoğan, 2010, s.15).

Uygun fiziksel çevre koşulları çalışanların daha istekli bir şekilde işe yönelmelerini sağlamakta ve işin başarısını arttırmaktadır (Demirci ve Armağan, 1992, s.1). İnsan ve fiziksel çevresi birbiriyle etkileşim halindedir. Bu etkileşim kişinin sağlığı üzerinde rol oynamaktadır (Şafak ve Erkal, 1998). İş kazalarının %20'si fiziksel çevre koşullarının uygunsuzluğundan meydana gelmektedir. İş kazaları, kişisel koruyucuları uygunsuz kullanarak hiç kullanılmayacak hale getirme ya da hiç kullanmama, tarihi geçmiş bozuk malzeme kullanma, emniyetsiz yükleme, makina ve teçhizatların fişini çekmeden bakımını yapma, el şakaları yapma gibi emniyetsiz davranışlar ile yetersiz kişisel ve makine koruyucuları, ıslak ve kaygan zemin, yetersiz havalandırma ve aydınlatma, duymayı engelleyecek aşırı gürültü gibi durumlardan kaynaklanmaktadır. Güvensiz davranışlardan işgörenlerin bizzat kendileri sorumlu iken, emniyetsiz durumlardan işverenler sorumludur (Camkurt, 2007, s.81).

Ev idaresi personeli yaptığı iş nedeniyle çeşitli sağlık sorunlarıyla karşılaşma tehlikesi altında olan bir gruptur (Şafak, Yertutan ve Erkal, 2006, s.88). Ergonomik olmayan iş ekipmanları (elektrik süpürgesinin kısa tutma boruları gibi) ve çalışma alanı, elle yük taşıma, merdivenlerden ve yüksek yerlerden düşme, ıslak ve kaygan zemin, düşen objeler, hareketli makine parçaları, kırık cam gibi keskin nesnelere, elektriğe bağlı

gelişen her türlü riskli durum ev idaresi hizmetlerindeki fiziksel tehlikeler arasında yer alır (Brun, 2009, s.32).

Ergonomi çalışma alanındaki iş ortamının verimliliğini etkileyen en önemli etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. İş görenlerin fiziksel ve ruhsal sağlığını ve işin niteliğini doğrudan etkilediği için çalışma ortamındaki çevresel etmenler ergonomik faktörlere göre uygun hale getirilerek verimli ve rahat ortamlar oluşturulmalıdır (Koçer, Yazıcı ve Ekinci, 2016, s.555). İş görenlerin işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun, en yüksek randımanla çalışabilmesi için; çalışma ortamı ve kullanılan araçların, ses, aydınlatma, ısı gibi unsurların, iş planı ve yönetimine yönelik sistemlerin işgörenlerin fiziksel ve ruhsal özelliklerine uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir (Camkurt, 2007, s.86).

Çalışma ortamındaki renk seçimi, oturma düzeni, mobilyalar gibi faktörler de çalışma psikolojisini ve çalışanın iş verimliliğini doğrudan etkileyen unsurlardandır (Çeven ve Özer, 2013, s.61).

Çalışma ortamı düzenlenmesinde iş yerinin taban döşeme malzemesi ve yapı tarzı seçilirken üzerine gelecek yüke dayanıklılık, darbe ve aşınma mukavemeti, kaygan olmama, gürültüyü yalıtma, kolay temizlenme gibi etmenlere dikkat edilmelidir. Yollar yeterli şekilde aydınlatılmalı, rampa eğimleri 7° yi geçmemeli (ancak yük taşımak için kullanılacak rampaların eğimi daha yüksek olabilir), merdiven basamak yükseklikleri eşit olmalı ve zemin kaymayı önleyici malzeme ile kaplanmalı, üç basamaktan fazla merdivenler için merdiven korkulukları yapılmalıdır (Babalık, 2005, s.433). Pencereler doğal aydınlatma gereksinimlerini karşılayacak şekilde konumlanmalıdır (Güler, 2004, s.379).

### **2.1.2.1. Aydınlatma**

İş görenlerin sağlığı ve güvenliği açısından uygun fiziksel çalışma koşullarının başında aydınlatma gelmektedir. Aydınlatma, fiziksel çevre düzenlemesi içerisinde yer alan en önemli öğelerden biridir. Çünkü aydınlatma kullanım alanlarının sağlıklı ve konforlu olmasını sağlayan temel prensiplerden birisidir (Öztop ve Coşkuner, 2016, s.1). Çalışma ortamında aydınlatma yapılırken, yapılan işin niteliğine, çalışanların göz sağlığına, işin

özelikleri nedeniyle detay algılama gibi unsurlara dikkat edilmelidir (Erkan, 2001, s.132). İster endüstride ister büroda olsun bütün çalışma ve hizmet alanlarında uygun aydınlatma işlerin daha rahat yapılmasını sağlar (Güler, 2004, s.377).

Kurumlarda çalışanın göz sağlığının korunması, kas ve iskelet sistemi travmalarının engellenmesi ve iş kazalarının önlenmesi için uygun aydınlatmanın sağlanması gerekir (Güler, 2004, s.377). Görme ile tüm algılamaların % 80 ile %90'ı gerçekleşmekte, renk ve ışığın etkisiyle de görme meydana gelmektedir. Bu nedenle işgörenlerin aydınlatmanın rahat ve uygun olduğu koşullarda çalışması onların göz sağlığı ve görme kabiliyetini koruması açısından önemlidir (Çetin, Gümüş ve Özbudak, 2003, s.1).

Çalışma ortamında uygunsuz ya da yetersiz aydınlatma ile gözlerde, görme bulanıklığı, ağrı, kaşıntı, kızarıklık, yanma, göz kuruluğu gibi şikâyetler görülür (Güler, 2004, s.389). Bu belirtiler sonucunda sinirsel yorgunluk oluşur ve reaksiyon sürelerinin uzamasına bağlı olarak fiziksel hareketler yavaşlar, psikolojik ve diğer motor fonksiyonlarda bozulma meydana gelir. Bu koşullar devam ettiği sürece kişide neşesizlik, halsizlik, uykusuzluk ve iştahsızlık oluşur (Sabancı, 1999). Buna bağlı olarak motivasyon düşer, kazalar meydana gelir ve çalışan verimliliği azalır (Öztop ve Coşkuner, 2016, s.15).

Kurum ev idaresi alanında düşmeler en sık rastlanan kazalardır ve bunun en önemli nedenlerinden birisi de yetersiz aydınlatmadır (Brun, 2009, s.38). İyi ve kaliteli bir aydınlatma; hem göz sağlığı, sinir sistemi, nefes alma, sindirim, hormon salgılama gibi fizyolojik fonksiyonları etkiler, hem de yapılan işlerde kalite standartlarının gerektirdiği tüm detayların görülebilmesini sağlayarak; zaman, enerji tasarrufu ve verimlilik açısından önemli artış sağlar (Babalık, 2005, s.215; Öztop ve Coşkuner, 2016, s.2).

Aydınlatma **doğal ve yapay aydınlatma** olarak iki konu başlığı altında incelenir (Güler, 2005, s.379):

#### **2.1.2.1.1. Doğal Aydınlatma**

Dış dünyaya açılan, yeterince penceresi olan çalışma alanlarında pencereler hem psikolojik açıdan insanlara dış dünyadan haberdar olma huzurunu verir hem de gün ışığından yararlanma olanağı sağlar (Babalık, 2005, s.237). Yeterli aydınlatma için

pencerelerden ya da çatıdan yararlanılabilir (Erkan, 2001, s.140). Doğal aydınlatma en uygun aydınlatma şeklidir ancak, gün ışığının ışık şiddeti gün boyu değişik düzeylerde (Güler, 2005, s.379; Erkan, 2001, s.141). Motivasyonu ve verimi artırması nedeniyle pek çok ülkenin iş yeri düzenleme kurallarında çalışma, dinlenme, nöbet ve revir odalarında dış dünya ile görme bağlantısı sağlayan pencerelerin olma zorunluluğu yer almaktadır (Babalık, 2005, s.237).

İyi bir görüş ve termal çalışma alanı için, direk gün ışığına, ışığın parlamasına ve ısı radyasyonuna karşı etkili koruma gerekmektedir (Sabancı, 1999). Çalışma alanları, makine ve tezgahların yeri ışığın yönü ve yoğunluğu dikkate alınarak kurulmalıdır. İş görenlerin gözüne doğrudan yoğun ışık gelmemelidir (Güler, 2005, s.379).

Gün ışığından ne kadar yararlanılsa da yapay aydınlatmaya yine de gereksinim vardır (Babalık, 2005, s.238). Çünkü iş yerinin yeterince güneş ile aydınlatılması yeterli değildir (Güler, 2005, s.380).

#### **2.1.2.1.2. Yapay Aydınlatma**

Gün ışığından yeterli oranda yararlanılamayan yerlerde ve zamanlarda yapay aydınlatma kullanılır (Güler, 2005, s.380). Yapay aydınlatma ile ışık kaynakları iş yerinin her alanına iyi bir şekilde dağıtılır. Gün ışığının yeterli yapay ışık ile takviyesi iş yerlerinde kullanım alanlarını artırır, gölgelenme ve karanlık köşeler ortadan kaldırılır ve yerleşim yönü nedeniyle yeterli ışık almayan yerlerin aydınlatma düzeyi maksimum seviyeye çıkartılır (Erkan, 2001, s.143).

Yapay aydınlatmada renklerin iyi ve doğru anlaşılabilmesi için ışık kaynağının ışın yayılımı gün ışığına benzer olmalıdır (Babalık, 2005, s.240). Çalışma lambaları seçilirken lambanın aydınlatma kalitesine, parlaklığına ve renk özelliğine dikkat edilmelidir. Ayrıca çalışma ortamında çevrenin ışığı yansıtma ve emme özelliğine önem verilmelidir (Güler, 2005, s.382).

Çalışma alanlarında aydınlatma sağlanırken çalışanların yaşına ve yaptığı işin özelliğine dikkat edilmelidir. 21 yaşındaki bir personel ile 55 yaşındaki bir personelin gereksinim duyduğu aydınlatma seviyesi aynı değildir. Bununla birlikte aydınlatmanın yönü, mesafesi ve derecesi de yapılan işe uygun bir şekilde ayarlanmalıdır. Aksi takdirde

çalışanların göz yorgunluğu gibi çeşitli sağlık problemleriyle karşılaşması ve verim düşüklüğü yaşaması gibi sorunlar ortaya çıkacaktır (Çeven ve Özer, 2013, s.66).

Bir kurumda iyi bir aydınlatma sistemi kurulurken aşağıdaki özelliklere dikkat edilmesi gerekmektedir:

- Aydınlatma şiddeti yeterli olmalı,
- Aydınlatma her bölgeye aynı derecede yayılmalı,
- Işık yönü ve gölgelemeye dikkat edilmeli,
- Işık yansımalarından kaçınılmalı,
- Kullanılan ışığın özelliği uygun olmalı,
- Aydınlatma sabit olmalı, titreşim ve parlaklık değişimleri engellenmeli,
- Çalışma alanlarında renk seçilirken yansıma ve psikolojik faktörler dikkate alınmalıdır (Hayta, 2007, s.26).

### 2.1.2.2. Gürültü

Gürültü, çevre kirliliği yaratan, insanların fiziksel ve ruhsal sağlığını bozan, işteki verimliliğini düşüren, olumsuz bir etken olarak tanımlanabilir (Özkan, 2015, s.111).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), "Gürültü ve Titreşim" hakkındaki sözleşmesinde gürültüyü, "bir işitme kaybına yol açan, sağlığa zararı olan veya başka tehlikeleri ortaya çıkaran bütün sesler" olarak tanımlamıştır (Camkurt, 2007, s.1).

Gürültü nedenli işitme kayıpları hem dünyada hem de ülkemizde, meslek hastalıkları arasında yaygın olarak görülmektedir (Güner, 2000, s.1). Gürültünün kulakta meydana getirdiği negatif etkiler, hem zamanla oluşabilir hem de o an ortaya çıkabilir. O an oluşan etkiler arasında bir anda meydana gelen yüksek bir sesin kulak zarını yırtması ya da en ufak bir olumsuz faktörden bile çabuk etkilenen korti organının fizyolojisinin onarılamayacak şekilde bozulması gösterilebilir. Zamanla oluşan problemlere ise, o anlık bir sorun yaratmasa bile çok az seviyedeki gürültüye uzun süre maruz kalan işgörenlerde oluşan sürekli işitme kayıpları örnek verilebilir. Yüksek ses; tüy hücrelerini etkileyerek, korti organında hasar oluşturarak ya da işitme sinir hücrelerini zedeleyerek

işitme duyusunda onarılamayacak hasarlar meydana getirir. Çok yüksek gürültüler (patlamalar vb.) kulak zarının delinmesine yol açabilir. Fakat bu olay çok sık rastlanan bir problem değildir ve kulak zarı çoğunlukla kendini yeniler. Gürültünün olumsuz mesleki etkileri arasında işitme kayıpları ile birlikte kulak çınlamaları da yer almaktadır (Yazıcı, 2007, s.14).

Aynı zamanda gürültü çalışanların fizyolojik ve ruhsal sağlığını da olumsuz yönde etkilemektedir. Fizyolojik etkilerin başında; kas kasılmaları, stres, nabız yüksekliği, kalp atışlarının ve kan dolaşımının değişmesi, göz bebeği büyümesi ve uykusuzluk gelmektedir. Gürültünün psikolojik etkilerinin başında ise; asabiyet, korku, tedirginlik, yorgunluk, zihinsel etkinliklerde yavaşlama ve iş başarısının azalması gelmektedir (Çetin, 2000, s.40). İş görenlerin sosyal hayatını da olumsuz yönde etkileyen gürültü, zamanla öfke patlamaları, asabiyet, karar verememe gibi davranış bozuklukları meydana getirmektedir (Hayta, 2007, s.31).

Gürültü ve iş kazaları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmaların ışığında; gürültünün, herhangi bir uyarana karşı verilen tepki süresi üzerinde, hata sayısında ve üretim miktarı başına düşen hata sayısında artış meydana geldiği görülmüştür (Camkurt, 2007, s.95). Bazı araştırmalarda parlatma makinelerini kullanan çalışanların makinenin ürettiği ses yüzünden yaklaşan kişi ve cisimleri duyamadıkları bu nedenle çarpışmalar yaşandığı belirtilmiştir (Brun, 2009, s.38).

*“23 Aralık 2003 tarih ve 25325 sayılı resmi gazetede yayınlanan Gürültü Yönetmeliğine göre;*

*a) Teknik gelişmelere uygun önlemler alınarak, maruziyetten kaynaklanan riskler kaynağında yok edilecek veya en aza indirilecektir. Gürültüden kaynaklanan risklerin azaltılmasında, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliğinin 6. maddesinin (b) bendinde belirtilen genel prensiplere uyulacak ve özellikle;*

- 1) Gürültüye maruziyetin daha az olduğu başka çalışma yöntemlerinin seçilmesi,*
- 2) Yapılan işi göz önünde bulundurarak, mümkün olan en düşük düzeyde gürültü yayan uygun iş ekipmanının seçilmesi,*
- 3) İşyerinin ve çalışılan yerlerin tasarımı ve düzenlenmesi,*

4) İşçilere, iş ekipmanını gürültüye en az maruz kalacakları doğru ve güvenli bir şekilde kullanmaları için gerekli bilgi ve eğitimin verilmesi,

5) Gürültüyü teknik yollarla azaltmak için;

- İşyeri, çalışma sistemleri ve iş ekipmanları için uygun bakım programlarının uygulanması,

7) Gürültüyü azaltacak bir iş organizasyonu ile;

- Maruziyet süresinin ve gürültü düzeyinin sınırlanması,

- "Yeterli dinlenme araları verilerek çalışma sürelerinin düzenlenmesi" gibi önlemler alınacaktır (Gürültü Yönetmeliği, 2003).

### 2.1.2.3. Sıcaklık ve Nem

Günümüzde işgören sağlığı ve verimliliği açısından, çalışılan alanlarda iç ortam hava kalitesinin önemi giderek artmaktadır (Ulucan ve Zeyrek, 2012, s.6). Çalışma şekline uygun, işgörenlerin rahat çalışabilecekleri çalışma ortamlarının yaratılmasında ısı ve nem düzeyi önemli bir etken olarak görülmektedir (Camkurt, 2007, s.96).

Çalışma ortamında yaşanan ısı sorunu çalışanların verimliliğini ve iş tatminini düşürerek, sağlık problemleri yaşamasına neden olmaktadır (Çeven ve Özer, 2013, s.66). Gelişmiş sanayi ülkelerinde hafif fiziksel işleri yapan işgörenlerin çalıştığı kurumlarda en rahat ortam sıcaklığının 18.3 °C derece olduğu belirlenmiştir. Rahat bulunan çalışma ortamının sıcaklığının alt ve üst sınırlarının da 15-20 °C derece olduğu saptanmıştır (Camkurt, 2007, s.96). Fizyolojik olarak insan, sıcaklık açısından rahat iklim dediğimiz bölgenin altına indiğinde 20°-15° arasında soğuğu hissetmeye başlar. İş yerinde uzun süre soğuk ortamda kalan personelde performans kaybının yanı sıra, el ve ayakta hareket kabiliyeti azalır ve bu durum kazalara yol açar (Babalık, 2005, s.155).

İş kazalarının önlenmesi ve verimliliğin artırılması için çalışma ortamına ve mevsime uygun sıcak ve soğuk çalışma koşullarının oluşturulması oldukça önemlidir (Camkurt, 2007, s.96). İnsanın sıcağa karşı direnci, soğuğa karşı sahip olduğu dirençten daha azdır. Sıcak ortamda vücutta ısının birikmesiyle çalışmayı istememe, performans düşüklüğü, derinin kızarması, kalp atış hızının artması ancak nabzın zor algılanması gibi sorunlar

kendini gösterir (Babalık, 2005, s.156). Sıcak ortam koşullarında refleksler ter bezlerini sürekli uyarır ve çalıştırır. Bu işlem terlemeyi ve ısı kayıplarını artırır (Sabancı, 1999). Bunun sonucunda hata oranı artar ve uyku hali ortaya çıkar (Güler, 2004, s.434).

Çalışma ortam koşullarından biri olan sıcaklıktan sonra işgörenler üzerinde etkili bir diğer etmen nemdir. Nemlilik belirli hacimdeki sıcak havada bulunan özgül buhar nemini tanımlar (Güler, 2004, s.437). Sıcaklığın yüksek olduğu durumlarda nem işgörenleri olumsuz yönde etkilemektedir (Çeven ve Özer, 2013, s.66). Rahat bir çalışma ortamı için ısıtılan odalarda %40-50'lik bağıl nem arzu edilir. Nem oranı %30'un altına düştüğünde hijyenik olarak istenmeyen bir durum oluşur ve burun mukozasında, solunum yollarında susuzluk meydana gelir (Sabancı, 1999). Nemin insanın terlemesi ve terin buharlaşması üzerindeki etkisi termal konfor açısından önem taşımaktadır. Göreceli nem değeri %80'in üzerine çıktığında ter salgılanır ancak buharlaşamaz, %20'nin altındaki nem değerlerinde ise ter buharlaşır, deri ve mukoza kurduğundan enfeksiyona eğilimi artar (Güler, 2004, s.437).

Temizlik çalışanlarının sıcak ve nemli atmosferde çalışması sonucunda, buharlaşmayan terden dolayı kıyafetlerin nemli kalması nedeniyle ciltte kaşınma, yanma ve batma hissi gibi semptomlar görülür. Bu da çalışma kapasitesini düşürür (Brun, 2009, s.39).

#### **2.1.2.4. Havalandırma**

Çalışma ortamının havalandırılması da oldukça önemlidir. İş yerinin havalandırma sistemlerinin uygunluğu çalışanların sağlığını ve verimliliğini önemli derecede etkilemektedir (Camkurt, 2007, s.101). İş görenlerin yaptıkları işten kaynaklı belli bir süre aynı ortamda bulunmaları gerekmektedir. Özellikle kalabalık çalışma alanlarındaki oksijen miktarı önemli derecede azalmaktadır. Dolayısıyla temiz havaya, oksijene olan ihtiyaç artmaktadır (Çeven ve Özer, 2013, s.67). Çalışanların çalışma hızlarının artması ve verimliliğin yükselmesi için çalışma alanındaki havanın temiz olması gerekir (Camkurt, 2007, s.101).

Belirli sayıda işgörenin yer aldığı çalışma alanlarının hacmi ne kadar büyük olursa, havalandırmaya o kadar az ihtiyaç duyulmaktadır. Havalandırma, doğal ve yapay havalandırma olmak üzere iki yolla gerçekleştirilir (Hayta, 2007, s.25). Doğal



havalandırma, negatif ve pozitif basınç, sıcaklık farkı ve rüzgar etkisi yardımıyla doğal yollarla iç ortama taze hava sağlanmasıdır (Sert, 2014, s.11). İş yerinin doğal havalandırması kapı ve pencereleri belirli zaman aralıklarıyla açarak yapılabilir (Sabancı, 1999). Doğal havalandırma kullanılacaksa binanın yerleşim yeri, çevredeki ağaçların yeri, bina yapılırken kullanılan malzemeler ve yalıtım önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca çalışma alanındaki yapılan işin niteliği ve çalışanların hareket yoğunluğuna göre bireylerin sıcaklığa dayanıklılığı, bağıl nem gibi hususlar da dikkate alınmalıdır (Sert, 2014, s.13). Klimalar, vantilatörler ise yapay havalandırmadır. Yapay havalandırma kurulacak sistemlerde binanın konumu pencerelerin varlığı ve bu odadaki kişi sayıları dikkate alınmalıdır (Sabancı, 1999).

*“Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından 10.02.2004 tarih ve 25369 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan ‘İşyeri Bina ve Eklentilerinde Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik’in 6. maddesi kapalı ortamların havalandırması ile ilgilidir. Bu madde ile kapalı ortamlarda gerekli havalandırmayı sağlamak ve havalandırma sistemi çalışmadığı zaman devreye girecek bir uyarı sistemini kurmak işverenin sorumluluğu”* olarak açıklanmıştır (Soysal ve Demiral, 2007, s.225).

Temiz hava ihtiyacının karşılanması, çalışan makinelerin ve işgörenlerin yaydığı ısının dağıtılarak serinlik hissiyatının sağlanması, havaya karışan zararlı maddelerin seviyesinin azaltılması için çalışma ortamının havalandırılması şarttır (Şafak, 1997, s.109).

Kapalı çalışma alanlarına sahip çalışma yerlerinin havası, işgörenlerin terleme ve solunumları ile işyerinde kullanılan makineler nedeniyle açığa çıkan gaz, buhar ve toz sonucunda kirlenir (Sönmez ve Ark, 2009, s.128). Temizlik yapılırken ortaya çıkan kimyasallar ve tozlar ortam havasına karışır. Buna bağlı olarak işgörenler çeşitli sağlık sorunlarıyla ile karşılaşabilmektedir. Yapılan araştırmalarda toz seviyesi restorasyon veya inşaat yapılan alanlarda diğer alanlara göre iki kata kadar daha fazla ölçülmüştür. Aynı şekilde en yüksek toz seviyesi kuru süpürme işlemi yapılırken ortaya çıkmaktadır (Brun, 2009, s.26).

İşgörenlerin havalandırma esnasında sağlıklarını negatif yönde etkileyebilecek durum ve hareketlerden kaçınmaları gerekmektedir. Aksi takdirde işgörenler boyun tutulması,

baş ağrısı, burun tıkanıklığı gibi sağlık sorunlarıyla karşılaşabilirler. Bu da iş veriminin düşmesine neden olabilir (Çeven ve Özer, 2013, s.67).

### 2.1.2.5. Renk

Renkler, içerdikleri düşük ya da yüksek titreşimli enerjileriyle insan psikolojisi ve davranışları üzerinde etkili olmaktadır. Renklerin psikolojik etkileri, insanın zihinsel aktivitelerini, fiziksel performansını, psiko sosyal durumunu etkilemekte, insan-donanım-çevre sistemi içinde önemli bir rol üstlenmektedir. (Sağocak, 2005, s.78).

Her çalışma ve hizmet alanı için rengin önemi tartışılmaz bir konudur. Renkler, işgörenlerin sıcaklık ve soğukluk duygularını yönlendiren faktörlerdendir (Hayta, 2007, s.28). Sıcak renkler çalışanları neşelendiren, fiziksel gücü, enerjiyi, dinamizmi arttıran, metabolizmayı hızlandıran renkler olarak tanımlanır (Akt: Sağocak, 2005, s.78). Ancak sıcak renklerin fazlası aşırı heyecan, yorgunluk, şiddet, saldırganlık ve konsantrasyon bozukluğu gibi olumsuz sonuçlar da doğurabilmektedir (Gül ve Ark, 2015, s.419). Diğer renk sınıfı olan soğuk renklerin çalışanlar üzerinde; yatıştırıcı, güven, huzur, sorumluluk, düzen, ferahlık, barış, özgürlük gibi duygular uyandırdığı görülmektedir. Aynı zamanda aşırısı kasvet, tembellik, hayalperestlik, duygusallık gibi faktörler soğuk renklerin olumsuz yan etkileridir.

Ayrıca renklerin uyarı işareti olarak da kullanıldığı görülmektedir.

**Kırmızı:** Yangın söndürme araç ve gereçlerinde kullanılmaktadır.

**Canlı turuncu:** Makine ve tezgahların tehlikeli bölgelerinde, kesici, vurucu, dişli ve kayış gibi tehlikeli ve hareketli kısımlarda kullanılmaktadır.

**Sarı:** Fiziksel tehlikelerin olduğu yerlerde kullanılmaktadır.

**Yeşil:** Güvenliği ifade etmektedir. İlk yardım malzemelerinin konulduğu yerler bu renge boyanmaktadır.

**Mor:** Radyasyon tehlikesini göstermektedir.

**Mavi:** Uyarı rengi niteliği taşımaktadır.

**Beyaz:** Düzen işareti olarak kullanılmaktadır (Demirbilek,1995, s.29).

Kullanılacak renklerin birimin karakterini ve burada çalışanların görevlerini belirleyici nitelikte olmasına özen gösterilmelidir. Birden fazla renk kullanımı rahatsızlık vereceği için çok fazla tercih edilmemelidir. Uzun süre çalışılacak iş ortamlarında dinlendirici etki yapan soğuk renkler, kuzeye bakan çalışma alanlarında sıcak tonlu renkler kullanılmalıdır. Güneye bakan alanlarda ise soğuk renkler kullanılmalıdır (Şafak, 1997, s.107).

#### **2.1.2.6. Ergonomi**

Ergonomi; *“Çalışan ile kullandığı makine ve ortam arasında en iyi uyumu sağlayarak minimum çaba ve minimum zamanda, maksimum verimi elde etme yollarını ortaya koyan bir bilim dalı olarak”* tanımlanır (Kaya, 2008, s.26).Ergonomi kavramı içerisinde sadece ortam tasarımı yer almamaktadır. Çalışma ortamı koşullarının (aydınlatma, gürültü, havalandırma, ısı, nem, toz, titreşim vb. unsurlar) yapılan işin niteliğine ve işgörenlere uygun bir şekilde düzenlenmesi de ergonomi kapsamına girmektedir (Koçer, Yazıcı ve Ekici, 2016, s.556).

İş görenlerin kurumdaki zamanının büyük bir çoğunluğu çalışma alanında geçtiğinden dolayı, buradaki ortam koşullarının, yerleştirme planının ve kullanılan araç-gereçlerin en yüksek verimi sağlayacak şekilde oluşturulması gerekmektedir (Kaya, 2008, s.28). İş görenlerin ergonomik faktörlere göre düzenlenen iş yerlerinde motivasyonlarının ve performanslarının daha yüksek olduğu, daha az yoruldukları ve çalışma koşullarından daha az şikâyetçi oldukları yapılan araştırmalarda kanıtlanmıştır (Koçer, Yazıcı ve Ekici, 2016, s.556).

Fiziksel açıdan rahat bir iş yerinde çalışan işgörenlerin, iş uyumu ve doyumunu arttıkça çalışma psikolojileri de pozitif yönde etkilenmektedir (Koçer, Yazıcı ve Ekici, 2016, s.555). Her iş niteliği fark etmeksizin çalışan üzerinde fiziksel ve zihinsel strese neden olur. Bu stresler belirli sınırlar arasında olduğu sürece, çalışma performansı olumlu şekilde etkilenir ve çalışanın sağlığı korunmuş olur (Güler, 2004, s.3). Ergonomik faktörlerin iş yerinde doğru bir şekilde uygulanması, gerçekleştirilecek iş kazalarının önüne geçilmesini de sağlar (Koçer, Yazıcı ve Ekici, 2016, s.2).

Ergonomi kişilerin hayatının insana uygun hale getirilmesini sağlayarak yaşam standardını da yükseltir (Güler, 2004, s.8). Ergonomik önlemler ile çalışanların fiziksel ve ruhsal kabiliyetlerini en iyi şekilde kullanmaları amaçlanmaktadır (Hayta, 2007, s.37). Ergonomik çalışmalarla iş düzeninin çalışan üzerinde oluşturduğu fizyolojik, psikolojik problemler en aza indirilerek verimliliğin en yüksek seviyede tutulması ve sağlıklı bireyler olarak uzun yıllar çalışması sağlanabilir (Şafak, Yertutan ve Erkal, 2006, s.82) .

Kişinin hayatının büyük bir bölümünü çalışmaya ayırmasının sonucu olarak, ergonomi ilkelerinin yaygın olarak kullanılması, insan hayatında işin önemine ve çalışma ortam koşulları ile sağlık arasındaki ilişkiye bağlıdır (Güler, 2004, s.10). Bir iş yerinde ister makine ister el aleti olsun iş aracından yararlanma, üstün verim alma, personelin işe gönüllülüğü ve verimi, çok büyük oranda iş aracının, iş yerinin ve iş için seçilen yöntemin çalışan insana uyumuna bağlıdır (Babalık, 2005, s.297). Bir çalışma yerinde sağlanan yeterli boş alan, çalışma kolaylığı, iş verimi ve iş güvenliği, işgörenin rahat çalışabilmesi için gerekli olan faktörlerdir (Güler, 2004, s.8).

Kurum Ev İdaresi Hizmetlerinden bazıları zihinsel yetenek ve beceri, bazıları da fiziksel güç gerektirse de ağırlıklı olarak fiziksel güce dayalı olarak yürütülür (Erkal, Şafak, Yertutan ve Coşkun, 2009, s.159). Bu alanda çalışan temizlik personelinin çoğu bir çalışma günü içerisinde çok çeşitli görevler üstlenirler (Brun, 2009, s.36). Bir günlük çalışmanın sonucunda personelin daha az fiziksel çaba ile zinde olmasının sağlanması için **İş Etüdü**, **Hareket Ekonomisi** ve **İş Basitleştirme** gibi faktörler önemli yer tutar (Terzioğlu, 1998, s.11).

**İş Etüdü**, daha iyi seviyeye getirmek için belirli bir olguyu ya da faaliyeti ekonomik ve içerik yönünden etkileyen tüm faktörleri inceleyen ve insanın çalışmasını en geniş açıdan araştıran bir tekniktir (Orbak ve Cengiz, 2010, s.25). İş etüdü bir insanın işini yaparken kullandığı yöntemlerden başlayarak, işin bitmesi için gerekli süre, çalışma alanındaki uygulanan ilkelerin iş verimine etkileri, motivasyon uygulamalarının etkinliği, iş analizi gibi yaklaşımlarla incelenir (Erkan, 2001, s.202). **Hareket Ekonomisi**, vücut mekaniğini esas alarak, insanın daha verimli ve ekonomik, daha az yorulmuş çalışmalarıyla ilgili prensipleri kapsar (Terzioğlu, 1998, s.12). **İş basitleştirme**, işin sadece birkaç işlemde oluşan en küçük bölümlere ayrılmasıdır. Bu

yöntemlerle yapılan işte uzmanlaşma meydana gelir. İş basitleştirme uygulandığında uzun süreli eğitimlere ihtiyaç duyulmaz ve iş herkes tarafından öğrenilmiş olur. İş yapan çalışan aynı işi sürekli tekrarladığından verimlilik artar. Ev idaresi personeli tarafından hizmet üretimi sağlanırken kararsızlık ve düşük periyotlar nedeniyle çok fazla çaba israfı vardır. İş basitleştirme programları ile iş yükleri %50 oranında azaltılabilir (Terzioğlu, 1998, s.13).

Temizlik işindeki asıl ergonomik risk faktörü yanlış vücut duruş şeklidir. Personel gün içerisinde iş yaparken çok sayıda tekrarlayan eğilme, doğrulma, kaldırma, itme, çekme, yürüme gibi çeşitli hareketler yaparlar (Şafak ve Erkal, 2011, s.171). Emek yoğun bir hizmet alanı olan Kurum Ev İdaresi personelinin işlerini yapması için kaslarını kullanması gerekir (Terzioğlu, 1998, s.12). Birçok araştırmada görülmektedir ki, temizlik işlerinin yorucu ve zorlayıcı etkisi, kalp ve kas rahatsızlıkları için olumsuz bir faktördür. Örneğin yer silme (mopping) esnasında kollar aşırı oranda statik ve dinamik güce maruz kalır. Bu tarz musküler hareketler kas yorgunluğuna ve kas- iskelet sistemi problemlerine neden olabilir (Brun, 2009, s.33).

Temizlik çalışanları tarafından taşınan yüklerin ağırlığı da göz önünde bulundurulması gereken önemli bir risk faktörüdür (Brun, 2009, s.33). Bir kütleyi kaldırma, tutma ve taşıma çok fazla güç gerektirdiğinden ağır iş grubuna girer (Babalık, 2005, s.367). Kaldırılacak veya taşınacak bir yükün sadece ağırlığı önemli değildir. Bununla birlikte büyüklüğü, ağırlık merkezinin durumu, hassas olması, uygun tutacak yerlerinin olması, iş güvenliği bakımından risk teşkil etmesi, çalışanın zorlanması gibi faktörler de işgöreni etkilemektedir (Kaya, 2008, s.31). En zor kaldırma ve taşıma faaliyetleri mobilya ve cilalama vb. makinelerin taşınmasıdır. Kaldırma ve taşıma sırasında meydana gelen problemlerin ana nedeni taşıma sırasında oluşan uygunsuz vücut duruş biçimidir (Brun, 2009, s.33).

Yüklerin kaldırma ve taşınmalarında çalışma verimi omurganın korunması ile birlikte düşünülmelidir. Uygun olmayan çalışma konumu omurgada deformasyona neden olur (Sabancı, 1999). Ağırlık kaldırmadan önce ağırlığın kaldırılacağı yol üzerinde bulunan hareketi engelleyecek her şey ortadan kaldırılmalıdır. Öne doğru eğilerek ağırlık kaldırmaktan kesinlikle kaçınılmalıdır (Güler, 2004, s.265). Yük hiçbir zaman aniden kaldırılmamalı, kaldırma sırasında bel döndürülmemelidir (Babalık, 2005, s.372).

Uygun tutma yerlerinin bulunması, aşırı büyük ve elin uzanmayacağı yüklerin taşınmasında önemlidir. Tutma yerleri bulunmuyorsa, omurgaya aşırı yüklenmeyi önleyecek başka çözümler üretilmelidir. Taşınacak eşyanın emniyet kullarına uygun olarak nakledilmesi için tutma yerlerinin tüm parmakları içine alacak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir. Ayrıca keskin köşeleri bulunmayan tutma yerleri tasarlanmalıdır (Kaya, 2008, s.32). Yük indirilirken sırt mümkün olduğunca düzgün, dik ve kambursuz olmalı, yavaş bir şekilde yere indirilmeli ve parmakların ezilmesini önleyecek bir platform üzerinde çalışılmalıdır (Babalık, 2005, s.372).

Kurum ev idaresi personelinin kas ve iskelet sistemi problemlerine neden olan temizlikle ilgili olumsuz ergonomik etmenler;

- Dar çalışma alanlarında uzanma ve eğilme sırasında oluşan yanlış vücut duruşları,
- Yüklerin kaldırılması ve taşınması,
- Çalışma sırasında gereğinden fazla kuvvet gerektiren hareketler (Ovma,sıkma gibi..),
- Sürekli tekrarlayan hareketlerin yapılması ve yetersiz dinlenme süreleri,
- Statik iş yükü,
- Kullanılan ekipmanların ergonomik özelliklerinin yetersiz olması gibi etmenler gösterilebilir (Brun, 2009, s.33).

#### 2.1.2.7. İşgören Makine Uyumu

*“İnsan-makine sistemi insan ve makinenin birbirleriyle olan karşılıklı ilişkisi”* olarak tanımlanır (Sabancı, 1999). Ergonomi bilimi insan makine sistemlerinin geliştirilmesinde en uygun fiziksel, ruhsal ve bedensel ortamı tasarlamak için kişi ve yaşadığı ortam bağıntısını en ayrıntılı şekilde incelemek zorundadır (Güler, 2004, s.203).

Sadece insan ölçütleri temel alınarak makinelerin yapılması yeterli olmamaktadır. İnsan ve makine ilişkisinin birbirinden ayrılmadan incelenmesi gerekmektedir. Bu insan makine sistemi olarak adlandırılır. Bu sistemin bir parçası olarak görülen insan ve makine, çalışma ortam koşullarında bir bütün olarak değerlendirilir (Güler, 2004, s.203)

Makine; yüksek hızda ve hatasız bir şekilde çalışabilen ve aynı zamanda çok güçlü bir cihaz olarak tanımlanmaktadır. İnsan ise yavaş hareket eden enerjisini küçük miktarda kullanabilen diğer taraftan çok esnek ve uyumlu bir canlıdır (Sabancı, 1999). Makineler oldukça seri ve kuvvetli çalışan araçlar olması sebebiyle çalışma hayatında işgörenlere büyük yararlar sağlamaktadır. Fakat çalışma şekli açısından rahat uyum sağlanan araçlar değildirler (Güler, 2004, s.203).

Çalışma ortamında işgörenlerin kendisi için yapılan makinelere uyum sağlamanın beklenmesi, hem bir takım güvenlik sorunlarına neden olur hem de verimliliği düşürür (Güler, 2004, s.203). Kurum ev idaresi alanında çalışanların rahat kullanımı için uygun olmayan tutma kolları olan makineler ve kullanılan ekipmanlar ergonomik risk faktörleri arasında yer alır (Brun, 2009, s.33).

#### **2.1.2.8. Kişisel Koruyucular**

Kişisel koruyucu donanım, tehlikelerin, korunmayı sağlayacak toplu tedbirlerle veya iş planları ve çalışma yöntemleriyle engellenemediği, tam olarak önlenemediği zamanlarda ve iş kazası ya da meslek hastalığının engellenmesi, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kuralları çerçevesinde korunması ve bu kuralların iyileştirilmesi amacıyla kullanılır (Kurt, 2015).

Vücudun koruduğu bölgeye göre farklılık gösteren, kişisel korunma araçları, kendi aralarında her bir bölge için farklı şekilde adlandırılmaktadır (Hayta, 2007, s.34). Buna göre kişisel korunma araçları; eldivenler, kulak koruyucuları, göz koruyucuları, ayak ve bacak koruyucuları, solunum sistemi koruyucuları, koruyucu elbiseler ve emniyet kemerleri şeklinde gruplandırılabilir (Özdemir, 1998, s.306).

Kurumlarda; çalışanların ve yapılan işlerin güvenliğini sağlamak amacıyla, gerekli koruyucu teçhizatlar kurum yönetimi tarafından sağlanmalıdır. Tüm kişisel koruyucu donanım, kolay ulaşılabilir, kuru, serin, iyi havalandırılan, doğrudan güneş ışığı ve ısı kaynaklarına maruz kalmayan yerlerde üretici firmaların prospektüslerde belirttiği şartlarda depolanmalıdır (Taşyürek, 2007, s.24).

İşverenler çalışanlara kişisel koruyucu donanımları nerelerde ve hangi tehlikeler karşısında kullanacağı ile ilgili eğitim verme konusunda sorumludur. Bu nedenle uygulamalı olarak çalışanlara eğitim verilmesini sağlamalıdır (Kurt, 2015).





## 2.2. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI

Son yıllarda tüm kurumlarda planlı, sistemli, programlı bir Ev İdaresi Hizmeti gerekliliği daha fazla hissedilmekte ve önemi daha iyi anlaşılmaktadır (Şafak ve Erkal, 2011, s.2). Ekip çalışmasının yer aldığı tüm sektörlerde çalışan meslek gruplarının hizmetteki yeri ve önemi tam olarak öğrenilip kabullenildiği zaman hizmet hedefine ulaşır. Eldeki imkanlardan en üst seviyede yararlanılarak, hizmet sunulan ve sunan kişilere hijyen kurallarına uygun, sağlıklı, emniyetli, düzenli ve güzel bir çevre yaratma arzusu taşıyan kurum ev idaresi bu ekibi oluşturan hizmet sektörlerinden birisidir (Yertutan ve Coşkun, 2009, s.4). Hizmet sektöründe, çağdaş işletmeciliğin bir gereği olan Kurum Ev idaresi hizmetleri kurumun verimliliğini arttırmada önemli fonksiyonlara sahiptir (Terzioğlu,1998, s.9).

Kurum ev idaresi emek yoğun bir hizmet alanıdır. Üretimde kullanılan araç-gereç, malzeme, yöntem vb. diğer tüm kaynakların etkinliği bunları kullanan iş gücünün verimliliğine bağlıdır. Günümüzde personelin verimliliğini arttırmak için sağlıklı ve rahat çalışmaya büyük önem verilmektedir. Çünkü bir insanın bir iş gününde yaptığı iş miktarını istenen kalitede maksimuma çıkarabilmesi, kullandığı araç-gereç ve yöntemlerin yanı sıra, çalışma sırasında yetkinliğini etkileyen;

- Motivasyon, moral, diğer çalışanlarla ilişki, kontrol vb. sosyo-psikolojik faktörlere,
- Çalışma sırasındaki fizyolojik durumuna,
- Çalışma ortamının çevresel özelliklerine,
- Zamana,
- İşin yapılması için sağlanan kolaylıklar ve çalışma düzenine,
- Ücret ve sosyal yardımlar vb. ekonomik faktörlere de bağlıdır (Terzioğlu, 1998, s.10).

Kurum ev idaresinde çalışan personel sayılarındaki yetersizlik, zor çalışma koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, düzensiz çalışma saatleri, farklı düzeyde eğitim görmüş kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının aynı olması gibi bir dizi soruna sahiptir (Gürsoy, 2013, s.65). Ayrıca çalışma ortamında, mesleki görevini yürütürken, kullandıkları makineler, çalışma ortamındaki zehirli maddeler, insan yapısına uygun olmayan çalışma ortamı gibi nedenlerle çeşitli mesleki tehlikelerle de karşılaşmaktadır (İlhan ve ark, 2006, s.433). Çalışma hayatında karşılaşılan makine ve tezgâhlar, el aletleri, taşımacılığın yarattığı sorunlar her gün küçümsenmeyecek sayıda insan hayatına mal olmakta veya geçici ve sürekli iş göremezlikle sonuçlanan kazalara sebep olmaktadır (Çopur ve ark, 2006, s.157).

Ev idaresi personeli yalnızca sağlık problemleriyle değil aynı zamanda psikolojik problemlere neden olan stresle de başa çıkmak zorunda kalmaktadır. İş yükünün ağır olması, düzensiz çalışma saatleri ve yaptıkları işin zorluğu gibi nedenlerle stres altında çalışan ev idaresi personeli olumsuz yönde etkilenmektedir (Erkal ve Ateşoğlu, 2016, s.569). Yeterince açık olmayan iş tanımları ve kuralları, yetersiz gözlem, çok sayıda sorumlu olunan kişi, iş arkadaşları arasında işbirliğinde yetersizlik, uygun olmayan çalışma koşulları, kazalara karşı yeterli önlem almama, yeteneği gösterme olanağı bulamama gibi faktörler personelin işinde zaman zaman aksamalara neden olabilmektedir. Bu aksamaları önlemek için; personele değer verildiğini göstermek, uygun çalışma koşulları sağlamak, deneyim kazandırmak, bilgisini arttırmak, problemlerinin çözümünde yardımcı olmak ve ait olma duygusunu aşılama gerekmektedir (Şafak ve Erkal, 2011, s.21).

Çalışma alanında ve iş yerlerinde verimli bir çalışmanın elde edilebilmesinde çalışma ortam koşullarının önemi çok büyüktür (Acun, 2014, s.4). Hangi kurum olursa olsun, insan için insanla gerçekleştirilen hizmetlerin daha kaliteli hale getirilmesi, yine insan için insanla gerçekleştirilir. Bu nedenle kurumlarda tüm çalışanların daha kaliteli üretimde bulunmasını sağlayıcı ortamın gerçekleştirilmesi gerekir (Yertutan, 1998, s.18). Bu koşullara sahip bir çevre sadece kurumun hizmet verdiği kişiler için değil aynı zamanda kurum personeli ve kurumdan hizmet alanlar için de önemlidir (Şafak ve Erkal, 2011, s.1).

Kurumlarda işin yürütülmesiyle ilgili olarak daha iyi iş ortamı yaratmak için çaba gösterilmelidir ( Şafak ve Erkal, 2002, s.74). İdeal çalışma koşullarına göre, kurum ev

idaresi alanında üretimin nasıl arttırılacağı, bir günlük çalışmanın sonunda personelin işler için daha az fiziksel çaba ile zinde olmasının nasıl sağlanacağına yönelik yöneticiye; **İş etüdü, hareket ekonomisi, iş basitleştirme, örgüt iklimi** konularında bilgiler ve uygulamalar yardımcı olur (Terzioğlu, 1998, s.11).



### 2.3 MOTİVASYON VE MOTİVASYON KAVRAMI

Üretim kapasitesi ve verimliliğini arttırmak için iş gücünü oluşturan bireylerin motivasyonunun nasıl artırılabilceği konusu uzun yıllardır literatürde tartışılan bir konudur (Utaş, Çinko ve Işıl, 2017, s.1). İşletmelerin başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürebilmeleri için, insanın her açıdan iyi incelenip anlaşılması ve insana uygun çalışma alanlarının düzenlenmesi gerekmektedir. Motivasyon işgörenlerin örgütsel hedefler doğrultusunda istekli bir şekilde çalışması ve verimli olması için gerekli koşulların incelenmesi ve düzenlenmesi şeklinde tanımlanabilir. Motivasyon özellikle kabiliyetli, tecrübeli ve bilgili kişileri çalıştırabilmek, onların bilgi ve yeteneklerini daha üst seviyelere çıkarabilmek açısından oldukça önemlidir (Karakaya ve Ay, 2007, s.55).

Motivasyon kelimesi, eski Latin alfabesinde “Movere” kelimesinden doğmuş olup “hareket etmek” anlamına gelmektedir. Daha açık bir ifadeyle Motivasyon, insan davranışını yönlüten ve belirleyen bir enerji olarak tanımlanabilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.177). Başka bir ifadeye göre de motivasyon, insanların günlük hayatta sergilemiş olduğu davranışların nedenini açıklamaya çalışan bir olgu şeklinde de düşünülebilir (Şimşek ve Çelik, 2009 s.64). Yapılan tanımlardan anlaşıldığı gibi motivasyon; **“ihtiyaç ya da beklentiler, davranış, amaçlar ve geribildirim”** konularından oluşmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.177).

Motivasyon yönlendirici bir kuvvettir. Motivasyonda ana görev, çalışanların verimli, etkili ve en önemlisi istekli çalışmasını sağlamaktır. İş görenler örgütün hedefleri doğrultusunda çalıştığı sürece yöneticilerin başarısı da artacaktır. Yöneticilerin, işgörenleri motive etmek için çalışma ortamını çalışana uygun bir şekilde düzenlemesi, çalışanlarda iş tatminini artıracaktır. Böylece, hem çalışanlar tatmin edilmiş olurken, hem de kurumun hedeflerine ulaşması kolaylaşmış olur (Özdemir ve Muradova, 2008, s.147)

Yöneticinin birincil görevi nitelikli ve verimli bir örgüt oluşturmaktır. Bunun için ise, çalışanların yüksek derecede motive olmaları gerekmektedir. Kurumlarda işgörenlerin hepsi kendisine verilen vazifeyi yerine getirmek için istekli olmadıkça yönetsel faaliyetlerden sonuç alınamaz (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.177). Bu nedenle çalışma alanlarında işgörenlerden istenen üretkenliğin sağlanabilmesi ve huzurlu bir iş ortamının oluşturulması için işgörenlerin niteliklerine göre ihtiyaçları sınıflandırılmalı

ve karşılanmaya çalışılmalıdır. Sadece bu yolla etkin, üretken ve motive olmuş işgörenlerin meydana getirdiği başarısı yüksek bir takımla çalışma fırsatı elde edilebilir (Karakaya ve Ay, 2007 s.55).

Yönetici, kurumun amaçlarına ulaşabilmesi açısından motivasyonun ve insan gereksinimlerinin önemini farkında olmalıdır. Motivasyon, çok farklı insan gereksinimlerini gidermeye yönelik bir süreçtir. Yönetici bu gereksinimleri bilmeli, kişiden kişiye göre farklılık gösterdiği bilincinde olmalı ve davranışları çözümleyebilmelidir (Korkmazer ve Aksoy, 2017, s.822).

Motivasyon karmaşık kavramlardan birisidir (Ulukuş, 2016 s.248). Günümüzde sıkça kullandığımız bir kavram olan motivasyon, iş hayatında çalışanların performansına doğrudan etki etmesi nedeniyle daha da önemli bir kavram haline gelmiştir (Katı ve Düşükcan, 2017, s.2). Kelime anlamıyla güdüleme manasına gelen motivasyon, en kolay anlatım ile herhangi bir şeyi bir insana yaptırmaktır (Ruthankoon ve Ogunlana, 2003, s.333).

Kurumun türü ve hizmet alanı fark etmeksizin yöneticiler motivasyona gerekli önemi vermek zorundadır. Motivasyon ile performans yakından ilişkilidir. Motive olmayan işgörenden yüksek performans göstermesi istenemez. İşletme yöneticisi, kurum içi ve dışı fiziksel, ruhsal ve sosyal çevreyi ve ihtiyaçları analiz edebiliyorsa, performansı yükseltmek için çalışanlardan gerektiği gibi faydalanma seçeneklerini belirleyecektir (Öğüt, Akgemci ve Demirsel, 2004, s.286).

İşletmeler çalışanlarını motive edebilmek için bazı motivasyon araçlarından faydalanırlar. Ekonomik, psiko-sosyal, örgütsel ve yönetsel araçlar olmak üzere 3 farklı gruba ayrılan bu araçların çalışanlar üzerindeki etkisi, istek ve ihtiyaçların farklılaşmasından dolayı farklılık göstermektedir (Katı ve Düşükcan, 2017, s.2).

Günümüze kadar birçok araştırmacı çalışanları motive eden faktörler ile ilgili birçok çalışma yapmış ancak her insan farklı kişiliğe sahip olduğu için sadece bir kuramın çalışanı motive eden faktörleri açıklayamayacağı sonucuna varılmıştır. Bunun sonucunda farklı farklı motivasyon teorileri ortaya çıkmıştır (Ulukuş, 2016 s.248). 1900'lü yıllardan günümüze kadar geliştirilen bu teoriler, anlaşılması zor olan motivasyon kavramını, farklı boyutlardan incelemesi nedeniyle aralarında farklılaşmaktadır (Katı ve Düşükcan, 2017, s.2). Elton Mayo kişilerarası ihtiyaçların

çalışanların motivasyonunda oynadığı rolü vurgularken Frederick Taylor'a göre çalışanlar para ve maddi kazançlarla motive olmaktadır. Bazıları motivasyonun tanımlanmasında özel ihtiyaçların önemini vurgulamıştır. Sonraki teoriler çalışma davranışları ve çıktılar arasındaki bağlantının üzerinde durmuştur (Riggio, 2014, s.189).

Motivasyonun niteliğini açıklamaya çalışan motivasyon teorileri genel olarak iki başlık altında incelenmektedir. Birinci gruptaki teoriler motivasyonun içeriğini araştırarak güdülenmenin nedenlerini ortaya koymaya çalışır. Kapsam teorileri olarak adlandırılan bu kuramlar, insanın ihtiyaçlarını, motivasyonu yaratan halleri ve olguları bulmaya çalışmaktadır. İkinci gruptaki motivasyon kuramları ise, güdülenmenin meydana gelişini, basamaklarını inceleyen süreç kuramlardır. Süreç kuramları ihtiyacın doğuşundan doyumuna kadar gözlenebilen motivasyon evriminin niteliğini tanımaya çalışır (Ergül, 2005, s.69). Birinci grup kuramlar içsel etmenlere ağırlık vermekte iken, ikinci grup kuramlar, dışsal etmenlere ağırlık vermektedir (Koçel, 2007, s.485).

### **2.3.1. İçsel ve Dışsal Motivasyon**

Motivasyon, çalışanı eyleme iten gücün kaynağı bakımından içsel ve dışsal motivasyon olmak üzere iki başlık altında incelenir (Ersarı ve Naktiyok, 2012, s.83). İçsel motivasyonla alakalı ilk psikoloji araştırmalarında, içsel (intrinsic) ve dışsal (extrinsic) motivasyon ayrımının yapıldığı görülmektedir. 1890'lı yıllarda ampirik psikolojinin öncülerinden biri olan William James, motivasyon konusunu araştırmıştır. William James'in teoremlerine göre bir kişinin diğer kişinin ilgisini incelemesi için içsel olarak güdülenmesi gerekmektedir (İbicioğlu, Özdaşlı, Dalğar ve Yılmaz, 2013, s.94)

İçsel motivasyon, kişinin içinde yer alan gereksinimlerine verdiği tepkilerdir (Ersarı ve Naktiyok, 2012, s.83). Kişi bir eylemi yaparken gerçekleştirdiği işin dışında herhangi bir görünen ödülle güdülenmedi ise içsel motivasyondan bahsedilebilir (Deci, 1972, s.107). Merak, bilme gereksinimi, yeterli olma arzusu, başarıya ve gelişme isteği gibi faktörler içsel güdülere örnek verilebilir (Ersarı ve Naktiyok, 2012, s.83).

İçsel motivasyon kavramına göre, çalışanlar işlerini iyi yapmanın ya da zorlukların üstesinden gelmenin verdiği tatminin ödülü ile işlerindeki zorluklara karşı motive olurlar. İşlerini mücadele dolu olması, beceri ve yeteneklerini geliştirme fırsatı vermesi

nedeniyle sevdiğini söyleyen kişiler içsel motivasyonu olan çalışanlardır (Riggio, 2014, s.197). İşin yapısından kaynaklı olan içsel motivasyon araçları, işin içeriğiyle ilgilidir. İşin merak uyandırıcı ve zorlayıcı olması, bağımsızlık hissi, sorumluluk duygusu, yaratıcılık, çalışanın beceri ve yeteneklerini kullanma olanakları, çalışan açısından önemi, işe katılım, çeşitlilik, gibi faktörleri içermesi içsel motivasyonu destekleyen unsurlardır (Mottaz,1985, s.366).

Dışsal motivasyon ise, statü, terfi, takdir edilme gibi dışsal ödüller tarafından yönlendirilen eylemlerin gerçekleşmesi ile ortaya çıkmaktadır (Deci, 1972, s.108). Bir çalışanın yüksek performans göstermesi sonucunda ücretinin artması, ikramiyeler, terfi etmesi ve yöneticisinden övgü alması gibi dışsal ödüller çalışanın motivasyonunu yükseltir. Dışsal faktörlerin motivasyon üzerindeki rolü oldukça önemlidir. Ancak içsel faktörler olmadan dışsal faktörler çoğu zaman gerekli güdülenmeyi sağlayamaz (Ersarı ve Naktiyok, 2012, s.83). Dışsal motivasyon araçları Mottaz'a (1985, s.366) göre iki boyut altında incelenmektedir. Birinci boyut sosyal motivasyon araçlarını içerirken, ikinci boyut örgütsel araçları içermektedir. Dostluk, yardımseverlik, çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerin tutumu gibi etmenler sosyal motivasyon boyutuna örnektir. Sosyal motivasyon, kişiler arası bağların kalitesiyle alakalıdır. Dışsal motivasyon araçlarının örgütsel boyutu ise iş performansını artırmak için işletmenin sahip olduğu ve çalışana sunduğu imkanları kapsar. Bu araçlar maddi niteliktedir ve çalışma koşullarının uygunluğu, ücret eşitliği, terfi imkanı ve iş güvencesi gibi etmenler örnek verilebilir.

Herzberg, çalışanın güdülenmesi üzerinde etkisi olan içsel ve dışsal motivasyon araçlarını birlikte incelemiştir. Herzberg'in çift faktör kuramına göre işin içeriği ile alakalı olan içsel motivasyon araçları çalışanı güdülerken, dışsal araçlar çalışanın iş tatminini yükseltmektedir. Bu teoriye göre, sadece içsel faktörler (zorlayıcı iş, başarıma arzusu, bağımsızlık hissi, sorumluluk duygusu, gelişim olanakları vb.) yüksek oranda güdülenmeyi sağlayabilir. Diğer taraftan dışsal motivasyon araçları (fiziksel çalışma koşulları, şirketin prestiji, ücretin miktarı, iş güvencesi, terfi, iş yerindeki sosyal ortam, statü sembolleri) işgörenleri güdülemez fakat güdülenmesi için gerekli şartları sağlar (Dündar, Özutku ve Taşpınar, 2007, s.109).

İçsel ve dışsal motivasyonun arasındaki fark güdülenmenin nedenlerinden ve amaçlarında kaynaklanmaktadır. İçsel motivasyon bireyin herhangi bir şeyi içten

gelerek ilgilendiği, merak ettiği ve memnun olduğu için yapması, dışsal motivasyon ise ayırt edilebilir elle tutulur çıktılara ulaşmak için güdülenmeyi ifade etmektedir (Ryan ve Deci, 2000, s.55).

Ayrıca denetim odağı içsel ve dışsal motivasyonda da önemlidir. İçsel denetimli işgören içsel motivasyonu tercih ederken, dıştan denetimli işgören dışsal motivasyonu tercih etmektedir. Bu nedenle dıştan motive edilmeyi isteyen işgörenler için yöneticiler buna göre güdüleme koşullarını oluşturmalı ve uygulamalıdır (Bağcıoğlu, 2017, s.26).

### 2.3.2. Motivasyon Araçları

Çalışanların benlik ve karakterlerinin aynı olmaması, kültürel, psikolojik ve sosyal niteliklerinin kişiden kişiye göre farklılık göstermesi nedeni ile arzu ve gereksinimleri de farklı olmaktadır. Bu yüzden, işgörenleri güdüleyen araç ve teknikler de farklılık gösterir. İş görenleri güdülemek için kullanılan faktörlerin doğru zamanda, mekan ve ölçüde uygulanması motivasyon düzeyini ve etkisini olumlu yönde etkiler (Bağcıoğlu, 2017, s.55).

İşletmelerin, işgörenleri güdülemek, iş başarısını ve verimini arttırmak ve işten ayrılma isteğini azaltmak için uygulamaya koydukları ve literatürde yer alan motivasyon araçları psiko-sosyal araçlar (statü, takdir edilme vb), örgütsel/yönetimsel araçlar (iş güvencesi, çalışma şartları vb) ve ekonomik araçlar (ücret, sosyal yardım vb) olarak üç kategoride incelenir (Eren, 2004. s.512).

#### 2.3.2.1. Ekonomik Motivasyon Araçları

- *Gelir:* Ücret, kişinin kurumda çalışması karşılığında aldığı ana ödüdür. Ücret çalışan için maddi değer olarak algılanır. Fakat aynı zamanda ücret, işgörenin işletmeye kattığı faydayı, çalışma yerindeki önemi ve işletmenin işgörene olan bakış açısını da yansıtan önemli bir faktördür (Sevinç, 2015, s.957). Çalışanların çoğu için daha fazla gelir kazanma imkanı, çalışmak ve işbirliği elde etmek için önemli bir motivasyon aracıdır (Ergül, 2005, s.71). Bazı işletmelerde çalışanların aldıkları gelir onların performanslarının artmasıyla orantılı şekilde



artırılır. Bu şekilde gelirinin yükseleceğini düşünen işgören çalışırken daha fazla motive olabilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.179).

Gelir artışı, her koşul ve durumda düşünüldüğü kadar etkili bir motivasyon aracı değildir. Bireyin aldığı ücret gereksinimlerini karşılayabiliyor ve birikim yapılabiliyorsa, aldığı maaşa yapılacak olan zam motivasyon açısından etkili bir yöntem olmayacaktır (Sevinç, 2015, s.957).

- *Primli Ücret Sistemi:* İş görenlerin almış oldukları sabit aylık gelirlerinin dışında, onları daha fazla ve daha verimli çalışmaya yönlendirmek için verilecek ücret teşvik primi olarak adlandırılmaktadır. Primli ücret sistemini uygulamak oldukça zordur. Primli ücret sisteminin uygulanamayacağı işletmeler, üretilen hizmetin ölçülmesinin olanaksız olduğu örgütlerdir (Çiçek, 2005, s.35).

Primin hesaplanmasında keyfi uygulamalara göre prim verilmesi işgörenler arasında güven sorunları yaratabilir (Sevinç, 2015, s.957). Primli ücret sistemi çalışanları daha çok çalışmaya isteklendirmesinin yanında bu sistemin uygulanması, kimi zaman üretilen ürün veya hizmetin kalitesinin ve çalışanın veriminin düşmesine, işgörenin prim kazanma çabası yüzünden iş kazalarının artmasına ve yıpranmasına neden olmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180).

- *Kar'a Katılma:* Kar'a katılma; işverenler ile çalışanları kurumda birlikte elde ettikleri kazancı ortak olarak paylaşmaya yönlendiren bir ücret yöntemidir (Çiçek, 2005, s.37). Bu uygulamada örgüt kazandığı kâr'ın bir bölümünü yıl sonunda çalışanlara paylaştırır. Bu uygulamada temel amaç, üretimin sağlanmasında sermaye kadar emek boyutunun da son derece etkili olduğu olgusunun bilinmesinin sağlanmasıdır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180).
- *Ödüllendirme Sistemleri:* Çalışanları isteklendirmek ve işe bağlılıklarını arttırmak amacıyla performansları yüksek olan personellere çeşitli ödüller verilen bu sistem çalışanların motivasyonunu artırıcı bir uygulamadır (Şimşek,

Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). Bu sistemi uygulayan kurumlar, çalışanlarının performanslarını yükseltmeyi amaçlar. Hem kurum adına hem de çalışanlar adına fayda sağlamış olur (Yumuşak, 2008, s.243).

- *Sosyal Haklar:* Bu ödüllendirme aracı örgütün çalışanlarına, giyecek, kira, doğum ve ölüm yardımı gibi bazı sosyal hakları vermesi şeklinde ifade edilebilir. İşletmenin daha iyi bir çalışma ortamı sağlamak için ekonomik imkanları doğrultusunda, gerekli sosyal hakları araştırarak işgörenlere bu hakları sağlaması gerekmektedir (Sevinç, 2015, s.958). Ulaşım için servis aracı sağlanması, öğle yemeklerinin yeterli ve kaliteli olması, çay-kahve ihtiyacının giderilmesi, özel sağlık sigortası, çalışanlara giyecek yardımı yapılması gibi uygulamalar, şirketlerin personeline verdiği sosyal haklara örnektir. Bu tür uygulamalar ücret ve prim gibi nakdi olmamakla birlikte işgörenler harcamalarından tasarruf yaptığı için ekonomik katkı sağlar (Çiçek, 2005, s.37).

### 2.3.2.2.Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları

- *Bağımsız Çalışabilme:* Çalışanların çoğu, benlik duygularını doyurmak için bağımsız çalışmayı ve inisiyatif kullanmayı isterler. Sürekli baskı altında çalışmak ve emir almak, işgörenlerin işe yabancılaşmasına ve performansının olumsuz yönde etkilenmesine neden olur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). İş yerinde bağımsız olma çalışanın her istediğini yapabilmesi anlamına gelmez. Bu davranış kurumun otoritesini sarsan olumsuz bir faktördür (Sevinç, 2015, s.959). Yöneticinin üzerine düşen görev, işgörenlerin ilgi ve kabiliyetlerini psiko-teknik araçlar ile belirleyip, kendi alanında ve sınırlı ölçüde çalışma bağımsızlığını işgörene vermesidir. Bu uygulama ile çalışanların kişisel yetenekleri, yaratıcı düşünceleri ve etkili performansları ortaya çıkabilir (Çiçek, 2005, s.42).
- *Kişisel Güç ve Yetki Sahibi Olma:* Kişisel güç ve yetki sahibi olma; kurumlarda çalışanı güdülemek için en sık uygulanan psiko-sosyal motivasyon aracıdır (Çiçek, 2005, s.39). İş görenlerin çoğu çalışmış olduğu kurumda güç ve yetki

sahibi olmak ister. Eğer kendisine bu olanak tanınırsa motivasyonu artar (Tunçer, 2013, s.101). En üst kademedeki yöneticiler astlarına yetki vererek onların kişisel güç ve yeteneklerinden faydalanabilirler. Kendisine yetki verilen işgören, hissettiği sorumluluk duygusuyla birlikte, üstleriyle işbirliği kurarak, çalışmasından dolayı kendine düşen sorumlulukları aktif bir şekilde yerine getirmeye uğraşacaktır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). Güç ve yetki çalışanın hem sorumluluğunu hem de gücünü artırır. Bir yöneticinin elinden yetkilerinin alınması, onun gücünün ve saygınlığının azalmasına neden olur (Tunçer, 2013, s.101).

- *Sosyal Statüye Kavuşma:* Kişilerin birincil gereksinimlerinden birisi de; saygınlıktır. Bireyin statü sahibi olmak istemesinin temel amacı kurumda ve çevresinde saygınlığını arttırmak istemesidir (Tunçer, 2013, s101). Arzuladığı bir statüye sahip olacağına inanan kişi, bu hedefe ulaşmak için her türlü gayreti sarf eder (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). İşgörenlere değer verip saygı göstererek, yaptıkları işi takdir etmek ve işgörenlere işletmede statü vermek hem işgörenler bakımından tatmin edici, hem de işletme bakımından motive edici bir etkidir (Sevinç, 2015, s.959).
- *İlginç, Yapılmaya Değer ve Toplumsal Yarar Sağlayacak Bir İş:* Bu tür bir işte çalışma işgörenlerin motivasyonunu artırır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). Çalışanın yaptığı iş ve o işe karşı olan his ve davranışları önemli bir unsurdur. Kendi bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun olmayan bir işte çalışan işgörenin moral ve motivasyonu düşer. Bu yüzden görevlendirme yapılırken, işgörenlerin bilgi, beceri ve kabiliyetleri göz önünde bulundurulmalıdır (Tunçer, 2013, s.102).
- *İş Güvenliği ve Psikolojik Güvence:* Kurum içinde nerede, kiminle çalışacağını, hangi işi yapacağını, nasıl yapacağını ve ne kadar başarılı olabileceğini ön görebilen çalışanların kendine olan güven duygusu artar ve çalışırken daha fazla gayret gösterir. İş görenin güven hissiyatını oluşturan yöneticilerdir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.180). Çalışanlara göre çalışma atmosferinin uygun olması psikolojik güvenceyi sağlar. Kurumların işgörenlerine sağlayacakları sürekli iş garantisi, işgörenler için oldukça önemli bir konudur. Bu unsur

özellikle niteliksiz personel için çok daha fazla önem arz etmektedir (Çiçek, 2005, s.43).

- *İşgörenlerin Önerilerini Dikkate Alma*: Kurumdaki işgörenlerin duygu, düşünce ve önerilerini özgürce ifade edebilmesini sağlayan bu uygulama, işgörenler ile yöneticiler arasında iyi ilişkiler kurulmasını sağlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.162). Öneri sistemi kurumdaki demokratik yönetim zihniyetinin bir göstergesidir. İş görenlerin örgütsel problemler ile ilgili çalışma, şikâyet ve önerilerini dile getirmesi için cesaretlendirilmeleri, konuyla ilgili ciddiye alınmaları ve yararlı olanların uygulamaya konması, işgörenleri motive eden önemli etkenlerden birisidir (Tunçer, 2013, s.102). Bu yöntemde sunulan öneri kabul edilirse bunun sonucunda psikolojik bir tatmin sağlanmış olur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.162).

### 2.3.2.3. Örgütsel ve Yönetimsel Motivasyon Araçları

- *Amaç Birliği*: İş görenler ile işletmelerin karşılıklı beklentileri vardır. İş görenler işletmelerin istekleri doğrultusunda davranış sergiledikleri takdirde onların gereksinimleri de işletme tarafından karşılanacaktır. Böylece hem işgörenler hem de işletmeler karşılıklı hedeflerine ulaşabilecektir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.181). Örgütsel hedefler ile işgörenlerin hedeflerinin aynı doğrultuda olduğu durumlarda çalışanların motivasyonu artar. Yönetim bu aşamada örgütsel hedeflere yönelik olduğu için bireysel amaçları destekler (Tunçer, 2013, s.102).

Amaç birliği beraberinde örgütsel birliğe yol açar. Yöneticilerin amaç birliğini oluşturması gerekmektedir. Amaç birliğinin sağlanmasıyla hem örgütün verimliliği arttırılır, hem de örgüt çalışanlarına yüksek tatmin sağlanmış olur (Sevinç, 2015, s.961).

- *İş Planlaması*: İş planlaması, işin üretkenliğini ve işgörenin tatmin seviyesini yükseltmek için işin ve görevin yapısının şekillendirilmesidir. Mesleğinde ustalık kazanan kişiye işi artık sıradan gelir ve kendisini tatmin etmemeye başlar. Diğer taraftan işin karmaşık bir yapıya sahip olması da çalışanı işinden soğutur ve motivasyonun düşmesine neden olur. Bu nedenle, iş ve görevin

yapısına yönelik yeni şekillendirmeler yapılarak iş, işgörenler için yeniden çekici hale getirilebilir (Tunçer, 2013, s.103).

İş planlaması ile işgörenlerin mutlu ve motivasyon düzeyinin yüksek olması için; birbiriyle uyumlu işlerin organize edilmesine, yetki ve gücün kullanımına izin verilmesine, herkesin sorumluluk almasına, tüm işgörenlerin birbirini denetlemesine, sonuçlandırılmış iş ve işlere önem verilmesine, uygulama yöntemlerinde farklılık sağlanmasına dikkat edilmelidir (Çiçek, 2005, s.57).

- *İşe Bağlılık ve Kararlara Katılma:* Bu uygulama işgörelere değer ve önem verildiğinin bir kanıtı niteliğindedir. Herhangi bir konuyla ilgili karara varılmadan önce, konunun ilgili personele danışılması ve görüşünün alınması, personeli motive ederek örgüte bağlanmasını sağlar. Çalışanın katılımıyla alınan bir karar, işgörenin işi benimsemesini ve daha başarılı olmasını sağlar. Görevini yerine getirirken tüm bilgi, birikim, beceri ve yeteneğini kullanır (Tunçer, 2013, s.103).

Herzberg'e göre, çalışanlara işlerinde sorumluluk yüklemek onların performanslarını artırır. Eğer örgütlerde çalışanların karar aşamasında bulunmasına izin verilmiyor ise, çalışanlarda işe yabancılaşma meydana gelecektir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.181).

- *Etkin Bir İletişim Sisteminin Kurulması:* İşletmelerde talimat ve haberlerin yayılmasını sağlayan bir proses olarak tanımlanan iletişim, kurum içerisinde çalışanlar arasında ilişki kurmanın yanı sıra karşılıklı his ve görüşlerin iletilmesini de sağlayan bir araçtır (Sevinç, 2015, s.962). İşletme içinde iyi planlanmış ve oturtulmuş bir iletişim ağı hem çalışanların, hem de yöneticilerin motivasyon seviyesinin yükselmesine neden olur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.181). Örgütsel problemler ve etkinlikler hakkında haber almak ve bu konularla ilgili görüş ve düşünceleri ileri sürüp tartışabilmek iyi kurulmuş bir iletişim sistemi sayesinde gerçekleşir (Tunçer, 2013, s.103). Bu sayede işgörenler kendilerine değer verildiğini düşünerek, işlerine daha çok bağlanmış olurlar (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.182).

- *Fiziksel Çalışma Koşulları:* Fiziksel çalışma koşulları; işgörenlerin çalıştığı alandaki fiziki çevre ile temas edebileceği faktörlerin tümü olarak adlandırılır (Çiçek, 2005, s.64). Çalışma ortamının fiziksel koşulları ve bu ortamın işgörelere uygun olarak düzenlenmesi motivasyonu önemli derecede etkiler. Çalışma ortamının fiziksel özellikleri olan; sıcaklık, nem, aydınlatma, gürültü, havalandırma, renk kullanımı gibi etmenlerin çalışana uygunluğu işgörelere motivasyonu artırır (Sevinç, 2015, s.962).

### 2.3.3. Motivasyon Teorileri:

Bir çalışanın iyi bir performans göstermesi için motivasyon önemlidir. Motivasyon performansı artıran güçlerden biridir. Hedefe yönelik bir davranışa yol açan; bir amaca veya belli bir performans seviyesine ulaşma arzusu olarak tanımlanır (Bauer ve Erdoğan, 2015 s. 197) .

Sanayi devriminin ilk ortaya çıktığı yıllardan bu yana çalışanların üretkenliğini ve performansını yükseltmek, çalışanların iş ortamından ve yaptıkları işten duydukları tatmini arttırmak için yöneticiler devamlı bir gayret içinde olmuştur (Ergül, 2005, s.77). Örgütte en tepedeki yöneticiler için, çalışanların güdülenmesini sağlamak farklı teknikler gerektirir. Çünkü işgörelere gereksinimleri ve karakterleri farklıdır. Bu yüzden işe yönelik motivasyonlarını artıracak farklı motivasyon araçları mevcuttur (Ulukuş, 2016, s.248).

Oldukça karmaşık bir yapıya sahip olan insan, değişik sebeplerle kişiden kişiye göre farklılık gösteren davranışlar sergiler. Buna bağlı olarak çalışanları motive eden faktörler de değişkenlik gösterir (Özdemir ve Muradova, 2008, s.148).

Bu yüzden insanı çalışmaya yönlendirerek motive etmenin yöntemleri incelenmiş ve motivasyonu ve oluşumunu anlatan birçok teori ortaya atılmıştır (Ulukuş, 2016, s.248). Bu kuramlara kesin doğrular olarak bakılmamakla birlikte tersi kanıtlanıncaya kadar bu kuramlar geçerliliğini korumaktadır. Bu süreçte yöneticiler için odak noktası bu teorilerin uygulanması sırasında, çalışanların nasıl motive edileceğidir (Ergül, 2005, s.69).

Motivasyon teorileri iki kategoriye ayrılır. **İçerik teorileri**, kişinin içindeki enerjiyi güçlendiren, yönlendiren, sürdüren ve durduran faktörlere odaklanır. Kişileri motive eden spesifik ihtiyaçları belirlemeye çalışırlar. **Süreç teorileri**, davranışın enerjiye dönüştürülmesini, yönetmesini, sürdürülmesini ve kişinin öncelikle dış faktörler tarafından nasıl etkilendiğini açıklar ve analiz eder. Her iki kategoride de, işlerinin niteliğine göre motivasyon sürecine dahil olan yöneticiler için önemli etkileri bulunmaktadır (Gibson, İvancevich, Donnelly ve Konopaske, 2012, s.129).

### 2.3.3.1. İçerik Teorileri

Motivasyon kuramını içerik olarak benimseyen ve açıklamalarında kullanan kuramlardır (Şeker, 2015, s.24). İçerik kuramları, motivasyonu belirleyen faktörleri ele alır (Hendriks, 1999, s.95). İlk dönemlerde ortaya atılan ve gereksinimlerden meydana gelen güdülerini belirli bir hedefe yönelik olarak kullanan kuramlardır (Şeker, 2015, s.24).

İçerik teorileri, kişinin içinde yer aldığı ve kişiyi belirli bir amaca yönelik harekete geçiren etmenleri anlamaya önem vermektedir. Motivasyona ilişkin dört önemli içerik teorisi;

1. Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi",
2. Herzberg'in "iki faktör teorisi",
3. Alderfer'in "varlık, ilgililik ve ihtiyaçlar teorisi" ve
4. Mc Clelland'ın "başarı güdüsü teorisi" dir (Erdem, 1997, s.70).

İçerik teorileri, Frederick W. Taylor, Frank Gilbreth ve Henry L. Gantt gibi öncü bilimsel yöneticilerin çalışanları motive etmek için ücret teşvik modelleri önermiş olduğu yirminci yüzyılın başlangıcına kadar geri gitmektedir (Luthans, 2011, s.161). Bu kuramın savunucuları, çalışanların, bazı istek ve ihtiyaçlarının işletme tarafından giderilmesi sonucunda tatmin sağlanacağına inanmaktadırlar (Küçüközkan, 2015, s.101).

#### 2.3.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi

Çeşitli motivasyon teorileri insanların bazı ihtiyaçlarının, motivasyonun belirlenmesinde önemli olduğunu iddia eder. İhtiyaçlar organizmayı karşılanması için

harekete geçiren fizyolojik ve psikolojik eksiklikleri içerir. Gıda ihtiyacı ve açlık hissi fizyolojik bir ihtiyaçtır, tüm canlı organizmalara özgü bir dürtüdür; insan ihtiyaçları psikolojik ihtiyaçlarla ilişkilidir (Riggio, 2014, s.190).

Maslow, insan davranışlarının, **temel ihtiyaçlar** adı altında fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, ait olma ve sevgi ihtiyacı; **geliştirme ihtiyaçları** adı altında saygı ve takdir edilme olarak beş kategorideki gereksinimler tarafından motive edildiğini ileri sürmektedir (Hendriks, 1999, s.95). Maslow'a göre alt düzey ihtiyaçlardan (fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları ve sosyal ihtiyaçlar), üst düzey ihtiyaçlara (saygı ve takdir edilme, kendini gerçekleştirme ihtiyacı) geçmeden önce, her bir ihtiyacın adım adım yerine getirilmesi gerekmektedir. Tipik bir çalışanın üst düzey ihtiyaçlarını tatmin etme ihtimalinin olmaması, sürekli artan çabanın nedenini açıklar. Aslında başarılı olan üst düzey yöneticilerin daha fazla motivasyon sergilemeye devam etmesi buna örnektir. Diğer bir ifadeyle, asgari ihtiyaçların karşılanması için sağlanan para ile motive uzun sürmez ancak saygınlık, tanınma ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları ile motivasyon sağlanabilir (Riggio, 2014, s.191).



Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Luthans, 2011, s.163).

Hiyerarşideki en temel seviye, fizyolojik ihtiyaçlardır. Açlık, susuzluk, uyku gibi ihtiyaçlar bu sınıfa örnek verilebilir. Teoriye göre, bu temel ihtiyaçlar yerine getirildiğinde kişiler artık motive olmazlar (Luthans, 2011, s.163). Fizyolojik



gereksinimler çok az dahi olsa giderilmedikleri sürece insan yaşamının devam ettirilmesi mümkün değildir. Biyolojik yaşamın sürdürülebilmesi için bu gereksinimlerin acil olarak karşılanması zorunludur (Küçüközkan, 2015, s.103).

İkinci düzeyde yer alan ihtiyaçlar güvenlik ihtiyaçlarına denk gelir (Luthans, 2011, s.163). Fiziksel güvenlik (barınma için gereken) için gereken ihtiyaçların yanı sıra psikolojik güvenlik ile ilgili ihtiyaçları da kapsar (Riggio, 2014, s.191). Can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma yine güvenlik ihtiyaçlarına örnek gösterilebilir (Erdem, 1997, s.71). Ancak, fizyolojik ihtiyaçlar için de geçerli olduğu gibi, bu güvenlik gereksinimleri tatmin edildikten sonra artık motive etmezler (Luthans, 2011, s.163).

Üçüncü düzeyde ait olma ile sevgi ihtiyaçları yer alır. Dördüncü düzey ihtiyaçlar başarılarının tanınması ve takdir edilmesi ile akranları tarafından saygı görme ihtiyaçlarından oluşur (Riggio, 2014, s.191). Güç, başarı ve statü için gerekli olan ihtiyaçlar bu kategoride yer alır (Luthans, 2011, s.163). Bir kişinin en yüksek potansiyele ve en üst düzeydeki ihtiyaçlarına ulaşma duygusunu elde etme ihtiyacı beşinci seviye kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını oluşturur (Riggio, 2014, s.191). Maslow, bu seviyeyi insanların tüm alt, orta ve üst düzey ihtiyaçlarının doruk noktası olarak gösterir (Luthans, 2011, s.163).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında, işgörenleri çalışma ortamında çalışmaya motive eden ana faktör işgörenlerin sahip oldukları ancak giderilmeyen ihtiyaçları olarak ifade edilmektedir. Bu kurama göre yöneticinin esas görevi, işgörenlerin giderilmemiş olan bu gereksinimlerini saptamak ve bu gereksinimlerini karşılayacak olanakları sağlayarak işgörenlerin örgüt hedefleri doğrultusunda yapılacak olan görevi daha istekli bir şekilde yerine getirmelerini sağlamaktır (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005, s.329).

İhtiyaçların Maslow'un oluşturduğu faktörlere göre bir araya geldiğini gösteren çok az kanıt vardır. Bu nedenle, ihtiyaçlar hiyerarşisi çok duyulmasına ve birçok yönetici tarafından çalışanları motive etmek amacıyla kullanılmasına rağmen, bu kuramın uygulanmasının daha fazla motive olmuş bir işgücünü ortaya çıkaracağı ile ilgili yeterli kanıt yoktur (Erdem, 1997, s.71). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi, ihtiyaçların

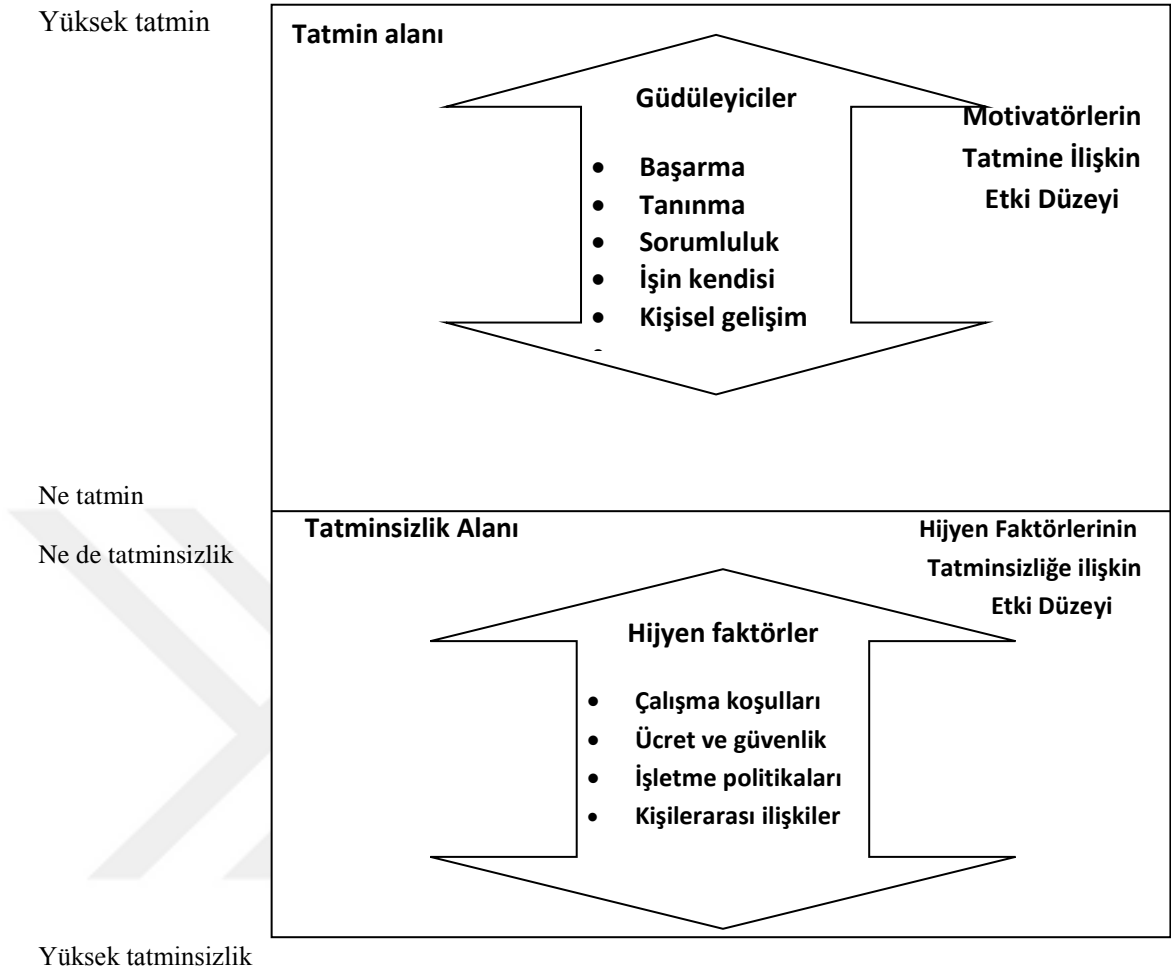
çeşitli türlerini tanımlamakta ve ihtiyaçları düşük düzeyden yüksek düzeye doğru ayırmada başarılı olsa da oldukça sınırlıdır (Riggio, 2014, s.191).

### **2.3.3.1.2. Herzberg'in İki Faktör Teorisi**

Frederick Herzberg'in motivasyon hijyen faktörü teorisi, 1959'da tanıtılmaya başlanmış; motivasyonu ve iş tatmini özelliklerini açıklayan en yaygın, bilinen ve saygın teorilerden biri haline gelmiştir (Desields, Kara ve Kaynak, 2005, s.131). Frederick Herzberg'in "Motivasyon Kuramı," Maslow'un kuramından sonra adı en çok duyulan motivasyon teorisi olarak bilinmektedir (Ereş, 2018, s.93). Herzberg'in teorisi iş zenginleştirme olarak bilinen, çalışan motivasyonunu arttırmak için kullanılan yaratıcı bir yöntemin gelişmesine yardım etmiştir (Riggio, 2014, s.201).

Herzberg 1959 yılında Maslow'un motivasyon kuramını geliştirmek için yapmış olduğu araştırmasında diğer teorilerden farklı olarak çalışanları iş ortamlarında mutsuz eden etmenleri ve çalışmaya isteklendirecek faktörleri incelemiştir (Luthans, 2011, s.165). Herzberg'in orjinal çalışması, 1950'lerde batı Pennsylvania'da 200 mühendis ve muhasebeci ile yapılmıştır (Suwarattananont, 2003). Bu araştırma sonucunda, çalışma yerindeki bazı unsurların bulunmamasının çalışanlarda mutsuzluk yarattığı, var olmaları durumunda ekstra bir tatmin sağlanmadığı bulunmuştur (Luthans, 2011, s.165).

Herzberg ve ekibi, on dört faktörün, iş doyumunu ve memnuniyetsizlik üzerindeki etkisini frekans ve etki süresi açısından araştırmıştır. O sırada, nispeten yeni bir veri toplama yöntemi olan kritik olay analizini içeren röportajları kullanmışlardır. Faktörler incelendiğinde, iki kümeye ayrıldığı tespit edilmiştir (Jones ve Lloyd, 2005, s.932). Bu iki farklı küme bireylerin tatminini sağlayan güdüleyici (motivator) faktörler ile tatminsizliğe neden olan koruyucu (hygiene) faktörlerdir (Akçadağ ve Özdemir, 2005, s.172). Motivatörler genellikle iç faktörlerdir ve bunlar iş içeriğinin bir parçasıdır. Hijyen faktörleri dışsal faktörler olup denetçinin veya çalışan dışındaki birisinin kontrolündedir. Dışsal faktörler iş tatminini etkiler ve motivasyon faktörlerinin kendileri tatmin edici bir şekilde ele alınsa bile, yeterince yerine getirilmemesi halinde memnuniyetsizliğe neden olabilir (Desields, Kara ve Kaynak, 2005, s.132).



Şekil 2: Herzberg'in Çift Faktör Teorisi (Şimşek ve Çelik, 2011, s. 104).

Herzberg denetim kalitesi, ücret, işletme politikaları, fiziksel çalışma koşulları, kişilerarası ilişkiler ve iş güvenliğini hijyen faktörleri olarak nitelendirmiştir (Robbins ve Judge, 2013, s.205). Herzberg, bu faktörlere, işgöreni çalıştığı yerden koparan, ayıran özellikte olması nedeniyle hijyenik etmenler demiştir (Eren, 2004, s.472). Ücrete yapılan zam direkt olarak iş tatminini sağlamamakla birlikte, iş tatminsizliğinin de önüne geçmektedir. Motive edici unsurlar ise işin kendisi, tanınma, başarı, sorumluluk duygusu ve ilerleme isteği olarak verilebilir. Koruyucu faktörler iş tatminini direkt olarak etkilememekte, dolaylı olarak etki etmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005, s.172).

Ne yazık ki araştırmalar Herzberg'in teorisine çok destek vermemiştir. Öncelikle, bu kuramın evrensel olarak kabul görmediği ve konuyla ilgili daha çok araştırmanın yapılması gerektiği vurgulanmıştır (Keser, 2006, s. 28). Özellikle, çift faktör teorisi metodolojik temel üzerinden eleştirilmiştir (Riggio, 2014, s.201). Çünkü bu kuramın, her türlü sosyo-kültürel ve ekonomik şartta geçerli olamayacağı da dile getirilmiştir. Bununla birlikte, Herzberg'in kullandığı araştırma yönteminin güvenilirliği sorgulanmış ve önceki çalışmalarla tutarlı olmadığı iddia edilmiştir (Keser, 2006, s. 28). Ayrıca, hijyenleri ve motive edicileri açıkça ayırt etmede zorluklar yaşanmıştır (Riggio, 2014, s.201).

### 2.3.3.1.3 Alderfer'in ERG Teorisi

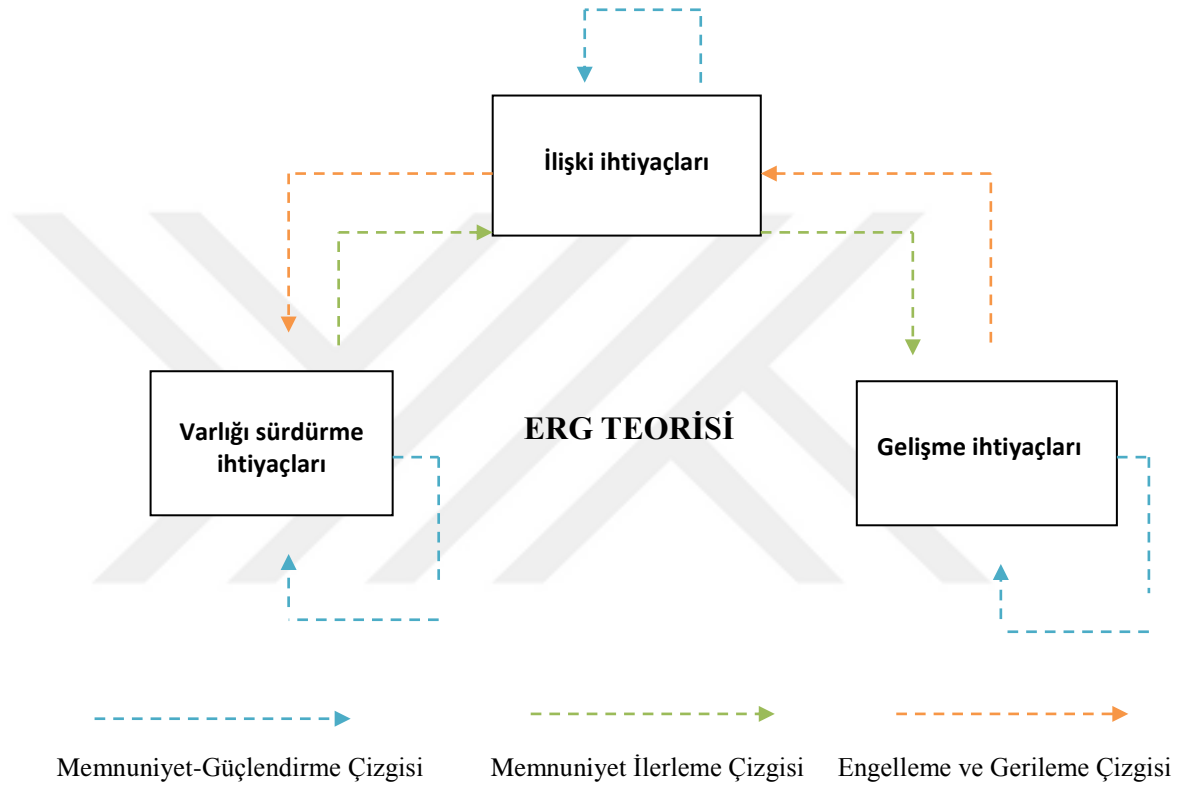
ERG teorisi, Clayton Alderfer tarafından 1969'da geliştirilmiş ve nispeten daha küçük bir ihtiyaç seti kullanarak Maslow'un Hiyerarşisini basitleştirmiştir. Clayton Alderfer, ERG teorisiyle, Maslow'un beş ihtiyaç kategorisini üç ihtiyaç kategorisine indirmiştir (Chang ve Yuan, 2008). Maslow' un modelini modern durumlara uyarlayarak modeli; "**Varlığı Sürdürme** (Existence), **İlişkilerde Bulunma** (Relatedness) ve **Gelişme İhtiyaçları** (Growth)" üzerine kurmuştur (şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.193).

**Varlığı sürdürme ihtiyaçları**, Maslow'un temel fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları ile ilgilidir (Riggio, 2014, s.191). Tüm maddi ve fizyolojik arzuları (ör. Yiyecek, su, hava, giysi, emniyet) içermektedir (Chang ve Yuan, 2008, s.49). Varlık ihtiyaçları öncelikle maddi bir kazanç elde etme gayesi ile karakterize edilir ve kaynaklar sınırlı olduğunda, bir kişinin memnuniyetsizliği başka bir kişinin hayal kırıklığı ile ilişkilendirilmektedir (Alderfer,ve Schneider, 1973, s.490).

**İlişkilerde bulunma ihtiyaçları**, önemli diğer kişilerle olan ilişkileri kapsar. Bir grup veya ailenin bir parçası olarak tanınmak kişiyi güvende hissettirir (Chang ve Yuan, 2008, s.49). İlişki kurma ihtiyacı sosyal etkileşimden kaynaklanır ve Maslow'un hiyerarşisindeki sosyal ihtiyaçlarla benzerdir (Riggio, 2014, s.191). Bir ilişkide olan bütün taraflar için, onların memnuniyeti ve hayal kırıklığı birbiriyle bağlantılı olma eğilimindedir (Alderfer,ve Schneider, 1973, s.491).

**Gelişme ihtiyaçları**, kişinin kendini tam olarak geliştirmesi ve potansiyelini ortaya çıkarması ile ilgili üst düzey ihtiyaçlardır (Riggio, 2014, s.191). Bir kişiyi kendisi ve

çevresi üzerinde yaratıcı ya da üretken etkiler yaratmaya zorlayan gelişme ihtiyaçlarının tatmini, bir kişinin kapasitesini tam olarak kullanması ve yeni yetenekler geliştirmesi durumunda ortaya çıkar. Bir insanın geliştirme ihtiyaçlarını karşılamadaki psikolojik duyusu, bir insan olarak daha büyük bir bütünlük veya dolgunluğa sahip olmasıyla ilgilidir (Alderfer ve Schneider, 1973 ve Riggo, 2014, s.191).



Şekil 3: Alderfer'in ERG Teorisi (Chang ve Yuan, 2008, s.49).

Varoluş ihtiyaçları en somut ve en kolay ihtiyaçlardır. İlişki ihtiyaçları, iki veya daha fazla insan arasındaki ilişkiye bağlı olarak varoluş ihtiyaçlarına göre daha az somuttur (Chang ve Yuan, 2008, s.49).

Alderfer, Maslow'a benzer tahminler yapmıştır. Her iki temel ihtiyaç teorisi de psikoloji, iş ve diğer alanlardaki profesyonellerden yoğun ilgi görmesine rağmen ihtiyaçların çeşitli türlerini tanımlamakta ve ihtiyaçları düşük düzeyden yüksek düzeye doğru ayırmada başarılı olsa da oldukça sınırlı kalmaktadır. Özellikle bu teoriler

tarafından ihtiyaç odaklı davranışlar hakkında yapılan tahminler desteklenmemiştir (Riggio, 2014, s.191).

#### **2.3.3.1.4. Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi**

Kapsam teorileri arasında dikkat çeken bir diğer teori de David Mc Clelland tarafından ileri sürülen başarma ihtiyacı teorisidir. Mc Clelland teorisinin temel teması, ihtiyaçların kişinin ortamıyla baş ederek öğrenildiğidir. İhtiyaçlar öğrenildiğinden, ödüllendirilen davranış daha yüksek bir sıklıkta tekrarlama eğilimi gösterir (Parde, 1990, s.12).

Bu teoriye göre birey üç grup ihtiyacın etkisinde kalarak eyleme geçer. Gereksinimlerin öğrenme yoluyla sonradan edinileceğini savunan David Mc Clelland, insan ihtiyaçlarını üç başlık altında toplamıştır. Bunlar; “ilişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve başarma ihtiyacı” olarak sınıflandırılır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.191).

1. İlişki kurma ihtiyacı; gruba girme, sosyal ilişkiler.
2. Güç kazanma ihtiyacı; başkalarını etki altına alma
3. Başarma ihtiyacı; hedefe ulaşmak için yetenek ve bilgi kullanma (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006, s.86)

Arkadaşlık (ilişki kurma) ihtiyacında yer alan kişiler, diğer insanlarla arkadaşlık ve duygusal ilişki içine girmek isterler. İnsanlar tarafından seilmekten zevk alırlar. Parti, kokteyl gibi sosyal etkinliklerden hoşlanırlar. Bir grup içerisinde yer almak onlara kimlik duygusuna erişme olanağı sağlar (Erdem, 1997, s.72). İşlerinde kişiler arası ilişkilerle oldukça ilgilidirler ve bir görevi yaparken başkalarıyla (grup çalışması) beraber çalışmayı tercih ederler. Rekabete dayanan iş ortamlarından çok, iş birliğine dayananlardan motive olurlar (Riggio, 2014, s.192).

Güç kazanma ihtiyacında yer alan kişiler, diğer bireyler üzerinde güç ya da etki sahibi olmayı arzularlar. Kendilerine bu gücü kazandıracak diğer kişilerle yarışmayı severler ve bundan hoşlanırlar (Erdem, 1997, s.72).

Başarı ihtiyacına dahil olan bireyler ise, kendi yetenek ve becerileriyle başarabilecekleri, şans faktörünün etkilemediği işlere yatkındırlar ve bu amaca erişmek için zorunlu olan bilgi ve yeteneği elde etmek için çaba gösterir, başardıklarında da çok mutlu olurlar. Aynı zamanda bu kişiler sorumluluk alabilme konusunda son derece

isteklidirler (McClelland, 1961, s.225). Meslekte öne geçme, problemleri çözme ve işi en iyi yapan olma isteğiyle motive olurlar (Riggio, 2014, s.191).

McClelland (1961) iş motivasyonunu belirlemede başarı ihtiyacının rolünü vurgulamıştır (Bu nedenle ismi “başarı ihtiyacı teorisi”dir). Ancak daha sonraki analizlerinde McClelland (1975), güç kazanma ve ilişki kurma ihtiyaçlarının da çalışan motivasyonunda rol oynadığını vurgulamıştır (Riggio, 2014, s.192).

### **2.3.3.2. Süreç Teorileri**

İçerik teorilerinin motivasyonun karmaşık olan yapı ve aşamalarını açıklamada eksik kalması nedeniyle süreç teorileri ortaya çıkartılmıştır. Süreç teorileri motivasyonun süreçlerini, bilişsel (cognitive) faaliyetlerle anlatmaya çalışmaktadır (Küçüközkan, 2015, s.101). Süreç teorisi, motivasyonu bir süreç olarak inceler ve kişilerin motivasyonlarını saptayabilmek için nasıl hareket edeceklerini ya da ne yapmaları gerektiğini tanımlamak ve bu güdüleyici faktörlerle alakalı hedefleri gerçekleştirmeyi amaçlar (Hendriks, 1999, s.96).

Süreç teorilerine göre gereksinimler bireyi harekete geçiren unsurlardan yalnızca birisidir. İhtiyaçlara ek olarak pek çok dışsal faktör de bireyin eylemleri ve motivasyonu üzerinde etkilidir (Erdem, 1998, s.53).

Motivasyona ilişkin süreç teorileri;

1. Klasik Şartlanma,
2. Beklenti Teorisi
3. Eşitlik ve Amaç Teorisidir (Erdem, 1998, s.53).

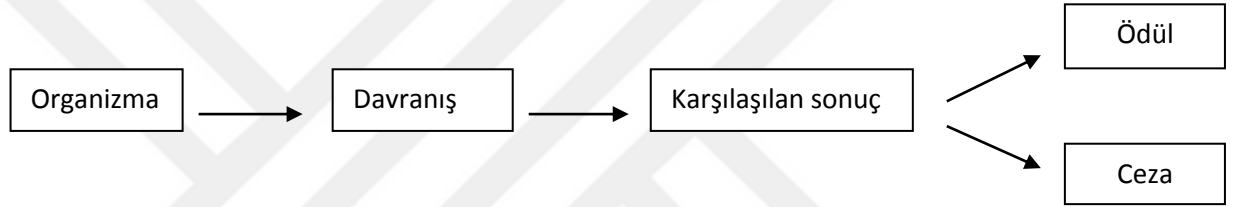
Bu teorilere kesin doğrular olarak bakılmamakla birlikte aksi kanıtlanıncaya kadar bu teoriler geçerlidir. Bu süreçte yöneticiler açısından önemli olan çalışanların motive edilmesine yönelik olarak bu kuramların uygulanmasıdır (Ergül, 2005, s.68).

#### **2.3.3.2.1. Klasik Şartlanma Teorisi**

Rus fizyolog Ivan Petroviç Pavlov (1849-1936) bugün bildiğimiz “klasik koşullanma” kavramını ortaya çıkarmıştır (Özdel, 2015). Klasik şartlanma kuramı, klasik bir

şartlanmayla, deneğe, tepki vermesini öğretme temeline dayanmaktadır (Sağlam, 2009, s.254). Klasik koşullandırma, elde edilen yanıtların alınmasını içeren bir öğrenme türü olarak görülmektedir (Kirsch, Lynn, Vigoritove Miller, 2004, s.374). Pavlov köpeklerin sindirim sistemi üzerinde araştırma yaparken, bazen yiyecek verilmeden de örneğin zil sesini duyduklarında da köpeklerin salyalarının aktığını fark etmiştir. Böylece “koşullanma” veya “öğrenme” gerçekleşmiş oluyordu. Klasik koşullanmanın insan davranışlarına da uygulanabildiğini gösteren ise J. B. Watson’dur (Özdel, 2015, s.12).

Motivasyon teorisi olarak incelenen şartlandırma, davranışsal (sonuçsal) şartlandırma (operant conditioning) çeşidi olup ana düşüncesi eylemlerin, karşılaştığı bulgular tarafından şartlandırıldığı varsayımdır (Erdem, 1998, s.53).



Şekil 4: Sonuçsal (Edimsel) Şartlanma (Koçel, 2007, s.492).

En başta psikoloji uzmanı Skinner tarafından ele alınan davranış şartlandırma kuramında ortaya çıkartılmak istenen eylemler, çoğu zaman o eylemin sonuçlarıyla saptanmaktadır (Taşdemir, 2013, s.45). Sonucun türüne göre birey ya aynı eylemi tekrarlayacak ya da tekrarlamayacaktır. Örneğin işe geç kalan bir çalışanın davranışı (davranış: geç gelme) geç kalma eylemini tekrarlaması veya tekrarlamaması bütünüyle karşılaşacağı tepkiye (amirin göstereceği tepkiye) bağlıdır (Erdem, 1998, s.53).

Bu modelde ödüller güçlendirici olarak görülmektedir. Çünkü temel düşünce, mükâfatlandırılan eylemin devamlılığını sağlamaktır. Yönetici, bu ödülleri deneme, yanılma ve tecrübe metotları ile bulmaya çalışır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.198). Ceza ise istenmeyen eylemi ortadan kaldırır fakat istenen eylemi yaptırma etkisi çok zayıftır. Olumsuz davranışı ortadan kaldırılan birey olumlu davranışı ya hiç göstermez ya da istenen derecede gösteremez. Aynı şekilde ceza, yöneticilere karşı olumsuz duygulara ve moral bozukluklarına da neden olabilir (Grant, 1964).



Bu kuramı uygulamak isteyen yöneticiler işletme tarafından istenen ve istenmeyen davranışları çok net bir şekilde belirtmelidir. Çalışanlar bu konuyla ilgili bilgilendirilmeli ve mümkün olduğunca davranışlara karşılık verilmeli ve her fırsatta ödüllendirme yapılmalıdır (Grant, 1964).

### 2.3.3.2.2. Beklenti Teorisi

Beklenti Kuramının ilk sistematik formülü, Victor Vroom'un; "Work and Motivation" adlı yapıtında sunulmuştur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.195). Vroom'un teorisine göre, bekleyiş, belirli bir davranışı bir ödülle ödüllendirileceğine yönelik olan algıdır. Kişi ortaya koyduğu gayreti sonucunda ödül alacağını düşünürse daha çok çaba gösterir. Aksi takdirde bekleyiş algısı meydana gelmeyecek ve bu konuda bir gayret gösterilmeyecektir (Vroom, 1964, s.167).

En popüler motivasyon teorilerinden biri olan bekleyiş teorisinin üç temel unsuru amaç değeri (valence), araçsallık (instrumentality) ve beklenti (expectancy)'dir (Riggio, 2014, s.207).

Vroom'un teorisine göre çalışanların motivasyon gücü, belirli bir hedefe ulaşma beklentisi ile, onun bu hedefe verdiği değer çarpımına eşit olmaktadır. Öyleyse bir insanın faaliyette bulunma gücü, bütün sonuç veya amaçların valensleri (değerleri) ile bu sonuç veya amaçların gerçekleşebilme olasılıklarının çarpımlarının toplamına eşittir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.195).

$$G = \sum (B \times V)$$

G = Güç

B = Beklenti (Olasılık)

V = Valence (Değer)

**Valence**, kişinin arzulama seviyesini belirtir. Bireyin farklı sonuçlar içerisinde birini seçme nedeni şeklinde de adlandırılabilir. Valensi yüksek olan bireyin o işe karşı yapma isteği de o derece yüksek olur (Vroom, 1964, s.15). Beklenti kuramının ortaya atılmış olduğu sisteme göre, **valence** -1 ile +1 arasında yer alan değişken bir sayıdır. Buna göre

-1 kişinin uzak kalmak istediği ya da kesinlikle istemediği sonuçları belirtirken 0, için olsa da olur olmasa da olur ve +1 için çok olmasını arzuladığı valence olarak açıklanmaktadır (Seker, 2014, s.16).

Bu teoriyi kullanmak isteyen yöneticiler çalışanların hangi beklenti içinde olduğu ve çekicilik açısından nelere önem verdiğini anlamaya çalışmalıdır. Çünkü çalışanların hepsinin farklı hedefleri vardır ve belirli şeylere de aynı oranda değer vermemektedirler. Bu yüzden yönetici kendi altındaki çalışanların geçmişlerini, hedeflerini, deneyimlerini ve diğer niteliklerini ayrıntılı bir biçimde öğrenmeye çalışmalıdır (Erdem, 1998, s.54).

Porter ve Lawler'un kuramı, Vroom'un Kuramına ek olarak gayret, bilgi, yetenek ve algıların rol değişikliklerine göre performans ödüllendirmesinin olabileceği savına dayanmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.196). Bu kuram, özel kesim yöneticilerinin işle ilgili tutumlarının işle ilgili eylemleriyle, işteki performansıyla olan bağlarını araştıran bir çalışmada kavramsal bir taslak geliştirme gereksiniminden doğmuştur (Onaran, 1981, s.76).

Lawler ve Porter, Vroom'un beklentiler teorisini bazı örgütsel koşulları dikkate alarak geliştirmeyi ve bu yolla Vroom'un modelini daha sağlam temellere dayandırmayı amaçlamışlardır (Küçüköskan, 2015, s.107).

Bu modelde ödülün değerine ve ihtimaline bağlı olarak güdülenmenin ve çabanın oranı dikkate alınmıştır. Bu değerlere yakından bakılacak olursa, bir işi başarmak için kişinin harcadığı enerji, yeteneği ve bilgisi, o ödevi algılamış olmasına bağlıdır. Ödül ise parasal bir kazanç ve terfi olabileceği gibi tatmin olma ve başarıma hissi gibi tamamen içe dönük bir durumda verilebilir (Erdem, 1998, s.55).

### **2.3.3.2.3. Eşitlik ve Amaç Teorisi**

Adams ve Weick'in birlikte geliştirdiği bu kuram, motivasyon ile ilgili Sosyal Karşılaştırma Kuramları arasında en ünlü olanıdır. Sosyal Karşılaştırma Kuramları, kişilerin kendilerine, diğer kişilere nasıl davranıldığına ilişkin duygu ve düşüncelerle ilgilenir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.197). Bu kurama göre birey kendisinin harcadığı çaba ve karşılığında aldığı sonucu aynı çalışma ortamında başkalarının harcadığı çaba ve aldıkları sonuç ile karşılaştırır (Erdem, 1998, s.56).

Eşitlik Kuramı, insan davranışları ile ilgili olan iki varsayıma dayanır. Birincisi, bireyler, sosyal ilişkilerini değerlendirirken pazardaki ekonomik alış-verişlerinde de geçerli olan aşamaları kullanırlar. İkincisi ise, bireyler görece dengeyi tahmin edebilmek için kendi durumlarını başkalarının durumlarıyla karşılaştırırlar (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.197).

Eşitlik teorisi çalışanların eşit ya da adil muamele görme isteği ile motive olduğunu belirtir. Eğer çalışanlar adil muamele gördüklerini algıarlarsa çalışma isteklerini koruyacaklardır. Diğer taraftan, eğer çalışanlar adaletsiz muamele gördüklerini hissedersen bu eşitsizliği azaltmaya çalışmak için bazı stratejilere yöneleceklerdir (Riggio, 2014, s.192).

Bireyin kendisini diğer bireylerle karşılaştırması çoğunlukla kişinin girdileri ile sahip olduğu sonuçları kapsayan bir tür oran oluşturması ile gerçekleşir. Eşitsizlik ve eşitlik durumlarını aşağıda Şekil 5’deki gibi orantısal olarak göstermek mümkündür:

$$\frac{\text{bireyin çıktıları}}{\text{bireyin girdileri}} < \frac{\text{diğerlerinin çıktıları}}{\text{diğerlerinin girdileri}}$$

$$\frac{\text{bireyin çıktıları}}{\text{bireyin girdileri}} > \frac{\text{diğerlerinin çıktıları}}{\text{diğerlerinin girdileri}}$$

$$\frac{\text{bireyin çıktıları}}{\text{bireyin girdileri}} = \frac{\text{diğerlerinin çıktıları}}{\text{diğerlerinin girdileri}}$$

Şekil 5: Eşitsizlik ve Eşitliğin Orantısal İfadesi (Luthans, 2011,s.170).

Bu modeli kullanmak isteyen yöneticiler, aynı çabayı eşit olarak ödüllendirmeli ve eşitsizlik sonucunda karşılaşacağı geri tepmelere ani ve sert cevaplar vermemelidir (Erdem, 1998, s.57).

Edwin Locke ve Gary Latham tarafından geliştirilen amaç kuramı, performans temeline dayanan motivasyon programlarından (Amaçlara Göre Yönetim, vd.) kaynaklanır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.199). Teorinin ana fikri, hedeflerin çalışanları motive etmede etkili olduğu düşüncesidir. Önemli olan işgörenlerin kendilerini motive

edecek hedefler koyması ve bu hedefleri gerçekleştirme konusunda gayret göstermesidir.

Amaç teorisinde, zor ve spesifik hedeflerin çalışanların performansını artırdığı varsayılmaktadır. Çünkü bu tür hedefler, gayret, süreklilik ve eylemlerin yönlendirilmesine yardımcı olmaktadır (Hitt vd., 2006, s.211).

Erişilmesi kolay olmayan ve yüksek hedefler belirleyen bir birey, elde edilmesi oldukça basit olan hedefler belirleyen bir bireye oranla daha başarılı ve güdülenmiş olacaktır. Hedefin zorluk derecesi ve niteliği; amacın kabulü ve amaca adanmışlık, amaca yönelik gayreti ve motivasyon derecesini belirlemektedir (Erdem, 1998, s.56).

Kişisel hedeflerle örgütsel hedeflerin birbiriyle uyumlu olması, gösterilen gayret sonucunda hem çalışanların hem de örgütlerin hedeflerine ulaşması işgörenleri güdülemede etkili olmaktadır. Sadece kişisel hedefler ve çıkarlar doğrultusunda gayret gösteren kişilerin bu eylemleri, kurum yöneticileri tarafından uygun görülmemekte ve bu aşamada aralarında bazı problemler yaşanabilmektedir. Sadece örgütsel hedeflerin ön planda olduğu işletmelerde ise çalışanlar kişisel hedefleri dikkate alınmadığı için işine ve çalıştığı işyerine yabancılaşabilmektedir. Bu yüzden hem kişisel hem de kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmeye çalışılması ve bu aşamada yöneticilerin çalışanlara destek vermesi oldukça önemlidir. Bunu sağlayan işletmelerde çalışanların daha fazla motive olduğu görülmektedir.

## 2.4. EV İDARESİ PERSONELİ VE MOTİVASYON

Her iş alanında olduğu gibi hizmet sektöründe de yöneticinin başarısı, çalışanların üretkenliği ve çalışma ortamının huzurlu olması ile doğrudan ilişkilidir. Çalışanların işlerindeki performans ve işlerinden duydukları tatminin yüksekliği ise onların güdülenme şekillerine, isteklendirilmelerine ve belirli kurallar çerçevesinde uyumlu bir şekilde çalıştırılmalarına bağlıdır (Ölçer, 2005, s.1).

Kurumun verimliliğini artırmada önemli fonksiyonlara sahip olan **Kurum Ev İdaresi**, emek yoğun bir hizmet alanıdır (Terzioğlu, 1998, s.10). Bu hizmetler ağırlıklı olarak insan emeğine dayalı olarak yürütülür (Yertutan, 1998, s.19). Hizmet sektörünün başarısı tamamıyla insan gücünün etkinliğine bağlıdır (Özdipçiner ve Kalinkara, 2005, s.85). Hizmetlerin kalitesini artırmada en etkili araçlardan birisi de işgören motivasyonudur. İş görenlerden istenen üretkenliği sağlamak için en uygun motivasyon yöntemlerinin uygulanması gereklidir (Öğüt, Akgemci ve Demirel, 2004).

Hizmet sektörünün genel niteliği düşük moral ve yüksek devir hızıdır. Sektörün en kötü yanı ise hizmetin niteliksiz görülmesi, beceri gerektirmeyen, vasat, düşük ücretli olarak düşünülmesidir. (Özdipçiner ve Kalinkara, 2005, s.85). Bu nedenle Ev İdaresi Personelinden beklenen verimin ve kalitenin alınabilmesi için motivasyon oldukça önemli bir konudur (Yertutan, 1998, s.20). Personelin temel ekonomik gereksinimlerini karşılamaya yetecek ücret, kültürel ve sosyal gereksinimlerini karşılamaya yönelik gezi, tatil, eğlence vb. imkanlar, iş yerinde huzurlu ve güvenli bir ortam, iyi ilişkilerle, kendini geliştirme ve yükselme imkanları onların güdülenmelerini sağlayan faktörlerden bir kaçıdır (Tokyürek, Demirel ve Arlı, 1998, s.159).

Ev idaresi personelinin kendi işlerini gerçek bir iş olarak değil de, önemsiz bir iş olarak görmeleri; ilgili farklı taraflar arasında temas ve iletişim eksikliği olması personel için negatif bir etken olabilmektedir (Gündoğdu, 2016, s. 27). İşyerinden umduğunu bulamayan çalışan ya işinden ayrılacak ya da başka seçeneği olmadığı için moralsiz olarak işini yapmaya devam edecektir. İşini severek çalışmayan bir çalışandan yeterli verim alınamaz. (Ünlüönen, Ertürk ve Olcay, 2007, s.16). Verimliliğin düşmesi, kaza sayısının artması, işte ihmal, personelde moral kaybı, güvensizlik, disiplinsizlik ve sınırlılık motivasyon kaybı sonucu oluşan olumsuz faktörlerdendir (Yertutan, 1998, s.34).

Sektördeki iş yükü diğer sektörlerle oranla oldukça yüksektir. İş yoğunluğu ve yüksek çalışma temposu en önemli stres etkenidir (Gündoğdu, 2016, s. 28). Yüksek stres düzeyi motivasyonu oldukça etkiler. Olumlu düşünme, sosyal ve psikolojik destek, stresli ortamdan kaçınma, sağlık uygulamaları ve zamanı planlama gibi stresle mücadele yöntemleri kullanılarak motivasyon yükseltilebilir (Ersarı ve Naktiyok, 2012).

Ev idaresi biriminde personel planlaması yapılırken unutulmaması gereken diğer bir motivasyon aracı da; işe bağlılıktır. İş görenlerin bu düşüncelerini giderebilmek için ev idaresi yöneticisi personele ilişkin çıkabilecek problemlere karşı duyarlı olmalı, onlara değer verildiğini göstermeli ve ait olma duygusunu aşılmalıdır (Şafak ve Erkal, 2011, s.21).

Güvenli iş ortamı, Kurum ev idaresi hizmetlerinde çalışan personeller için önemlilik arz eden psiko-sosyal motivasyon araçlarından biridir (Ünlüönen, Ertürk ve Olcay, 2007, s.10). Bu nedenle personele uygun güvenli çalışma ortamı oluşturularak motivasyonlarının artırılması önem taşımaktadır.

## 2.5. YABANCILAŞMA KAVRAMI VE TARİHSEL SÜRECİ

İlk çağlardan bu yana doğası gereği insanoğlu araştıran, keşfeden, bulan ve geliştiren olmuştur. Bunların hepsini başarabilmesi için ilk önce kendi içine dönmesi ve kendini yetiştirmesi gerekmektedir (Yalçın ve Koyuncu, 2014, s.86). Gelişmişlik seviyeleri ve aralarındaki kültürel farklılıkları ne olursa olsun, çeşitli bunalımlar tüm toplumlarda kendini hissettirebilmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.309). Gündelik koşuşturmacanın içinde kişi kendisinin farkına varamadığı gibi, kendi varlık nedenini de sorgulayamamaktadır. Bunun sonucunda kendinden uzaklaşmakta ve kendine karşı yabancılaşmaktadır (Tutar, 2010, s.176).

Kökeni antik döneme kadar uzanan **yabancılaşma olgusu**, felsefe, sosyoloji ve iktisadi doktrinde geniş ölçüde ele alınmış olmasına rağmen günümüz koşullarında ve farklı kültürlerle sahip toplumlarda kişilerin yaşadığı genel bir hastalık olmayı sürdürmektedir (Akyıldız, 1998, s.164).

Türkçe etimolojik sözlüğe göre; **yabancılaşma**, Farsçadan gelen yaban kelimesinden türetilmektedir. Yaban kelimesinin Farsçadaki karşılığı ise boş, ıssız yer anlamına gelen ‘yâbân’dır (Kiraz, 2011, s.148). Yabancılaşma kavramı Latince "Alinato" kavramından gelmektedir (Schacht, 1970).

Türk Dil Kurumu Sözlüğü “yabancılaşmak” fiilini; “Tanımaz, bilmez duruma gelmek, yabancı olmak”; “Alışmamak, yadırgamak, yabancılık çekmek” kavramlarıyla tanımlamaktadır (www.tdk.gov.tr). Bireyin çalıştığı işten, sosyal çevresinden ya da kendinden ayrılma veya uzaklaşma duygusunu ifade eden yabancılaşma; daha çok bireyin kişisel olarak çalıştığı iş yerinden, kendisinden, değerlerinden, toplumsal oluşum ve organizasyonlardan uzaklaşma eylemi olarak adlandırılır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.309).

Toplumsal bunalımların örgütlerde yabancılaşmayı sağlayabileceğine ilişkin varsayımlarda bulunan birçok filozof, sosyolog ve psikolog problemi anlamaya çalışmışlar; yapısal, felsefi ve tarihsel analizlere girişmişler ve kimi çözüm önerileri getirmişlerdir. Bunların içinde Hegel, Durkheim, Marks, Mills ve Seeman’ın yaptığı araştırmalar önemli bir yer tutmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.309).

Kavramın sistematik olarak kullanılışı ilk kez **Hegel'de** görülmektedir (Ulusoy, 1988, s.78). Yabancılaşma ifadesini ilk kez Hegel “Tin'in Görüngübilimi” (1807) adlı eserinde kullanmıştır (Yapıcı, 2004, s.1). Alman İdealizminin en ünlü ismi ve felsefe tarihinin de önemli düşünürlerinden biri olarak Hegel'in felsefesine bakılırsa O'na göre varlık, düşünce gibi, diyalektik yöneme uygun olarak daima gelişen, ilerleyen bir süreçtir (Aydoğan, 2015, s.275). Hegel'e göre, tüm yabancılaşma geçmişi ve bu yabancılaşmanın tüm yapısı soyut, mutlak, kurgusal ve mantıksal düşüncenin yaratılışından meydana gelir (Osmanoğlu, 2016, s.68) Hegel, yabancılaşmayı; mutlak olarak açıklamış, öğrenilmiş insan hayatının rahatça doğaya yabancılaşacağı anlamında kullanmıştır (Yapıcı, 2004, s.1).

Yabancılaşmadaki ana yazarlardan biri de **Karl Marx'tır**. Marx, Hegel ve Musa Hess'in eserlerinden esinlenmiştir (Tummers, Van Thiel, Stejin ve Bekkers, 2011, s.43). Marx, konuya daha farklı bir taraftan bakmış; problemi hayatın somut arka planına oturtarak, günün şartları bakımından, kapitalistin, üretim faktörlerinin kullanımında; çalışanlara yüklediği görevin, çalışanın, ürününe, kendisine ve diğerlerine yabancılaşması ile sonuçlandığını belirtmiştir (Yapıcı, 2004, s.1). Marx, yabancılaşma kavramına ekonomik açıdan bakarak açıklamaya çalışmıştır. Marx yabancılaşma teorisinde ‘yabancılaşmış emek’ ifadesinden yola çıkar (Aydoğan, 2015, s.277). Marx için, yabancılaşmanın tüm kaynakları, ücretli emek ve işbölümü gibi ekonomik olgulara dayanmaktadır. Marx, bu yeni ve endüstriyel zamanlarda emeğin kendi içinde yabancılaştığını fark etti. Çalışanlar, emeğinin sonucunda ortaya çıkan ürüne veya bu ürünleri işleme araçlarına sahip olmadığı için yabancılaşmıştır (Tummers, Van Thiel, Stejin ve Bekkers, 2011, s.44).

Yabancılaşma sorununu etraflı bir biçimde inceleyen bir diğer isim de **Herbert Marcuse'dir** (1898-1979). Marcuse, “Tek Boyutlu İnsan” (1997) adlı yapıtında, yabancılaşmayı, kişilerin kendi şuur ve yaratıcı güçlerini, kolektif insani duygularını kaybetmeleri olarak düşünmekte ve kendileri üzerinde egemenlik kuran, insani duygulardan uzaklaştıran faktörlerin esiri haline geldiğini ifade etmiştir (Aytaç, 2005, s.322). Ona göre, daha önceki filozoflar tarafından etraflıca tartışılan yabancılaşma kuramı insanın kendisini emeğinde gerçekleştiremediğini, yaşamın artık emeğin bir aracı haline dönüştüğünü, çalışmanın ve onun neticesinde üretilen ürünlerin bireyden bağımsız bir biçim ve güç kazandığını ortaya koymuştur (Osmanoğlu, 2016, s.86).



Yabancılaşma konusunda **Durkheim'in** çalışmalarında, gelişen toplumun beraberinde anomiyi de oluşturduğu ifade edilmektedir. Anomi, toplumdaki kuralların toplumun üyeleri açısından değerini kaybetmesi durumu olarak anlatılmakta ve yabancılaşma ile oldukça alakalı bir tanım olarak değerlendirilmektedir (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.122). Bu teori birey ve bireyin hayatını, toplumsal bağlarını irdeleyerek yabancılaşma kavramını, bireyden çok bireyin hayatını sürdürdüğü toplumsal düzenin varlığının, işleyişinin yıkılması bağlamında ele almaktadır (Yılmaz ve Sarpkaya, 2009, s.320).

**Malvin Seeman** de, “Yabancılaşmanın Anlamı” (1958) adlı yapıtında, yabancılaşmayı içinde bulunulan koşullarla birlikte ifade eder ve olgunun kurumsal formatını dikkate alarak kişinin ruhsal yaşamından kesitleri ortaya çıkartmaya çalışır (Aytaç, 2005, s.322).

Melvin Seeman, yabancılaşmayı **Güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, toplumsal izolasyon ve kendine yabancılaşma** adı altında beş alt başlıkta incelemiştir (Tummers, Bekkers, Van Thiel, ve Steijn, 2014, s.5).

Sanayi Devrimi ile doğan ve günümüzde de engellenemez bir şekilde oluşan farklılaşma ve teknolojik ilerleme, toplumsal ve kültürel kodlarda ve değer düzeneklerinde köklü değişimlere neden olmaktadır. Toplumların modernleşme nedeniyle refah seviyelerinde iyileşme meydana gelirken, toplumun temel yapı taşı olan bireylerin yaşamlarından tatmin olma düzeyleri düşmektedir (Yüksel, 2014, s.160).

Yabancılaşmanın nitelikleri maddeler halinde aşağıda yer almaktadır ( Şimşek vd., 2011, s.315).

- Kavram ilişkisi olarak yabancılaşma; birinin birisinden veya bir şeyin bir şeyden uzaklaşmasıdır.
- İnsanoğlunun doğasında vardır ve ilk çağlardan bu yana yaşanmaktadır.
- Kişilerin sosyal yaşamları ve çevreleriyle yakından ilişkilidir.
- Yabancılaşma sonuçları arasında kişilerde kıskançlık, saldırganlık, karşılıklı güven eksikliği gibi olumsuz insan ilişkileri ortaya çıkabilmektedir.

Sonuç olarak yabancılaşma insanoğlunun insan olmaktan uzaklaşmasıdır. İnsanoğlunun insan olma durumundan uzaklaşması; insan doğasının getirdiği özelliklerin yitirilmesi, insanın varlığının sebebi doğal, toplumsal, psikolojik ve kültürel faktörlerinin yıkılması, insanların sosyal çevresiyle olan bağlarının birbirlerinden kopması ve uzaklaşmasıdır (Yılmaz ve Sarpkaya, 2009, s.320). Farklılaşan iş ve çalışma koşullarına uyum, değişim

temposunun gerisinde kalmama endişesi, değişime ayak uydurma hatta yerine göre öncü olma kaygısı, kişiyi kendisinden uzaklaştırmakta, onun kendisiyle olma, kendisine dönme ve kendisinin farkına varmasını zorlaştırmaktadır (Tutar, 2010, s.183).

### **2.5.1. Yabancılaşma Türleri**

Günümüzde yabancılaşmayla farklı biçimlerde karşılaşabilmekteyiz. Bireyin üretimi sonucunda meydana getirdiği ürüne yabancılaşması, iş yerine ve işine yabancılaşması veya düşmanca bir tavır takınması yabancılaşma şekillerine örnek gösterilebilir. Ancak genel olarak yabancılaşma beş şekilde meydana gelmektedir (Yıldız, Akgün ve Yıldız, 2013, s.1257).

#### **2.5.1.1. Güçsüzlük**

Kişinin istek ve beklentilerinin gerçekleşebilme olasılığını kendisi tarafından belirleyememesi ve bireyin elde edeceği sonucu değiştirebilmek için herhangi bir şey yapamayacağını düşünmesi olarak ifade edilebilir (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.122). En genel ve sosyal anlamda güçsüzlük, Kanungo'ya (1982) göre, birinin hayatını etkileyen önemli olaylar üzerindeki kontrol eksikliğine işaret eder (Saari, 2015). Bireyin, durumların kendini sürüklediği veya durumlara gerçek kişiliğini aktaramadığı hissine kapılması ile ortaya çıkabilen güçsüzlük olgusu, insanların kendi talihlerini denetlemekte karşılaştıkları başarısızlık oranıyla da yakından ilgilidir (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu, 2006, s.574).

#### **2.5.1.2. Anlamsızlık**

Bireyin amaçlarına ulaşmada faaliyet gösterememesi ve içinde yer aldığı topluma tam anlamıyla etki edememesi sonucunda meydana gelen durumdur (Yüksel, 2014, s.170). Kişinin aklında kurduğu geleceğiyle ilgili olumsuz düşüncesi, fikirlerini hayata geçiremeyeceğine inanması anlamına gelmektedir (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.122).

Çalışma yaşamında ise, çalışanlar herhangi bir sorumluluk taşımayan basit görevlerle çalışmaya zorlandıklarında, genellikle amaç duygusunu kaybetmeye başlayacaklardır.

Dolayısıyla yaptıkları iş anlamsızlaşacaktır. G. Victor'a göre, karar almak için olması gereken ölçünün net olmayışı ve önceden belirtilen sonucun yeterli olmayışı anlamsızlık yaratabilmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.316).

### **2.5.1.3. Kuralsızlık**

Yabancılaşmanın üçüncü boyutu kuralsızlık, Durkheim'in (1947) "anomi" tanımından türemiştir ve normsuzluğun bir koşulu olarak karşımıza çıkmıştır (Seeman, 1982, s.22). Kişinin amaçlarına sadece toplum açısından hoş görülmeyle sonuçlanabileceğine inanması halidir (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.123). Davranışı yönlendirecek ilke ve kanılar bulamamak ve hedefe varabilmek için toplum tarafından onaylanmamış yollara girişmek biçiminde ifade edilebilir. Toplumun davranışını biçimlendiren değer ve normların kişiye anlam ifade etmemesi, yani toplumsal kuralların sınırlarını çizdiği başarı hedeflerini gerçekleştirebilmek için toplum dışı eylemlere yönelmesi kuralsızlığı ortaya çıkarmaktadır. Normsuzluk veya norm yetersizliği olarak da ifade edilen kuralsızlık, genel olarak kabul edilmiş sosyal faktörlerle hedeflerin gerçekleştirilmesinde karşılaşılan imkansızlıkları da ortaya çıkarmaktadır (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu, 2006, s.574).

### **2.5.1.4. Toplumsal Yalıtım ve Tecrit**

Kişinin içinde yaşadığı toplumun kuralları ve değerlerini kabul etmemesi veya hedeflerine yeteri oranda katılmaması halidir (Yüksel, 2014, s.170).Toplum tarafından oldukça önem verilen ilke ve inançların birey için anlamsız gelmesi halinde ortaya çıkar (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.123). Yabancılaşmış olayda birey kendisini sosyal çevresinde yer alan kişilerden ayrılmış, sürekli onlarla bir iletişim halinde olmayan ve onlara bağlı olmayan bir "yalnız ada" gibi görebilmekte ve bir çeşit tecrit durumunu kabul etmiş bulunmaktadır. Kişinin ilgisi sosyal hayatı ile güçlü değilse, hayatını anlamsız buluyor, kendisini diğer insanlarla karşılaştığında herhangi bir şey yapmayan biri şeklinde görüyor ve "ben kimim?" ifadesini yanıtlamak kendisi için kolay değilse; bu durumda bireysel açıdan izole olarak yabancılaşma oluşuyordur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.316).

### 2.5.1.5. Kendine Yabancılaşma

Kendine yabancılaşma, bireyin kendi kendine yabancılaşarak kendisinin tatmin edici faaliyetlerde bulunması açısından çekimser kalması durumudur (Yüksel, 2014, s.170). Kişinin belirli bir hareketinin, geleceğe dönük beklentileri ile ters düşmesi, isteklerinin dışında farklı davranmasına neden olmaktadır (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.123).

### 2.5.2. İşe Yabancılaşma

Marx'ın ilk yazılarında (1932) bir terim olarak ön plana çıkan yabancılaşma kavramı, teoloji, felsefe, sosyoloji, psikoloji ve psikiyatri gibi disiplinlerde uzun zamandır tartışılmaktadır (Nair ve Vohra, 2010, s.602).

Yabancılaşma günümüzde birçok şekilde karşımıza çıkabilmektedir (Yıldız, Akgün ve Yıldız, 2013, s.1257). Yabancılaşmış kişi özel hayatında yaratıcı bir karakter ortaya koyamadığı gibi, iş yaşamında da başarısız olmaktadır (Tutar, 2010, s.191). **İşe yabancılaşma**, “çalışanın işinin kendisi için herhangi bir şey ifade etmemesi; iş yerinde kurduğu bağlardan tatmin olmaması; kendisini yetersiz, yalnız, güçsüz görmesi; geleceğe dönük beklentilerini yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir parçası şeklinde algılaması” şeklinde tanımlanmaktadır (Elma, 2003, s.38). Ayrıca çalışanın otoritesi, mesleki ilerleme ve değişime bakış açısı, üstleri tarafından tanınma ve kabul görme beklentisi gibi durumlarda tecrübe ettiği tatminsizlik hali şeklinde de adlandırılabilir (Eryılmaz ve Burgaz, 2011, s.273).

Fromm (1992) ise yabancılaşmayı, toplumsal bir olay olduğu kadar, bireysel bir problem olarak görmektedir. Hayatının oldukça uzun bir dönemini çalışarak geçiren bireyin mutluluğu, aynı zamanda örgütsel üretkenliği arttıran bir faktördür. Yabancılaşan birey kendini idare edebilme ve anlayabilme problemleri ile karşılaşmakta; genellikle kendini güçsüz hissetmektedir (Fromm, 1992).

İşe yabancılaşma kavramı, tükenmişlik ve işten çekilme (uzaklaşma) kavramlarıyla birlikte anılmaktadır (Atay ve Gerçek, 2017, s.324). **Tükenmişlik**, geniş insan nüfusuna hizmet veren işgörenlerde ortaya çıkan yıpranma, kuvvet kaybı, fiziksel ve duygusal yorgunluk olarak ifade edilmektedir (Eğin, 2015, s.61).

Örgütün amaç ve hedeflerine ulaşması için çalışanın örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık sergilemesi arzu edilmekte, iş tatmininin yüksek olması beklenmektedir. Bu nedenle, çalışanların olumlu tutum ve davranışlar sergileyebilmesi için gerekli olan unsurların sağlanması önem taşımaktadır (Atay ve Gerçek, 2017, s.322). Örgütsel nedenlerle işinden tatmin olmayarak yabancılaşmış işgörenlerin yaşadığı buhranlar bireyin çalışma hayatı dışına da yayılarak hayatının her safhasında yer almakta ve öyle ki birey çalışırken hissettiği doyumsuzluğu, yabancılaşma duygusunu hayatının her alanında hissetmektedir (Turan ve Parsak, 2011, s.3).

İşe yabancılaşma, iş performansı ile doğrudan ilişkilidir ve çalışanların tutumları üzerinde ciddi sonuçlar doğurabilir (Saari, 2015). Bu bağlamda, işe yabancılaşmanın kişilerin örgütsel bağlılık, iş doyumunu, mesleki tatmini, örgütle özdeşleşme seviyeleri ve örgütsel vatandaşlık hünelerlerini ortaya çıkarma düzeyini düşüreceği; tükenme, sinizm, işten ayrılma niyeti ve verimlilik karşıtı iş davranışlarını ise arttıracığı öne sürülmektedir (Kanten ve Ülker, 2014, s.22).

İşe yabancılaşma, endüstrileşmiş ülkelerde daha fazla görülür. Çünkü bu ülkeler suç işleme, alkol ve uyuşturucu madde kullanımı gibi çeşitli psikolojik ve toplumsal hastalıkların yanı sıra, sınıfsal tabakalaşma ve refahtan pay alma alanlarındaki toplumsal problemlerin de en yoğun olduğu ülkelerdir (Şimşek, Balay ve Şimşek, 2012, s.55).

Örgütsel yapı yabancılaşmanın oluşmasına büyük oranda zemin hazırlamaktadır. Özellikle bürokrasinin yoğun olduğu, kararların merkezden alındığı ve faaliyetlerin gerçekleşmesinde biçimsel normlar ve politikaların hüküm sürdüğü kurumlarda yabancılaşma daha fazla görülmektedir (Sarros, Tanewski, Winter, Santora ve Densten, 2002). Yaptığı iş ile kendini anlatamaması, işin kendi varoluşuyla ters düşmesi, işgörenin işinden duygusal anlamda daha çok soğumasının, uzaklaşmasının ve yabancılaşmasının sebepleri arasında gösterilebilir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Asosyal olan, kişiyi daima değiştirmeye çalışan, kişinin gündelik yaşam standartlarının başkası tarafından belirlendiği çalışma ortamları da yabancılaşmaya neden olan diğer faktörlerdendir (Tutar, 2010, s.191).

Sürekli birbirleriyle yarış halinde olunan ve yaratıcılığın olmadığı işler yabancılaşmanın bir diğer kaynağıdır. Özellikle teknolojik seri üretime dayalı standart ve sıkıcı çalışma,

yabancılaşmayı kolaylaştırmakta; yaptığı iş karşılığında alınan ücretin yetersizliği mutsuzluk ve yalnızlıkla birlikte, doğal ve sosyal çevreye yabancılaşma görülebilmektedir (Şimşek, Balay ve Şimşek, 2012, s.55).

### **2.5.3. Kurumlarda Yabancılaşmaya Neden Olan Faktörler ve Yabancılaşma İle Baş Etme Yöntemleri**

Günümüz koşullarında örgütler varoluşlarını sürdürebilmek için rekabet koşullarına uyum sağlamak zorundadır. Rekabette üstünlük sağlayabilmek için ise çalışanların hem maddi hem de manevi açıdan doyuma ulaşmaları gerekmektedir (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016, s.1). Çalışanların yaptığı işten, sosyal hayatından ya da kişiliğinden ayrılma veya uzaklaşma hissini ifade eden işe yabancılaşma olgusu, kurumlarda birçok olumsuz sonuçlara neden olabileceği gibi, üretkenliği de azalttığı görülmektedir (Taştan, İşçi ve Arslan, 2014, s.124).

İşe yabancılaşma, işin işgörenin beklentilerinin uzağında kalması, monotonlaşması, durağanlaşması veya işin yapısından/kendinden ziyade çalışanın işinde yorgunluğa yenik düşmesi, işine bakışının donuklaşması sonucunda ortaya çıkan ve çalışanı olumsuz etkileme kuvvetine sahip iş nedeni sosyo psikolojik bir durumdur (Kurtulmuş ve Karabıyık, 2016, s.463). Bu durum, örgütün üretkenliğini düşürürken örgüt içi sosyal maliyetleri yükseltecek ve çalışanların farklı hal ve hareketlerini negatif yönde etkileyerek bireysel iş sonuçlarına da olumsuz yansıtacaktır (Taştan, İşçi ve Arslan, 2014, s.124).

Marx, işletmede işgörenlerin aşağıdaki durumlarda yabancılaşma hissettiklerini düşünmektedir (Erikson, 1986, s.3).

- İş görenlerin genellikle, üretimde yer alan girdi-çıktı unsurlarına anlam yükleyememesi,
- İş görenlerin ürünün veya hizmetin meydana getirilişi sırasında sağladığı faydanın ve üretimdeki görevinin net bir şekilde ne olduğundan emin olmaması,
- Ürün üretimi sürecinin bağımsız güçler veya şartlar tarafından denetlenmesi nedeniyle işgörenlerin kendi davranışlarını uyarlaması,

- İş tanımının birçok bölüme ayrılması nedeniyle sadece işgörenlerin zeka ve yetenekleri bağlamında işin sonuca ulaştırılması durumunda yabancılaşma hissedilmektedir.

Örgüt içerisindeki katı politik yapı çalışan üzerinde baskı kurarak, kişinin rahatça hareket etmesine ve düşüncelerini net bir şekilde ifade etmesine engel olmaktadır. Bu durum kişiyi kendi kendinden uzaklaştırarak dayatılan kalıplar altında davranmaya ve dolayısıyla çeşitli buhranlara neden olmaktadır (Turan ve Parsak,2011, s.3).

İş görenin işinden doyum sağlayamaması, kendi oluşturduğu ürünün sahibinin kendisi olmaması, işgörene bağımlı bir nesne haline gelmesi olarak ifade edilen emeğin yabancılaşması, stres, çatışma, monotonluk, işten ayrılma gibi bir dizi sorunu da birlikte getirecektir (Yüksel, 2014, s.173).

‘Çalışma koşulları’, fiziksel, sosyolojik ve psikolojik açıdan çalışana uygun ve tatmin edici bir düzeyde olmalıdır. Çalışma saatlerinde uygunsuzluk, çalışma ortamının rahat ve elverişli olmaması, kişinin sosyal faaliyetlerden uzaklaşması ve çalıştığı yerde kendini mutsuz, huzursuz ve kurumun bir üyesi olmadığı düşüncesini hissetmesi gibi nedenlerden dolayı işgörenler kuruma uzaklaşır ve yabancılaşma meydana gelir.

işletmelerde yabancılaşmayı dolaylı olarak ya da doğrudan etkileyen faktörler kendi içinde **örgütsel ve çevresel etmenler** olarak ayrılabilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.318).

Yabancılaşmaya yol açan **örgütsel etmenler** şu şekilde özetlenebilir (Demirel ve Ünal, 2011).

- Yönetim tarzı,
- Geçmiş yaşanan olaylar ve tecrübeler,
- Örgüt büyüklüğü, yetki devri, yetersiz uzman personel,
- Bilgi akışı,
- Grup özellikleri,
- Modüler ilişkiler,
- Üretim şekli,
- İş bölümü,
- Çalışma ortam koşulları,

- İnanç ve tutumlar.

Yabancılaşmaya yol açan **çevresel etmenler** ise;

- Ekonomik yapı,
- Teknolojik yapı,
- Toplumsal ve kültürel yapı,
- Sanayileşme, kentleşme ve sosyal çözülmedir.

İşin, bireyin sosyal hayatında kendini kanıtlama ve sağlıklı bir psikoloji oluşturma amacı dikkate alınır, işe yabancılaşmanın gerek işgörenlerde gerekse toplumsal yapıda meydana getireceği durumların kötü sonuçlar doğurabileceği unutulmamalıdır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s.318). Bu nedenle işletme yöneticilerine düşen sorumluluk, yabancılaşma olgusunu işlevsel kılabilmek, fayda oluşturabilecek düzeye indirmek veya tamamen yok etmek için çaba göstermektir (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fetahlıoğlu, 2006, s.577).

Bunun sonucunda;

- Örgütün genel çalışma şekli bakımından negatif durumlar oluşturacak olan işe yabancılaşmanın engellenebilmesi için, işgörenlerin düşüncelerinin alınması, kendilerini kanıtlayabilecek, geliştirebilecek, kişisel duygu ve düşüncelerini açıklayabilecek, örgütün hedeflerine katkı sağlayacak bir çalışma yeri oluşturulmalıdır (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016, s.14).
- Yabancılaşmayı önceden tahmin edebilecek uyarı sistemi kurulmalıdır.
- Yabancılaşmaya neden olabilecek çevresel ve örgütsel faktörler bir komite tarafından sürekli incelenmelidir.
- Örgüt içinde bir “stres yönetimi merkezi” kurulmalıdır. Örgütlerde moral yönetimi ve ekibin daima teşvik edilmesinin önemi unutulmamalıdır.
- Çalışanların da yönetime dahil olmaları sağlanmalıdır.

Taraflarca kabul görebilecek bir sosyal politika oluşturulmalı ve çalışma yaşamının kalitesi artırılmalıdır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011, s.324).



## 2.6. EV İDARESİ PERSONELİ VE YABANCILAŞMA

Her gün farklılaşan ve durmadan ilerleyen dünyamızda her sektörde kaliteli hizmet alma ile sunma arzu ve ihtiyacı giderek daha çok hissedilmektedir (Şafak ve Erkal, 2011, s.1). Özellikle oldukça gelişmiş ve aynı oranda karmaşıklaşmış olan işletmelerde işgörenleri stressiz düşünmek imkansız hale gelmektedir (Soysal, 2009, s.335). Günümüz rekabet koşulları, işgören ve işveren ilişkisini farklı bir boyuta aktarmış olup, değerlerden çok amaçların yönlendirdiği bu yeni iş ilişkisi, çalışanların çalıştıkları kuruma karşı negatif hal ve beklentiler geliştirmelerine neden olmuştur (Üçok ve Torun, 2014, s.232). Bu nedenle hizmet sektöründeki kurumların emek yoğun özelliğe sahip insan faktörünü kalıcı olarak tutabilmesi etkili ve verimli kullanabilmesi oldukça önem arz etmektedir (Akyüz ve Eşitti, 2015, s.24).

İnsan faktörü kurumun performansını etkileyen en önemli unsurlardan birisidir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009, s.2). **Kurum Ev İdaresinde** personel yönetiminin esas görevi de insan gücünü etkin ve verimli bir biçimde kullanmaktır (Şafak ve Erkal, 2011, s.5). Başarılı ve verimli bir örgüt ise ancak iyi bir şekilde güdülenmiş çalışanlarla sağlanabilmektedir. Çalışanlar kendisine yüklenen sorumlulukları yapabilmek için gayret göstermeye istekli olmadıkça, yönetsel süreçlerden istenilen ölçüde sonuç alınması beklenmemelidir (Sığırı, 2007, s.273).

Kurum ev idaresi hizmetlerini yürüten personelin kuruluştaki diğer çalışanlara göre daha az ücret almaları, bu alandaki iş yoğunluğunun ve çalışma temposunun yüksek olması önemli bir stres nedenidir (Gündoğdu, 2016, s.28). Bu stres unsurlarının etkisiyle işgörenlerin; veriminin düşük olması, çalışan devir hızının artması, işe gitmemesi, işten ayrılması ve işe yabancılaşması kaçınılmazdır (Şafak ve Erkal, 2011, s.63).

Kurum ev idaresi biriminde çalışanların gün boyu temizlik ile uğraşıyor olmalarının, aynı zamanda bu kişilerin evlerindeki temizlik işlerini de yine kendilerinin yapıyor olmalarının, işin evde de devam ediyor olmasının kişilerin, iş ile iş dışında kendilerini ayırt edememelerine, kişilerin kendi arzu ve beklentilerine yabancılaşmalarına yol açmaktadır (Develioğlu ve Tekin, 2012, s.127). Ayrıca işyerindeki tatminsizlikler, şikâyetlerin ortadan kaldırılmaması, keyfi ve özel davranışlar ve bunlara bağlı olarak oluşan düşmanlık duyguları gibi etmenler işgörenlerin kuruma karşı yabancılaşmalarına

neden olabilmektedir (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fetahlıoğlu, 2006, s.575). Bu durumda bir Kurum Ev İdaresi Yöneticisine düşen görevler;

1. Personele değer verildiğini göstermek,
2. Uygun çalışma koşullarını sağlamak,
3. Personele problemlerin çözümünde yardımcı olmak,
4. Personelin önerilerini almak, uygulanabilir olanlara destek vermek, işlerinin diğer işler kadar önemli olduğunu benimsetmek,
5. İstek ve ihtiyaçlarını gidermek olarak sıralanabilir (Şafak ve Erkal, 2011, s.22; Yertutan, 1997, s.23).



## 2.7. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Çalışma ortamı, çalışanın iş üretkenliğini ve başarısını doğrudan etkilemektedir. Verimliliğin ve performansın negatif sonuçlar vermemesi işgörenin iş tatmininin oluşmasında etkili olduğu gibi, çalışma alanının sahip olduğu koşullar (aşırı soğuk ya da sıcak, tehlikeli ortamlar vb.) çalışanın işini severek ve isteyerek yapmasında ve motivasyonunun yükselmesinde de rol oynamaktadır (Eğinli, 2009, s.41).

Yapılan kuramsal tartışmalar ve gerçekleştirilen araştırmalar, çalışma koşullarının iş tatmini, başarısı, işe bağlılık gibi işletme üretkenliğini yükseltebilecek önemli faktörler üzerinde doğrudan etkisi olduğunu göstermektedir (İzgi ve Olcay, 2008, s.43).

Tezin bu alt başlığında çalışma koşulları ve çalışma koşullarının çalışan motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini inceleyen araştırmalar derlenerek aşağıda ele alınmıştır.

### 2.7.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar

Erdil ve arkadaşları (2004) tarafından Konya’da 37 tekstil firmasında çalışan personel üzerinde yapılan çalışmada, yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusunun iş tatmini üzerine olan etkisi araştırılmıştır. Yapılan bu çalışma sonucunda, yönetim tarzı, çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasında pozitif yönde ilişki olduğu ve arkadaşlık ortamının iş tatminini etkilediği saptanmıştır.

İlhan ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan “Temizlik İşçilerinin Sosyodemografik Özellikleri ve Çalışma Koşulları ile İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sıklığı” adlı çalışmada temizlik personelinin %52.8’i çalışma ortamında işyeri sağlık birimi, %50.7’si işyeri hekimi, %57.9’u işyeri hemşiresi/sağlık memurunun bulunmadığını belirtmiştir. Personelin %85.2’si işiyle ilgili mesleki eğitim, %87.4’ü iş sağlığı ve güvenlik eğitimi almamıştır.

Gemalmaz’ın (2009) bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan temizlik personeli üzerinde yaptığı çalışmada, araştırma kapsamına alınan temizlik personelinin iş yeri çalışma koşullarından memnuniyet durumları incelenmiş ve %51.9’unun memnun,

%20.8'inin çok memnun olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan temizlik personelinin %65.6'sı mesleği isteyerek seçmiş, %87.8'i mesleğe devam etmeyi düşünmekte, %12.2'si devam etmeyi düşünmemektedir. Devam etmeyi düşünmeyenlerin %26.2'si işini severek yapmadığını, %23.8'i ekonomik olarak yeterli olmadığını, %21.4'ü daha iyi bir iş bulursa bu mesleği bırakacağını ifade etmiştir.

Erdem ve Kaya (2013) tarafından yapılan “Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmada otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen unsurların, çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada çalışanlar, iş ortamında hijyen kurallarına önem verildiğini (% 83,8), çalıştıkları işletmedeki fiziksel koşulların (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) genel olarak yeterli olduğunu (% 73,8) ve işlerinde enfeksiyon hastalığı riski bulunmadığını (% 65) ifade etmişlerdir. Çalışanlar genel olarak, çalıştıkları kurumun sahip olduğu fiziksel çalışma koşullarını olumlu olarak belirtmişlerdir.

Çerçi'nin (2015) akademi de istihdam edilen araştırma görevlilerinin çalışma koşulları ve yaşam memnuniyetlerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmasında; mobbinge maruz kalanların oranı %18,2 olarak belirlenmiştir. Mutluluk ve mobbing arasındaki ilişkiye bakıldığında ise mutluların büyük çoğunluğunu (%62,5) mobbinge maruz kalmayanların, mutsuzların büyük çoğunluğunu (%51,3) ise mobbinge maruz kalanların oluşturduğu belirtilmiştir.

Gündoğdu'nun (2016) “Temizlik Çalışanlarının Çalışma Koşullarının ve Sağlık Durumlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden İncelenmesi” adlı çalışmasında, fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal faktörler ve ergonomik koşullar incelenmiştir. Kamuda görev yapan temizlik personelinin, % 57,9'u fiziksel faktörlerden ıslak/kaygan zemin, % 48,7'si sıcak, % 41,3'ü rüzgar/ hava akımının, % 61,3'ü kimyasal faktörlerden temizlik maddeleri, % 48'i toz, % 16'sı diğer kimyasal maddelerin rahatsızlık verecek düzeyde olduğunu belirtmiştir. Kamuda görev yapan çalışanların % 86,8'i işinden memnun olduğunu, % 57,2'si iş stresi yaşadığını ve % 46,1'i iş kaybetme korkusu yaşadığını belirtmiştir.

Ölçer (2005) “Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında, personelin motivasyonunu etkileyen faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda, iş güvencesi, amir ile iyi ilişkiler, adil bir performans dayalı ücret ve takdir sistemi, iş arkadaşlarıyla işbirliğine ve güvene dayanan ilişkiler, uygun çalışma ortamı, ekip çalışması yapılması, bireye yeteneğine uygun önemli/çekici işler verilmesi ve iş rotasyonunun hizmet personelinin motivasyon düzeyini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca, motivasyon düzeyi ile performans düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu belirtilmiştir.

Örücü ve Kanbur’un (2008) “Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma:Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği” adlı çalışmalarında; araştırmanın yapıldığı hizmet ve endüstri işletmelerinde, örgütsel-yönetmel motivasyon uygulamalarının verimlilik üzerinde etkisi olduğu ancak performans üzerinde böyle bir etkisinin görülmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Karakaya ve Ay (2007) tarafından yapılan “Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmada; motivasyon faktörleri; örgütsel ve bireysel faktörler olmak üzere iki grupta, çalışanların demografik özellikleri ile ilişkili olarak incelenmiştir. Bireysel faktörlerin, motivasyon üzerinde, örgütsel faktörlere göre daha etkili olduğu, örgütsel faktörler açısından bir değerlendirme yapıldığında; yapılan işin takdir edilmesi, kişiye önem verilmesi, çağdaş disiplin anlayışının uygulanması faktörlerinin motivasyon üzerinde ileri düzeyde önemli olduğu; yönetimle iletişim kurabilme ve işin tekdüze olmaması faktörlerinin motivasyon açısından çok önemli olduğu belirtilmiştir.

Özdipçiner ve Kalıncara (2005) tarafından Denizli’de konaklama sektöründe çalışan bireylerin örgüte yönelik düşünce ve bağlılıklarını belirlemek amacıyla yapılan çalışmada departmanlara göre örgüte bağlılığın değiştiği, özellikle teknik hizmetler (% 66,8) ve mutfak / servis hizmetlerinde (% 58,2) çalışanlarda diğerlerine göre daha yüksek olduğu, kat hizmetlerinde (% 32,6) ve genel idari hizmetlerde çalışanlarda (% 32,5) ise bağlılığın daha düşük olduğu belirtilmiştir.

Tanrıverdi ve Kılıç (2016) tarafından algılanan örgütsel destek ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla İstanbul ilinde faaliyet gösteren telekomünikasyon işletmelerinde bulunan 200 işgören ile yapılan araştırmada, algılanan örgütsel destek düzeyi ortalamasının orta düzeyde olduğu belirtilmiştir. Örgütsel yabancılaşma düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde; güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, kendinden uzaklaşma, işten uzaklaşma ve genel örgütsel yabancılaşma düzeylerinin ortalamasının orta düzeyde olduğu çevreden uzaklaşma düzeyi ortalamasının zayıf düzeyde olduğu bulunmuştur.

Kaya ve Serçeoğlu (2013) tarafından yapılan “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma” adlı çalışmada geçici/sözleşmeli/çağrı üzerine statüsünde çalışanların kadrolu çalışanlara kıyasla işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Çilesiz’in (2014) Ankara’da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yabancılaşma algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişki, ilişkinin boyutları ve yönünü tespit etmek amacıyla yapmış olduğu araştırmada çalışanların aylık gelirleri açısından duygusal bağlılık boyutu ile 2001 ve üzeri gelire sahip olanlar arasında ilişki bulunmuştur. Eğitim durumuna göre gruplar incelendiğinde ilköğretim ve altı seviyesinde olan personelin anlamsızlaşma boyutunda en yüksek sıra ortalamasına sahip olduğu, statü grupları açısından, uygulanan ölçekteki boyutlara yönelik anlamlı farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir.

Develioğlu ve Tekin’in (2012) “Beş yıldızlı otel işletmelerinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanları çalışanlarının yabancılaşma durumlarını belirlemek ve yabancılaşma durumu ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla yaptıkları çalışmada; kendine yabancılaşma boyutunda en büyük farklılığın, kat hizmetleri departmanı ile servis departmanı arasında olduğu, kat hizmetleri departmanı çalışanlarının kendine yabancılaşma seviyelerinin başta servis departmanı olmak üzere diğer tüm departmanlardan yüksek olduğu belirtilmiştir.

### 2.7.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Herzberg ve diğerleri'nin (1957) Amerika'da iş doyumu konusunda 11 bin çalışan ile yaptıkları çalışmada, karmaşık ve önemli görevlerin az beceri isteyen rutin görevlere oranla, çalışanları daha çok iş doyumuna ulaştırdığı belirlenmiştir.

Miller (1975), tarafından ABD'nin Nebraska eyaletinde faaliyet gösteren üç hastanede çalışmakta olan hemşirelerin, profesyonellik algıları, örgütsel aidiyet algıları ve yabancılaşma durumları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan araştırmada, örgütsel aidiyet algısı ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Akt; Tekin, 2012).

Seybolt ve Gruenfeld'in (1976), iş tatmini ve yabancılaşma arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere belediye çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada iş tatmini ve yabancılaşma arasında güçlü ve önemli bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Patrick (1984) tarafından ABD'deki engelliler için rehabilitasyon merkezlerinde çalışan personelin iş tatmini ve yabancılaşma durumları arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yapılan araştırmada; çalışanların iş tatmini ile yabancılaşma düzeyleri arasında negatif ilişki olduğu belirlenmiştir.

Simons ve Enz (1995) tarafından Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada'da bulunan on iki farklı otelde çalışan 278 otel personeli üzerinde motive edici faktörleri belirlemek amacıyla yapılan araştırmada; çalışanları en çok motive eden üç etmenin ücret, iş güvenliği ve ilerleme-gelişme fırsatları olduğu belirlenmiştir.

Lu (2000), tarafından Çin Halk Cumhuriyetinde politik yabancılaşma üzerine yapılan araştırmada; Çin'de meydana gelen politik yabancılaşmanın, iş gücü üzerindeki yoğun kontrolden, katı devlet planlamasından ve ekonomik yabancılaşma durumundan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Lee ve Krause'nin (2002) çalışma koşullarının işçi sağlığına etkisini belirlemek amacıyla San Francisco'da 258 kat hizmetleri personeli üzerinde yaptıkları araştırmada çalışanların azalan sağlıkları ile kötü çalışma koşulları arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Banai ve Weisberg (2003) tarafından, Rusya'da kamu ve özel işletmelerde çalışan 725 çalışanın yabancılaşma düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan araştırmada özel

şirketlerde çalışanların devlete ait şirketlerdeki meslektaşlarından daha fazla yabancılaştığı ve eğitim düzeyi ile yabancılaşma arasında negatif bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Stone ve Arkadaşları'nın (2007), Amerika'da bulunan 23 hastanede yoğun bakım ünitesinde çalışan 837 hemşire üzerinde örgüt iklimi ve işten ayrılma niyetlerini araştırmak ve hastane politikalarını incelemek amacıyla yaptıkları araştırmada; örgüt ikliminin iyileştirilmesi ve işten ayrılma niyetinin azaltılması için sadece ücretleri iyileştirmekle kalmayıp aynı zamanda kariyer fırsatlarına yer verilmesi gerektiği belirlenmiştir.

Banai ve Reisel (2007) tarafından Küba, Almanya, Macaristan, İsrail, Rusya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde 1933 işçi üzerinde destekleyici liderlik ile iş özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla yapılan çalışmada, destekleyici liderlik ve iş özelliklerinin yabancılaşmayı etkilediği ve bu etkinin kültürel bağlamda farklılaştığı bulunmuştur.

Chiang ve Jang'ın (2008) Amerika'daki 56 orta ölçekli otelde çalışan 289 otel çalışanı ile yaptıkları çalışmada, içsel motivasyon faktörlerinin otel çalışanları için dışsal faktörlerden daha etkili olduğu ve otel yöneticilerinin çalışanları daha iyi motive etmek için içsel faktörlere daha fazla odaklanmaları gerektiği belirtilmiştir.

Silva ve Barreto (2012) tarafından Brezilya'daki bir devlet bankasında 2054 çalışan üzerinde olumsuz psikososyal çalışma koşulları ve zayıf yaşam kalitesini incelemek amacıyla yapılan araştırmada, olumsuz psikososyal çalışma koşullarına maruz kalmanın, çalışanın yaşam kalitesi üzerinde negatif bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Mufid'in (2016), Endonezya'da iş disiplini, örgüt kültürü ve yeterliliğinin motivasyon, denetim ve performans üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla 65 kat hizmetleri personeli üzerinde yaptığı araştırmada; örgütsel bağlılık, iş disiplini ve yeterliliğin motivasyon üzerinde bir etkiye sahip olduğu, örgüt kültürünün ise motivasyon üzerinde önemsiz bir etkiye sahip olduğu, iş disiplini ve yeterliliğin denetim üzerinde önemli ve etkili olduğu, örgütsel bağlılığın denetim ve örgüt kültürü üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.



### 3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma; kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek ve araştırma sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda kurumlara ve ev idaresi personeline gerekli öneriler sunmak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırmanın yöntemi aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

#### 3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Bu araştırmaya Ankara il sınırları içerisinde yer alan farklı alanlardaki kamu kurumlarından, 80 ve üzeri ev idaresi personeli bulunan araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 4 kurum alınmıştır. Kurumlarda ev idaresi personelinin bağlı olduğu birimlerle (İdari ve Mali İşler Müdürlükleri, Destek Hizmetler) iletişime geçilerek ev idaresi personel sayıları alınmıştır. Ankara il merkezindeki bu kurumların seçilme nedenleri;

- Araştırmanın örneklem tekniğine uygun olarak, uygulamada kolaylık sağlaması açısından araştırmacının kolay ulaşabileceği bölge olması
- Bu kurumlarda benzer bir araştırmanın daha önce yapılmamış olmasıdır.

#### 3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Araştırma kapsamına, Ankara il sınırları içerisinde yer alan 80 ve üzeri ev idaresi personeli bulunan, araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden kamu kurumları alınmıştır. Çalışmaya alınan kurumların ev idaresi personel sayıları; Maliye Bakanlığı, Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı için 191, Karayolları Dört Bölge Müdürlüğü için 88, Pursaklar Kaymakamlığı Saray Engelsiz Yaşam, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi için 85, adının kullanılmasını istemeyen bir kamu kurumu için 154'tür. Toplam N=518 ev idaresi personeli yer almaktadır. Araştırmada kullanılan değişkenlerin nicel değişken olması ve evrenin içeriğinin 10.000'den küçük olması göz önüne alındığında, örneklem hacminin hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır (Özdamar, 2003).

$$n = N\sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2 / [(N - 1)d^2 + \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2]$$

Bu formülde  $n$  minimum örneklem hacmini,  $N$  evren hacmini,  $\sigma$  standart sapmayı,  $Z_{\alpha}$  anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değeri (0,05 anlamlılık düzeyi için bu değer 1,96'dır),  $d$  ise örneklem hatasını veya etki büyüklüğünü ifade etmektedir. Bu çerçevede araştırmada, ilk 40 kişilik anket sonuçları pilot uygulama olarak ele alınarak yukarıdaki parametreler belirlenmeye çalışılmıştır. Buna göre,  $\sigma$  standart sapma değeri 1,3 ve  $d$  örneklem hatası ise 0,1 olarak alınıp formülde değerler yerine konulduğunda minimum örneklem hacmi;

$$n = 518 \cdot 1,3^2 \cdot 1,96^2 / [(518 - 1)0,1^2 + 1,3^2 \cdot 1,96^2]$$

ve  $n = 288$  olarak bulunmuştur.

Sonuç olarak, 518 ev idaresi personelinin hepsine ulaşılmaya çalışılmış, dağıtılan anketlerden toplam 393 anket geri dönmüş ve değerlendirmeye alınarak analize tabi tutulmuştur.

Bu araştırmada Betimsel Araştırma Desenlerinden sıklıkla tercih edilen Tarama Yöntemi kullanılmıştır (Büyüköztürk ve diğerleri, 2017). Betimsel araştırma desenlerinde verilen bir durumu ortaya çıkarma, değerlendirme ve varsa durumlar arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacı vardır. Tarama yönteminde mümkün olduğu kadar fazla kişiye ulaşmaya çalışılarak, incelenen durum hakkında bir genellemeye gitme eğilimi vardır. En fazla anket ya da ölçek tarzı uygulamaları gözlemlenir. Genelleme amacı güttüğü için ilgili evrenden örnekleme oluşturacak tekniklere başvurulur. Tarama araştırmalarında yaşanan en önemli sıkıntı dağıtılan anketlerin dönüş oranıdır (Büyüköztürk ve diğerleri, 2017). Bu araştırmada, katılımcıların %75'den biraz fazlası verilen anketleri doldurmuş ve araştırmacıya geri ulaştırmıştır. Anketlerin dönüş oranları ile ilgili bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1. Araştırma Kapsamına Alınan Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personeli Sayıları, Cevaplanan Anket Sayıları ve Anket Dönüş Oranı:**

Kamu Kurumları	Ev İdaresi Personel Sayıları	Anket Sayısı	Dönüş Oranı (%)
Maliye Bakanlığı, Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı	191	172	90,00
Karayolları 4 Bölge Müdürlüğü	88	86	97,73
Pursaklar Kaymakamlığı Saray Engelsiz Yaşam, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	85	85	100,00
Bir Kamu Kurumu*	154	50	32,47
TOPLAM	518	393	75,87

\*Alınan izin gereği tam adının kullanılmasına izin verilmemiştir.

### 3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI

Araştırma verileri, araştırmacı tarafından hazırlanan anket formuna bağlı kalınarak, kurumlarda çalışan ev idaresi personeliyle yüz yüze görüşmeyi kabul eden kurumlarda personel ile birebir, yüz yüze görüşmeyi kabul etmeyen kurumlarda ise anketlerin dağıtılıp, sonrasında toplanması sonucunda elde edilmiştir.

#### 3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması

Araştırmada uygulanan anket formu dört bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde; kurumlarda çalışan ev idaresi personelinin bireysel özelliklerini belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde çalışanların çalışma koşullarını belirlemeye yönelik, Olcay ve İzgi'nin (2008) araştırmasında kullandığı ölçekten yararlanılarak Albayrak (2012) tarafından tekrar düzenlenen ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 19 maddeden oluşan likert tipi "Çalışma Koşulları" ölçeğidir. Ölçekte yer alan ifadeler; 1-Kesinlikle

katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde düzenlenmiştir. Olcay ve İzgi'nin (2008) çalışmasında ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,626'dır. Albayrak (2012) ise kendi çalışmasında ölçeği "Güven ve Uyum" ve "Ücret ve Tatmin" olarak iki alt boyuta ayırmış ve Cronbach Alpha değerlerini sırasıyla 0,906 ve 0,853 olarak bulmuştur. Çalışma koşulları ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin soruların dağılımı Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2. Çalışma Koşulları Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı:**

	ALT BOYUTLAR	SORULAR
1	Güven ve Uyum	4.Ücretim tam zamanında verilir.
		6.Fazla mesai ücretlerimi tam zamanında alabiliyorum.
		8.Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum.
		9.Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum.
		10.İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağıma inanıyorum.
		11.Çalıştığım işletmede uygulanan çalışma saatleri verimli çalışabilmem için uygundur.
		12. Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç gereç/malzemeler yeterlidir.
		13.Çalıştığım işletme veya departmanda huzurlu bir çalışma ortamına sahibim.
		14.Çalıştığım departmanda kendimi eğitime ve geliştirme imkanım var.
		15.Çalıştığım işletmede yöneticilerim ve diğer iş arkadaşarımla bilgi, deneyim ve yardımlaşma konularında uyumlu çalışabiliyorum.
		18.Yöneticilerimin kişiliğime ve mesleğime saygı gösterdiklerine inanıyorum.
19.Bu işletmeden emekli olacağıma inanıyorum.		
2	Ücret ve Tatmin	1.Ücretim normal giderlerim için yeterlidir.
		2.Ücretim, diğer çalışanlarınkı ile kıyaslandığında uygundur.
		3.Ücretim oldukça yüksektir.
		5.Almış olduğum ücret, yaptığım işin tam karşılığıdır.
		7.Ücrete çok sık zam yapılmaktadır.
		16.Çalıştığım işletmede ücretsiz ulaşım imkanına sahibim.
		17.Görev yaptığım departmanda kaza tehlikesi yoktur.

Anketin üçüncü bölümünde motivasyon ölçümünde kullanılan Mottaz (1985), Brislin vd., (2005), Mahaney ve Lederer (2006)' in çalışmalarında kullandıkları ölçekler temel alınarak Dünder, Özutku ve Taşpınar (2007) tarafından yeniden düzenlenen "İş

Motivasyonu'' ölçeği kullanılmıştır. Dündar, Özutku ve Taspınar (2007)'ın çalışmasında kullanılan içsel ve dışsal motivasyon araçlarına ilişkin ölçeğin Cronbach alfa değerleri sırasıyla 0.83 ve 0.84 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2017). İçsel motivasyon araçları ile ilgili 9, dışsal motivasyon araçları ile ilgili 15 ifade yer almaktadır. İfadelerin cevapları (1: Motive etmez, 2: Kararsızım, 3: Motive eder) biçiminde düzenlenmiştir. İş motivasyonu ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin soruların dağılımı Tablo 3'de gösterilmiştir.

**Tablo 3. İş Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı:**

ALT BOYUTLAR	SORULAR
İçsel Motivasyon Araçları	1. Yaptığım işte başarılı olmam
	2. Yaptığım işle ilgili sorumluluk verilmesi
	3. İş arkadaşlarımla beni onurlandıran tavır ve davranışları
	4. Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanmam
	5. İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam
	6. Yaptığım işin saygın olduğuna inanmam
	7. Kendimi işletmenin önemli bir çalışanı olarak görmem
	8. Yaptığım işle ilgili bir konuda karar verebilmem
	9. Yöneticilerin, onurlandıran tavır ve davranışları
Dışsal Motivasyon Araçları	1. İzin kullanmam gerektiğinde izin verilmesi
	2. Çalışma ortamında fiziksel şartların uygunluğu
	3. Yemek, çay- kahve gibi imkanların ücretsiz sağlanması
	4. İşyerindeki araç ve gereçlerin yeterli olması
	5. Çalışanlarla ilişkilerimin iyi olması
	6. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle eğitim sağlanması
	7. Çalışmakta olduğum işletmenin ileriki yıllarda şu anki durumundan daha iyi olacağına inanmam
	8. Yöneticim ile ilişkilerimin iyi olması
	9. İşimde terfi imkanının olması
	10. Yöneticimin iş arkadaşlarımla veya müşterilerle olan anlaşmazlıklarımı çözmekte yardımcı olması
	11. Başarımdan dolayı ödüllendirilmem
	12. Başarımdan dolayı ekstra ücret almam
	13. Kişisel ve ailevi problemlerimin çözümünde çalışma arkadaşlarımla yardımcı olması
	14. Bu iş yerinden emekli olabileceğime inanmam
	15. Yaptığım işten aldığım ücretin miktarı

Araştırmanın dördüncü bölümünde ise, Leiter (1985), Yang ve ark. (2001)'nin çalışmalarında kullandığı ölçeklerden yararlanarak Sulu (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan "İşe Yabancılaşma Ölçeği" kullanılmıştır. Sulu (2010), Leiter (1985)'in çalışmasından 6 ifade ve Yang ve ark. (2001)'nin çalışmasından 9 ifade olarak bu ölçeği oluşturmuştur. Likert tipi olan ölçekte yer alan ifadeler; 1-Kesinlikle katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmıştır. Sulu (2010) Türkçe'ye uyarlamasını yaptığı ölçeğin 15 ifadesinden 4 tanesini düşük faktör yükleri nedeniyle ölçekten çıkartmıştır. İşe yabancılaşma ölçeği, güçsüzlük ve sosyal izolasyon alt boyutlarından oluşmaktadır. Güçsüzlük alt boyutu 4 ifadeden oluşurken sosyal izolasyon alt boyutu 7 ifadeden oluşmuştur. Cronbach alfa değerleri güçsüzlük alt boyutu için 0.70 ve sosyal izolasyon alt boyutu için 0.90 olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 4. İşe Yabancılaşma Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Soruların Dağılımı:**

ALT BOYUTLAR	SORULAR
Güçsüzlük	3. İşimde kendi fikirlerimi ve görüşlerimi ifade edemiyorum.
	4. İş yapma tarzımla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkanım yok.
	5. İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkanına sahip değilim.
	6. İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim.
Sosyal İzolasyon	9. Birlikte çalıştığım birçok insana karşı yakınlık hissetmiyorum.
	10. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden tavsiye alamıyorum.
	11. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan tavsiye alamıyorum.
	12. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden psikolojik destek alamıyorum.
	13. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan psikolojik destek alamıyorum.
	14. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden uygulamalı yardım alamıyorum.
	15. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan uygulamalı yardım alamıyorum.

### 3.3.2. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizleri

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler IBM SPSS Statistics 20 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Personelin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, frekans ve yüzde dağılımları ile açıklanmıştır. Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ve iş motivasyonu ile işe yabancılaşma ölçeklerine ilişkin ifadelerle verdikleri cevapların frekans ve yüzde

dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak yorumlanmıştır.

Araştırmada, araştırma hipotezlerini test etmek için iki çeşit analize ihtiyaç duyulmuştur. Araştırmanın ana hipotezlerinde iki sürekli değişken arasındaki ilişkiler incelendiği için Pearson Momentler Çarpımı Katsayısı analizi kullanılarak bir ilişki değeri bulunmuştur (Field, 2009). Araştırmanın alt hipotezleri için ise gruplar arası ortalama farklarını inceleyen iki çeşit analiz kullanılmıştır. Bu analizlerin birincisi bir sürekli bağımlı ve bir süreksiz en fazla iki kategoriye sahip bağımsız değişkenler için kullanılan bağımsız örneklem t testi, diğeri bir sürekli bağımlı ve bir süreksiz ikiden fazla alt kategorisi olan bağımsız değişkene ihtiyaç duyan tek yönlü varyans analizidir (Field, 2009). Bu analiz ile gruplar arasında farkların anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Ayrıca, tek yönlü varyans analizinde grup içi kategorilerin ikiden fazla olduğu durumlarda, eğer bir fark çıkmış ise farkın hangi gruptan kaynaklandığı ayrıca incelenmiştir.

Araştırmada uygulanan ölçeklerin, yapılan analiz sonucunda güvenilirliğine ilişkin olarak Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir. Bu değerler çalışmamız için de ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk ve diğeri, 2017).

**Tablo 5: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları**

Ölçekler	Alt Boyutları	Güvenirlilik Katsayısı (Cronbach $\alpha$ )
Çalışma Koşulları	Güven ve Uyum	0,88
	Ücret ve Tatmin	0,74
	Genel	0,88
İş Motivasyonu	İçsel Motivasyon	0,89
	Dışsal Motivasyon	0,83
	Genel	0,85
İşe Yabancılaşma	Güçsüzlük	0,79
	Sosyal İzolasyon	0,93
	Genel	0,91

### 3.3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma kapsamına alınan kamu kurumlarında anket uygulama esnasındaki iş yoğunluğundan kaynaklı tüm personele ulaşılamaması,
- Araştırma kapsamına alınan bazı kamu kurumlarında anketin yüz yüze görüşülerek yapılmasına izin verilmemesi,
- Araştırmanın sadece Ankara'da yapılmış olması,
- Araştırmaya sadece 4 kamu kurumunun alınmış olması

gibi çeşitli nedenler önemli sınırlılıklar olarak sıralanabilir.



### 3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının, iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

#### 3.4.1. Ana Hipotezler

1. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İş Motivasyonları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.
2. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İşe Yabancılaşma Durumları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.
3. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma Durumları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

#### 3.4.2. Alt Hipotezler

1. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
2. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
3. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Öğrenim Düzeyi Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
4. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Medeni Durumları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
5. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
6. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
7. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Öğrenim Düzeyi Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.

8. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Medeni Durumu Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
9. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
10. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
11. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Öğrenim Düzeyi Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.
12. Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Medeni Durumları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.



## 4. BULGULAR

Bu bölümde; araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulgular ile kurum ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisi ve bunların bireysel özelliklere göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

### 4.1. EV İDARESİ PERSONELİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ İLE KURUMA VE İŞE YÖNELİK BİLGİLERE İLİŞKİN BULGULAR

Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, örneklem grubunu oluşturan bireylerin bazı bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6’ya göre araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin %40,7’si (n=160) kadın, %59,3’u (n=233) ise erkektir. Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin yaş dağılımı incelendiğinde; %40,7 ile 41-51 yaş grubunda olanlar ilk sırada yer almakta, bunu %32,8 ile 30-40, %17,3 ile 19-29 yaş grubundakiler izlemektedir (Tablo 6).

Çalışmaya alınan kurum ev idaresi personelinin, öğrenim düzeyine göre dağılımları incelendiğinde; %28,2’sinin ilkokul, %24,4’ünün ortaokul, %38,7’sinin lise, %5,6’sının önlisans, %2,5’inin lisans ve %0,6’sının lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir (Tablo 6).

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin %73,5’i (n=289) evli, %16,8’i (n=66) bekar, ve %9,7’si (n=38) dul/boşanmıştır (Tablo 6).

Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında; %7,4’ünün 1400 TL nin altında, %81,7’sinin 1400-2000 TL arasında, %10,7’ sinin 2001- 2500 TL arasında, %0,2’nin 3000 TL üzeri aylık gelirinin olduğu bulunmuştur (Tablo 6).

Ev idaresi personelinin temizlik personeli olarak toplam çalışma sürelerine bakıldığında %37,1 oranla 1-5 yıl çalıştığını belirtenler önde gelmekte, bunu %28,8 ile çalışma yılı 6-10 yıl olarak belirtenler izlemektedir (Tablo 6).

Ev idaresi personelinin şu anda görev yaptıkları kurumda çalıştıkları süre incelendiğinde, %39,4 ile 1-5 yıldır çalıştığını belirtenler ilk sırada yer almakta, bunu %29,5 ile 6-10 yıldır çalıştığını belirtenler izlemektedir. Personelin %1,6'sının ise 21 yıl ve üzeri aynı kurumda çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 6).

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin, %90'dan fazlasının hukuki geçerliliği olan bir sözleşme imzaladığı ve %98,0'ının sigorta güvencesi kapsamında olduğu görülmektedir. Ev idaresi personelinin %72,9'u 8-9 saat , %24,7'si ise 9 saatten fazla çalışmaktadır. Araştırmaya katılan personel arasında %95,2 ile devamlı gündüz vardiyasında çalışanlar en yüksek orandadır (Tablo 6).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin hizmet içi eğitim alma durumlarına bakıldığında %90,3'nün hizmet içi eğitim aldığı %9,7'sinin hizmet içi eğitim almadığı görülmektedir. Ev idaresi personelinin hizmet içi eğitim alma sıklığı incelendiğinde ise %11'inin sadece işe ilk başladığında, %19,4'nün ayda 1-2 kez, %68,2'sinin yılda 1-2 kez hizmet içi eğitim aldığı belirlenmiştir (Tablo 6). Ev idaresi personelinin hizmet içi eğitim alma konularına göre dağılımlarına bakıldığında “Temizlik Yöntemleri” konusunda eğitim alanların (%88,7) ilk sırada yer aldığı, bunu “Temizlik Maddelerinin Kullanımı” konusunda eğitim alanların (%65,4) izlediği görülmektedir. “İş Motivasyonu” konusunda eğitim alanların oranı %41,4 iken “Stresle Baş Etme Yolları” konusunda eğitim alanların oranı %23,9 olarak belirlenmiştir (Tablo 7).

**Tablo 6. Ev İdaresi Personelinin Demografik Özellikleri İle Kuruma ve İşe Yönelik Bilgilerine Göre Dağılımı**

Demografik Özellik	F	%
Cinsiyet		
• Kadın	160	40,7
• Erkek	233	59,3
Yaş Grupları		
• 19-29	68	17,3
• 30-40	129	32,8
• 41-51	160	40,7
• 52-62	36	9,2
Öğrenim Düzeyi		
• İlkokul	111	28,2
• Ortaokul	96	24,4
• Lise	152	38,7
• Önlisans	22	5,6
• Lisans	10	2,5
• Lisansüstü	2	0,6
Medeni Durum		
• Bekar	66	16,8
• Evli	289	73,5
• Dul/Boşanmış	38	9,7
Aylık Gelir		
• 1400<	29	7,4
• 1401-2000	321	81,7
• 2001-2500	42	10,7
• 3000>	1	0,2
Temizlik Personeli olarak Toplam Çalışma Süresi		
• 1<	26	6,6
• 1-5	146	37,1
• 6-10	113	28,8
• 11-15	60	15,3
• 16-20	38	9,7
• 21>	10	2,5
Kurumda Çalışma Süresi		
• 1<	26	6,6
• 1-5	155	39,4
• 6-10	116	29,5
• 11-15	61	15,5

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16-20</li> <li>• 21&gt;</li> </ul>	29	7,4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21&gt;</li> </ul>	6	1,6
Günlük çalışma süreniz?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5&lt;</li> <li>• 6-7</li> <li>• 8-9</li> <li>• 9&gt;</li> </ul>	3	0,7
	7	1,8
	286	72,8
	97	24,7
Çalışma saatleriniz aşağıdakilerden hangisine uygundur?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devamlı gündüz</li> <li>• Devamlı gece</li> <li>• Üçlü vardiya ve diğer</li> </ul>	374	95,2
	4	1,0
	15	3,8
Hukuki geçerliliği olan bir iş sözleşmesi imzaladınız mı?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evet</li> <li>• Hayır</li> </ul>	356	90,6
	37	9,4
Çalıştığınız işletmede sosyal güvence kapsamında mısınız?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evet</li> <li>• Hayır</li> </ul>	385	98,0
	8	2,0
Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evet</li> <li>• Hayır</li> </ul>	355	90,3
	38	9,7
Hizmet İçi Eğitim Alma Sıklığı		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sadece işe ilk başladığımda</li> <li>• Ayda 1-2 kez</li> <li>• Yılda 1-2 kez</li> <li>• Diğer</li> </ul>	39	11,0
	69	19,4
	242	68,2
	5	1,4

**Tablo 7. Hizmet İçi Eğitim Alan Personelin Aldıkları Eğitim Konularına Göre Frekans Dağılımları (N = 355)**

Eğitim Konuları		F	%
Temizlik Yöntemleri	Evet	315	88,7
	Hayır	40	11,3
Enfeksiyon Kontrolü ve sanitasyon	Evet	104	29,3
	Hayır	251	70,7
Araç gereçlerin kullanımı ve bakımı	Evet	215	60,6
	Hayır	140	39,4
Kişisel hijyen	Evet	176	49,6
	Hayır	179	50,4
Kazalardan korunma	Evet	217	61,1
	Hayır	138	38,9
Temizlik maddelerinin kullanımı	Evet	232	65,4
	Hayır	123	34,6
İş motivasyonu	Evet	147	41,4
	Hayır	208	58,6
Haşere kontrolü	Evet	79	22,3
	Hayır	276	77,7
Stresle baş etme yolları	Evet	85	23,9
	Hayır	270	76,1

#### **4.2 EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARINA İLİŞKİN BULGULAR**

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ölçeği genel ortalamasına bakıldığında  $\bar{X}=2,78$  olduğu görülmektedir (Tablo 8).

Araştırmaya katılan Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin çalışma koşullarını belirlemeye yönelik hazırlanan ölçek maddelerine verdikleri cevapların frekansları, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8’ de yer almaktadır.

Tablo 8’ de araştırma kapsamına alınan kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarına ilişkin ortalama puanları incelendiğinde, “Haftalık ve

senelik izinlerimi kullanabiliyorum ( $\bar{X}=3,74$ )”, “Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç gereç/malzemeler yeterlidir ( $\bar{X}=3,42$ )” ve “Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum ( $\bar{X}=3,41$ )” ifadelerine olumlu görüş bildirerek en yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir (Tablo 8).

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ölçeğinde belirttiği en olumsuz ifade ise  $\bar{X}=1,66$  ortalama ile “Ücretime çok sık zam yapılmaktadır” ifadesidir. Bu soruya cevap verenlerin % 60,3’ü kesinlikle katılmadığını, %25,7’si katılmadığını, %5,1’nin kararsız olduğunu, %5,3’ü katıldığını ve %3,6’sı ise kesinlikle katıldığını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanların %57’si ise “Ücretim normal giderim için yeterlidir” ifadesine kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 8)

**Tablo 8: Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarına İlişkin Ortalama Puanları:**

Çalışma Koşulları Ölçeği Maddeleri			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	$\bar{X}$	SS
Güven ve Uyum	4.Ücretim tam zamanında verilir.	F	143	89	25	102	34	2,48	1,42
		%	36,4	22,6	6,3	26,0	8,7		
	6.Fazla mesai ücretlerimi tam zamanında alabiliyorum.	F	187	75	34	64	33	2,19	1,39
		%	47,6	19,1	8,6	16,3	8,4		
	8.Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum.	F	44	36	21	170	122	3,74	1,29
		%	11,2	9,2	5,3	43,3	31,0		
	9.Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum.	F	65	49	32	152	95	3,41	1,40
		%	16,5	12,5	8,1	38,7	24,2		
	10.İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağıma inanıyorum.	F	64	45	77	114	93	3,32	1,38
		%	16,3	11,4	19,6	29,0	23,7		
	11.Çalıştığım işletmede uygulanan çalışma saatleri verimli çalışabilmem için uygundur.	F	54	54	51	149	85	3,40	1,33
		%	13,7	13,7	13,0	38,0	21,6		
	12. Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç gereç/malzemeler yeterlidir.	F	54	53	48	150	88	3,42	1,34
		%	13,7	13,5	12,2	38,2	22,4		
13.Çalıştığım işletme veya departmanda huzurlu bir çalışma ortamına sahibim.	F	65	49	55	136	88	3,34	1,39	
	%	16,5	12,5	14,0	34,6	22,4			
14.Çalıştığım departmanda kendimi eğitime ve geliştirme imkânım var.	F	130	76	41	91	55	2,66	1,48	
	%	33,1	19,3	10,4	23,2	14,0			



15.Çalıştığım işletmede yöneticilerim ve diğer iş arkadaşlarımla bilgi, deneyim ve yardımlaşma konularında uyumlu çalışabiliyorum.	F	68	48	45	128	104	3,39	1,43	
	%	17,3	12,2	11,4	32,6	26,5			
18.Yöneticilerimin kişiliğime ve mesleğime saygı gösterdiklerine inanıyorum.	F	77	57	54	107	98	3,23	1,47	
	%	19,6	14,5	13,7	27,2	25,0			
19.Bu işletmeden emekli olacağıma inanıyorum.	F	86	33	89	107	78	3,15	1,42	
	%	21,9	8,4	22,7	27,2	19,8			
Ücret ve Tatmin	1.Ücretim normal giderlerim için yeterlidir.	F	224	98	28	28	15	1,76	1,10
		%	57,0	25,0	7,1	7,1	3,8		
	2.Ücretim, diğer çalışanlarınkı ile kıyaslandığında uygundur.	F	175	110	33	61	14	2,06	1,21
		%	44,5	28,0	8,4	15,5	3,6		
	3.Ücretim oldukça yüksektir.	F	230	107	18	22	16	1,69	1,06
		%	58,5	27,2	4,6	5,6	4,1		
	5.Almış olduğum ücret, yaptığım işin tam karşılığıdır.	F	159	110	50	52	22	2,16	1,24
		%	40,5	28,0	12,7	13,2	5,6		
	7.Ücretime çok sık zam yapılmaktadır.	F	237	101	20	21	14	1,66	1,04
		%	60,3	25,7	5,1	5,3	3,6		
	16.Çalıştığım işletmede ücretsiz ulaşım imkanına sahibim.	F	169	47	14	76	87	2,66	1,68
		%	43,0	12,0	3,5	19,3	22,1		
	17.Görev yaptığım departmanda kaza tehlikesi yoktur.	F	83	72	70	86	82	3,03	1,44
		%	21,1	18,3	17,8	21,9	20,9		
GENEL ORTALAMA							2,78	0,76	

### 4.3. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ölçeğinde belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevapların frekansları, ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 9’ da gösterilmektedir.

Tablo 9’ da araştırma kapsamına alınan kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ölçeğine ilişkin verdiklerin cevapların ortalamasının  $\bar{X}=2,83$  olduğu görülmektedir

Araştırma kapsamına alınan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ölçeğinde yer alan, “Yaptığım işte başarılı olmam ( $\bar{X}=2,95$ )”, “İş arkadaşlarımla beni onurlandıran tavrı ve

davranışları ( $\bar{X}=2,95$ )” ve “İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam ( $\bar{X}=2,95$ )” ifadelerine olumlu görüş bildirerek, en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir (Tablo 9).

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ölçeğindeki diğer maddelere göre en az oranda olumlu sonuç bildirdiği maddeler “Kişisel ve ailevi problemlerimin çözümünde çalışma arkadaşlarımdan yardım alması ( $\bar{X}=2,64$ )” ve “Yaptığım işten aldığım ücretin miktarı ( $\bar{X}=2,68$ )” ifadeleridir. Her iki maddede de “motive eder” yanıtını verenler ilk sırada yer almaktadır (Tablo 9).

**Tablo 9: Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonuna İlişkin Ortalama Puanları:**

İş Motivasyonu Maddeleri		Motive Etmez	Kararsızım	Motive Eder	$\bar{X}$	SS	
İçsel Motivasyon Araçları	Yaptığım işte başarılı olmam	F	6	8	379	2,95	0,28
		%	1,6	2,0	96,4		
	Yaptığım işle ilgili sorumluluk verilmesi	F	4	14	375	2,94	0,27
		%	1,0	3,6	95,4		
	İş arkadaşlarımdan beni onurlandıran tavrı ve davranışları	F	6	9	378	2,95	0,29
		%	1,5	2,3	96,2		
	Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanmam	F	6	24	363	2,91	0,34
		%	1,5	6,1	92,4		
	İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam	F	5	10	378	2,95	0,27
		%	1,3	2,5	96,2		
	Yaptığım işin saygın olduğuna inanmam	F	7	16	370	2,92	0,33
		%	1,8	4,1	94,1		
	Kendimi işletmenin önemli bir çalışanı olarak görmem	F	8	24	361	2,90	0,36
		%	2,0	6,1	91,9		
	Yaptığım işle ilgili bir konuda karar verebilmem	F	9	17	367	2,91	0,36
		%	2,3	4,3	93,4		
	Yöneticilerin, onurlandıran tavır ve davranışları	F	9	12	372	2,92	0,34
		%	2,3	3,1	94,6		
Dışsal	İzin kullanmam gerektiğinde izin verilmesi	F	6	16	371	2,93	0,31
		%	1,5	4,1	94,4		
	Çalışma ortamında fiziksel şartların uygunluğu	F	15	33	345	2,84	0,46

	%	3,8	8,4	87,8		
Yemek, çay- kahve gibi imkanların ücretsiz sağlanması	F	30	38	325	2,75	0,58
	%	7,6	9,7	82,7		
İşyerindeki araç ve gereçlerin yeterli olması	F	19	32	342	2,82	0,49
	%	4,8	8,2	87,0		
Çalışanlarla ilişkilerimin iyi olması	F	16	29	348	2,84	0,46
	%	4,1	7,4	88,5		
Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle eğitim sağlanması	F	30	38	325	2,75	0,58
	%	7,6	9,7	82,7		
Çalışmakta olduğum işletmenin ileriki yıllarda şu anki durumundan daha iyi olacağına inanmam	F	32	58	303	2,69	0,61
	%	8,1	14,8	77,1		
Yöneticim ile ilişkilerimin iyi olması	F	20	30	343	2,82	0,50
	%	5,1	7,6	87,3		
İşimde terfi imkanımın olması	F	20	43	330	2,79	0,52
	%	5,1	10,9	84,0		
Yöneticimin iş arkadaşlarımla veya müşterilerle olan anlaşmazlıklarımı çözmekte yardımcı olması	F	26	49	318	2,74	0,57
	%	6,6	12,5	80,9		
Başarımdan dolayı ödüllendirilmem	F	19	48	326	2,78	0,52
	%	4,8	12,2	83,0		
Başarımdan dolayı ekstra ücret almam	F	30	35	328	2,76	0,58
	%	7,6	8,9	83,5		
Kişisel ve ailevi problemlerimin çözümünde çalışma arkadaşlarımla yardımcı olması	F	45	50	298	2,64	0,68
	%	11,5	12,7	75,8		
Bu iş yerinden emekli olabileceğime inanmam	F	32	47	314	2,72	0,61
	%	8,1	12,0	79,9		
Yaptığım işten aldığım ücretin miktarı	F	38	50	305	2,68	0,64
	%	9,7	12,7	77,6		
GENEL ORTALAMA					2,83	0,29

#### 4.4. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya katılan kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma düzeylerini belirlemeye yönelik ölçekte belirtilen her bir ifadeye verdikleri cevapların frekans, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10' da gösterilmektedir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma düzeylerinin ortalama puanlarına bakıldığında,  $\bar{X}=2,97$  ortalama ile işe yabancılaşma düzeyinin orta derecenin biraz üzerinde olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Çalışmaya katılan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma ölçeğinde belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevaplarının aritmetik ortalamaları incelendiğinde “İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkanına sahip değilim ( $\bar{X}=3,38$ )” , “İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim ( $\bar{X}=3,30$ )”, “İş yapma tarzımla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkanım yok ( $\bar{X}=3,25$ )” ifadelerinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Çalışmaya katılan ev idaresi personelinin ölçekte belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevaplarının dağılımında diğer maddelere göre en düşük ortalamaya sahip ifadeler “İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan tavsiye alamıyorum ( $\bar{X}=2,74$ )” ve “İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden uygulamalı yardım alamıyorum ( $\bar{X}=2,79$ )” ifadeleridir. “İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan tavsiye alamıyorum” ifadesine Katılımcıların %21,9’u “kesinlikle katılmıyorum”, %32,1’i “katılmıyorum”, %12,5’i “kararsızım”, %17,6’sı “katılıyorum” ve %16’sı “kesinlikle katılıyorum” cevabını vermişlerdir (Tablo 10).

İşe yabancılaşma ölçeğinin güçsüzlük alt boyutunda yer alan “İş yapma tarzımla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkânım yok” ifadesine katılımcıların %26,7’si “katılıyorum” ve %23,4’ü “kesinlikle katılıyorum” cevaplarını vermişlerdir. Bu sonuçlar bu cevapları veren ev idaresi personellerinin iş yapma tarzıyla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkanı olmadığını göstermektedir (Tablo 10).

İşe yabancılaşma ölçeğinin sosyal izolasyon alt boyutunda yer alan “Birlikte çalıştığım birçok insana karşı yakınlık hissetmiyorum” ifadesine katılımcıların %20,9’u “kesinlikle katılmıyorum”, %22,9’u “katılmıyorum”, %14’ü “kararsızım”, %23,9’u “katılıyorum” ve %18,3’ü “kesinlikle katılıyorum” cevaplarını vermişlerdir (Tablo 10).

**Tablo 10: Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Ortalama Puanları:**

	İşe Yabancılaşma Ölçeği Maddeleri		Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen	$\bar{X}$	SS
			Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum			
Güçsüzlük	3. İşimde kendi fikirlerimi ve görüşlerimi ifade edemiyorum.	F	76	113	54	76	74	2,90	1,41
		%	19,3	28,8	13,7	19,3	18,8		
	4. İş yapma tarzımla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkânım yok.	F	55	82	59	105	92	3,25	1,38
		%	14,0	20,9	15,0	26,7	23,4		
	5. İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkanına sahip değilim.	F	36	101	39	113	104	3,38	1,35
		%	9,2	25,7	9,9	28,8	26,5		
	6. İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim.	F	57	90	33	105	108	3,30	1,45
		%	14,5	22,9	8,4	26,7	27,5		
Sosyal İzolasyon	9. Birlikte çalıştığım birçok insana karşı yakınlık hissetmiyorum.	F	82	90	55	94	72	2,96	1,43
		%	20,9	22,9	14,0	23,9	18,3		
	10. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden tavsiye alamıyorum.	F	86	121	43	70	73	2,80	1,44
		%	21,9	30,8	10,9	17,8	18,6		
	11. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan tavsiye alamıyorum.	F	86	126	49	69	63	2,74	1,40
		%	21,9	32,1	12,5	17,6	16,0		
	12. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden psikolojik destek alamıyorum.	F	88	102	42	72	89	2,93	1,50
		%	22,4	26,0	10,7	18,3	22,6		
	13. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan psikolojik destek alamıyorum.	F	86	106	54	73	74	2,85	1,44
		%	21,9	27,0	13,7	18,6	18,8		
	14. İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden uygulamalı yardım alamıyorum.	F	99	113	35	63	83	2,79	1,50
		%	25,2	28,8	8,9	16,0	21,1		
	15. İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan uygulamalı yardım alamıyorum.	F	94	102	42	74	81	2,86	1,49
		%	23,9	26,0	10,7	18,8	20,6		
	GENEL ORTALAMA								2,97

#### 4.5. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE İŞ MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın birinci ana hipotezi “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İş motivasyonları Arasında Anlamlı Bir ilişki Vardır” şeklindedir. Çalışma koşulları ve İş Motivasyonu arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Momentler Korelasyon katsayısı analizi yapılmış ve Tablo 11’de verilmiştir.

**Tablo 11. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İş Motivasyonu Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyutları	1.	1.1.	1.2.	2.	2.1.	2.2.
1. Çalışma Koşulları	-					
1.1. Güven ve Uyum	,944**	-				
1.2. Ücret ve Tatmin	,761**	,505**	-			
2. İş Motivasyonu	,007	,076	-,130**	-		
2.1. İçsel İş Motivasyonu	,048	,059	-,011	,543**	-	
2.2. Dışsal İş Motivasyonu	-,007	,067	-,151**	,962**	,294**	-

Not. N = 393, Çizgiler hücre değerinin 1 (Bir) olduğunu göstermektedir.

\* p < .05, \*\* p < .01

Tablo 11’deki sonuçlar incelendiğinde, Çalışma Koşulları ile İş Motivasyonu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $r = ,007$ ,  $p = ,885$ ). Çalışma koşulları ve İş Motivasyonun alt boyutları olan İçsel ( $r = ,048$ ,  $p = ,342$ ) ve Dışsal Motivasyon ( $r = -,007$ ,  $p = ,883$ ) arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş Motivasyonu ve Çalışma Koşullarının alt boyutlarından olan Güven ve Uyum ( $r = ,076$ ,  $p = ,133$ ) ile anlamlı bir ilişkiye rastlanmamışken, Ücret ve Tatmin ( $r = -,130$ ,  $p < .01$ ) arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Her iki ölçeğin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, Çalışma Koşulları – Ücret ve Tatmin ile İş Motivasyonu – Dışsal Motivasyon alt boyutu arasında anlamlı, düşük ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur ( $r = -,151$ ,  $p < .01$ ). Bu sonuçlara göre, çalışanların ücret ve tatmin ile ilgili çalışma koşulları kötüleştiğinde, iş motivasyonlarının dışsal motivasyon etkenleri üzerinden az bir oranda azalmaya başladığı söylenebilir. Dolayısıyla, araştırmanın birinci ana hipotezi kısmi bir şekilde doğrulanmıştır.

#### 4.6. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE İŞE YABANCILAŞMA DURUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın ikinci hipotezinde “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İşe Yabancılaşma Durumu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır” ifadesine kanıt aranmaya çalışılmıştır. Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ve işe yabancılaşma durumu arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Momentler Korelasyon katsayısı analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile İşe Yabancılaşma Durumunun Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları**

Ölçekler ve Alt Boyutları	1.	1.1.	1.2.	2.	2.1.	2.2.
1. Çalışma Koşulları	-					
1.1. Güven ve Uyum	,944**	-				
1.2. Ücret ve Tatmin	,761**	,505**	-			
2. İşe Yabancılaşma	-,119*	-,205**	,091	-		
2.1. Güçsüzlük	-,128*	-,169**	-,002	,791**	-	
2.2. Sosyal İzolasyon	-,098	-,192**	,122*	,948**	,556**	-

Not. N = 393, Çizgiler hücre değerinin 1 (Bir) olduğunu göstermektedir.

\* p < .05, \*\* p < .01

Tablo 12 incelediğinde Ev İdaresi personelinin Çalışma Koşulları ve İşe Yabancılaşma durumları arasında anlamlı ve düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -,119$ ,  $p < .05$ ,  $r^2 = ,02$ ). Çalışma Koşulları düzeldikçe, çalışanların işe yabancılaşma durumları düşük oranda azalmaktadır. Bu ilişki iki ölçek arasındaki varyansın % 2’sini açıklamaktadır. İşe yabancılaşmanın alt boyutu olan Güçsüzlük ( $r = -,128$ ,  $p < .05$ ,  $r^2 = ,02$ ) ile Çalışma Koşulları arasında anlamlı, negatif, ve düşük, Sosyal İzolasyon ( $r = -,098$ ,  $p = ,053$ ) ile anlamsız ilişki bulunmuştur. Çalışma koşulları düzeldiğinde çalışanların sadece Güçsüzlük hissiyatları az oranda azalmaktadır. Çalışma Koşullarının alt boyutları olan Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşma arasında ( $r = -,205$ ,  $p < .01$ ) orta düzeye yakın ve negatif anlamlı bir ilişki bulunurken, Ücret ve Tatmin ile anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r = ,091$ ,  $p = ,073$ ). Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşmanın alt boyutlarından olan Güçsüzlük ( $r = -,169$ ,  $p < .01$ ) ve Sosyal İzolasyon ( $r = -,192$ ,  $p < .01$ ) arasında düşük düzeyde ve negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışma

koşullarında Güven ve Uyum, Ücret ve Tatmine göre İşe Yabancılaşma konusunda daha önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın ikinci ana hipotezi kısmi bir şekilde doğrulanmıştır.

#### 4.7 EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONU İLE İŞE YABANCILAŞMA DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın üçüncü ana hipotezinde “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma Durumu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır” ifadesi irdelenmiştir. İş motivasyonu ve İşe Yabancılaşma durumu arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan Pearson Momentler Korelasyon katsayısı analizi sonuçları Tablo 13’te verilmiştir.

**Tablo 13. Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma Durumu Ortalama Puanlarının Korelasyon Analizi Sonuçları**

Değişkenler	1	1.1.	1.2.	2	2.1.	2.2.
1. İş Motivasyonu	-					
1.1. İçsel İş Motivasyonu	,543**	-				
1.2. Dışsal İş Motivasyonu	,962**	,294**	-			
2. İşe Yabancılaşma	-,002	-,012	-,006	-		
2.1. Güçsüzlük	-,073	,007	-,080	,791**	-	
2.2. Sosyal İzolasyon	-,035	-,020	-,033	,948**	,556**	-

Not. N = 393, Çizgiler hücre değerinin 1 (Bir) olduğunu göstermektedir.

\* p < .05, \*\* p < .01

Tablo 13’e bakıldığında çalışanların genel İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma ( $r = -.002$ ,  $p < -.073$ ) ve İşe Yabancılaşmanın alt boyutları olan Güçsüzlük ( $r = -.073$ ,  $p = .150$ ) ve Sosyal İzolasyon ( $r = -.035$ ,  $p = .486$ ) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İş Motivasyonun alt boyutu olan İçsel ( $r = -.012$ ,  $p = .818$ ) ve Dışsal ( $r = -.006$ ,  $p = .905$ ) İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır. İş Motivasyonu ve İşe Yabancılaşmanın alt boyutları arasında da herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Bu sonuca göre araştırmanın üçüncü ana hipotezi doğrulanmamıştır.



#### 4.8. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada üç ana hipotezin yanı sıra 12 adet alt hipotez oluşturulmuştur. Birinci alt hipotezde yer alan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılmış olan bağımsız örneklem t-testi sonuçları ve ev idaresi personelinin çalışma koşulları ve alt boyutlarına ilişkin ölçekten almış oldukları ortalama puanların cinsiyete göre karşılaştırılması Tablo 14’te verilmiştir.

**Tablo 14. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	T	P
1. Çalışma Koşulları	Kadın	2,67	0,70	0,06	-2,365	P=0,019
	Erkek	2,85	0,80	0,05		
1.1. Güven ve Uyum	Kadın	3,06	0,88	0,07	-1,544	0,123
	Erkek	3,20	0,93	0,06		
1.2. Ücret ve Tatmin	Kadın	1,99	0,68	0,05	-3,292	P=0,002
	Erkek	2,25	0,85	0,06		

Not. N = 393, Kadın sayısı 160, Erkek sayısı 233

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan bağımsız t-testi analiz sonuçlarına göre, kadın ve erkek çalışanlar arasında Çalışma Koşulları açısından erkeklerin lehine anlamlı bir fark bulunmuştur,  $t(391) = -2,365$ ,  $p < .05$ . Erkekler kadınlara göre çalışma koşullarının daha iyi olduğunu düşünmektedirler. Çalışma Koşullarının alt boyutları incelendiğinde ise Güven ve Uyum’un cinsiyete göre farklılaşmadığı bulunmuştur,  $t(391) = -1,544$ ,  $p = ,123$ . Ücret ve Tatmin açısından ise cinsiyetler arasında erkeklerin lehine anlamlı bir fark görülmüştür,  $t(380,750) = -3,292$ ,  $p < .01$ . Erkekler kadınlara göre ücret ve tatmin konusunda daha olumlu düşünmektedirler. Dolayısıyla, araştırmanın birinci alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

#### 4.9. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın İkinci alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve ev idaresi personelinin çalışma koşulları ve alt boyutlarına ilişkin ölçekten almış oldukları toplam puanların yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 15’te verilmiştir

**Tablo 15. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması:**

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. Çalışma Koşulları	19-29	68	2,67	0,84	0,10	1,496	0,215
	30-40	129	2,88	0,73	0,06		
	41-51	160	2,73	0,73	0,06		
	52-62	36	2,83	0,89	0,15		
1.1. Güven ve Uyum	19-29	68	2,78	0,76	0,04	1,450	0,2228
	30-40	129	2,99	0,97	0,12		
	41-51	160	3,25	0,86	0,08		
	52-62	36	3,10	0,87	0,07		
1.2. Ücret ve Tatmin	19-29	68	3,25	1,08	0,18	1,057	0,367
	30-40	129	3,14	0,91	0,05		
	41-51	160	2,11	0,81	0,10		
	52-62	36	2,25	0,81	0,07		

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları Yaş Gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(3, 389) = 1,496$ ,  $p = ,215$ . Aynı şekilde Güven ve Uyum alt boyutu,  $F(3, 389) = 1,450$ ,  $p = ,2228$ , ve Ücret ve Tatmin alt boyutu,  $F(3, 389) = 1,057$ ,  $p = ,367$ , içinde anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın ikinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 4.10. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ ÖĞRENİM DÜZEYİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın üçüncü alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Öğrenim Düzeyi Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ve Alt Boyutlarına ilişkin ölçekten almış oldukları toplam puanların Öğrenim Düzeyine göre karşılaştırılması Tablo 16’da verilmiştir.

**Tablo 16. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması:**

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. Çalışma Koşulları	İlkokul	111	2,72	0,87	0,08	0,806	0,522
	Ortaokul	96	2,73	0,76	0,08		
	Lise	152	2,84	0,66	0,05		
	Önlisans	22	2,91	0,81	0,17		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,64	0,98	0,28		
1.1. Güven ve Uyum	İlkokul	111	2,78	0,76	0,04	1,078	0,367
	Ortaokul	96	3,04	1,00	0,10		
	Lise	152	3,09	0,91	0,09		
	Önlisans	22	3,26	0,81	0,07		
	Lisans <sup>a</sup>	12	3,16	0,93	0,20		
1.2. Ücret ve Tatmin	İlkokul	111	3,06	1,10	0,32	1,369	0,244
	Ortaokul	96	3,14	0,91	0,05		
	Lise	152	2,16	0,87	0,08		
	Önlisans	22	2,10	0,80	0,08		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,13	0,71	0,06		

<sup>a</sup> Lisansüstü eğitim görmüş kişi sayısı iki olduğu için Lisans grubu ile birleştirilmiştir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının öğrenim düzeylerine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların Çalışma Koşulları puanları Öğrenim Düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = ,806$ ,  $p = ,522$ . Aynı şekilde güven ve uyum alt boyutunda,  $F(4, 388) = 1,078$ ,  $p = ,367$ , ve ücret ve tatmin alt boyutunda,  $F(4, 388) =$

1,369,  $p = ,244$ , anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla, üçüncü alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 4.11. EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın dördüncü alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşulları ile Medeni Durumları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır.” ifadesini test etmek için yapılan olan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Çalışma Koşulları ve alt boyutlarının Medeni Duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanlar Tablo 17’de verilmiştir.

**Tablo 17. Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması**

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. Çalışma Koşulları	Bekar	66	2,69	0,82	0,10	0,606	0,546
	Evli	289	2,78	0,74	0,04		
	Dul/Boşanmış	38	2,85	0,86	0,14		
1.1. Güven ve Uyum	Bekar	66	2,78	0,76	0,04	0,300	0,714
	Evli	289	3,09	0,98	0,12		
	Dul/Boşanmış	38	3,14	0,89	0,05		
1.2. Ücret ve Tatmin	Bekar	66	3,23	0,93	0,15	1,195	0,304
	Evli	289	3,14	0,91	0,05		
	Dul/Boşanmış	38	2,01	0,75	0,09		

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının medeni durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = ,606$ ,  $p = ,546$ . Aynı şekilde güven ve uyum alt boyutu,  $F(2, 390) = ,300$ ,  $p = ,714$ , ve ücret ve tatmin alt boyutu,  $F(2, 390) = 1,195$ ,  $p = ,304$ , için anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Dolayısıyla, araştırmanın dördüncü alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 4.12. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın beşinci alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları ve İş Motivasyonu ve alt boyutlarının Cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanlar Tablo 18’de verilmiştir.

**Tablo 18. Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Cinsiyete göre Karşılaştırılması:**

	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	<i>T</i>	<i>P</i>
1. İş Motivasyonu	Kadın	2,90	0,25	0,02	3,802	P=0,000
	Erkek	2,79	0,30	0,02		
1.1. İçsel İş Motivasyonu	Kadın	2,95	0,22	0,02	1,308	0,192
	Erkek	2,92	0,24	0,02		
1.2. Dışsal İş Motivasyonu	Kadın	2,87	0,35	0,03	3,872	P=0,000
	Erkek	2,72	0,40	0,03		

Not. N = 393, Kadın sayısı 160, Erkek sayısı 233

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan bağımsız t-testi analiz sonuçlarına göre, kadın ve erkek çalışanlar arasında İş Motivasyonu açısından kadınların lehine anlamlı bir fark belirlenmiştir,  $t(373,182) = 3,802$ ,  $p < .01$ . Kadınlar erkeklere göre yaptıkları iş konusunda daha güdülenmiş olduklarını belirtmişlerdir. İş Motivasyonun alt boyutları incelendiğinde ise İçsel

Motivasyonun cinsiyete göre farklılaşmadığı bulunmuştur,  $t(363,884) = 1,308$ ,  $p = ,192$ . Dışsal motivasyon açısından ise cinsiyetler arasında kadınların lehine anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur,  $t(396,032) = 3,872$ ,  $p < .01$ . Kadınların dışsal motivasyonlarının erkeklere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ışığında kadınların iş motivasyonunun erkeklere göre daha fazla olmasının altında yatan neden olarak dışsal motivasyon araçları gösterilebilir. Dolayısıyla, araştırmanın beşinci alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

#### 4.13. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın altıncı alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve İş Motivasyonu ve alt boyutlarının Yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 19’da verilmiştir.

**Tablo 19. Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması**

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İş Motivasyonu	19-29	68	2,81	0,30	0,04	1,594	0,190
	30-40	129	2,81	0,26	0,02		
	41-51	160	2,85	0,31	0,02		
	52-62	36	2,91	0,21	0,04		
1.1. İçsel İş Motivasyonu	19-29	68	2,88	0,30	0,04	1,498	0,215
	30-40	129	2,94	0,16	0,01		
	41-51	160	2,95	0,21	0,02		
	52-62	36	2,91	0,35	0,06		
1.2. Dışsal İş Motivasyonu	19-29	68	2,77	0,37	0,04	2,043	0,107
	30-40	129	2,74	0,39	0,03		
	41-51	160	2,79	0,42	0,03		
	52-62	36	2,91	0,17	0,03		

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Motivasyonu puanları yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(3, 389) = 1,594$ ,  $p = ,190$ . Aynı şekilde içsel,  $F(3, 389) = 1,498$ ,  $p = ,215$ , ve dışsal motivasyon,  $F(3, 389) = 2,043$ ,  $p = ,107$ , alt boyutları içinde anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Dolayısıyla, araştırmanın altıncı alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.14. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN ÖĞRENİM DÜZEYLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın yedinci alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Öğrenim Düzeyleri Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve İş Motivasyonu ve alt boyutlarının Öğrenim Durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanlar Tablo 20’de verilmiştir.

**Tablo 20. Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İş Motivasyonu	İlkokul	111	2,85	0,28	0,03	1,212	0,305
	Ortaokul	96	2,81	0,30	0,03		
	Lise	152	2,84	0,25	0,02		
	Önlisans	22	2,73	0,34	0,07		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,89	0,50	0,15		
1.1. İçsel İş Motivasyonu	İlkokul	111	2,93	0,26	0,02	0,617	0,650
	Ortaokul	96	2,93	0,23	0,02		
	Lise	152	2,94	0,19	0,02		
	Önlisans	22	2,87	0,32	0,07		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,88	0,32	0,09		
1.2. Dışsal İş Motivasyonu	İlkokul	111	2,81	0,37	0,03	1,311	0,265
	Ortaokul	96	2,74	0,39	0,04		
	Lise	152	2,79	0,35	0,03		
	Önlisans	22	2,66	0,43	0,09		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,89	0,71	0,20		

<sup>a</sup> Lisansüstü eğitim görmüş kişi sayısı iki olduğu için Lisans grubu ile birleştirilmiştir.

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun öğrenim düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Motivasyonu puanları Öğrenim Düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = 1,212$ ,  $p = ,305$ . Aynı şekilde içsel,  $F(4, 388) = ,617$ ,  $p = ,650$ , ve dışsal motivasyon,  $F(4, 388) = 1,311$ ,  $p = ,265$ , alt boyutları bakımından anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın yedinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.15. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞ MOTİVASYONUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın sekizinci alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonu ile Medeni Durumları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi



sonuçları ve İş Motivasyonu ve alt boyutlarının Medeni Duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 21’de verilmiştir

**Tablo 21. Ev İdaresi Personelinin İş Motivasyonunun Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması:**

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İş Motivasyonu	Bekar	66	2,81	0,29	0,04	0,596	0,552
	Evli	289	2,84	0,26	0,02		
	Dul/Boşanmış	38	2,87	0,43	0,07		
1.1. İçsel İş Motivasyonu	Bekar	66	2,91	0,27	0,03	0,481	0,618
	Evli	289	2,94	0,22	0,01		
	Dul/Boşanmış	38	2,92	0,25	0,04		
1.2. Dışsal İş Motivasyonu	Bekar	66	2,75	0,38	0,05	0,655	0,520
	Evli	289	2,78	0,35	0,02		
	Dul/Boşanmış	38	2,84	0,61	0,10		

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Motivasyonu puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = ,596$ ,  $p = ,552$ . Aynı şekilde içsel,  $F(2, 390) = ,481$ ,  $p = ,618$ , ve dışsal motivasyon,  $F(2, 390) = ,655$ ,  $p = ,520$ , alt boyutları içinde anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın sekizinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.16. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN CİNSİYETE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın dokuzuncu alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Cinsiyet Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesinin tek yönlü varyans analizi sonuçları ve İşe Yabancılaşma ve alt boyutlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanlar Tablo 22’de verilmiştir

**Tablo 22. Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İşe Yabancılaşma	Kadın	160	3,03	1,04	0,08	0,577	0,448
	Erkek	233	2,94	1,05	0,07		
1.1. Güçsüzlük	Kadın	160	3,31	1,03	0,08	2,341	0,127
	Erkek	233	3,13	1,14	0,07		
1.2. Sosyal İzolasyon	Kadın	160	2,87	1,27	0,10	0,066	0,797
	Erkek	233	2,84	1,17	0,08		

Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumunun cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma puanları Cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(1, 391) = ,577$ ,  $p = ,448$ . Aynı şekilde Güçsüzlük  $F(1, 391) = 2,341$ ,  $p = .127$  ve Sosyal İzolasyon alt boyutlarında da,  $F(1, 391) = ,066$ ,  $p = ,797$  anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın dokuzuncu alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.17. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN YAŞ GRUPLARINA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın onuncu alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Yaş Grupları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve İşe Yabancılaşma ve alt boyutlarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 23’de verilmiştir

**Tablo 23. Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması**

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İşe Yabancılaşma	19-29	68	3,00	0,91	0,11	0,260	0,854
	30-40	129	2,91	1,00	0,09		
	41-51	160	3,00	1,08	0,09		
	52-62	36	3,06	1,29	0,21		
1.1. Güçsüzlük	19-29	68	3,16	1,00	0,12	1,340	0,261
	30-40	129	3,08	1,05	0,09		
	41-51	160	3,27	1,13	0,09		
	52-62	36	3,45	1,26	0,21		
1.2. Sosyal İzolasyon	19-29	68	2,91	1,08	0,13	0,078	0,972
	30-40	129	2,82	1,17	0,10		
	41-51	160	2,85	1,24	0,10		
	52-62	36	2,83	1,44	0,24		

Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumunun yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma puanları Yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(3, 389) = ,260$ ,  $p = ,854$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(3, 389) = 1,340$ ,  $p = ,261$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(3, 389) = ,078$ ,  $p = ,972$ , alt boyutları içinde anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın onuncu alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.18. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN ÖĞRENİM DÜZEYLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın on birinci alt hipotezi “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Öğrenim Düzeyi Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları ve İşe Yabancılaşma ve alt boyutlarının, Öğrenim Düzeylerine göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 24’te verilmiştir

**Tablo 24. Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması:**

	Öğrenim Düzeyi	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İşe Yabancılaşma	İlkokul	111	3,12	1,15	0,11	1,679	0,154
	Ortaokul	96	3,05	1,06	0,11		
	Lise	152	2,85	0,97	0,08		
	Önlisans	22	3,04	0,92	0,20		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,55	0,93	0,27		
1.1. Güçsüzlük	İlkokul	111	3,31	1,25	0,12	1,978	0,097
	Ortaokul	96	3,37	1,10	0,11		
	Lise	152	3,07	0,99	0,08		
	Önlisans	22	3,16	0,96	0,20		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,73	0,88	0,25		
1.2. Sosyal İzolasyon	İlkokul	111	3,02	1,28	0,12	1,268	0,282
	Ortaokul	96	2,86	1,23	0,13		
	Lise	152	2,73	1,15	0,09		
	Önlisans	22	2,97	1,12	0,24		
	Lisans <sup>a</sup>	12	2,45	1,05	0,30		

<sup>a</sup> Lisansüstü eğitim görmüş kişi sayısı iki olduğu için Lisans grubu ile birleştirilmiştir.

Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumunun öğrenim düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma durumu Öğrenim Düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = 1,679$ ,  $p = ,154$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(4, 388) = 1,978$ ,  $p = ,097$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(4, 388) = 1,268$ ,  $p = ,282$ , alt boyutları içinde anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın on birinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.

#### **4.19. EV İDARESİ PERSONELİNİN İŞE YABANCILAŞMA DURUMUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmanın on ikinci alt hipotezi olan “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumu ile Medeni Durumları Arasında İstatistiksel Olarak Anlamlı Farklılıklar Vardır” ifadesine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları

ve ev idaresi personelinin İşe Yabancılaşma ve alt boyutlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama puanları Tablo 25’te verilmiştir

**Tablo 25. Ev İdaresi Personelinin İşe Yabancılaşma Durumunun Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması**

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	F	P
1. İşe Yabancılaşma	Bekar	66	2,87	0,95	0,12	1,227	0,294
	Evli	289	3,03	1,05	0,06		
	Dul/Boşanmış	38	2,80	1,14	0,19		
1.1. Güçsüzlük	Bekar	66	3,13	1,01	0,12	0,621	0,538
	Evli	289	3,24	1,12	0,07		
	Dul/Boşanmış	38	3,06	1,10	0,18		
1.2. Sosyal İzolasyon	Bekar	66	2,72	1,17	0,14	1,211	0,299
	Evli	289	2,90	1,18	0,07		
	Dul/Boşanmış	38	2,65	1,44	0,23		

Ev İdaresi personelinin işe yabancılaşma durumu ile medeni durumunun karşılaştırılması için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Yabancılaşma puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = 1,227$ ,  $p = ,294$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(2, 390) = ,621$ ,  $p = ,538$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(2, 390) = 1,211$ ,  $p = ,299$ , boyutları içinde anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla, araştırmanın on ikinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.

## 5. TARTIŞMA

Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmaya Ankara'da bulunan 4 kamu kurumunda çalışan toplam 393 ev idaresi personeli katılmıştır.

Araştırmaya katılan kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin %59,3'ü erkek %40,7'si kadın, %73,5'i evli, %40,7'si 41-51 yaş grubundadır.

Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin %38,7'si lise, %28,2'si ilkokul, 24,4'ü ortaokul, %5,6'sı önlisans, %2,5'i lisans, %0,5'i lisansüstü öğrenime sahiptir. Gündoğdu (2016) tarafından temizlik çalışanlarının çalışma koşullarının ve sağlık durumlarının iş sağlığı ve güvenliği yönünden incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada araştırmaya katılanların % 47,2'si ilkokul, % 29,2'si ortaokul, % 22,6'sı lise ve % 0,9'u üniversite mezunu olduğu belirtilmiştir.

Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında %81,7 ile 1401-2000 TL gelire sahip olanlar ilk sırada yer almaktadır. Bu durum kamu sektöründe çalışan ev idaresi personelinin asgari ücret düzeyinde gelire sahip olmasından kaynaklı olabilir. Demir (2017) tarafından otel işletmelerinde çalışma koşullarının işgören motivasyonu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan araştırmada ise personelin %54'ünün 3000-4000 TL aylık geliri olduğu belirtilmiştir. Araştırma bulguları arasındaki fark çalışmanın örneklemeden kaynaklanabilir.

Ev idaresi personeli arasında temizlik personeli olarak toplam çalışma süresi 1-5 yıl arasında olanlar (%37,1) ilk sırada yer almaktadır. Bunu 6-10 yıl arasında olanlar (%28,8) izlemektedir.

Çalışmaya katılan ev idaresi personelinin %90,3'ünün hizmet içi eğitim aldığı, %9,7'sinin hizmet içi eğitim almadığı görülmektedir. Hizmet içi eğitim alan personel arasında % 88,7 ile temizlik yöntemleri konusunda eğitim alanlar ilk sırada yer almakta, bunu temizlik maddelerinin kullanımı (%65,4), kazalardan korunma (%61,1) konusunda eğitim alanlar izlemektedir. Çopur, vd.'nin (2006) çalışmasında; ev idaresi personelinin tamamına yakınının hizmet içi eğitim aldığı ve hizmet içi eğitim konularının ise

‘temizlik yöntemleri’, ‘temizlik maddelerinin kullanımı’, ‘kazalardan korunma’ vb. olduğu belirtilmiştir.

Ev idaresi personelinin %68,2’sinin yılda 1-2 kez hizmet içi eğitim aldığı, %19,4’ünün ise ayda 1-2 kez eğitim aldığı belirlenmiştir. Erkal ve Şafak’ın (1998) çalışmasında ev idaresi personeli arasında hizmet içi eğitim alanların %53,1’inin çalışma süresince bir kez, %28,7’sinin işe girdiğinde, %11,2’sinin yılda bir veya iki, %7,0’sinin ise ayda bir kez hizmet içi eğitim aldıkları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin %90,6’sının hukuki geçerliliği olan bir sözleşme imzaladığı, % 98’inin sosyal güvence kapsamında olduğu bulunmuştur. Ev idaresi personelinin %72,8’sinin 8-9 saat arasında, %95,2’sinin devamlı gündüz vardiyasında çalıştığı belirlenmiştir. İzgi ve Olcay (2008) tarafından Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının çalışma koşullarının önemi üzerine yapılan çalışmada çalışanların %47,9’unun hukuki geçerliliği olan bir sözleşme imzalamadıkları belirtilmiştir. Bu durum bizim çalışmamıza katılan personelin kamu kurumunda çalışmasından kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ölçeğinden aldıkları genel ortalama puana bakıldığında katılımcıların aldıkları ortalama puanın  $\bar{X}=2,78$  olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşulları düzeyinin orta seviyenin biraz üzerinde olduğu söylenebilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları ölçeğinin “Ücret ve Tatmin” alt boyutunda yer alan “Ücretim normal giderlerim için yeterlidir”, “Ücretim oldukça yüksektir” ve “Ücretime çok sık zam yapılır” ifadelerine vermiş oldukları cevaplara göre ortalama puanlarının düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, personelin ücretinin düşük ve normal giderleri için yeterli olmadığını, ücretine çok sık zam yapılmadığını göstermektedir.

Ev idaresi personelinin ölçeğin “Güven ve Uyum” alt boyutunda yer alan “Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum”, “Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç, gereç ve malzemeler yeterlidir” ve “Çalıştığım işletmede uygulanan çalışma saatleri verimli çalışabilmem için uygundur” ifadelerine vermiş oldukları cevapların ortalamaları diğer ifadelerle göre yüksektir. Bu sonuçlar ışığında araştırmaya katılan ev idaresi personelinin haftalık ve senelik izinlerini kullanabildiği, çalışma ortamının düzenli ve kullanılan

araç, gereç ve malzemenin yeterli olduğu, çalışma saatlerinin ise verimli çalışabilmeleri için uygun olduğu söylenebilir. İzgi ve Olcay'ın (2008) çalışma koşullarının önemini belirlemek amacıyla Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanları ile yaptıkları araştırmada çalışma koşulları ölçeğinde yer alan “Haftalık ve senelik izinlerinizi kullanabiliyor musunuz” maddesi, benzer şekilde çalışanların haftalık ve senelik izinlerini kullanabildikleri şeklinde cevaplanmıştır.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşulları alt boyutu olan Güven ve Uyum boyutunda yer alan “İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağıma inanıyorum” ifadesine personelin  $\bar{X}=3,32$  ortalama puan ile işten çıkartılması söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağına inandığı görülmektedir. İzgi ve Olcay'ın (2008) Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik yaptıkları araştırmada personelin “İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alabileceğinize inanıyor musunuz” sorusuna %38,3'ü “inanıyorum”, %32,4'ü “kısmen inanıyorum” ve %29,3'ü “inanmıyorum” şeklinde cevaplamışlardır. Bu sonuç çalışmamızın sonucunu destekler niteliktedir.

Kamu kurumunda çalışan ev idaresi personelinin iş motivasyonu düzeyinin genel ortalama derecesi  $\bar{X}=2,83$ 'tür. Bu sonuca göre araştırmaya katılan ev idaresi personelinin motivasyonu düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışma kapsamına alınan ev idaresi personelinin iş motivasyonuna ilişkin ortalama puanları incelendiğinde “Yaptığım işte başarılı olmam”, “İş arkadaşlarımdan beni onurlandıran tavır ve davranışları” ve “İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam” ifadelerinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu ve bu ifadelerin iş motivasyonu alt boyutlarından “İçsel Motivasyon Araçları” boyutunda yer aldığı saptanmıştır. En düşük ortalamaya sahip olan ifadeler ise “Dışsal Motivasyon Araçları” boyutunda yer alan ve sırasıyla  $\bar{X}=2,64$ ,  $\bar{X}=2,68$  ve  $\bar{X}=2,69$  ortalama ile “Kişisel ve ailevi problemlerimin çözümünde çalışma arkadaşlarımdan yardımcı olması”, “Yaptığım işten aldığım ücretin miktarı” ve “Çalışmakta olduğum işletmenin ileriki yıllarda şu anki durumundan daha iyi olacağına inanmam” ifadeleridir. Elde edilen bu bulgular çerçevesinde kamu kurumunda çalışan ev idaresi personelinin içsel motivasyon araçlarının dışsal motivasyon araçlarına göre daha fazla motive ettiği söylenebilir. Mottaz'ın (1985), Amerika'da hizmet sektöründe çalışan 1385 personeli



kapsayan araştırmasında, çalışan motivasyonu üzerinde içsel motivasyon araçlarının dışsal motivasyon araçlarına göre daha fazla etkili olduğu belirlenmiştir. Dündar, Özutku ve Taşpınar'ın (2007) içsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak yaptıkları araştırmalarında da benzer bir sonuç bulunmuş, içsel motivasyon araçlarının dışsal motivasyon araçlarına göre işgören motivasyonunu daha fazla etkilediği belirtilmiştir. Bu sonuçlar çalışmamızın bulgularını destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma düzeyi ortalamasına bakıldığında  $\bar{X}=2,97$  ile orta derece yabancılaşma yaşadıkları görülmektedir. Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin “Güçsüzlük” alt boyutunda yer alan “İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkânına sahip değilim” ve “İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim” ifadelerinin ( $\bar{X}=3,38$  ve  $\bar{X}=3,30$ ) en yüksek ortalama puana sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ev idaresi personelinin işiyle ilgili karar alma serbestliğine sahip olmadığını ve dışarıdan müdahale olmaksızın işini gerçekleştiremediğini düşündürmektedir. Yumuk (2011) tarafından Nevşehir’de otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapılan çalışmada personelin, iş üzerinde çok fazla söz hakkına sahip olmadığı; genellikle başkaları tarafından belirlenen rol ve görevlere uymak zorunda kaldıkları belirtilmiştir.

İşe yabancılaşma ölçeğinin “Sosyal İzolasyon” alt boyutunda yer alan “Birlikte çalıştığım birçok insana karşı yakınlık hissetmiyorum”, “İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden psikolojik destek alamıyorum” ve “İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan uygulamalı yardım alamıyorum” ifadelerinin sırasıyla ( $\bar{X}=2,96$ ,  $\bar{X}=2,93$  ve  $\bar{X}=2,86$ ) en yüksek ortalama puana sahip olduğu görülmüştür. Bu bulgular doğrultusunda çalışmaya katılan ev idaresi personelinin birlikte çalıştığı birçok insana karşı yakınlık hissetmediği, işinde her hangi bir problemle karşılaştığında üstlerinden psikolojik destek almadığı ve meslektaşlarından uygulamalı yardım almadığı söylenebilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları alt boyutları ile iş motivasyonu ve alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında çalışma koşullarının alt boyutlarından “Ücret ve Tatmin” ile iş motivasyonu arasında anlamlı bir ilişki ( $r = -0,130$ ,  $p < 0,01$ ) bulunmuştur.

Buna göre araştırmaya katılan ev idaresi personelinin ücretinin yeterli düzeyde olması, yaptığı işin tam karşılığı olması, ücretsiz ulaşım imkânının olması ve iş ortamında kaza tehlikesinin bulunmaması gibi faktörlerin iş motivasyonlarını yükselttiği söylenebilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşulları alt boyutunda yer alan Ücret ve Tatmin ile iş motivasyonu alt boyutunda yer alan Dışsal Motivasyon boyutu arasında anlamlı, düşük ve ters yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgular doğrultusunda ücret ve tatmin boyutuyla ilgili çalışma koşulları kötüleştiğinde, dışsal motivasyon araçlarının (başarıdan dolayı ödüllendirilme, çalışanlar ve yöneticiler ile ilişkiler, iş yerindeki araç-gereçlerin yeterli olması gibi..) ev idaresi personelinin iş motivasyonunu daha az etkilediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşulları ile işe yabancılaşma durumu arasında anlamlı ve düşük düzeyde negatif bir ilişki ( $r = -0,119$ ,  $p < 0,05$ ,  $r^2 = 0,02$ ) bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda ev idaresi personelinin çalışma koşulları düzeldikçe işe yabancılaşma durumlarının düşük oranda azalmakta olduğu söylenebilir. Ayar (2011)'in çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının örgüte yabancılaşma, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimi üzerine etkilerini araştırmaya yönelik yaptığı çalışmasında da çalışanların çalışma koşullarından memnuniyet düzeyleri ile yabancılaşma boyutları arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur.

İşe yabancılaşmanın alt boyutlarından Güçsüzlük ( $r = -,128$ ,  $p < .05$ ,  $r^2 = ,02$ ) ile Çalışma Koşulları arasında anlamlı, negatif ve düşük, Sosyal İzolasyon ( $r = -,098$ ,  $p = ,053$ ) ile anlamsız ilişki bulunmuştur. Çalışma koşulları düzeldiğinde çalışanların sadece Güçsüzlük duyguları az oranda azalmaktadır.

Çalışma Koşullarının alt boyutları olan Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşma arasında ( $r = -,205$ ,  $p < .01$ ) orta düzeye yakın ve negatif anlamlı bir ilişki bulunurken, Ücret ve Tatmin ile anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r = ,091$ ,  $p = ,073$ ). Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşmanın alt boyutlarından olan Güçsüzlük ( $r = -,169$ ,  $p < .01$ ) ve Sosyal İzolasyon ( $r = -,192$ ,  $p < .01$ ) arasında düşük düzeyde ve negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu bulgular doğrultusunda Çalışma Koşullarının alt boyutlarından Güven ve Uyum, Ücret ve Tatmine göre İşe Yabancılaşma durumunu daha fazla etkilemektedir. Alınan ücretin tam zamanında verilmesi, izin kullanabilme durumu,

huzurlu bir çalışma ortamının varlığı, kullanılan araç-gereçlerin yeterli olması, çalışanın kendini eğitime ve geliştirme imkanının olması gibi faktörler, ücretin normal giderler için yeterli olması, ücretin yüksek olması, çok sık zam yapılması, iş yerinde kaza tehlikesinin bulunmaması gibi faktörlere göre işe yabancılaşma düzeyini daha fazla etkilemektedir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının cinsiyete göre karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan bulguya göre erkekler kadınlara göre çalışma koşullarının daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Erkekler kadınlara göre ücret ve tatmin konusunda daha olumlu düşünmektedirler. Bu sonuçlar ışığında erkeklerin çalışma koşullarını kadınlara göre daha yeterli buldukları söylenebilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına bakıldığında anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmamıştır  $F(3, 389) = 1,496, p = ,215$ . Aynı şekilde Güven ve Uyum,  $F(3, 389) = 1,450, p = ,2228$ , ve Ücret ve Tatmin,  $F(3, 389) = 1,057, p = ,367$ , boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Benzer şekilde Albayrak (2012)'in İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanındaki çalışma koşullarının işgören motivasyonuna etkilerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmasında; çalışma koşullarının alt boyutlarından güven ve uyum ile çalışanların yaşları arasında bir farklılaşma bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu çalışmamızın sonucu ile paralellik göstermektedir. Bu sonuç kurumlarda çalışma koşullarının her yaş grubu için önemli olmasından kaynaklanmış olabilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının öğrenim düzeylerine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların Çalışma Koşulları puanları Öğrenim Düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = ,806, p = ,522$ . Aynı şekilde güven ve uyum,  $F(4, 388) = 1,078, p = ,367$ , ve ücret ve tatmin,  $F(4, 388) = 1,369, p = ,244$ , boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Albayrak (2012)'in çalışmasında çalışma koşullarının alt boyutlarından güven ve uyum ile çalışanların öğrenim düzeyleri arasında bir farklılaşma bulunmadığı belirtilmiştir. Ancak çalışma koşullarının diğer alt boyutu olan Ücret ve Tatmin ile öğrenim düzeyi arasında farklılaşma bulunmuş, ortaokul ve lisans mezunları çalışanlarının yüksek lisans mezunlarına göre ücret ve

tatmin boyutuna daha olumlu baktıkları belirlenmiştir. Bu durum iki örneklemin birbirinden farklı olmasından kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları ortalama puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = ,606, p = ,546$ . Aynı şekilde güven ve uyum,  $F(2, 390) = ,300, p = ,714$ , ve ücret ve tatmin,  $F(2, 390) = 1,195, p = ,304$ , boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Bu sonuç çalışma koşullarının medeni duruma bakılmaksızın her kesimi ilgilendirmesinden kaynaklanabilir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ile cinsiyet karşılaştırılması için yapılan bağımsız t-testi analiz sonuçlarına göre, kadın ve erkek çalışanlar arasında İş Motivasyonu açısından kadınların lehine anlamlı bir fark bulunmuştur,  $t(373,182) = 3,802, p < .01$ . Kadınlar erkeklere göre yaptıkları iş konusunda daha güdülenmiş olduklarını belirtmişlerdir. İş Motivasyonunun alt boyutları incelendiğinde ise İçsel Motivasyonun cinsiyete göre farklılaşmadığı bulunmuştur,  $t(363,884) = 1,308, p = ,192$ . Dışsal motivasyon açısından ise cinsiyetler arasında kadınların lehine anlamlı bir fark görülmüştür,  $t(396,032) = 3,872, p < .01$ . Kadınların dışsal motivasyonlarının erkeklere göre daha fazla olduğu söylenebilir. Bu sonuçlar ışığında kadınların iş motivasyonunun erkeklere göre daha fazla olmasının altında yatan neden olarak dışsal motivasyon araçlarından çalışma ortamındaki kaynakların yeterliliği, ücret eşitliği, yükselme fırsatı, ve iş güvencesi gibi faktörler gösterilebilir. DüNDAR, ÖZUTKU ve TAŞPINAR'ın (2007) içsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında cinsiyete göre, içsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerinde farklılık gösterip göstermediği bağımsız iki örneklem t testi ile test edilmiş ve cinsiyete göre içsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenleri motive etmesi açısından anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Çalışma bulguları arasındaki bu farklılık örneklemin farklı olmasından kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin iş motivasyon düzeylerinin yaş gruplarına göre farklılaşma durumunu belirlemeye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre,

çalışanların İş Motivasyonu puanları yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(3, 389) = 1,594$ ,  $p = ,190$ . Aynı şekilde içsel,  $F(3, 389) = 1,498$ ,  $p = ,215$ , ve dışsal motivasyon,  $F(3, 389) = 2,043$ ,  $p = ,107$ , alt boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Yaş değişkenine ilişkin elde edilen bu bulgu Dündar, Özutku ve Taşpınar'ın (2007) araştırmasında işgörenlerin yaşına göre içsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerinde farklılık göstermediği belirtilmiştir. Bu sonuç çalışmamızın sonucu ile paralellik göstermektedir.

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun öğrenim düzeyine göre farklılaşma durumunu belirlemeye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Motivasyonu puanları Öğrenim Düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = 1,212$ ,  $p = ,305$ . Aynı şekilde içsel,  $F(4, 388) = ,617$ ,  $p = ,650$ , ve dışsal motivasyon,  $F(4, 388) = 1,311$ ,  $p = ,265$ , alt boyutları bakımından anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Düşük ve yüksek öğrenim düzeyine sahip ev idaresi personeli arasında özlük ve mali haklar açısından tatmin edici farkların bulunmamasının böyle bir sonucun çıkmasında etkili olabileceği düşünülebilir.

Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun medeni durumlarına göre farklılaşma durumunu belirlemeye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İş Motivasyonu puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = ,596$ ,  $p = ,552$ . Aynı şekilde içsel,  $F(2, 390) = ,481$ ,  $p = ,618$ , ve dışsal motivasyon,  $F(2, 390) = ,655$ ,  $p = ,520$ , alt boyutları içinde anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Bu sonuç iş motivasyonunun çalışan tüm personel için önemli olmasından kaynaklanabilir.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumu ile cinsiyet arasında anlamlı bir şekilde farklılaşma gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma puanları Cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(1, 391) = ,577$ ,  $p = ,448$ . Aynı şekilde Güçsüzlük  $F(1, 391) = 2,341$ ,  $p = ,127$  ve Sosyal İzolasyon alt boyutlarında da,  $F(1, 391) = ,066$ ,  $p = ,797$  anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Parsak (2010)'ın örgütlerde yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisini belirlemek amacıyla Çukurova

Üniversitesi çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında da bizim çalışmamıza benzer bir sonuç bulunmuş, farklı cinsiyette olan çalışanlar arasında yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu sonuç çalışmamızın bulgularını destekler niteliktedir.

Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumunun yaş grupları arasında anlamlı bir şekilde farklılaşma gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma ortalama puanları Yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(3, 389) = ,260, p = ,854$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(3, 389) = 1,340, p = ,261$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(3, 389) = ,078, p = ,972$ , alt boyutları içinde anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Benzer şekilde Salihoğlu (2014)'nin çalışanların demografik özelliklerine göre yabancılaşma boyutlarına bakış açıları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan araştırmasında da çalışanların yaş grupları ile işe yabancılaşma durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmamıştır. Fusillo (1994), Georgia Üniversitesinde çalışanların İş tatmini ve yabancılaşma durumu arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yaptığı araştırmasında da yaş ve yabancılaşma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumu ile öğrenim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma durumu Öğrenim Düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(4, 388) = 1,679, p = ,154$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(4, 388) = 1,978, p = ,097$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(4, 388) = 1,268, p = ,282$ , alt boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Parsak (2010)'ın çalışmasında da öğrenim düzeyi ve yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $F=1.123; p>0.05$ ). Bu durum öğrenim düzeyi değişkeninin yabancılaşma durumu üzerinde etkili olmadığını düşündürmektedir.

Ev İdaresi personelinin işe yabancılaşması durumu ile medeni durumunun karşılaştırılması için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların İşe Yabancılaşma ortalama puanları Medeni Duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır,  $F(2, 390) = 1,227, p = ,294$ . Aynı şekilde Güçsüzlük,  $F(2, 390) =$

,621,  $p = ,538$ , ve Sosyal İzolasyon,  $F(2, 390) = 1,211$ ,  $p = ,299$ , boyutları için de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Atay ve Gerçek (2017)'in yapmış olduğu bir araştırmada çalışanların işe yabancılaşması ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı bulunmuştur. Nitekim bu sonuç araştırmamızın bulgusunu destekler niteliktedir.



## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisini belirlemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre;

- Çalışma kapsamına alınan ev idaresi personeli arasında erkekler, evliler, 41-51 yaş grubu ve lise öğrenim düzeyine sahip olanlar ilk sırada yer almaktadır.
- Ev idaresi personelinin temizlik personeli olarak toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ve kurumda toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanlar önde gelmektedir.
- Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyi 1401-2000 TL arasında olanlar ilk sırada yer almaktadır.
- Ev idaresi personelinin %90,3'ü hizmet içi eğitim aldığını belirtmiştir. Hizmet içi eğitimi yılda 1-2 kez alanlar önde gelmektedir. Hizmet içi eğitim alanlar arasında “Temizlik Yöntemleri”, “Temizlik Maddelerinin Kullanımı” ve “Kazalardan Korunma” konusunda eğitim alanlar daha yüksek orandadır.
- Araştırmaya katılan ev idaresi personeli arasında iş sözleşmesi olanlar, sosyal güvence kapsamında yer alanlar ve devamlı gündüz çalışanlar ilk sırada bulunmaktadır.
- Çalışmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşulları ölçeği ortalaması  $\bar{X}=2,78$ 'dir. Bu ölçeğe göre “Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum”, “Çalışma ortamı ve düzeni ve kullanılan araç gereç/malzemeler yeterlidir” ve “Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum” ifadelerinde personel diğer maddelere göre daha olumlu sonuç bildirmiştir.



- Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin iş motivasyonu ölçeği ortalaması,  $\bar{X}=2,83$ 'tür Ev idaresi personelinin İş motivasyon ölçeğinin, “Yaptığım işte başarılı olmam”, “İş arkadaşlarımla beni onurlandıran tavrı ve davranışları” ve “İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam” ifadelerinde iş motivasyon düzeyleri diğer ifadelerle göre yüksektir.
- Araştırmada ev idaresi personelinin işe yabancılaşma ölçeğine verdikleri cevapların ortalaması  $\bar{X}=2,97$ 'dir.
- Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma ölçeğinin güçsüzlük alt boyutunda yer alan “İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkânına sahip değilim” ve “İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim” ifadelerinde diğer maddelere göre ortalama puanı daha yüksektir.
- Ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları ile İş Motivasyonu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çalışma koşulları ve İş Motivasyonun alt boyutları olan İçsel ve Dışsal Motivasyon arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş Motivasyonu ve Çalışma Koşullarının alt boyutlarından olan Güven ve Uyum ile anlamlı bir ilişkiye rastlanmamışken, Ücret ve Tatmin arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Her iki ölçeğin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, Çalışma Koşulları – Ücret ve Tatmin ile İş Motivasyonu – Dışsal Motivasyon arasında anlamlı, düşük ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla, araştırmanın birinci ana hipotezi kısmi bir şekilde doğrulanmıştır.
- Ev idaresi personelinin Çalışma Koşulları ve İşe Yabancılaşma durumları arasında anlamlı ve düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur. Çalışma Koşulları düzeldikçe, çalışanların işe yabancılaşma durumları düşük oranda azalmaktadır. İşe yabancılaşmanın alt boyutu olan Güçsüzlük ile Çalışma Koşulları arasında anlamlı, negatif, ve düşük, Sosyal İzolasyon ile anlamsız ilişki bulunmuştur. Çalışma koşulları düzeldiğinde çalışanların sadece Güçsüzlük hissiyatları az oranda azalmaktadır. Çalışma Koşullarının alt boyutları olan Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşma arasında orta düzeye yakın ve negatif anlamlı bir ilişki bulunurken, Ücret ve Tatmin ile anlamlı bir ilişki

bulunmaktadır. Güven ve Uyum ile İşe Yabancılaşmanın alt boyutlarından olan Güçsüzlük ve Sosyal İzolasyon arasında düşük düzeyde ve negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışma koşullarında Güven ve Uyum, Ücret ve Tatmine göre İşe Yabancılaşma konusunda daha önemli bir etken olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda araştırmanın ikinci hipotezi kısmi bir şekilde doğrulanmıştır.

- Ev idaresi personelinin İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma ve İşe Yabancılaşmanın alt boyutları olan Güçsüzlük ve Sosyal İzolasyon arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İş Motivasyonun alt boyutu olan İçsel ve Dışsal İş Motivasyonu ile İşe Yabancılaşma arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır. İş Motivasyonu ve İşe Yabancılaşmanın alt boyutları arasında da herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Dolayısıyla araştırmanın üçüncü ana hipotezi reddedilmiştir.
- Ev idaresi personelinin çalışma koşullarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan bağımsız t-testi analiz sonuçlarına göre, kadın ve erkek çalışanlar arasında Çalışma Koşulları açısından erkeklerin lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Çalışma Koşullarının alt boyutları incelendiğinde ise Güven ve Uyum'un cinsiyete göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Ücret ve Tatmin açısından ise cinsiyetler arasında erkeklerin lehine anlamlı bir fark görülmüştür. Erkekler kadınlara göre ücret ve tatmin konusunda daha olumlu düşünmektedirler. Dolayısıyla, araştırmanın birinci alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.
- Araştırmaya katılan ev idaresi personelinin çalışma koşulları ile yaş, öğrenim düzeyi ve medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bunun sonucunda, araştırmanın ikinci, üçüncü ve dördüncü alt hipotezi reddedilmiştir.
- Ev idaresi personelinin iş motivasyonunun cinsiyete göre karşılaştırılması sonucunda, kadın ve erkek çalışanlar arasında İş Motivasyonu açısından kadınların lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Kadınlar erkeklere göre yaptıkları iş konusunda daha güdülenmiş olduklarını belirtmişlerdir. İş Motivasyonun alt boyutları incelendiğinde ise İçsel Motivasyonun cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Dışsal motivasyon açısından ise cinsiyetler arasında kadınların lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Kadınların dışsal

motivasyonları erkeklere göre daha fazladır. Dolayısıyla, araştırmanın beşinci alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

- Ev idaresi personelinin iş motivasyonu ile yaş, öğrenim düzeyi ve medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Dolayısıyla araştırmanın altıncı, yedinci ve sekizinci alt hipotezi doğrulanmamıştır.
- Ev idaresi personelinin işe yabancılaşma durumu ile cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi ve medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bunun sonucunda araştırmanın dokuzuncu, onuncu, on birinci ve on ikinci alt hipotezi reddedilmiştir.

İş gücü açısından önemli bir istihdam alanı olan kamu sektörü, bünyesinde zorlu koşullarda çalışan çok sayıda ev idaresi personelinin barındırmaktadır. Çoğunlukla düşük ücretle çalıştırılan bu personeller, fiziksel gücün yoğun olarak kullanılması, düşük ücret, stres, düzensiz çalışma koşulları, zorunlu mesaiye kalma gibi birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumunda çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bilgilere göre, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş motivasyonunun yükseltilmesi ve işe yabancılaşmanın azaltılması için şu öneriler verilebilir:

- Personele oryantasyon ve hizmet içi eğitim programlarının hazırlanarak eğitimde sürekliliğin sağlanması,
- İşte aksamalar yaşanmaması için iş tanımları ve kurallarının açık, net ve anlaşılır bir şekilde personele aktarılması ve konuyla ilgili eğitimler verilmesi,
- Gerek iş sağlığı güvenliği gerekse iş verimliliği açısından çalışanın sağlığını ve memnuniyetini etkileyen aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, nem, gürültü gibi çalışma ortamı faktörlerinin personele ve yapılan işe uygun olarak düzenlenmesi,
- Çalışan sağlığı açısından koruyucu ekipmanlar ile ergonomik olarak uygun yeterli sayıda araç ve gereçlerin sağlanması,

- Personelin çalışma koşulları ölçeğinde ücret konusunu en düşük ortalama ile belirttiği dikkate alındığında ücretin iyileştirilmesi, böylece iş motivasyonunun artırılması,
- Çalışma hayatının iyileştirilmesi ve çalışanın iş tatmin ve motivasyonunun yükseltilmesi amacıyla uygun mesai saatlerinin düzenlenmesi,
- Haftalık ve yıllık izin günlerinin çalışana uygun şekilde düzenlenmesi,
- Personele değer verildiğinin bir göstergesi olarak yönetimde personelin görüşlerinin alınması ve ikramiye, ödül yoluyla personelin motivasyonun artırılması,
- Ev idresi biriminde personel planlaması yapılırken işe bağlılığın dikkate alınması, personele işlerinin diğer işler kadar önemli olduğunun hissettirilmesi, böylece işe yabancılaşmanın önlenmesi,
- Çalışma ortamında iletişimsizlikten kaynaklanan problemlerin önlenmesi için etkin bir iletişim ortamının oluşturulması,
- Kurumda işe yabancılaşmanın önlenmesi için, personelin kendini kanıtlayabileceği, geliştirebileceği kişisel duygu ve düşüncelerini rahatça açıklayabileceği çalışma ortamlarının oluşturulması,
- Motivasyon düzeyinin yükseltilmesi amacıyla personelin istek ve ihtiyaçlarının kurum tarafından giderilmesi ve problemlerinin çözümünde yardımcı olunması,
- İş yoğunluğunun ve çalışma temposunun en az seviyeye indirgenebilmesi için iş etüdü yapılarak, iş rotasyonu ve iş basitleştirme uygulamalarının yapılması,
- Türkiye genelinde daha geniş örneklem üzerinde kamu kurumlarında ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna ve işe yabancılaşmaya olan etkisinin belirlenmesine yönelik araştırmaların planlanması, uygulanması ve sorunlarının paylaşılması önerilebilir.

## KAYNAKÇA

1. Acun, M. İ. (2014) Kamu Hastanelerinde Çalışma Ortamı-Çalışma Koşulları ve Motivasyon. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
2. Atay, S. E. & Gerçek, M. (2017) Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 7(2), 321-332.
3. Ayar, S. (2011) Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşullarının Örgüte Yabancılaşma, Devamsızlık ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkileri: Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
4. Ağırbaş, İ. Çelik, Y. & Büyükkayıkçı, H. (2005) Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8(3), 326-350.
5. Akçadağ, S. & Özdemir, E. (2005), İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(2), 167-193.
6. Akyıldız, H. (1998) Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3, 163-176.
7. Akyüz, B & Eşitti, B. (2015) Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma. Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 6(11), 23-39.
8. Albayrak, S. S. (2012) Otel İşletmelerinin Yiyecek- İçecek Departmanındaki Çalışma Koşullarının İşgören Motivasyonuna Etkileri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya Üniversitesi, Edirne.
9. Alderfer, C. P. & Schneider, B. (1973) Three Studies of Measures of Need Satisfaction in Organizations. Administrative Science Quarterly, December, 489-505.

10. Atay, S. E. & Gerçek, M. (2017) Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 7(2), 321-332.
11. Aydoğan, E. (2015) Marx ve Öncüllerinde Yabancılaşma Kavramı. Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi Journal of Social Sciences, 54, 273-282.
12. Aytaç, Ö. (2005) Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(2), 319-348.
13. Babalık, F. C. (2005) Mühendisler İçin Ergonomi İş bilim. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
14. Bağcıoğlu, Z. (2017) Çalışanlarda Motivasyon ve Örgütsel Bağlılık. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
15. Bauer, T. ve Erdoğan, B. (2015) An Introduction to Organizational Behavior. version 2.0. Nyack, NY: Flat World Knowledge. Awarded the Textbook Author Association Award for Textbook Excellence.
16. Banai, Moshe; Weisberg, Tocob (2003), "Alienation in state-owned and private companies in Russia", Scandinavian Journal of Management, 19, 359- 383.
17. Banai, M. & Reisel, W. D. (2007). The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation. Journal of World Business, 42(4), 463-476.
18. Banai, M., Reisel, W. D. & Probst, T. M.(2004), A Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment in Hungary, Journal of International Management, 10(3), 375-392.
19. Bolman, L. G. & Deal, T. E. (2008) Reframing Organizations Artistry, Choice, And Leadership. Fourth Edition, Jossey-Bass, San Francisco.
20. Brun E., (2009) The occupational safety and health of cleaning workers. European Agency for Safety and Health at work (EU-OSHA). Office for Official Publications of the European, Luxembourg.
21. Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2010). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. 23. Basım, Pegem Akademi, Ankara.

22. Camkurt, M. Z. (2007) İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri fiziksel faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi. 20(6), 80-106.
23. Cengiz, T. G. & Orbak, A. Y. (2010) Bir Süt ve Süt Ürünleri İşletmesinde İş ve Zaman Etüdü Çalışması ile Verimliliğin Arttırılması. International Journal of Engineering Research and Development, 2(2), 25-29.
24. Chang, W. L. & Yuan, S. T. (2008) A Synthesized Model of Markov Chain and ERG Theory for Behavior Forecast in Collaborative Prototyping. Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA), 9(29), 45-63.
25. Chiang, C. F. & Jang, S. C. (2008) An Expectancy Theory Model For Hotel Employee Motivation. Science Direct International Journal of Hospitality Management, 27, 313–322.
26. Coşguner, S. & Güven, S. (2016) Farklı Kullanım Alanlarının Aydınlatılması: Verimlilik ve Temel İlkeler. Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi  
[http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/Aydinlatma\\_9Nisan2016.pdf](http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/Aydinlatma_9Nisan2016.pdf)
27. Çetin, D., Gümüş, B. & Özbudak, B. (2003) Aydınlatma Özelliklerinin Ergonomik Açıdan Değerlendirilmesi. II. Ulusal Aydınlatma Sempozyumu Ve Sergisi Bildirileri, Diyarbakır.
28. Çetin, O. (2000) Oal'de Gürültüye Bağlı İşitme Kayıplarının İncelenmesi. Madencilik Dergisi, TMMOB, 39-45.
29. Çeven, S. & Özer, K. (2013) Büro Ergonomisinin Çalışma Psikolojisi ve İş Verimine Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1, 61-70.
30. Çerçi, P. A. (2015) Akademi De İstihdam Edilen Araştırma Görevlilerinin Çalışma Koşulları ve Yaşam Memnuniyetlerine Yönelik Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, İktisat Teorisi Bilim Dalı, İktisat Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
31. Çiçek, D. (2005) Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana.

32. Çilesiz, E. (2014) İşgören Yabancılaşması İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Ankara'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
33. Çopur, Z., Varlı, B., Avşar, M. & Şenbaş, M. (2006) Ege Üniversitesi Hastanesi'nde Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Kazası Geçirme Durumlarının İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,9(2), 155-176.
34. Darıyemez, K. (2010). Örgütlerde Ortaya Çıkan Yabancılaşma Sorunu ve Bu Sorunun Çözümü Açısından Halkla İlişkiler Çalışmalarının Önemi Başkent Üniversitesi Ankara Hastanesi Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Başkent Üniversitesi, Ankara.
35. Deci, E. L. (1971) Effects of Externally Mediated Rewards on Intrinsic Motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18(1), 105-115.
36. Deci, E. L. (1972) Intrinsic Motivation Extrinsic Reinforcement and Inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 22(1), 113-120.
37. Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985), *Intrinsic Motivation and Self Determination in Human Behaviour*, Plenum Press, New York
38. Demir, G. (2014) Çalışma Süreleri ve Fazla Çalışma ve Yargıtay'ın Çalışma Sürelerine ve Fazla Çalışmaya Yaklaşımı. İş Müfettişi Yardımcılığı Etüdü, Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İstanbul.
39. Demir, M. (2011) İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
40. Demirbilek, S. & Pazarlıoğlu, M. V. (2007) Türkiye'de İş Kazalarının Oluşumunda Etkili Olan Faktörler: Ampirik Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(509), 81-91.
41. Demirbilek, T. (1995) Fiziksel Faktörlerin Toplu Görüşme Ortamı Üzerine Etkisi, 5.Ulusal Ergonomi Kongresi, M.P.M Yayınları, Yayın No: 495, İstanbul.
42. Demirci, M. K. & Armağan, K. (1992) Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi ve Olumsuz Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7, 1-13.



43. Demirel, G. & Ünal, A. (2011), Meslek Yüksekokullarında Turizm Eğitimi Alan Öğrencileri Örgütsel Yabancılaşma Eğilimlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Pınarhisar MYO Örneği, II. Uluslararası VI. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu.
44. Deshields, O. W., Kara, A. & Kaynak, E. (2005) Determinants Of Business Student Satisfaction and Retention İn Higher Education: Applying Herzberg's Two-Factor Theory. *International Journal of Educational Management*. 19(2), 128-139
45. Develioğlu, K. & Tekin, Ö. A. (2012) Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3), 121-128.
46. DüNDAR, S., ÖZUTKU, H. & TAŞPINAR, F. (2007) İçsel Ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme Ampirik Bir İnceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 105-119.
47. Elma, C. (2003). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
48. Eğin, A. (2015) Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
49. Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
50. Eren, E. (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8.Baskı, Beta Yayıncılık. İstanbul.
51. Erdem, A.R. (1997) İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3, 68-77.
52. Erdem, A.R (1998) Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. Pamukkale Üniversitesi. Eğitim Fakültesi Dergisi, 4, 51-57.
53. Erdem, B. & Kaya, İ. (2013) Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135-150.

54. Erdil, O. Keskin, H. İmamoğlu, S. Z. & Erat, S. (2004) Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmin Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5(1), 17-26.
55. Ereş, F. (2018) Sosyal Bilimlerde Kuramlar. Ankara: Pegem Akademi
56. Ergül, H. F. (2005) Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), 67-79.
57. Erikson, K. (1986). On Work and Alienation. American Sociological Review, 51, 1-8.
58. Erkal, S. & Ateşoğlu, L. (2016) Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Algılanan Stres Düzeylerinin İncelenmesi. The Journal of Academic Social Science 4(29), 557-573.
59. Erkal, S. Şafak, Ş. Yertutan, C. & Coşkun, S. (2009) Bir Hastanede Fiziksel Çevre ve Yönetimi (Kurum Ev İdaresi) Hizmetlerini Yürüten Personelin İş Bölümüne İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 12(2), 157-176.
60. Erkal, S. ve Şafak Ş. (1998). "Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi." Ev Ekonomisi Yüksek Okulu Yayınları No:1, Araştırma Serisi 1, Ankara.
61. Erkan, N. (2001) Ergonomi Verimlilik Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
62. Ersarı, G. & Naktiyok, A. (2012) İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 16 (1), 81-101.
63. Eryılmaz, A. & Burgaz, B. (2011) Özel ve Resmi Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyleri. Eğitim ve Bilim, 36(161), 271-286.
64. Field, A. (2009). Discovering Statics Using SPSS. SAGE Publications Ltd. London.
65. Fusillo, E. (1994), An examination Public University Staff in Georgia, Georgia State University, Ph.D., Georgia.
66. Fromm, E. (1992). Marx'ın insan anlayışı. İstanbul: Arıtan Yayınevi.

67. Gemalmaz, A. (2009) Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Görev Yapan Temizlik Personelinin Kurumda Çalıştıkları Süre Boyunca İş Kazası Geçirme Durumları ve Son Kaza-Yaralanmaya Ait Özelliklerin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Kazaların Demografisi ve Epidemiyolojisi Anabilim Dalı Sağlık Bilimleri Enstitüsü Gazi Üniversitesi, Ankara.
68. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. & Konopaske, R. (2012) Organizations: Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition, McGraw-Hill. New York.
69. Grant, D. A. (1964). Classical and Operant Conditioning. In A. W. Melton (Ed.), Categories of Human Learning. Academic Press. New York.
70. Gül, Y., Miman, M., Ege, F. & Saraç, S. (2015) Eğitimde Renk Ergonomisi Üzerine Bir Çalışma: Toros Üniversitesi Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi. 3(3), 419-424.
71. Güler, Ç. (2004) Sağlık Boyutuyla Ergonomi. Palme Yayıncılık, Ankara.
72. Güler, Ç. (2001) Ergonomiye Giriş Ders Notları, Ankara Tabipler Odası, Ankara
73. Güner, Ç. (2000) Gürültünün Sağlık Üzerine Etkileri. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, 9(7), 1-4.
74. Güler, T., Yıldız, T., Önler, E., Yıldız, B. & Gülcivan, G. (2015) Hastane Ergonomik Koşullarının Hemşirelerin Mesleki Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları Üzerine Etkisi. International Anatolia Academic Online Journal Scientific Science, 3(1), 1-7.
75. Gündoğan, N. (2010) İstihdam Politikalarının Bir Hedefi Olarak İş Kalites ve Uluslararası Kuruluşların Bu Konudaki Yaklaşımları, Çimento İşveren Dergisi, 1(24), 4-15.
76. Gündoğdu, D. E. (2016) Temizlik Çalışanlarının Çalışma Koşullarının ve Sağlık Durumlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden İncelenmesi. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.
77. Gürültü Yönetmeliği (2003, 23 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 25325). Erişim adresi:<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031223.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031223.htm>

78. Hayta, A. B. (2007) Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi Verimliliği Üzerine Etkisi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(20), 21-41.
79. Hendriks, P. (1999) Why Share Knowledge? The Influence of ICT on the Motivation for Knowledge Sharing. Knowledge and Process Management. 6(2), 91–100.
80. Herrero, S. G. Mariscal, M. A. Rodriguez, J. G. & Ritzel, D. O (2012) Working conditions, psychological/physical symptoms and occupational accidents. Bayesian network models. Safety Science, 50, 1760–1774.
81. Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O. V. & Capwell, D. F. (1957). Job Attitudes: Review of Research and Opinion. Pittsburgh, PA: Psychological Service of Pittsburgh.
82. Hoş, C. & Oksay, A. (2015) Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(4), 1-24.
83. Hitt A.M, Miller C.C. & Colella A. (2006). Organizational Behavior A Strategic Approach. Call Wiley, USA.
84. İbicioğlu, H. Özdaşlı, K. Dalğar, H. & Yılmaz, T. (2013) Muhasebe Meslek Mensuplarının İçsel Ve Dışsal Motivasyon Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 5(9), 93-105.
85. İlhan, M. N. Kurtcebe, Z. Ö. Durukan, E. & Koşar, L. (2006) Temizlik İşçilerinin Sosyodemografik Özellikleri ve Çalışma Koşulları ile İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sıklığı. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 20 (6), 433-439.
86. İncir, G. (1998) Kadın ve Erkek İşgörenlerin Motivasyon Düzeylerinin Karşılaştırılması. I. Uluslar arası Ev İdaresi Kongresi. Hacettepe Üniversitesi, Ev Ekonomisi Yüksek Okulu Ev İdaresi ve Aile Ekonomisi Bölümü ile Ev Ekonomistleri Derneği, Ankara
87. İşcan, Ö.F. & Sayın U. (2010) Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4), 195-216.

88. İzgi, B. B. & Olcay, A. (2008) Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(1), 43-62.
89. Jones, N. B. & Lloyd, G. C. (2005) Does Herzberg's motivation theory have staying power? Journal of Management Development, 24(10), 929-943.
90. Kanten, S. (2012) Çalışma Koşullarının Fiziksel – Psikolojik Sağlık Belirtileri ve İş Kazaları ile İlişkisi: Mermer Çalışanları Örneği. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7), 155-167.
91. Kanten, P. & Ülker F. (2014) Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32(2), 16-40.
92. Karabal, C., Sağbaşı, M. & Efe, M. N. (2015) Çalışma Koşulları ve Kadın İstihdamında Çalışan Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi. Uluslararası Hakemli Ekonomi Yönetimi Araştırmaları Dergisi, 4, 151-170.
93. Karakaya, A. & Ay, F. A. (2007) Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 31(1), 55-67.
94. Katı, M. & Düşükcan, M. (2017) Performansla İlişkili Motivasyon Araçlarının Kişisel Özelliklere Göre Farklılığını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Social Sciences (NWSASOS), 12(1), 1-24.
95. Kaya, S. (2008) Ergonomi ve Çalışanların Verimliliği Üzerine Etkileri. İzmir Ticaret Odası Arge Bülteni, Ağustos, 25-35.
96. Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013) Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Çalışma ve Toplum, 36(1), 311-346.
97. Keser A. (2006). Çalışma Yaşamında Motivasyon. Alfa Aktüel Basım. Bursa.
98. Kirsch, İ. Lynn, S. J. Vigorito, M. & Miller, R. R. (2004) The Role of Cognition in Classical and Operant Conditioning. Journal Of Clinical Psychology, 60(4), 369-392.
99. Kiraz, S. (2011) Yabancılaşmanın Kökeni Üstüne. Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi, 12, 147-169.

100. Kocabaş, F. (2004) Endüstri İlişkilerinde Dönüşüm. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10, 33-53.
101. Koçel, T. (2007), İşletme Yöneticiliği, 11 Basım, Arkan Yayınları, İstanbul.
102. Koçer, S., Yazıcı, T. & Ekinci, D. (2016) Büro Ortamlarının Çalışana Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 4 (2), 554-586.
103. Korkmazer, F. & Aksoy, A. (2017) Herzberg'in Hijyen Faktörlerinin Çalışanların İşten Ayrılma Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 17 (2), 821-833.
104. Kozak, M. A & Kale, E. Y. (2008) Temizlik Ürünlerinin Kullanımı ve Denetimi. 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
105. Kurt, R. (2015) Herkes İçin İş Sağlığı ve Güvenliği Rehberi. Seçkin Yayıncılık, Ankara
106. Kurtulmuş, M. & Karabıyık, H. (2016) Algılanan Örgütsel Adaletin Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine Etkisi. Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 5(2), 459-477.
107. Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 1 (2), 86-115
108. Lee, P. T. & Krause, N. (2002) The Impact of a Worker Health Study on Working Conditions. Journal of Public Health Policy, 23(3), 268-285.
109. Lu, X.(2000). A Critical Examination of the Marxist Theory Of Alienation (With Special Reference to the Case of China), Doctoral Dissertation, University of Kansas Department of Philosophy, Kansas, 196-208.
110. Luthans, F. (2011) Organizational Behavior. Twelfth Edition. New York Mcgraw Hill.
111. McClelland, D. (1961). The Achieving Society, New Jersey, Van Nostrand.
112. Mottaz J. C. (1985), The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction, The Sociological Quarterly, 26(3), 365-385.

113. Mufid, A. (2016) The Effect Organizational Commitment, Work Discipline, Organizational Culture and Competence of the Motivation, Monitoring and Performance of Employees (Study in Housekeeping and Equipment Regional Secretariat Bloro). *Abstract Excellent Gasal*, 2(1), 501-649.
114. Nair, N. & Vohra, N. (2010) An Exploration Of Factors Predicting Work Alienation Of Knowledge Workers. *Management Decision*. 48(4), 600-615.
115. Onaran, O. (1981) *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*, Sevinç Matbaası, Ankara.
116. Osmanoğlu, Ö. (2016) Hegel'den Marcuse'ye Yabancılaşma Olgusu. *Üsüdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3), 65-92.
117. Orbak, A. & Cengiz, T. (2010). Bir Süt ve Süt Ürünleri İşletmesinde İş ve Zaman Etüdü Çalışması ile Verimliliğin Arttırılması. *Uluslararası Mühendislik Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 2 (2), 25-29.
118. Ögüt, A. Akgemci, T. & Demirsel, M. T. (2004) Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 277-290.
119. Ölçer, F. (2005) Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25, 1-26.
120. Ören, K. & Yüksel, H. (2012) Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 34-59.
121. Örucü, E. Yumuşak, S. & Bozkır Y. (2006) Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi* 13(1), 39-51.
122. Örucü, E. & Kanbur, A. (2008) Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği. *Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 85-97.
123. Özdamar, K. (2003). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Kaan Kitabevi, Eskişehir.

124. Özdemir, S. & Muradova, T (2008) Örgütlerde Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi. *Journal of Qafqaz University*, 24, 146-153.
125. Özdemir, C. S. (2011) İş Kanunu'na Göre Çalışma Koşullarında Esaslı Değişiklik. *Mali Çözüm Dergisi*, 107, 219-226.
126. Özdemir, Ş. (1998) Kişisel Koruyu Malzemelerin Kullanımı ve Standardizasyonu. III. Ulusal İşçi Sağlığı Kongresi, Cilt II, Türk Tabipler Birliği, 303-315.  
[http://halksagligiokulu.org/anasayfa/components/com\\_booklibrary/ebooks/3\\_ulu\\_saliscisagligikongresi1998.pdf](http://halksagligiokulu.org/anasayfa/components/com_booklibrary/ebooks/3_ulu_saliscisagligikongresi1998.pdf)
127. Öz dipçiner, N. S. & Kalınkara, V. (2005) Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 82-92.
128. Özkan, N. (2015) Fabrika Organizasyonu ve Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara
129. Özdel, K. (2015) Dünden Bugüne Bilişsel Davranışçı Terapiler: Teori ve Uygulama. *Türkiye Klinikleri J Psychiatry-Special Topics*, 8(2), 10-20.
130. Öz dipçiner, N. S. & Kalınkara, V. (2005) Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 82-92.
131. Öztop, H. & Coşkun, S. (2016). Farklı kullanım alanlarının aydınlatılması: Verimlilik ve temel ilkeler. Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-dergisi.  
[http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/Aydinlatma\\_9Nisan2016.pdf](http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/Aydinlatma_9Nisan2016.pdf)
132. Pardee, R. L. (1990). Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland. A Literature Review of Selected Theories Dealing with Job Satisfaction and Motivation. Office Of Educational Research And Improvement Educational Resources Information Center (Eric), February, 1-24.
133. Patrick, A.(1984). An experimental study of the effects of implementation of a management control system on rehabilitation counsellor job satisfaction and alienation from work, Doctoral Dissertation, The Florida State University, Florida.



134. Riggio, R. E. (2014) Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
135. Robbins, S. P. & Judge T. A. (2013). Organizational Behavior. Global Edition. Pearson Education Limited. 15. Edition. England.
136. Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000), "Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions", Contemporary Educational Psychology, 25, 54–67
137. Ruthankoon, R. & Ogunlana, S. O. (2003), Testing Herzberg's Two Factor Theory In The Thai Construction Industry. Emerald Insight, 10(5), 333-341.
138. Saari, M. (2015) Work Alienation And Engagement In Organisations – Case Study In An Advertising Agency. Bachelor's thesis Degree programme in International Business General Management. Turku University Of Applied Sciences Thesis. Finland.
139. Sabancı, A. (1999) Ergonomi. Baki Kitabevi, Ankara.
140. Sabuncuoğlu Z., & Tüz M. (2003). Örgütsel Psikoloji, Furkan Ofset, 4. Basım, Bursa.
141. Sağlam, İ. (2009) Bazı Öğrenme Kuramları ve Din Öğretimi. Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 18(2), 251-266.
142. Sağocak, M. D. (2005) Ergonomik Tasarımda Renk. Trakya University Journal Of Science. 6(1) 77-83.
143. Salihoğlu, G. H. (2014) Örgütsel Yabancılaşma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 6(2), 1309 -8039.
144. Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C. & Densten, I. L. (2002). Work Alienation and Organizational Leadership, British Journal of Management, 13 (4): 285-304
145. Seybolt, W. J. & Gruenfeld, L. (1976), "The Discriminant Validity of Work Alienation and Work Satisfaction Measures", J. Occup. Psychol., 49,193-202.
146. Seçkin, M. İ. (2015) Komisyon ve Genel Kurul Tutanaklarına Yansıyan Meclis İradesi Işığında İş Sözleşmesindeki Değişiklik Kaydının Geçerliliği Sorunu. TBB Dergisi, 121, 343-380.

147. Seker, S. E. (2014) Beklenti Teorisi, YBS Ansiklopedi, 1(3), 15 – 17.
148. Selimoğlu, E. & Yılmaz, H. B. (2009) Hizmet İçi Eğitimin Kurum Ve Çalışanlar Üzerine Etkileri. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1), 1-12.
149. Seeman, M (1982) On The Meaning of Alaeation. *American Sociological Review*, 37(13), 22.
150. Sert, Ö. (2014) İşyerlerinde Aerosol Maruziyeti ve Alınan Önlemler. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi. Ankara.
151. Sevinç, H. (2015) Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 944-964.
152. Schacht, Richard. *Alienation: With an Introductory Essay by Walter Kaufmann*. Garden City, Douleday, N.Y. 1970.
153. Sığırı, Ü. (2007) İş Görenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 261-278.
154. Silva, L. S. & Barreto, S. M. (2012) Adverse Psychosocial Working Conditions and Poor Quality of Life among Financial Service Employees in Brazil. *Journal of Occupational Health*, 54(2), 88-95.
155. Simons, T. & Enz, C. A. (1995). Motivating hotel employees: Beyond the Carrot and the Stick. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(1), 20-27.
156. Soysal, A. (2009) Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
157. Soysal, A. & Demiral, Y. (2007) Kapalı Ortam Hava Kirliliği. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*. 6(3), 221-226.
158. Sönmez, A. Arslan, A.R. Asal, Ö. & Akdere, B. (2009) Ankara'da Mobilya Sektöründe Faaliyet Gösteren Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde Fiziksel Çevre Koşullarından Ortam Faktörlerinin Değerlendirilmesi. *Politeknik Dergisi*, 12(2), 127-135.

159. Stone, P. W., Kane, C. Larson, E.L., Pastor, D. K., Zwanziger, J. & Dick, A. W. (2007) Nurse Working Conditions, Organizational Climate and Intent to Leave in Icus: An Instrumental Variable Approach. *Health Services Research*, 42(3), 1085-1104.
160. Sulu, S. (2010) Örgütsel Adaletsizlik-İş Davranışları İlişkisinde İş Tutumlarının Rolü. Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı, sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze İleri teknoloji Entitüsü, Gebze.
161. Suwarattananont, A. (2003) A Study Of The Relationship Between Organizational Structure and Organizational Culture With Employee Job Satisfaction Of Bangkok Union Insurance Public, Ltd. Master of Business Administration. Graduate School of Business, Assumption University, Bangkok, Thailand.
162. Şafak, Ş. & Erkal, S. (2011) Kurumlarda Ev İdaresi. Genişletilmiş 2. Basım, Detay Yayıncılık, Ankara.
163. Şafak Ş. & Erkal S. (2002) Ankara’da Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Karşılaştığı Kazaların İncelenmesi. *Sağlık ve Toplum*, 12(1), 72-79.
164. Şafak. Ş, Yertutan, C. & Erkal, S. (2006) Bir Hastanede Çalışan Ev İdaresi Personelinin Karşılaştığı Sorunların İncelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(1), 81-91.
165. Şeker, S. E. (2015) Motivasyon Teorisi (Motivation Theory) YBS Ansiklopedi, 2(1), 23 – 27.
166. Şimşek, M.Ş. & Çelik, A., (2009). Yönetim ve Organizasyon, Eğitim Kitabevi, Konya.
167. Şimşek, Ş. & Çelik, A. (2011). Yönetim ve Organizasyon. Eğitim Akademi, Konya.
168. Şimşek, Ş. Akgemci, T. & Çelik, A. (2011) Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Gazi Kitabevi, Ankara.
169. Şimşek, Ş. Akgemci, T. Çelik, A. & Fettahloğlu, T. (2006) Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Erzurum.

170. Şimşek, H. Balay, R. & Şimşek, A. S. (2012) İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi-Uluslararası E-Dergi, 2(1), 53-72.
171. Tanrıverdi, H. & Kılıç, N. (2016) Algılanan Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi, 1(1), 1-18.
172. Tanrıverdi, H. & Kahraman, O. (2016). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Marmaris ve İstanbul Destinasyonlarında Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18 (3), 463-493.
173. Taşdemir, S. (2013) Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış, Motivasyon Araçları ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Ölçeğinde Bir Model Önerisi. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. İdari Uzmanlık Tezi. Ağustos. Ankara.
174. Taştan, S. İşçi, E. & Arslan, B. (2014) Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 121-138.
175. Taşyürek, M. (2007) Kişisel Koruyucu Donanımlar. Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ocak-Şubat-Mart, 18-26
176. Tekçe, E. (2014) Acil Serviste Çalışan Sağlık Personelinin Çalışma Koşullarına Göre Dikkat ve Konsantrasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Genelkurmay Başkanlığı, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Askeri Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı Başkanlığı, Tıpta Uzmanlık Tezi, Ankara.
177. Terzioğlu, G. (1998) Kurum Ev İdaresi ve Verimlilik. I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi (Uluslararası Katılımlı) 21-23 Ekim, Ankara.
178. Tekin, Ö.A. (2012). Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

179. Tokyürek, Ş. Demirel, H. & Arlı, M. (1998) “Konaklama Yerlerinde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Özellikleri, Yaptıkları İşler ve İlgili Görüşler. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi (Uluslararası Katılımlı) 21-23 Ekim, Ankara.
180. Tummers, L. Van Thiel, S. Steijn, B. & Bekkers, V. (2011) Policy Alienation And Work Alienation: Two Worlds Apart. Paper for the N1g Conference, Change Management İn The Public Sector. Depertman. of Public Administration Erasmus University, Rotterdam.
181. Tummers, L.G., Bekkers, V.J.J.M., Van Thiel, S. & Steijn, A.J. (2014) The Effects Of Work Alienation And Policy Alienation On Behavior Of Public Employees. *Administration & Society*, 47(5), 1-25.
182. Tuncay, A.C. (2004) Türk İş Hukukunun Avrupa Birliği İş Hukukuna Uyumu. AB - Türkiye & Endüstri İlişkileri, Beta Yayınevi, İstanbul.
183. Tunçer, P. (2013) Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.
184. Turan, M. & Parsak, G. (2011) Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 1-20.
185. Turgay, O. & Altuncu, D. (2011) İç Mekanda Kullanılan Yapay Aydınlatmanın Kullanıcı Açısından Etkileri. *Çankaya University Journal of Science and Engineering*, 8(1), 167-181.
186. Tutar, H. (2010) İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(1), 175-204.
187. Türkay, O. (2015) Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.
188. Uçkan, B. (2002) Küreselleşme ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), ÇMİS, Çimento İşveren Dergisi, 16 (6), 5-17.
189. Ulucan, H. F. & Zeyrek, S. (2012) Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.

190. Ulukuş, K. S. (2016) Motivasyon Teorileri ve Lider Yöneticilik Unsurlarının Bireylerin Motivasyonuna Etkisi. *The Journal of Academic Social Science*, 4(25), 247-262.
191. Ulusoy, H., (1988). "Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe Yabancılaşma" Ankara Üniversitesi Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Araştırma Dergisi, 1(2), 77-84.
192. Utaş, T. Çinko, L. & Işıl, G. (2017) Hibrit İş Özellikleri Kuramı Çerçevesinde İş Motivasyonu ve Üretim. *Social Sciences Research Journal*, 6(1), 1-21.
193. Üçok, D. & Torun, A. (2014) Tükenmişliği Etkileyen Olumsuz Tutum ve Beklentiler: Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(1), 231-250.
194. Üngüren, E., Doğan, H., Özden, M. & Tekin, Ö.A. (2010) Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922- 2937.
195. Ünlüöner, K. Ertürk, M. & Olcay, A. (2007) Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları ve Bu Araçların Farklı Departmanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(19), 9-32.
196. Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons, Inc.
197. Yalçın, İ & Koyuncu, S. C. (2014) Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 16(26), 86-94.
198. Yapıcı, M. (2004) Eğitim ve Yabancılaşma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-9.
199. Yazıcı, M. (2007) İşyerlerinde Gürültü. *Mühendis ve Makine*, 48(571), 14-16.
200. Yertutan, C. (1998). *Kurum Ev İdaresi ve Toplam Kalite*. I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi (Uluslararası Katılımlı) 21-23 Ekim, Ankara.
201. Yertutan, C. & Coşkun, S. (2009) Kurum Ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 1-18.

202. Yıldırım, K. (2011) Uluslararası Düzenlemelerde Fazla Çalışma ve Ülke Uygulamaları. TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 23(4), 34-103.
203. Yıldız, K. Akgün, N. & Yıldız, S (2013) İşe Yabancılaşma ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki. International Journal of Social Science, 6(6), 1253-1284.
204. Yılmaz, S. & Sarpkaya, P. (2009). Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi. 6(2), 314-333.
205. Yumuşak, S. (2008) İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 13(3), 241-251.
206. Yüksel, H (2014) Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emeğin Yabancılaşması ve Sonuçları. AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(2), 159-188.
207. Yüksel, H. (2014) Çalışma İlişkilerinde Dinamik ve Değişken Bir Konsept Olarak ‘Zaman’ Kavramı. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(10), 124-142.
208. Yüksel, İ. (2004) Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1), 47-58.

**EK-1: ANKET FORMU**

**T.C.**  
**HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**İ.İ.B.F. AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ BÖLÜMÜ**

*Değerli katılımcı,*

*Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim. Bu anket formu Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Programı kapsamında “Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna ve İşe Yabancılaşmaya Olan Etkisinin İncelenmesi” konusunda yürütülen tez çalışmamda kullanılmak üzere hazırlanmıştır.*

*Araştırmada toplanan veriler, sadece tez çalışmasında kullanılacaktır ve sorulara verilen yanıtlar kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmanın başarılı olabilmesi açısından sorulara vereceğiniz yanıtların gerçek duygu ve düşüncelerinizi yansıtması oldukça önemlidir. Lütfen, her soru için size uygun seçeneğe  işareti koyup işaretleyiniz.*

*Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.*

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

**I. KİŞİSEL BİLGİLER**

1. Cinsiyetiniz:

1  Kadın    2  Erkek

2. Medeni durumunuz:

1  Bekâr                      2  Evli                      3  Dul/Boşanmış

3. Yaşınız:

1  19-29  
2  30-40  
3  41-51



- 4  52-62  
5  63 üstü

4. Eğitim durumunuz:

- 1  İlkokul 2  Ortaokul 3  Lise 4  Önlisans 5  Lisans 6  
 Lisansüstü

5. Temizlik personeli olarak toplam çalışma süreniz:

- 1  1 yıldan az  
2  1-5 yıl  
3  6-10 yıl  
4  11- 15 yıl  
5  16-20 yıl  
6  21 yıl ve üzeri

6. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

- 1  1 yıldan az  
2  1-5 yıl  
3  6-10 yıl  
4  11- 15 yıl  
5  16-20 yıl  
6  21 yıl ve üzeri

7. Kurumdaki aylık geliriniz?

- 1  1400 TL ve altı  
2  1401-2000 TL  
3  2001-2500 TL  
4  2501-3000 TL  
5  3000 TL ve üzeri

8. Kurumda hizmet içi eğitim alıyor musunuz? (Hizmet içi eğitim alıyorsanız 9. Sorudan devam ediniz.)

- 1  Evet 2  Hayır

9. Hangi konularda eğitim alıyorsunuz? ( Birden çok seçenek işaretlenebilir.)

- 1  Temizlik yöntemleri  
2  Enfeksiyon kontrolü ve sanitasyon

- 3  Araç gereçlerin kullanımı ve bakımı  
 4  Kişisel hijyen  
 5  Kazalardan korunma  
 6  Temizlik maddelerinin kullanımı  
 7  İş motivasyonu  
 8  Haşere kontrolü  
 9  Stresle baş etme yolları  
 10  Diğer ( Açıklayınız.....)

**10. Hizmet içi eğitim alma sıklığınız?**

- 1  Sadece işe ilk başladığım zaman  
 2  Ayda 1-2 kez  
 3  Yılda 1-2 kez  
 4  Diğer (Açıklayınız.....)

**II. ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE İLGİLİ BİLGİLER**

**ÇALIŞMA KOŞULLARI**

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.Ücretim normal giderlerim için yeterlidir.					
2.Ücretim, diğer çalışanlarınkı ile kıyaslandığında uygundur.					
3.Ücretim oldukça yüksektir.					
4.Ücretim tam zamanında verilir.					
5.Almış olduğum ücret, yaptığım işin tam karşılığıdır.					
6.Fazla mesai ücretlerimi tam zamanında alabiliyorum.					
7.Ücrete çok sık zam yapılmaktadır.					
8.Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum.					
9.Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum.					

<b>10.</b> İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağıma inanıyorum.					
<b>11.</b> Çalıştığım işletmede uygulanan çalışma saatleri verimli çalışabilmem için uygundur.					
<b>12.</b> Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç gereç/malzemeler yeterlidir.					
<b>13.</b> Çalıştığım işletme veya departmanda huzurlu bir çalışma ortamına sahibim.					
<b>14.</b> Çalıştığım departmanda kendimi eğitme ve geliştirme imkanım var.					
<b>15.</b> Çalıştığım işletmede yöneticilerim ve diğer iş arkadaşlarımla bilgi, deneyim ve yardımlaşma konularında uyumlu çalışabiliyorum.					
<b>16.</b> Çalıştığım işletmede ücretsiz ulaşım imkanına sahibim.					
<b>17.</b> Görev yaptığım departmanda kaza tehlikesi yoktur.					
<b>18.</b> Yöneticilerimin kişiliğime ve mesleğime saygı gösterdiklerine inanıyorum.					
<b>19.</b> Bu işletmeden emekli olacağıma inanıyorum.					

**20.**Çalıştığınız işletmede işveren ile aranızda hukuki geçerliliği olan bir iş sözleşmesi imzaladınız mı?

1 Evet      2 Hayır

**21.**Çalıştığınız işletmede sosyal güvence kapsamında mısınız?

1 Evet      2 Hayır

**22.** Günlük çalışma süreniz?

1  5 saatten az

2  6-7saat

- 3  8-9 saat  
4  9 saat ve üzeri

23. Çalışma saatleriniz aşağıdakilerden hangisine uygundur?

- 1  Devamlı gündüz  
2  Devamlı gece  
3  Üçlü Vardiya Diğer

### III. İŞ MOTİVASYONU İLE İLGİLİ BİLGİLER:

		Motive Etmez	Kararsızım	Motive Eder
İçsel Motivasyon Araçları	1. Yaptığım işte başarılı olmam			
	2. Yaptığım işle ilgili sorumluluk verilmesi			
	3. İş arkadaşlarımdan beni onurlandıran tavır ve davranışları			
	4. Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanmam			
	5. İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam			
	6. Yaptığım işin saygın olduğuna inanmam			
	7. Kendimi işletmenin önemli bir çalışanı olarak görmem			
	8. Yaptığım işle ilgili bir konuda karar veremem			
	9. Yöneticilerin, onurlandıran tavır ve davranışları			
Dışsal Motivasyon Araçları	16. İzin kullanmam gerektiğinde izin verilmesi			
	17. Çalışma ortamında fiziksel şartların uygunluğu			
	18. Yemek, çay- kahve gibi imkanların ücretsiz sağlanması			
	19. İşyerindeki araç ve gereçlerin yeterli olması			
	20. Çalışanlarla ilişkilerimin iyi olması			
	21. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle eğitim sağlanması			
	22. Çalışmakta olduğum işletmenin			

	ileriki yıllarda şu anki durumundan daha iyi olacağına inanmam			
	23. Yöneticim ile ilişkilerimin iyi olması			
	24. İşimde terfi imkanımın olması			
	25. Yöneticimin iş arkadaşlarımla veya müşterilerle olan anlaşmazlıklarımı çözmekte yardımcı olması			
	26. Başarımdan dolayı ödüllendirilmem			
	27. Başarımdan dolayı ekstra ücret almam			
	28. Kişisel ve ailevi problemlerimin çözümünde çalışma arkadaşlarımla yardımcı olması			
	29. Bu iş yerinden emekli olabileceğime inanmam			
	30. Yaptığım işten aldığım ücretin miktarı			

#### IV. İŞE YABANCILAŞMA İLE İLGİLİ BİLGİLER:

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. İşim çoğunlukla gereğinden hızlı çalışmama neden olmaktadır.					
2. Yerime başkasını bırakmadan işimi yarım saat kadar bile terk edemem.					
3. İşimde kendi fikirlerimi ve görüşlerimi ifade edemiyorum.					
4. İş yapma tarzımla ilgili herhangi bir şeyi değiştirme imkanım yok.					
5. İşimle ilgili karar alma gücüne ve kontrol imkanına sahip değilim.					
6. İşimde dışarıdan müdahale olmaksızın bağımsız iş yapma serbestisine sahip değilim.					
7. On beş yaşına dönebilseydim muhtemelen başka bir meslekte çalışmayı tercih ederdim.					

ederdim.					
<b>8.</b> Bu sektörde çalışan bir kişi için çalışabilecek daha iyi başka kurumlar var.					
<b>9.</b> Birlikte çalıştığım birçok insana karşı yakınlık hissetmiyorum.					
<b>10.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden tavsiye alamıyorum.					
<b>11.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan tavsiye alamıyorum.					
<b>12.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden psikolojik destek alamıyorum.					
<b>13.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan psikolojik destek alamıyorum.					
<b>14.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda üstlerimden uygulamalı yardım alamıyorum.					
<b>15.</b> İşimde sorunlarla karşılaştığımda meslektaşlarımdan uygulamalı yardım alamıyorum.					

## EK-2: ÇALIŞMA KOŞULLARI ÖLÇEĞİNİN KULLANIM İZİNİ

16.05.2017

Hacettepe University Webmail :: Re: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM TALEBİ VE İZİN

Konu **Re: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM TALEBİ VE İZİN**  
 Gönderen <sibelselviden@trakya.edu.tr>  
 Alınan <cagnur.eker@hacettepe.edu.tr>  
 Tarih 13-05-2016 16:39  
 Öncelik Normal



Merhaba,

Çalışmanın anket sorularını biz de başka bir hocanın sorularından faydalanarak hazırlamıştık. Tezin son kısmında belirtmişizdir kimden yararlandığımızı. Soruları kullanabilirsin. İyi çalışmalar dilerim.

Çar, May 11, 2016 at 13:20 tarihinde, cagnur.eker@hacettepe.edu.tr tarafından yazıldı:

Sayın Sibel Hocam,

Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümünde yüksek lisans öğrencisiyim. Tez çalışmamda sizin 'Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanındaki Çalışma Koşullarının İşgören Motivasyonuna Etkileri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama' araştırmanızda kullandığınız çalışma koşulları ve motivasyona ilişkin ölçeğinizi çalışmanızı referans göstererek kullanmak istiyoruz. Bu konuda gerekli izni verebilir misiniz? Ölçeğin geçerlilik-güvenilirliğini siz mi yaptınız? Eğer izin verirsiniz, ölçeğin tamamını ve değerlendirmesini gönderebilir misiniz? Şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla...

Çağnur Eker

### EK-3: İŞ MOTİVASYONU ÖLÇEĞİNİN KULLANIM İZİNİ

16.05.2017

Hacettepe University Webmail :: Re: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM VE İZİN TALEBİ

Konu **Re: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM VE İZİN TALEBİ**  
 Gönderen DUNDAR Suleyman <dundar@aku.edu.tr>  
 Alınan cagnur eker <cagnur.eker@hacettepe.edu.tr>  
 Tarih 07-06-2016 03:27



Merhaba Çağnur,

Ölçeği kaynak göstererek kullanabilirsiniz.

Saygılarımla.

yeni iş ve iletişim adresim.

Prof. Dr. Süleyman DÜNDAR  
 İşletme Fakültesi Dekanı  
 Karabük Üniversitesi  
[sdundar@karabuk.edu.tr](mailto:sdundar@karabuk.edu.tr)

----- Orijinal Mesaj -----

Kimden: "cagnur eker" <cagnur.eker@hacettepe.edu.tr>  
 Kime: "dundar" <dundar@aku.edu.tr>  
 Gönderilenler: 29 Mayıs Pazar 2016 21:10:29  
 Konu: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM VE İZİN TALEBİ

Sayın Süleyman Hocam,

Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümünde yüksek lisans öğrencisiyim. Tez çalışmamda sizin 'İÇSEL VE DIŞSAL MOTİVASYON ARAÇLARININ İŞGÖRENLERİN MOTİVASYONU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: AMPİRİK BİR İNCELEME' adlı çalışmanızda kullandığınız iş motivasyonuna ilişkin ölçeğinizi çalışmanızı referans göstererek kullanmak istiyoruz. Bu konuda gerekli izni verebilir misiniz? Ölçeğin geçerlilik-güvenilirliğini siz mi yaptınız? Konuyla ilgili olarak beni bilgilendirebilir misiniz? Şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla...

Çağnur Eker



## EK-4: İŞE YABANCILAŞMA ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ:

16.05.2017

Hacettepe University Webmail :: Yan: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM TALEBİ VE İZİN

Konu **Yan: TEZ ÇALIŞMASI YARDIM TALEBİ VE İZİN**  
 Gönderen Seyfettin SULU <seysulu@yahoo.com>  
 Alıcı cagnur.eker <cagnur.eker@hacettepe.edu.tr>  
 Tarih 11-05-2016 22:17



Merhaba. Evet ölçek tarafımdan oluşturuldu ilgili literatürden derlendi, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri de bana ait. Yarın göndereceğim, referans göstermek şartıyla kullanabilirsiniz. Doktora tezi dışında 3 adet uluslararası makalede yayınladık, onlardan sa faydalanabilirsiniz. Yarın gönderirim. Kolay gelsin

---

**From:** cagnur.eker@hacettepe.edu.tr <cagnur.eker@hacettepe.edu.tr>;  
**To:** seyfettinsulu@hotmail.com <seyfettinsulu@hotmail.com>;  
**Subject:** TEZ ÇALIŞMASI YARDIM TALEBİ VE İZİN  
**Sent:** Wed, May 11, 2016 10:48:21 AM

Sayın Seyfettin Hocam,

Hacettepe Üniversitesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümünde yüksek lisans öğrencisiyim. Tez çalışmamda sizin 'Örgütsel Adaletsizlik-İşdavranışları İlişkisinde İş Tutumlarının Rolü' adlı araştırmanızda kullandığınız işe yabancılaşmaya ilişkin ölçeğinizi çalışmamı referans göstererek kullanmak istiyoruz. Bu konuda gerekli izni verebilir misiniz? Ölçeğin geçerlilik-güvenilirliğini siz mi yaptınız? Eğer izin verirseniz, ölçeğin tamamını ve değerlendirmesini gönderebilir misiniz? Şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla...

Çağnur Eker

**EK-5: ETİK KURUL İZNI**

T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük

Sayı : 35853172/ 433-2232

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

İlgi: 23.05.2017 tarih ve 3345 sayılı yazınız.

Enstitünüz Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans programı öğrencilerinden **Çağnur EKER**'in Prof. Dr. Sibel ERKAL danışmanlığında hazırladığı “**Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna ve İşe Yabancılaşmaya Olan Etkisinin İncelenmesi**” başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **06 Haziran 2017** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

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

Çağnur EKER'in  
Yakınması Sorularını  
23.06.2017  
1

## EK-6: ORJİNALLİK RAPORU



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 03.07.2018

Tez Başlığı : KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN EV İDARESİ PERSONELİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ MOTİVASYONUNA VE İŞE YABANCILAŞMAYA OLAN ETKİSİNİN İNCELENMESİ

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 128 sayfalık kısmına ilişkin, 03/07/2018 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 20 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1-  Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2-  Kaynakça hariç
- 3-  Alıntılar hariç
- 4-  Alıntılar dâhil
- 5-  5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

03.07.2018  
Tarih ve İmza

Adı Soyadı: ÇAĞNUR EKER

Öğrenci No: N14221304

Anabilim Dalı: AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI

Programı: YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**DANIŞMAN ONAYI**

UYGUNDUR.

Prof. Dr. Sibel Eribel  
(Unvan, Ad Soyad, İmza)