

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞLE BÜTÜNLEŞMENİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ÇAĞRI MERKEZİ ÖRNEĞİ

Handan KARTAL¹, Lütfiye İŞLER², Yasemin BİLİŞLİ³

Özet

Bu çalışmanın temel amacı, çağrı merkezi çalışanlarının işe bağlılık ve işle bütünleşmelerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini incelemektir. Tanımlayıcı tipteki bu araştırma Antalya'da kamu sektöründeki bir çağrı merkezinde çalışan 110 kişi üzerinde yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak; örgütsel bağlılık ölçeği, işle bütünleşme ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Veriler Spss 20.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Ankete katılanların %53.6 sı kadın, %43.6 sı erkektir. Çalışanların yaş ortalaması 34,7 dir. Ortalama çalışma yılı ise 3,7 dir. Çalışanların çalışma süreleri arttıkça işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür. Benzer şekilde ileri yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaptığımız çalışmada örgütsel bağlılık, işle bütünleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu çalışmada örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ülkemizde çağrı merkezi çalışanlarının işle bütünleşme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini inceleyen araştırma bulgularına rastlanmamıştır. Bu nedenle yapılan bu araştırma bir ön çalışma niteliğindedir ve sonuçta tespit edilen bulgular gelecek çalışmalar için bilgi temeli oluşturacaktır.

Anahtar Kelimeler: Çağrı merkezi, örgütsel bağlılık, işle bütünleşme, işten ayrılma niyeti.

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, WORK ENGAGEMENT ON EMPLOYEES' INTENTION TO LEAVE: A CALL CENTER EXAMPLE

Abstract

In this study, our main aim is identify the factors that call centers workers' affect on work engagement, organizational commitment and employees' organisational commitment. This descriptive research was conducted on 110 public call center employees in Antalya. Allen and Meyer organizational commitment questionnaire, the utrecht work engagement scale and intention to leave scale were used for measurement tools. Data were analysed with SPSS software package program , version 20.0 . Our sample composition were 43.6 % men, 53.6 % women. The average age of employees were 34.7. as for the average work years were 3,7. According to our findings there is increasing positive relation employees' length of the work with absorption of their work. Smilarly we found advanced age group of employees were higher level of vigour, dedication and absorption of work engagement and continuance organisational commitment compered to other age group. In this study we didn't find any relation between organisational commitment , work engagement and employees' intention to leave. The findings klare that affective organisational commitment has a negative relationship with work engagement. In our country we didn't find any research on relation

¹ Akdeniz Üniversitesi, handan.kartal@hotmail.com

² Akdeniz Üniversitesi, lutfiyeisler@gmail.com

³ Öğr.Gör.,Akdeniz Üniversitesi, yasemin@akdeniz.edu.tr

with organisational commitment, work engagement and employees' intention to leave among the call center workers. Because of this reason our study have quality of a preliminary study. And our finding will create a base of information for future studies.

Keywords: Call center, call center employes, work engagement, organizational commitment, intention to leave.

Giriş

Günümüzde hizmet sektöründeki kurumlarda, bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerle birlikte çağrı merkezlerinin kullanımı yaygınlaşmıştır (Das, Nandialathb ve Mohan, 2013). Ülkenin gelişmişlik düzeyi ve eğitim seviyesinin artışıyla birlikte hizmet alıcıların daha bilinçli hale gelmesi, insanların çağrı merkezlerini daha fazla kullanmalarına neden olmuştur. Artık kurumlar hizmet alanlar tarafından kolay ulaşılabilir olmayı hedeflediklerinden dolayı, çağrı merkezlerinde hizmet alıcılar iletişimi istedikleri kanaldan istedikleri zamanda telefon ve bilgisayar aracılığı (internet tabanlı sistemler, sesli yanıt sistemi, e-posta, görüntülü görüşme vb.) ile sağlamaktadırlar. Araştırmalar çağrı merkezlerinin kurumların müşteriye yansıyan yüzü olduğunu göstermektedir.

Çağrı merkezlerinde işgücü devir oranları yüksektir. Buna neden olarak, işin tekrar edici doğası, uzun çalışma saatleri, yükselme olanaklarının az olması, bir sonraki çağrıyı kontrol etme imkanının bulunmaması gösterilebilir (Das vd., 2013). Çağrı merkezlerindeki işin fazlasıyla talepkar ve kaçınılmaz şekilde stresli olması, performans kontrolünün yoğun, çalışmaların sıkı kontrol edilmesi, işin rutin olması, yapılan görüşmelerin fazlasıyla monoton olması nedeniyle işten ayrılma niyeti artmakta, için işle bütünleşme ve örgütsel bağlılık azalmaktadır (Derry, Nath ve Walsh, 2013). Bu faktörlerden dolayı çağrı merkezleri son dönemlerde üzerinde artan düzeyde araştırma yapılan bir alan olmuştur.

Çalışanların kendilerini kurumun bir parçası gibi hissetmeleri, işlerine ve çalıştıkları örgüte bağlılıkları sağlanmaya çalışılmalıdır. Çalışanlar kendilerini örgüte bağlı hissettikleri ölçüde işle bütünleşeceklerdir. Bu da kurumlarında başarılı olmalarını sağlarken işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir.

Kuramsal Çerçeve

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanların çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade eder. Bireyin çalıştığı kurumun amaç ve değerleriyle bütünleşmesi, bu amaçlara ulaşmak için çaba sarf etmesi ve örgüt üyesi olarak kalmaya karşı duyduğu istektir (Bozkurt ve Yurt, 2013; Durna ve Eren, 2005; Field, Buitendach, 2011). Örgütsel bağlılığın, örgütsel performansı artırdığı, işten ayrılmayı ise azalttığına inanılmaktadır (Bayram, 2005).

Örgütsel Bağlılığı Oluşturan Unsurlar

Örgüte bağlılığı oluşturan unsurları Çetin (2004), duygusal bağlılık, devamlı bağlılık (devam etme isteği) ve normatif (zorunluluk) bağlılık olmak üzere üç ayrı şekilde ifade etmektedir. Bunun yanında, örgüte bağlılığı oluşturan unsurlar aşağıdaki şekilde açıklanabilir (Balay, 2000; Wasti, 2000).

Duygusal bağlılık; işgörenlerin örgütlerinin değerlerini, hedeflerini ve amaçlarını benimsedikleri ölçüde hissettikleri bağlılıktır. Bu durumda işgören, örgütün değerlerini güçlü bir şekilde kabul ederek örgütün bir parçası olarak kalmayı ister. Bu kişiler, gerçekten kendini örgüte adanmış ve sadık işgörenlerdir. Böyle işgörenler, işe karşı olumlu tutum sergilerler ve ek çaba gerektiğinde göstermeye hazırdırlar.

Devam bağlılık; işgörenlerin, örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bağlılıktır. Bu durumda işgören, örgüte fazlasıyla zaman ve çaba harcayarak yatırım yaptığını ve bunun sonucu olarak da örgütte kalmasının bir zorunluluk olduğunu düşünmektedir. Örgüte devamlı bağlılık duyan bir kişi, örgütten ayrılması durumunda daha az seçeneği olacağını düşünür. Bu kişilerden bazıları, başka iş bulamadıklarından dolayı örgütte kalırlar. Bazılarının ise; işi sevdikleri için değil, ailevi nedenler, iş garantisi, emekliliğe yakın olma durumları gibi zorlayıcı sebepleri vardır. Yöneticiler için bir sorun kaynağı oluşturabilirler.

Normatif bağlılık; işgörenin örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak görmesi ve örgütten ayrılması neticesinde oluşabilecek kayıpların hesaplanmasından etkilenmemesidir. İşgörenlerin örgütte kalmalarının nedeni minnettarlık duygusudur. Bunun nedeni, işverenlerin onları gerçekten çok ihtiyaçları olduğu bir zamanda işe almış olması ya da değer yargılarından dolayı işverenleriyle kalmalarının en doğru şey olacağı düşüncesine sahip olmalarıdır. Bu düşüncede olan kişiler, örgütün kendilerine iyi davrandığını ve bundan dolayı da örgütte bir süre çalışmalarının örgüte karşı borçları olduğu kanısındadırlar. Sonuçta tüm bağlılık türleri, bireyi örgüte bağlamaktadır. Özellikle yoğun duygusal bağlılığı olan işgörenler istedikleri için, güçlü normatif bağlılığa sahip olan işgörenler zorunlu oldukları için, devamlı bağlılığı güçlü olan işgörenler ise ihtiyaç duydukları için işlerinde kalırlar. Nedenleri farklı olduğundan her bağlılığın farklı etkisi ve sonucu ortaya çıkmaktadır (Çetin, 2004).

İşle Bütünleşme

İşle bütünleşme; çalışanın işle ilgili olarak olumlu, duygusal motive olma hali ile karakterize dinçlik, kendini adanmışlık ve yoğunlaşma durumudur (Bakker vd., 2008). Bu kavramı daha çok, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve mesleki bağlılık ile ilişkilendirmek mümkündür (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). İşle bütünleşmiş kişiler, işleriyle ilgili; heyecanlı, enerjiktirler ve kendilerini tamamen işlerine verirler. Yani uzun çalışma saatlerinde bile zamanın nasıl geçtiğini fark edemezler (Field ve Buitendach, 2011). İşle bütünleşme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye bakıldığında; işleriyle fazlasıyla bütünleşmiş kişilerin aynı zamanda örgütlerine kendilerini adanma eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Bu yüzden işle bütünleşme ve örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Rothmann ve Jordaan, 2006).

İşten Ayrılma Niyeti

Guchait ve Cho (2010), çağrı merkezlerinde işten ayrılma oranını % 80 olarak tespit etmişlerdir. Bu bir çağrı merkezine başlayan beş çalışandan yalnızca birinin devam ettiğini göstermektedir (Das, vd., 2013). Budhwar ve Arkadaşları (2006) na göre bunun nedenleri arasında sürekli benzer işi yapma, büyüme fırsatlarının az olması ve seçim sürecinde yaşanan sorunlar, gece çalışmanın yarattığı yoğun stres, grup liderinin yanlış davranması ve yetersiz desteği vb. bulunmaktadır (Das vd., 2013). Tekrarlayıcı kısa süreli çağrı döngüsü, aşırı takip edilme ve performans hedeflerinin yüksek olması çağrı merkezi çalışanlarında işle ilintili olarak yüksek düzeyde yıpranma ile sonuçlanmaktadır (Deery vd., 2013). Ayrıca çağrı aralarındaki sürenin kısa olması, arayanların çözüm sürecinde güçlük çıkarması ve hakaret içeren ifadelerde bulunması olumsuz çağrı merkezi ortamı yaratmaktadır ve buna bağlı olarak çalışanların yüksek düzeyde stres deneyimledikleri tespit edilmiştir (Farquharson vd., 2012). Ayrıca yapılan bir diğer araştırmaya göre iş çeşitliliği ne kadar azsa çalışanın işten ayrılma

olasılığı o kadar yüksektir (Deery vd., 2013). Yükselme ihtimalleri çağrı merkezlerinin yatay yapılanması nedeniyle oldukça kısıtlıdır.

İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde işle bütünleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ve örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Loi vd., 2006). Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır.

Batı ülkelerinde çalışanların işten ayrılmayla ilgili eğilimlerini belirlemeye yönelik geniş kapsamlı çalışmalar bulunmamaktadır. (Das vd., 2013). Akademisyenler sıklıkla çağrı merkezlerindeki çalışma ortamının Tayloristik modele göre düzenlenmesini eleştirmektedirler.

Yöntem

Amaç

Bu çalışmanın temel amacı, çağrı merkezi çalışanlarının işe bağlılık ve işle bütünleşmelerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini incelemektir.

Araştırma Evreni, Örneklem Hacmi

Tanımlayıcı tipteki bu araştırma Antalya’da kamu sektöründeki bir çağrı merkezinde çalışan 110 kişi üzerinde yapılmıştır. İşle bütünleşme ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,945, örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,622 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Çalışanların işle bütünleşme düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçek Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından geliştirilmiş 7 noktalı, 17 maddeden oluşan bir ölçektir (0=Hiç, 6= Daima). Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann vd., (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçe’ye çevrilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5’li Likert ölçeği olarak yapılandırılmıştır. Örgütsel bağlılık ise Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen ve Çolakoğlu, Çulha ve Atay (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan örgütsel bağlılık ölçeği kullanılarak yürütülecektir. Anket formunda toplam 47 soru sorulmuştur. Bunlardan 9 tanesi demografik bilgileri içeren sorulardır. Diğerleri Likert’in 5 noktalı ölçeğine göre düzenlenmiş ve ifadelerle katılım derecelerini ölçen sorulardan oluşmaktadır. Bunlar: “Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Araştırmada demografik özellikler olarak, cinsiyet, eğitim durumu, yaş, kurumdaki çalışma süresi, toplam çalışma süresi, meslek, gelir, pozisyon ve medeni durum esas alınmıştır. Araştırma iki temel bölümden oluşmuştur. Birinci bölüm, demografik özelliklerin belirlendiği bölümdür. İkinci bölümde ise algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılığı ölçen sorular yer almıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan 110 çağrı merkezi çalışanın %69.1 i çağrı yönlendiricilerden, % 26.4 ü çağrı alıcılardan oluşmaktadır. (Tablo 1) Çağrı yönlendiricilerin görev dağılımlarının (sağlık, itfaiye, güvenlik gibi) çok sayıda olması bu oranı anlamlı kılmaktadır. Birçok çağrı merkezinde çalışan nüfusun büyük bölümünün kadınlardan oluşmasına rağmen araştırmaya konu olan kamu çağrı merkezinde % 53.6 kadın oranıyla daha dengeli bir dağılım gerçekleşmiştir. Buna neden olarak güvenlik birimindeki erkek yoğun sayı gösterilebilir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%37.3) 40-51 yaş aralığında yer alırken, kalan kısmı birbirine yakın oranlarda 32-39 (%29.1) ve 23-31 (%28.2) yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının büyük bir bölümü (%79.1) üniversite mezunu ve evlidir (67.3). Kurumda çalışma süresine bakıldığında 1-3 yıl (%41.8) oranı, genel olarak iş gücü devir oranının yüksek olduğu çağrı merkezleri ile paralellik göstermektedir. Gelir oranının da 1500-3000 lira arasındaki dengeli dağılımı iş gücü devir oranının yüksek olmasına bir etken olarak gösterilebilir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde %
Pozisyon		
Çağrı Karşılıyıcı	29	26.4
Çağrı Yönlendirici	76	69.1
Missing	5	4.5
Cinsiyet		
Kadın	59	53.6
Erkek	48	43.6
Missing	3	2.7
Yaş		
23-31	31	28.2
32-39	32	29.1
40-51	41	37.3
Missing	6	5.5
Medeni Durum		
Evli	74	67.3
Bekar	33	30.0
Missing	3	2.7
Eğitim Durumu		
İlköğretim	2	1.8

Lise	17	15.5
Üniversite	87	79.1
Missing	4	3.6
Meslek		
Vhki	9	8.2
Ebe	7	6.4
Hemşire	13	11.8
Doktor	8	7.3
Sağlık Memuru	2	1.8
İtfaiye Eri	7	6.4
Polis Memuru	5	4.5
Memur	12	1.9
Sözleşmeli İşçi	2	1.8
Att	25	22.7
Bilgisayar İşletmeni	1	0.9
Uzman Çavuş	2	1.8
Missing	17	15.5
Çalışma Süresi		
1-6	22	20.0
7-10	28	25.5
11-20	27	24.5
21-29	22	20.0
Kurumda Çalışma Süresi		
1-3	46	41.8
4-5	32	29.1
6-30	22	20.0
Missing	10	9.1
Gelir		
1500-2499	25	22.7
2500-2599	25	22.7
2600-3000	29	26.4

3001-5000	15	13.6
Missing	16	14.5

Ankette yer alan İşle Bütünleşme ve Örgütsel Bağlılık maddeleri güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve Örgütsel Bağlılık ölçeğinin 18 ifadesi değerlendirilmiştir. Tablo 2’de de görüldüğü gibi iç tutarlılık değerlerini gösteren Cronbach Alpha katsayısı Örgütsel Bağlılık için 0,622, İşle bütünleşme ve alt boyutları; enerjiklik, adanmışlık ve yoğunlaşma için Cronbach Alpha katsayısı değerleri sırasıyla 0,945, 0,858, 0,893, 0,831 olarak belirlenmiştir. Field, Buitendach, (2011) yaptıkları çalışmada işle bütünleşme Cronbach’s Alpha katsayısını 0,96 ve örgütsel bağlılık Cronbach’s Alpha katsayısını 0,80 bulmuşlardır (Field ve Buitendach, 2011).

Tablo 2: Güvenilirlik Analiz Sonuçları

	Cronbach Alpha	n
Örgütsel Bağlılık	0,622	18
Duygusal Bağlılık	0,784	6
Devam Bağlılığı	0,485	6
Normatif Bağlılık	0,692	6
İşle Bütünleşme	0,945	19
Enerjiklik boyutu	0,858	6
Adanmışlık boyutu	0,893	5
Yoğunlaşma boyutu	0,831	6

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının, yaş grupları ile işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla One-way Anova Testi uygulanmıştır (Tablo 3). One-way Anova’da; devam bağımlılığı, enerjiklik, adanmışlık, işe yoğunlaşma boyutlarında sırasıyla p 0,019, 0,013, 0,025, 0,004 olarak görülmektedir. Bu sonuçlara göre yaşla devam bağımlılığı, enerjiklik, adanmışlık işe yoğunlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

Tablo 3: Çalışanların Yaş Gruplarına İlişkin One-way Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	\bar{X}			F	p
	23-31	32-39	40-51		
Duygusal Bağlılık	2,69	2,91	2,62	1,300	0,277
Devam Bağlılığı	3,12	2,98	3,37	4,128	0,019
Normatif Bağlılık	3,08	3,06	2,91	0,609	0,546

Enerjiklik Boyutu	4,24	3,97	4,87	4,513	0,013
Adanmışlık Boyutu	4,84	4,46	5,44	3,834	0,025
Yoğunlaşma Boyutu	4,22	3,95	4,89	5,882	0,004
İşten Ayrılma Boyutu	3,19	3,21	3,26	0,106	0,900

* $p < 0,05$

Çalışanların yaş gruplarına ilişkin One-way anova testi sonuçlarındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc. testi yapılmıştır (Tablo 4). Bunun sonucunda; 40-51 yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının 32-39 ve 23-31 yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Çalışanların Yaş Gruplarına İlişkin One-way Anova Post-Hoc.Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	\bar{X}	Sd	F	P	Post-Hoc.
Devam Bağlılık	23-31(1)	30	3,12	0,56	4,128	0,019	3>1,2
	32-39(2)	31	2,98	0,52			
	40-51(3)	33	3,37	0,59			
Enerjiklik Boyutu	23-31(1)	30	4,24	1,45	4,513	0,013	3>1,2
	32-39(2)	29	3,97	1,22			
	40-51(3)	38	4,87	1,15			
Adanmışlık Boyutu	23-31(1)	27	4,84	1,54	3,834	0,025	3>1,2
	32-39(2)	28	4,46	1,51			
	40-51(3)	36	5,44	1,26			
Yoğunlaşma Boyutu	23-31(1)	30	4,22	1,13	5,882	0,004	3>1,2
	32-39(2)	30	3,95	1,33			
	40-51(3)	37	4,89	1,05			

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının çalışma süreleri ile, işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için One-way Anova Testi uygulanmıştır (Tablo 5). One-way Anova'da yoğunlaşma boyutunda $p < 0,011$ olarak görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışma süreleri ve işe yoğunlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 5: Çalışanların Çalışma Sürelerine İlişkin One-way Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma süreleri				F	P
	1-6	7-10	11-20	21-29		
Duygusal Bağlılık	2,66	2,74	2,54	2,72	0,318	0,812
Devam Bağlılığı	3,25	3,12	3,28	3,18	0,369	0,776
Normatif Bağlılık	3,17	3,09	2,98	2,82	1,031	0,383
Enerjiklik Boyutu	4,62	3,90	4,71	4,79	2,640	0,054
Adanmışlık Boyutu	4,56	4,78	4,40	5,38	1,817	0,151
Yoğunlaşma Boyutu	4,51	3,84	4,78	4,84	3,969	0,011
İşten Ayrılma Boyutu	3,05	3,24	3,47	3,04	2,137	0,102

*p<0,05

Çalışanların çalışma sürelerine ilişkin yapılan One-way Anova testi sonuçlarındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc. testi yapılmıştır (Tablo 6). Bunun sonucunda; çalışma süreleri 21-29 yıl olanlar, diğer gruplarla karşılaştırıldığında işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür.

Tablo 6: Çalışanların Çalışma Sürelerine İlişkin One-way Anova Post-Hoc.Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma Süreleri	N	\bar{X}	Sd	F	P	Post-Hoc.
İşe Yoğunlaşma	1-6(1)	20	4,51	1,43	3,969	0,011	4>3,1,2
	7-10(2)	26	3,84	0,92			
	11-20(3)	26	4,78	1,15			
	21-29(4)	20	4,84	1,07			

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının algıladıkları işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki Korelasyon Analizi ile araştırılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki Pearson Korelasyonu ile incelenmiştir (Tablo 7). Duygusal bağlılık ile işle bütünleşme boyutları enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma boyutları arasında sırasıyla ($r=-0,534, -0,583, -0,586, p>0,01$), anlamlı ve negatif yönde bir ilişki görülmektedir. Yine normatif bağlılık ile enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma boyutları arasında sırasıyla ($r=-0,323, -0,418, -0,316, p>0,01$), negatif yönde, güçlü ve anlamlı bir ilişki görülmektedir. Enerjiklik ile adanmışlık ve işe yoğunlaşma arasında sırasıyla ($r=0,771, 0,775, p>0,01$) ve adanmışlık ile işe yoğunlaşma arasında ($r=0,807, p>0,01$) pozitif yönde anlamlı ve güçlü bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutlarıyla işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 7: İşle Bütünleşme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Faktörlerine İlişkin Korelasyon Analizi

Boyutlar		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Enerjiklik Boyutu	Adanmışlık Boyutu	Yoğunlaşma Boyutu	İşten Ayrılma Boyutu
Duygusal Bağlılık	R	1	-0,251*	0,513**	-0,534**	-0,583**	-0,586**	-0,100
Devam Bağlılığı	R		1	0,284**	0,201	0,172	0,228*	-0,35
Normatif Bağlılık	R			1	-0,323**	-,418**	-0,316**	0,001
Enerjiklik Boyutu	R				1	0,771**	0,775**	0,060
Adanmışlık Boyutu	R					1	0,807**	0,003
Yoğunlaşma Boyutu	R						1	0,098
İşten Ayrılma Boyutu	R							1

** Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Sonuç

Günümüzde çağrı merkezlerinin önemi hızla gelişen teknoloji nedeniyle artmaktadır. Çağrı merkezi sektöründe işgücü devir hızının yüksek olması, bu örgütlerde örgütsel bağlılık kavramının önemini artırmaktadır. Örgütlerin en önemli kaynağı olan çalışanların işle bütünleşme ve örgüte bağlılığının olmadığı durumlarda devamsızlık ve işten ayrılma isteğinin artması gibi sonuçlar oluşacak, bu da örgütün başarısını olumsuz yönde etkileyecektir.

Yaptığımız kamu çağrı merkezi çalışmasında birincil kontrol grubu olarak kullanılan çalışanların cinsiyet, yaş, çalışma yılı, medeni durumları vb. incelendiğinde; çalışma süreleri ve işe yoğunlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların çalışma süreleri arttıkça işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür. Benzer şekilde ileri yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak çalışmada örgütsel bağlılık ve işle

bütünleşme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bununda kamu kurumlarında çalışmanın verdiği güven duygusundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Das vd.,(2013) ile Gül vd.,(2008) yaptıkları çalışmada; örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca Field ve Buitendach (2011)'ın yaptığı çalışmada araştırma bulguları, örgütsel bağlılık ve işle bütünleşme arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ancak bu çalışmada örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Ülkemizde çağrı merkezi çalışanlarının işle bütünleşme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini inceleyen araştırma bulgularına rastlanmamıştır. Bu durum araştırmanın farklı çalışma sonuçları ile karşılaştırılarak olumlu ya da olumsuz yönde değerlendirme yapılmasını mümkün kılmamaktadır. Ayrıca bu çalışmanın bir Kamu çağrı merkezinde yapılmış olması, örneklem sayısının yetersiz olması ve diğer kamu ve özel çağrı merkezleriyle kıyaslama yapılamamış olması araştırmanın kısıtlılıklarını oluşturmaktadır ve sonuçları genellemek doğru olmayacaktır. Bu nedenle yapılan bu araştırma bir ön çalışma niteliğindedir ve tespit edilen bulgular gelecek çalışmalar için bilgi temeli oluşturacaktır.

Kaynakça

- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organisation. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. ve Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59(6), 125.
- Bozkurt, Ö. ve Y, İ. (2013). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22).
- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins ve J. Klesh (1983). Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices. *Assessing the attitudes and perception of organizational members*, Derl.: Seashore, S., E. Lawler, P. Mirvis, C. Cammann (New York: John Wiley & Sons.).
- Çetin, M.Ö. (2004). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Das, D., Nandialath, A. ve Mohan, R. (2013). Feeling unsure: quit or stay? Uncovering heterogeneity in employees' intention to leave in Indian call centers. *The international journal of human resource management*, 24(1), 15-34.
- Deery, S., Nath, V. ve Walsh, J. (2013). Why do off-shored Indian call centre workers want to leave their jobs?. *New Technology, Work and Employment*, 28(3), 212-226.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6, 210–219.
- Farquharson, B., Allan, J., Johnston, D., Johnston, M., Choudhary, C. ve Jones, M. (2012). Stress amongst nurses working in a healthcare telephone-advice service: Relationship with job satisfaction, intention to leave, sickness absence, and performance. *Journal of advanced nursing*, 68(7), 1624-1635.
- Field, L. K. ve Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 01-10.
- Guchait, P. ve Cho, S. (2010). The impact of human resource management practices on intention to leave of employees in the service industry in India: the mediating role of organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1228-1247.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15, <http://www.akademikbakis.org>.

- Katou, A. A. ve Budhwar, P. S. (2006). Human resource management systems and organizational performance: a test of a mediating model in the Greek manufacturing context. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(7), 1223-1253.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Folley, S. (2006). Linking Employees Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Rothmann, S. ve Jordaan, G. M. E. (2006). Job demands, job resources and work engagement of academic staff in South African higher education institutions. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 87.
- Schaufeli, W.B. ve Bakker, A.B. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Wasti, S. A. (2000). Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik analizi. *VIII Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresine Sunulmuş Bildiri*.