

Presenteizm ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişki: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Uygulama

The Relationship Between Presenteeism and Affective Commitment: An Application On Travel Agents

Kübra ERBAŞ¹
Mehmet YEŞİLTAŞ²

ÖZET

Bu çalışmanın amacı presenteizm ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemektir. Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Ankara' da bulunan seyahat acentası çalışanları oluşturmaktadır. Anket, yüz yüze görüşülerek 179 seyahat acentası çalışanına uygulanmıştır. Presenteizm ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü, zayıf ilişki olduğuna rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Presenteizm, duygusal bağlılık, seyahat acentası

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the relationship between presenteism and affective commitment. Survey method was used as data collection technique. The population of the work is the travel agency employees in Ankara. The questionnaire was applied to 179 travel agency employees face-to-face .There is a positive correlation between presenteism and affective commitment

Keywords: Presenteism, affective commitment, travel agency

¹ Yüksek lisans öğrencisi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, kubraerbas1989@gmail.com

² Prof.Dr., Girne Amerikan Üniversitesi, Konaklama Turizm İşletmeciliği Yüksek Okulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü

GİRİŞ

Turizm, bir ülkenin ekonomik açıdan büyümesi, diğer ülkelerle olan iktisadi, siyasi ve sosyal ilişkilerini geliştirmesi ve güçlendirmesinde etkili olan en önemli araçlardan biridir. Nitekim turizm, ekonomik bir araç olmanın yanı sıra sosyal ve kültürel bir işleve de sahiptir. Turizm faaliyetleri aracılığıyla ulaşılmak istenen hedeflere yaklaşabilmek için turizm endüstrisi içerisinde yer alan seyahat acentalarını da tüm yönleri ile tanımak gerekmektedir (Dönmez, 2008, s.4).

İşletmelerde örgütsel amaçlara ulaşmak için ürün ile hizmetlerin üretimi sürecinde, çalışanların göstermiş oldukları çaba önemli bir yere sahiptir. İşletmenin üretme gücü ve ne ölçüde etkili olacağı, yine örgüt çalışanlarının verimli olma durumuna bağlıdır. Bu yüzden çalışanlara bağlı olarak yaşanan verimlilik kayıplarının önlenmesi, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından son derece önemlidir. Yapılan araştırmalar, çalışanların verimliliklerini etkileyen pek çok faktörün bulunduğunu göstermektedir. Presenteizm olgusu da çalışanların verimliliklerini etkileyen pek çok faktörün başında gelmektedir (Oruç, 2015, s.4).

Presenteeism, çalışanların fiziki olarak işyerinde bulunmalarına karşın psikolojik olarak işlerinin başında olmamalarını ifade etmektedir. Genellikle sağlık sorunu yaşayan çalışanların bir sorunu olarak görülen presenteeism, aslında fiziken sağlıklı olan ancak ruhen işinin başında var olamayan çalışanların da sorunudur. Çünkü işinin başında olamayacak durumda olduğu halde işe gelen çalışanlar ile çeşitli nedenlerle işe devam edemeyen çalışanların neden olduğu verimlilik ve maliyet kaybı hemen hemen aynıdır. Hatta presenteeism sorunu yaşayan çalışanlar nedeniyle oluşan kaybın daha fazla olduğu birçok araştırma ile saptanmıştır (Baysal, 2012, s.1).

Duygusal bağlılık; işletmede çalışan bireylerin duygusal olarak kendi tercihleri ile işletmede kalma arzusu olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlılıkta, çalışanlar, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmekte, örgüt onlar için büyük bir anlam ve öneme sahip olmaktadır (Pelit vd., 2007, s.89).

Duygusal bağlılık, çalışanların örgüte duygusal bağlılığını, kendisini örgüt içinde tanımlayabilirliğini ve örgüte katılımını temsil etmektedir. Çalışanlar güçlü bir duygusal bağlılıkla örgütte kaldığında, buna ihtiyaç duyduklarından değil, daha çok bunu kendileri istediği için örgütte kalmaya devam etmektedirler. Duygusal bağlılık, örgüt üyeliğini sürdürmek için bir zorunluluk, bir istek veya bir ihtiyaçtan dolayı ortaya çıkabilmektedir (Taş, 2011, s.119).

Bu çalışmada ise presenteizm ile duygusal bağlılık kavramı, literatürden edinilen teorik bilgiler ve farklı bir sektör olan turizmin seyahat acentası çalışanları üzerine yapılacak araştırma ile irdelenmiştir.

Kavramsal Çerçeve

Presenteizm

Oxford English Dictionary Online'a göre, "presenteizm" kavramı ilk olarak Amerikalı yazar Mark Twain'in 1892 yılında "The American Claimant" adlı kitabında kullanılmıştır. Daha sonra, presenteizm, "Everybody's Business" (1931), "The National Liquor Review" (1943) ve "Contemporary Unionism" (1948) de dahil olmak üzere ticari ilişkili süreli yayınlarda ara sıra yer almıştır. Bu erken kullanımların hepsinde ve 1970'li yıllarda, terim açık bir şekilde ya devamsızlık ya da tam katılım anlamında kullanılmıştır. 1980'lerden itibaren kavramlar arası farklılıklar ortaya konulmaya başlanmıştır (Johns, 2010, s.520).

Presenteizm kavramı 1990'ların ortalarında yönetim alanında mesleki üretkenlik dergilerine girdikten sonra sağlıkla ilgili literatüre hızla girilmiştir. Presenteizm, örgütsel üretkenliğin azalmasına yol açtığı için önem kazanmıştır. Çeşitli işyerlerinde örgütsel etkinlik arayışı içinde anlaşılması ve kontrol edilmesi gereken bir kavram haline gelmiştir (Kim vd., 2016, s.32).

Örgütsel yönetim konusunda önemli çalışmaları olan Cary Cooper 1996' da "presenteizm" kavramını net olarak tanımlamıştır ve daha sonraki çalışmalarda presenteizmin devamsızlıktan farklı bir yapısı olduğunu ortaya koymuşlardır. Bazı çalışmalarda sağlık nedeniyle yapılması gereken işlerin yapılmaması üzerinde yoğunlaşılırken, bazı çalışmalarda ise presenteizm işin kalitesini ve güvenilirliğini etkilemesiyle ilişkilendirilmiştir. Presenteizm ile ilgili yapılan birçok araştırmanın ortak görüşü presenteizme sebep olan etkenlerin azaltılması ve sağlık problemlerinin yönetilmesinin, üretim verimliliği, devamsızlık ve presenteizm açısından büyük öneme sahiptir (Özmen, 2011, s.3).

Steers ve Rhodes, 1978 yılının başlarında hasta olduğunda işe devam etmenin etkileri konusundaki endişelerini dile getirerek bazı devamsızlıkların bir organizasyon için iyi olabileceğini düşündürürken, yoksulluk oranlarının aşırı derecede yüksek olması verimlilik ölçütü olarak kurumlar ve çalışanlar için olumsuz sonuçlarla karşı üretken olabildiğini ifade etmiştir. Unison birliği (1999) presenteizmi dinlenme ve yokluğun devam etmesine neden olan şikayetlerine ve sağlık durumuna rağmen hala işlerine dönen kişileri tanımlamak için kullanmıştır. Bazı araştırmalar, presenteizmi sağlıkla ilgili koşullardan ötürü üretkenlikte bir azalma olarak tanımlamaktadır (McClearn vd., 2010, s.311-312).

Presenteizm kavramı, hastalık izni alması gereken ve dinlenmeleri gereken hasta insanların şikayetlerine rağmen her durumda işe gitmelerini ifade eder (Arronson, ve Gustafsson, 2005, s.958).

Presenteizm, bir çalışanın hastalık izni almasını gerektirecek kadar hasta hissetmesine rağmen işe gitmesi, işyerlerinde yaygın görülen bir durumdur. Son yıllarda, Presenteizmin bir örgütün verimlilik üzerindeki etkisiyle ilgili ekonomik açıdan ve çalışanların veya işverenlerin bakış açılarını niteliksel açıdan belirleyicilerine ve yaygınlığına ilişkin epidemiyolojik açıdan ele alan makaleler yazılmıştır. Presenteizm için farklı terimler de kullanılabilir, eş anlamlı biri 'hastalık varlığı'dır ve işbaşı

üretkenlik kaybı ile ilgili çalışmalarda genellikle " presenteeism " kullanılmıştır (Bergström vd., 2009, s.629).

Presenteizm, işine bağlı olmayan çalışan olarak da ifade edilmektedir. Günümüz çalışanlarının, çalıştıkları iş yerine karşı bağlılık derecesi konusunda kuşkular ortaya çıkmıştır. Çalışan bireyler çalıştıkları kuruma karşı olan tutumlarından dolayı işine bağlı, işine bağlı olmayan şeklinde ayırma yapılmıştır. Çalıştığı kuruma bağlı ve sorumluluğunu bilen çalışanlar, yaptıkları işte her zaman isteklidirler ve kalben de kendilerini oraya ait hissederler. Çalıştıkları kuruma bağlı olmayan çalışanlar ise kendileri iş yerinde olsalar dahi beyin olarak işe adapte değildirler. Çalışma saati esnasında yaptıkları işle değil, gün içinde ya da daha sonra yapacakları şeylerle, gidecekleri yerle, çocuğunu veya eşini düşünerek yani beynini başka şeylere yönelterek çalışma saatini doldurur (Bayar, 2016: 4-5).

Presenteeism ilk tespit edildiği andan itibaren, bilim adamları tarafından olumsuz organizasyonel davranış olarak gözlemlenmiştir. Presenteizm çalışanların kendisi için risk davranışı olarak kabul edilir, çünkü hastalık iznini defalarca ertelemeleriyle küçük hastalıklar etkin bir şekilde daha ciddi hastalıklara dönüştürülebilir. Ayrıca, Roe (2003) presenteizm iki şekilde kuruluşlar için olumsuz sonuçları olabileceği iddia etmiştir. Birincisi, hasta çalışanların sadece daha fazla zaman ya da çaba yatırım yaparak sağlıklı meslektaşları ile aynı çıktıyı üretmesi mümkün olabileceği için, bireysel performansı düşebilir. İkincisi, hasta çalışanların iş arkadaşları ve müşterilere bulaşıcı hastalıkları bulaştırabileceği için, toplu performans azalmasına sebep olabilir (Bakker , vd., 2009, s. 51-52).

Duygusal Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanın kararını organizasyonun bir üyesi olmaya devam etmeye ya da bırakmaya iten psikolojik bir güçtür ve bu güç, çalışanın örgütle olan ilişkisini karakterize eder (Meyer, ve Allen, 1991, s. 67). Örgütsel bağlılık kavramı, yönetim, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanlarında en çok araştırılan ve hala da en çok tartışılan konulardan birisidir. Örgütsel bağlılığın yönetim literatüründe onlarca yıl ilgi alanı olması, örgütlerine bağlı olan işgörenlerin bağlı olmayanlara göre daha verimli ve örgütün amaçlarına ulaşmada daha başarılı olduğu inancından kaynaklanmaktadır (Fakhreeva, 2008, s.25).

Örgütsel bağlılığın her bileşeni, bireysel çalışana veya kuruluşa kendi davranışsal sonuçlarına sahiptir. Çoğunlukla, duygusal bağlılık, sonuçları bütün taraflar için olumlu bir şekilde etkilemek, devamlılık bağlılığını olumsuz etkilemek ve bu ikisi arasındaki normatif bağlılık olarak görülmektedir. Bağlılığın en çok çalışılan sonucu, çalışanların alıkonulmasıdır (Gautam vd., 2001, s.240).

Çalışanların organizasyona olan bağlılığı ile çeşitli organizasyonel ve çalışan özellikleri arasındaki ilişkileri incelemek için büyük önem taşımaktadır. (Meyer ve Allen, 1984, s. 372). Literatürde bulunan bağlılığın tüm kavramsallaştırmalarında ortak olan, iş hacmine bağlı bir bağlantıdır; bağlılığı olan çalışanlar örgütten ayrılma olasılığı en düşük olan çalışanlardır (Allen, ve Meyer, 1990, s. 1).

Psikolojik bir bağlılık türü olan duygusal bağlılık, işgörenlerin örgütün üyesi olmaktan dolayı mutlu olmasını sağlayan kişisel ve örgütsel değerlerin birbirleriyle uyumlu olması sonucu oluşmaktadır (Polatçı, vd., 2014, s. 282).

Duygusal bağlılık, bir çalışanın bir şirketle birlikte, duygusal bir bağlılığa dayalı olma eğilimi olarak tanımlanır. Bireylerin mevcut istihdam durumundan memnuniyetsizlikten doğan istihdam alternatiflerini düşünmeden önce aldıkları bir dizi adımdan oluşur (Göl, 2013, s. 9). Duygusal bağlılık iş tecrübesi, mesleki zorluk, Özerklik derecesi ve çalışanlara ödül kazandıran veya yerine getiren çeşitli beceriler içerir (Gautam, 2001, s. 240).

Örgütlerin gerçekleştirmeyi en çok arzuladıkları bağlılık türü olan duygusal bağlılık, insanları örgüte duygusal olarak bağlayan ve bu örgütün üyesi olmaktan dolayı memnun olmalarını sağlayan, bireysel ve örgütsel değerler arasındaki bir uzlaşmadan kaynaklanmaktadır (Negiz vd., 2011, s. 211).

Çalıştığı örgüte duygusal olarak bağlı olan bireyler örgütte kalmaya devam ederler, çünkü örgüt üyeliğini sürdürme konusunda isteklidirler. Bu istek bireyin örgütle özdeşleşme ve örgütsel amaçlara ulaşma konusunda örgüte yardım etme isteğinin derecesine göre değişebilmektedir. Tutumsal kaynaklı olan duygusal bağlılık yazında en sık rastlanan bağlılık türüdür. Güçlü duygusal bağlılığa sahip bireyler örgütün amaçlarını ve değerlerini benimseyerek, örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba sarf eder ve üyeliklerini devam ettirmektedirler (İlban ve Kaşlı, 2013, s. 137).

Araştırmanın Amacı

Presenteeizmin ne olduğuna dair alan yazınında tam bir görüş birliği bulunmamaktadır. Ancak, genellikle, çalışanın verimliliğini olumsuz olarak etkileyecek bir hastalığa sahip olmasına rağmen işe devam etmesi olarak ifade edilmektedir. Hastayken çalışmanın, toplamda devamsızlıktan çok daha fazla verimlilik kaybına neden olduğu ve presenteeizmin etkin yönetilmesinin rekabet avantajında işletmeye destek sağlayabilecek bir strateji olabileceği düşüncesi, konuya olan ilgiyi artırmaktadır (John, 2010: 519).

Kendini iyi hissetmeyen çalışanın iş yerine gelmesinden dolayı verimde meydana gelen kaybın maliyeti, o çalışana hastalandığında ödenen her türlü doktor, ilaç, maluliyet tazminat gibi masraflardan çok daha fazladır. Yapılan araştırmalara göre bazı genel hastalıklar örneğin alerji ve baş ağrısı nedeniyle üretimde meydana gelen kayıp, o şirkette çalışan tüm çalışanlara harcanacak olan toplam sağlık giderlerinin % 80'in den daha fazladır (Koçoğlu, 2007: 5).

Çalışma kapsamında, seyahat acentasında çalışan iş görenlerin presenteizmden etkilenme düzeylerinin duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada seyahat acentasında çalışan işgörenlerin etkilenme ve pozitif ya da negatif yönde bir ilişkinin olup olmadığı değerlendirilecektir.

Araştırmanın Önemi

Çalışanlar bedensel ve ruhsal açıdan rahatsızlıklarında belli aralıklarla da olsa çalışamaz durumda olurlar. Çalışamaz durumda olan çalışan, rahatsızlığı nedeniyle işe gitmek istemeyecektir. Fakat işe gitme zorunluluğundan dolayı işe giden çalışan, düşük performansla çalışacağından genel anlamda verimin düşmesine neden olacaktır. Presenteizm sorunu bu durumdan kaynaklanmaktadır. Verim düşüklülüğü ilk bakışta sadece örgütü ilgilendiriyor gibi görünebilir. Fakat örgütler tek başlarına iş yapamazlar. İlişkili oldukları birçok örgüt vardır. Dolayısıyla herhangi bir örgütte meydana gelen aksaklıklar, zincirleme bir şekilde ilişkili oldukları diğer örgütlere yansıtacaktır. Bu da dolaylı yoldan ülke ekonomisine zarar verecektir. Seyahat acentaları da ekonomik dalgalanmalardan büyük ölçüde etkilenmektedir ve aynı zamanda hizmet sektörü ve acenta çalışanlarının yoğun çalışmaları nedeniyle presenteizm etkisinin görülebileceği düşünülmektedir.

Bu açılardan yaklaşıldığında görülecektir ki presenteizm ve duygusal bağlılık kavramları ile bunlar arasındaki ilişkinin araştırılması turizm örgütlerinin yönetilmesinde büyük katkılar sağlayacaktır.

Veri Toplama Tekniği

Araştırma için gerekli olan veriler, anket uygulaması yoluyla toplanmıştır. Araştırmaya katılanların anket formunda yer alan tüm soruları dikkatlice cevaplamalarına özen gösterilmiştir.

Anket formu; ön bilgilendirme yazısı ile başlamakta ve üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, mesleki deneyim, işyerindeki pozisyon, çalışılan bölüm) sorular yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde ; Çalışanların duygusal bağlılık düzeyini ölçmek için Kayasandık (2013) "İş-Aile Çatışması Ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü" adlı yüksek lisans tezi çalışmasında kullanılan Allen ve Meyer'in (1991) üç boyutlu Duygusal Bağlılık Ölçeği modeli esas alınarak Wasti (2000) tarafından geliştirilen sekiz sorulu 5 Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum) Alp Eren Kayasandık' dan izin alınarak kullanılmıştır.

Anket formunun üçüncü bölümünde Güvenilirlik ve Geçerlilik testi Gaye Özmen tarafından yapılan ve Özmen (2011) "Presenteizm İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezi çalışmasında kullanılan Koopman vd. (2002)' nin geliştirmiş olduğu "Standford Presenteizm Ölçeği (SPS 6)" tek boyut altında altı ifade bulunan ölçek Gaye Özmen'den izin alınarak kullanılmıştır.

Duygusal bağlılığı ölçmeye yönelik seyahat acentası çalışanlarına yöneltilen; "Bu işletmenin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.", "Bu işletmeye karşı bir aidiyet hissetmiyorum.", "Bu işletmeye karşı duygusal bir bağlılık hissetmiyorum.", "Bu işletmede kendimi işletmeni bir parçası olarak hissetmiyorum.", "Bu işletmenin benim

için çok özel bir anlamı var.", "Bu işletmedeki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum.", "Bu işletmenin bir çalışanı olmanın gurur verici olduğunu düşünüyorum.", "Bu işletmenin amaçlarıyla kendi amaçlarımın örtüştüğünü düşünüyorum." ifadeleri bulunmaktadır. Presenteizmi ölçmeye yönelik ise; "Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.", "Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.", "Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.", "Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.", "Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.", "Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim." ifadeleri yer almaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın konusunu oluşturan presenteizm ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, araştırmanın da modeli esas alınarak, bazı hipotezler geliştirilmiştir. Araştırmanın kapsamında test edilecek hipotezler:

H1: Presenteizm ile duygusal bağlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın Kapsamı

Çalışmanın evrenini Ankara' da bulunan tüm seyahat acentası çalışanları oluşturmaktadır. Türsab' ın 2016 verilerine göre Ankara' da 642 seyahat acentası bulunmaktadır. Çalışan sayısına net olarak ulaşma imkanı olmadığı için her acentada ortalama beş kişinin çalıştığı varsayılarak 3210 kişi olarak hesaplanmıştır. Güven seviyesi %90 ve güven aralığı % 6 alınarak örneklem 179 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırma bulguları 179 adet anket üzerinden SPSS 22 programı kullanılarak gerçekleştirilen analizlerin sonucunda elde edilmiştir.

Anketin ilk bölümünde yer alan ve ankete katılan seyahat acentası çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemek için sorulan sorulardan elde edilen veriler aşağıda cinsiyete göre crosstab tablosu halinde verilmiştir.

Tablo - 1: Cinsiyete Göre Crosstab Analiz Sonuçları

Medeni Durum	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
Evli	35	36	71
Bekar	61	47	108
Eğitim Durumu	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
İlköğretim	1	0	1
Lise	15	19	34
Önlisans	26	14	40
Lisans	47	43	90
Lisansüstü	7	7	14
Yaş	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
20-30	53	39	92
31-40	34	28	62
41-50	6	10	16
51 ve üzeri	3	6	9
Mesleki Deneyim	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
1-5 yıl	51	27	78
6-10 yıl	22	20	42
11-15 yıl	6	20	26
16-20 yıl	11	8	19
21-25 yıl	2	1	3
26 yıl ve üzeri	4	7	11
Pozisyon	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
Yönetici	26	37	63
İşgören	70	46	116
Çalışılan Bölüm	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
Yönetim	18	22	40
Kontrat	1	6	7
Pazarlama	3	1	4
Satış	43	24	67
Rezervasyon	17	8	25
Operasyon	10	17	27
Muhasebe	4	5	9

Tablo 1' de katılımcıların medeni durumları incelendiğinde; evli kadın sayısının 35, erkek sayısının 36 olduğu, bekar kadın sayısının 61, erkek sayısının 47 olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; ilköğretim mezunu kadın sayısının 1, erkek sayısının 0 olduğu, lise mezunu kadın sayısının 15, erkek sayısının 19 olduğu, önlisans mezunu kadın sayısının 26, erkek sayısının 14 olduğu, lisans mezunu kadın sayısının 47, erkek sayısının 43 olduğu, lisansüstü mezunu kadın sayısının 7, erkek sayısının 7 olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde; 20-30 yaş aralığında kadın sayısının 53, erkek sayısının 39 olduğu, 31-40 yaş aralığında kadın sayısının 34, erkek sayısının 28 olduğu, 41-50 yaş aralığında kadın sayısının 6, erkek sayısının 10 olduğu, 51 ve üzeri yaş aralığında kadın sayısının 3, erkek sayısının 6 olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde; 1-5 yıl aralığında kadın sayısı 51, erkek sayısının 27 olduğu, 6-10 yıl aralığında kadın sayısının 22, erkek sayısının 20 olduğu, 11-15 yıl aralığında kadın sayısının 6, erkek sayısının 20 olduğu, 16-20 yıl aralığında kadın sayısının 11, erkek sayısının 8 olduğu, 21-25 yıl aralığında kadın sayısının 2, erkek sayısının 1 olduğu, 26 yıl ve üzeri aralığında kadın sayısı 4, erkek sayısı 7 olduğu görülmektedir. Katılımcıların seyahat acentalarındaki pozisyonları incelendiğinde; yönetici pozisyonunda 26 kadın, 37 erkek olduğu, işgören pozisyonunda 70 kadın, 46 erkek olduğu görülmektedir. Son olarak araştırmaya katılan katılımcıların çalıştıkları bölümler incelendiğinde; yönetim bölümünde çalışan 18 kadın, 22 erkek olduğu, kontrat bölümünde çalışan 1 kadın, 6 erkek olduğu, pazarlama bölümünde çalışan 3 kadın, 1 erkek olduğu, satış bölümünde çalışan 43 kadın, 24 erkek olduğu, rezervasyon bölümünde çalışan 17 kadın, 8 erkek olduğu, operasyon bölümünde çalışan 10 kadın, 17 erkek olduğu, muhasebe bölümünde çalışan 4 kadın, 5 erkek olduğu görülmektedir.

Duygusal bağlılık ve presenteizm ölçeklerinin ortalamaları aşağıdadır.

Tablo-2: Duygusal bağlılık ölçeğinin ortalaması

	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Bu işletmenin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	3,8492	1,17781
Bu işletmeye karşı bir aidiyet hissetmiyorum.	2,6145	1,39904
Bu işletmeye karşı duygusal bir bağlılık hissetmiyorum.	2,4972	1,39974
Bu işletmede kendimi işletmenin bir parçası olarak hissetmiyorum.	2,4302	1,33635
Bu işletmenin benim için çok özel bir anlamı var.	3,6034	1,21978
Bu işletmedeki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum.	3,6034	1,24710
Bu işletmenin bir çalışanı olmanın gurur verici olduğunu düşünüyorum.	3,6648	1,17054

Tablo 2'de katılımcıların 7 ifadeye ilişkin değerlendirmeleri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Buna göre; Seyahat acentaları çalışanlarının “Bu işletmenin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.” ifadesine en yüksek oranda katılım sağladıkları saptanmıştır. En düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade ise; “Bu işletmede kendimi işletmenin bir parçası olarak hissetmiyorum.” şeklinde ortaya çıkmıştır.

Tablo-3: Presenteizm ölçeğinin ortalaması

	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	3,6313	1,23994
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	3,5419	1,12788
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	3,0615	1,25045
Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.	3,0670	1,21978
Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.	3,1732	1,27999
Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.	3,1073	1,29017

Tablo 3'te katılımcıların 6 ifadeye ilişkin değerlendirmeleri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Buna göre; Seyahat acentaları çalışanlarının “Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.” ifadesine en yüksek oranda katılım sağladıkları saptanmıştır. En düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade ise; “Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.” şeklinde ortaya çıkmıştır.

Korelasyon Analizi

Korelasyonun kelime anlamı "ilişki, münasebet, bağıntı" dır. En az iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesine "Korelasyon" denir. Bu tanıma göre; Korelasyon; iki değişken arasında olabilmesi dışında ikiden fazla değişken arasında da olabilir. Değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini gösteren katsayıya "Korelasyon katsayısı" denir. Korelasyon katsayısının sembolü "r" ile ifade edilir. Korelasyon katsayısı her zaman +1 ile -1 arasındadır. Katsayının (0) çıkması durumunda değişkenler arasında ilişkinin olmadığını gösterir. Korelasyon katsayısının pozitif çıkması, değişkenler arasındaki ilişkinin doğru yönde olduğunu, negatif çıkması da ilişkinin ters yönde olduğunu göstermektedir (Çil, 2008: 267-268). Negatif değerler; bir değişken artarken diğerinin azaldığını, pozitif değerler ise, her iki değişkenin değerlerinin birlikte

artmasını ve azalmasını ifade etmektedir. Değişkenler arasında korelasyon katsayısının değeri, 0.80'nin üzerinde olduğunda yüksek ilişki, 0.60-0.80 arasında olduğunda güçlü ilişki, 0.40-0.59 arasında olduğunda orta düzeyde ilişki, 0.20-0.39 arasında olduğunda düşük düzeyde ilişki ve 0.20'nin altında a ise zayıf ilişki olduğu söylenebilir. (Oruç; 2015:88).

Tablo'da, ölçeklere ilişkin pearson korelasyon analiz sonuçlarına yer verilmektedir. Buna göre presenteizm ile duygusal bağlılık arasındaki ilişki sorgulanmıştır.

Tablo 4. Presenteizm ve Duygusal Bağlılık Korelasyon Analizi

		Duygusal bağlılık	Presenteizm
Duygusal Bağlılık	Pearson Correlation	1	,349**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	179	179
Presenteizm	Pearson Correlation	,349**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	179	179

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Presenteizm ile duygusal bağlılık arasındaki ilişki incelendiğinde; Pearson Correlation katsayısı (,349)'dir. Bu durum ise, presenteizm ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü, zayıf ilişki olduğunu gösterir. Yani duygusal bağlılık arttıkça presenteizmde artmaktadır. Bu durumda; "H1: Presenteizm ile duygusal bağlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

Regresyon Analizi

Regresyon analizinde, bir ya da daha çok sürekli değişkenin belli bir sürekli değişkeni nasıl yordadığına ilişkin bir model oluşturulur. Regresyon analizinin en önemli amacı, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni anlamlı olarak yordayıp yordamadığını belirlemek ve eğer anlamlı düzeyde bir yordama söz konusu ise bağımsız değişkenlerin yordanan değişkende gözlenen değişimin ne kadarını açıkladıklarını belirlemektir. Daha önceki analizlerde bağımlı değişken kavramı kullanılırken regresyon analizinde bağımlı değişken yerine "yordanan değişken" kavramı kullanılmaktadır (Seçer, 2013: 101).

Basit doğrusal regresyon analizinde aralarında ilişki olduğu belirlenen (Korelasyon analizi ile) iki değişken olarak atanması ile aralarında ki bu ilişkinin matematiksel bir eşitlik ile açıklanması sürecidir. Basit regresyon analizinin temel varsayımlarına göre; Yordayan ve yordanan değişkenler en az eşit aralık düzeyindedir. Yordayan ve yordanan değişkenler iki değişkenli normal dağılıma sahiptir. Yordayan ve yordanan değişken arasında doğrusal bir ilişki mevcuttur (Seçer, 2013: 101-102).

Tablo-5: Duygusal Bağlılığın Presenteizm Üzerine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	P
Duygusal Bağlılık	2,369	,219		10,801	,000
Presenteizm	,260	,066	,285	3,953	,000

Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda duygusal bağlılığın presenteizm ile istatistiksel açıdan anlamlı düşük düzeyde pozitif doğrusal bir ilişki vardır ($R= .28$, $R^2=.08$, $p=00$). Buna göre duygusal bağlılık presenteizmdeki toplam varyansın % 08'ini açıklamaktadır. Beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde duygusal bağlılığın presenteizmin anlamlı bir yordayıcısı olduğu söylenebilir.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Hizmet sektöründe tüketici memnuniyeti ve devamlılığı önemlidir. Devamlılığı sağlamak için çalışanların payı büyüktür. Seyahat acentaları turizm sektörü içerisinde büyük bir bölümü oluşturmaktadır ve genelde az sayıda çalışana sahip olan işletmeler olduğu için tüketicilerin memnuniyeti ve devamlılığında seyahat acentası çalışanlarının rolü büyüktür. Çalışanlarında tüketicileri memnun edebilmesi için öncelikle kendilerinin işyerlerinde ve yaptıkları işten memnun olmaları gerekmektedir.

Presenteizm, son yıllarda daha çok araştırılmaya başlanmış ve Avrupa ülkelerinde önemli bir konu olmasına rağmen ülkemizde yeni önem kazanmaya başlamıştır. Presenteizmin varlığı çok önemli görünmese de uzun dönemde bakıldığında işletmeler açısından bakıldığında büyük miktarda maddi kayıba neden olmaktadır. Duygusal bağlılık da uzun yıllar araştırma konusu olmuştur. Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar işyerlerine daha fazla bağlılık hissetmektedirler ve diğer çalışanlara göre devamsızlık oranları daha az olmaktadır. Presenteizm ve duygusal bağlılık varlığında çalışanlar daha fazla devamlılık sağladığı için bu iki konu arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir.

Bu çalışmada, duygusal bağlılık ile presenteizm arasındaki ilişki seyahat acentası çalışanları üzerinde incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Ankara'da bulunan seyahat acentası çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem olarak ise 179 kişi belirlenmiştir ve yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. Araştırmaya katılan seyahat acentası çalışanlarının çoğunluğunu lisans mezunu, 20-30 yaş aralığındaki 1-5 yıl arasında mesleki deneyime sahip olan genç bireyler oluşturmaktadır.

Seyahat acentaları çalışanların çalıştıkları işletmenin sorunlarını kendi sorunları gibi hissetmesi ifadesine en yüksek oranda katılım sağladıkları saptanmıştır. Kendilerini işletmenin bir parçası olarak hissetmeme ifadesine de en sağladıklarına ulaşılmıştır.

Buna göre katılımcıların çalıştıkları işletmeye aidiyet duygularını yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Katılımcıların, hastalandıklarında ya da zor durumda olduklarında işyerindeki zor görevlerini yerine getirecekleri ifadesine yüksek katılım sağlamışlardır ve işlerin tamamlanması hususunda kendilerini enerjik hissetmediklerine de düşük oranda katılım sağlamışlardır. Buna göre çalışanların kendilerini enerjik hissetmemelerine rağmen hastayken ve zor durumdayken çalıştıkları anlaşılmaktadır. Seyahat acentalarında çalışanların kendini iyi hissetmedikleri zamanlarda çalıştıklarında verimlilik kaybı olacağını söyleyebiliriz.

Araştırma sonucunda; presenteizm ile duygusal bağlılık arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü, zayıf ilişki bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda duygusal bağlılık arttıkça presenteizmin de arttığına ulaşılmıştır. Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlarda presenteizmin görülebileceği söylenebilir.

Sonuç olarak hem işgörenlerin hem de işverenlerin presenteizme neden olan problemlerin farkına varması gelecekteki maddi kayıpları önleyebilir. Presenteizm ve duygusal bağlılık konularında daha doğru ve net şekilde ortaya konulabilmesi açısından bu uygulamanın farklı illerde ve farklı turizm işletmelerinde işgörenlere yönelik olarak yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Allen, J. ve Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Arronsson, G. ve Gustafsson, K. (2005). Sickness Presenteeism: Prevalence, Attendance-Pressure Factors, and an Outline of a Model for Research, *JOEM*, 9(47): 958-966.
- Bakker, B. vd. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout, *Career Development International*, 1(14): 51-68.
- Bayar, A. (2016). *Eğitim Kurumlarında Presenteizm'in Azaltılmasında Ödüllendirmenin Rolü*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Baysal, İ. (2012). *Presenteeism (İşte Var Olmama Sorunu) İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Bir Uygulama*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bergström, G. vd. (2009). Sickness Presenteeism Today, Sickness Absenteeism Tomorrow? A Prospective Study on Sickness Presenteeism and Future Sickness Absenteeism, *JOEM*, 6(51): 629-638.

- Çil, B. (2008). İstatistik, *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki.*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Gautam, T. vd. (2001). Research Note Organizational commitment in Nepalese settings, *Asian Journal of Social Psychology*, 4: 239-248.
- Göl, B. (2013). *Effects of Individual Values on Intention to Quit and Affective Commitment*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İlban, M. ve Kaşlı, M. (2013). Jenerasyon Y Tüketicileri İçin Bağlılık Modeli: Havayolu Şirketleri Üzerine Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(42): 133-152.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in The Workplace:A Review and Research Agenda *Journal of Organizational Behavior*, 31 :519-542.
- Kayasandık, A. (2013). *İş-Aile Çatışması Ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Kim, J. vd. (2016). Sicknes Experiences of Korean Registered Nurses at Work: A Qualitative Study on Presenteeism, *Asian Nursing Research*,10: 32-38.
- Meyer, J. ve Allen N. (1984). Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology* , 3(69): 72-378.
- Meyer, J. ve Allen N. (1991). A Three-Component Model Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 91: 61-89.
- McClearn, D. vd. (2010). Absence management and presenteeism: the pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance, *Human Resource Management Journal*, 3(21): 311-328.
- Negiz, N. vd. (2011). İşe Bağlılık Ve İşten Tatmin Açısından Cinsiyet ve Sektörel Farklılık: Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir İnceleme (Isparta Örneği), *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(14): 207-229.
- Oruç, Ş. (2015). *Presenteizm İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.

- Özmen, G. (2011). *Presenteizm İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Pelit, E. vd. (2007). Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Akademisyenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 87-114.
- Polatçı, S. vd. (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi* 2(21): 281-292.
- Seçer, İ. (2013). SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma, *Anı Yayıncılık*, Ankara.
- Taş, Y. (2011). İş Tatmini Ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(21) :117-131.

