

İŞTE VAR OLAMAMA, İŞ TATMINSİZLİĞİ VE İŞ YÜKÜNÜN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ISPARTA İLİ ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

Gaye ATILLA*

Gizem YILDIRIM**

Havvanur BAYSAL***

Özet

Bu çalışmanın amacı, çağrı merkezi çalışanlarının işte var olamama, iş tatminsizliği ve iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır. Çalışmanın diğer amacı ise, söz konusu kavramların demografik ve diğer değişkenlerle karşılaştırılmasına bakarak anlamlılık düzeylerini tespit etmektir. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti kavramları konusunda literatür araştırılmış olup sonrasında belirtilen ilişkilere yönelik hipotezler geliştirilmiştir. Araştırmada veri oluşturulan anket formu yoluyla toplanmış olup, toplam 114 çalışandan kullanılabilir anket verisi elde edilmiştir. Elde edilen verilere, SPSS 20 programında frekans, güvenilirlik, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda; a) işten ayrılma niyeti ile işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliği arasında pozitif yönlü ve kuvvetli anlamlı bir ilişkinin b) işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetini üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, çalışanlarının işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliğinin artması durumunda işten ayrılma niyeti düzeylerinin artacağı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği, İş Yükü, İşten Ayrılma Niyeti

Jel Kodları: M500, M540

* Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, gayeatilla@sdu.edu.tr, 0000-0003-1421-917X

** Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, yldrmgizeem@gmail.com, 0000-0002-0601-7036

*** Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, havvanurbaysal@gmail.com, 0000-0002-1274-0626

Date of submission: 13-03-2019

Date of acceptance: 18-09-2019

THE EFFECT OF PRESENTEEISM, JOB DISORDERS AND THE WORK LOAD ON THE INTENTION TO LEAVE: EXAMPLE OF CALL CENTER WORKERS IN ISPARTA

Abstract

The aim of this study is to investigate the effect of call center employees on absenteeism, job dissatisfaction and workload intention to quit. The other aim of the study is to determine the meaningfulness levels by comparing these concepts with demographic and other variables. In this direction, firstly, the literature was searched on the concepts of non-existence, job dissatisfaction, workload and intention to quit, and then hypotheses were developed for the mentioned relationships. The data were collected through a questionnaire form and available survey data were obtained from a total of 114 employees. Frequency, reliability, correlation and regression analyzes were applied to SPSS 20 program. As a result of the analysis; a) a positive and strong meaningful relationship between intention to quit and non-existence, workload and job dissatisfaction b) non-existence, workload and job dissatisfaction have a statistically significant effect on intention to quit. According to these results, it can be said that the level of intention to quit will increase if the employees' absence, job load and job dissatisfaction increase.

Key Words: Presenteeism, Job Dissatisfaction, Workload, Intention To Leave

Jel Codes: M500, M540

I. GİRİŞ

Çalışma yaşamında son yıllarda, işe devamsızlık (*absenteeism*) olarak adlandırılan “hastayım bugün işe gelemeyeceğim” durumu, yerini işte var olamama (*presenteeism*) olarak adlandırılan “hastayım ama ofisteyim” durumuna bırakmaya başlamıştır. Bu durum ise, çalışan, işletme ve toplum açısından ciddi maliyetler ortaya çıkarmaktadır (Çiftçi, 2010: 154). Schaufeli ve Bakker (2004: 296), her işin yerine getirilmek zorunda olunan belirli sorumlulukları bulunduğunu öne sürmekte, bu nedenle çalışanlar sağlıklı olmadıkları zamanlarda da işlerinin başında olmakta, ama verimliliklerinde büyük düşüşler yaşamaktadır.

Bir örgütün günümüzün gelişen rekabet ortamında varlığını devam ettirebilmesi örgütün verimliliği yanında çalışanlarının verimliliğine bağlıdır. Örgütlerde rekabet avantajı sağlayan en önemli hususlardan birisi de bilgi birikimi yüksek ve yetenekli çalışanların var olmasıdır (Erdem vd., 2016: 773). İş hayatında insan, istediği işi kendi bilgisi ve yeteneğine göre elde ettiği takdirde, işinde ve işyerinde daha verimli çalışmaktadır. Kendisine uygun bir işyeri sunulmayan, aynı zamanda maddi ve manevi ihtiyaçları tatmin edilmeyen çalışanlar, olumsuz bir takım tutumlara sahip olmaktadır (Tanrıverdi, 2006: 2). İşlerinin devamı ve geleceğine ilişkin olarak olumsuzluk ve kaygılar hisseden çalışanların, örgütlerine olan güven ve tatminleri olumsuz yönde etkilenmektedir. İçinde buldukları psikolojik durum itibarıyla uygunsuz iş

davranışları sergileyebilmekte ve çalışanlar kendilerini daha rahat hissedebilecekleri alternatif iş arayışı içerisine girebilmektedirler (Poyraz ve Kama, 2008: 144).

Bu araştırmada çağrı merkezinde çalışan çalışanların iş yaşantıları üzerinde önemli rol oynayan işte var olamama, iş tatminsizliği ve iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Bu bağlamda öncelikle işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti kavramları açıklanarak aralarındaki ilişkiler kurgulanmış, daha sonra ise çağrı merkezinde çalışmakta olan çalışanlardan seçilen uygun bir örneklem üzerinde gerçekleştirilen bir araştırma ile faktörler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

II. LİTERATÜR

Bu başlık altında işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti kavramlarının tanım, önem ve literatürdeki araştırma çerçevesi ele alınmaya çalışılacaktır.

II.I. İşte Var Olamama (*Presenteeism*)

İşte var olamama kavramı, Türkçede var olma, orada bulunma ve görünüş anlamına gelen presence kelimesinden türemiştir. *Presenteeism*'in görünürde ya da fiziksel olarak var olma haline işaret ettiği anlaşılmaktadır. *Absenteeism* “absence” kelimesinden türetilmiştir. “Absence” yokluk, bulunmama, devamsızlık anlamlarına gelmektedir. Kelime anlamından yola çıkarak *absenteeism* ise fiziksel anlamda orada bulunmamaya ve devamsızlık sorununa işaret ettiği söylenebilir (Çiftçi, 2012: 155).

İşte var olamama, hasta haldeyken çalışmayı sürdürme ve bu durumun sonucunda verimliliğin düşmesiyle meydana gelen bir eylemdir (Arslaner ve Boylu, 2015: 125). Çalışanların hem işlerini kaybetme hem de kariyerlerindeki hedeflerine ulaşamama korkusundan dolayı iş yerinde bulunamayacak durumda olmalarına rağmen işe gitmeleri ve bunun sonucunda performans düşüklüğü nedeniyle verimi düşürmeleri şeklinde de tanımlanmaktadır (Güdü Demirbulat ve Bozok, 2015: 8).

İşte var olamamaya dair literatürde iki temel yaklaşım bulunmaktadır. Birinci yaklaşım; çalışanların baskılar sebebiyle oldukça uzun saatler çalışması ya da uzun zaman işyerinde olmalarıdır. İkinci yaklaşım ise; çalışanın işte olmasına engel teşkil edecek sağlık sorunları bulunmasına rağmen işyerine gitmesidir (Ertürk, vd., 2017: 194). İşte var olamama; örgütlerde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bu olumsuz etkiler örgütlerde iki şekilde görülmektedir. Birincisi; hasta çalışanların daha çok zaman ve güç harcaması sağlıklı çalışanlara oranla fazla

37 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

olacağından bireysel performans düşülebilmektedir. İkincisi ise; hasta çalışanların iş arkadaşlarına hastalıkları bulaştırabileceği için, toplu performansın azalmasına sebep olabilmektedir (Erbaş ve Yeşiltaş, 2017: 124).

Günümüzde örgütler için en önemli unsurun insan olduğu göz önünde bulundurulduğunda insandan kaynaklanan sorunların da örgütler için en önemli sorunlar olduğu söylenebilir. İşte var olamama (*presenteeism*) güncel bir sorun olmasına rağmen, yeni ortaya çıkmış bir sorun değildir. Ancak işe devamsızlık sorununun sürekli araştırılmasına karşın işte var olamama sorunu yeni araştırılmaya başlanmıştır. Bunun nedeni ise işte var olamama sorununun sebep olduğu maliyetlerin yeni yeni farkına varılmasıdır (Anık Baysal ve Şenkayas, 2014: 136). İşte var olamama sorunu birçok disiplin açısından önem taşımaktadır. İktisatçılar, işletmeciler, sağlık sorunları ile ilgili araştırma yapanlar ve sosyal politikacılar tarafından ayrıntılı analizlerin yapılmasını gerektiren bir sorun alanı olarak görülmekte, genellikle örgütlerde verimlilik kaybının önlenmesi vurgusuyla ele alınmaktadır (Anık Baysal, 2012: 5).

II.I.I. İşte Var Olamamanın Nedenleri

İşte var olamamanın nedenlerini üç şekilde sınıflandırmak mümkündür.

1. **Kişisel kaynaklı işte var olamama:** Kişisel faktörler arasında sayılan bazı psikolojik faktörlerin işte var olamama üzerinde etkisi bulunmaktadır (Kandemir, 2014: 27). Kişiliğine uygun bir işi üstlenmeyen çalışan mutsuz olacaktır. Kişilikleriyle uygun işlerde çalışanlar, uygun olmayan işlerde çalışanlara göre daha başarılı ve daha mutlu olmaktadır. Yöneticilerin çalışanları kişiliklerine uygun pozisyonlara yerleştirmeleri iş sağlığı açısından önemlidir (Coşkun, 2012: 13).
2. **İş ortamından kaynaklanan işte var olamama:** Çalışanların performanslarını iş tatmini, çalışma süresi, çalışma şekli, yönetim tarzı gibi örgütsel faktörler doğrudan etkilemektedir. Çalışma koşullarının sağlıksız olması ve etkin olmayan liderlik şekli işte var olamamaya neden olmaktadır (Çiftçi, 2012: 157).
3. **İşin gereğinden kaynaklanan işte var olamama:** İşyerlerinde daha fazla çalışan istihdam etmek yerine mevcut çalışanlara ek sorumluluklar yüklenmektedir. Çalışan yetersizliği sonucu kişilere yüklenmiş olan sorumluluk fazla iş yüküne neden olmaktadır. Bu nedenle çalışanlar fazla iş yükünün altında ezilmekte, bu da çalışanların hem beden hem de ruh sağlıklarını tehdit etmektedir (Coşkun, 2012: 4).

II.II. İş Tatminsizliği

İş tatmini, genellikle çalışanların işe ve iş ortamına karşı gösterdikleri davranışlardır. İş tatmini, çalışanın iş ortamındaki tecrübelerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülmektedir. İş tatminini sağlayan faktörler kişiye ve işe bağlı faktörler şeklinde sınıflandırılabilir. Çalışanın sahip olduğu kişiliğe bağlı olarak, değer yargıları ve inançları bulunmaktadır. Kişinin iş hayatı ve tecrübeleri de iş tatminini belirlemede bir faktördür. Çalışma hayatına yeni başlamış, iş deneyimi az olan kişilerde genellikle gerçekçi olmayan istekler olmaktadır. Bu da tatminsizliklerle sonuçlanmaktadır (Tanrıverdi, 2006: 2).

Çalışan, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğunda, iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, çalışanın işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına neden olmaktadır (Akıncı, 2002: 3). Turnage ve Spielberger (1991)'e göre örgütlerde iş stresini oluşturan faktörler; görev talepleri, aşırı iş yükü, iş güvenliği, karar alma sürecine katılım, çalışanların yeteneklerini kullanamamalarıdır. Gignac ve Applebaum (1997) ise yaptıkları araştırmada; örgütlerde iş stresi kaynağı olarak; örgütsel değişim, yönetim politikaları, liderlik davranışı, rol çatışması, kontrol eksikliği, ruhsal sağlık durumlarına dikkat çekmişlerdir. Bu faktörlerde oluşan herhangi bir olumsuz durum ve algılama, çalışanlar üzerinde iş tatminsizliğine dolayısıyla da sorun ve şikâyetlere yol açmaktadır (Akt. Tanrıverdi, 2006: 3).

İş tatmini dinamik bir olgudur ve yöneticiler bir kez iş tatminini sağlayıp bu konuyu birkaç yıl göz ardı edemezler. İş tatmini hızlı elde edilebildiği gibi, hızlı bir şekilde de iş tatminsizliğine dönüşebilmektedir. Bir iş yerinde koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatmininin düşük olmasıdır. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer almaktadır (Demir, vd., 2008: 140). Groor ve Brink (1999)'e göre çalışma koşulları, işin niteliği gibi pek çok örgüt içi çevresel etmenin olumsuzluğu nedeniyle işinden tatminsizlik duyan bireylerde çeşitli psikosomatik rahatsızlıklar ortaya çıkarmaktadır. Mide rahatsızlıkları kas katılaşmaları, çok çeşitli ağrılar uyumsuzlukta olduğu gibi doyumsuzluklarda da görülebilmektedir (Akt. Turan ve Parsak, 2011: 6). Çalışan, iş hayatında gerekli doyumunu sağlayamadığı takdirde örgütler ve çalışan bir takım olumsuz davranışsal sonuçlarla karşılaşır. Verimliliğin olumsuz etkilenmesi, işe bağlılığının azalması, düşük örgüt sadakati, yabancılaşma, çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığının bozulması, toplumun gelişmesine olumsuz etkide bulunması gibi etkilere yol açtığından söylenilebilir ki, iş tatmini sonuçları yalnız bireysel değil aynı zamanda da örgütsel ve toplumsaldır (Bayrak Kök, 2006:294-295 ; Turan ve Parsak, 2011: 6).

39 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

II.II.I. İş Tatminsizliğinin Yarattığı Sorunlar ve Davranış Bozuklukları

İş tatmini başarıya olumlu etki yaparak, çalışanlarda hem devamsızlık hem de işten ayrılma niyetlerini azalttığı gibi, iş tatminsizliği de bazı olumsuz tepkiler yaratmaktadır. Bu tepkiler dört başlık altında incelenmektedir. Bunlardan birincisi olan, *çıkış tepkisi*; yeni bir iş aramayı ve istifa etmeyi içeren bir davranıştır. İkincisi, *söz hakkı tepkisi*; yöneticilerle problemleri tartışarak örgütün bazı koşullarını düzeltmeye çalışan davranıştır. Üçüncüsü, *sadakat tepkisi*; örgüt dışından gelen eleştirilere karşı savunmacı konuşarak koşulların düzelmesini bekleyen davranıştır. Son tepki olan, *ihmal tepkisi* ise; örgüt içi koşulların daha kötüye gitmesine izin vererek işe devamsızlığı ve geç kalmayı içeren davranıştır (Robbins ve Judge, 2015: 83-84).

Ulaşılmak istenen bir amacın veya bir isteğin gerçekleşmesinden doğan ruhsal durumlar, beşeri anlaşmazlıklara ve bunun sonucunda örgütte çalışma düzenini bozan çatışmalara neden olmaktadır. İstenilen amaçlara varılmasına engel olan müdahaleler; psikolojik tatminsizliğin kaynağı ve anormal davranışlarda bulunmanın nedeni olmaktadır. Tatminsizliğin doğurduğu belli davranış bozuklukları sonucunda; saldırgan davranışlar, geriye yönelik veya dönüş davranışları, tekrar denenmek istenen sabit davranışlar bazen de olaylara kaderci yaklaşım davranışları ortaya çıkabilmektedir (Tanrıverdi, 2006: 6-7).

II.III. İş Yükü

İş yükü, çalışanların iş yapma performanslarına ve işe ilişkin algılarını etkileyen farklı türden bir baskı durumudur. İş yükü, bir işyerinde çalışanların yapmakla sorumlu olduğu iş bütünüdür. Kişinin günlük iş yükü, bir gün içinde yapmakla sorumlu olduğu işlerin toplamı anlamına gelmektedir. Bununla birlikte iş yükü çalışan üzerinde baskı oluşturan ve çalışanın normal şartlarda yürüttüğü işten fazla iş yüklenmesi durumunu kapsamaktadır (Baltacı, 2017: 103).

İş yükü fiziki ve zihinsel olarak çalışanı yoran, sosyal hayatını, bireysel performansını, çalışanın sağlık durumunu olumsuz yönde etkileyen, bireylerin odaklanma sorunu yaşaması ve bunun sonucu olarak hata yapma, verimliliğin ve etkinliğin düşmesi gibi olumsuz etkilere neden olan bir süreç olarak da tanımlanabilmektedir (Tatlı ve Akın, 2017: 51). İnsan; fiziksel, zihinsel ve duygusal, sınırlar içinde yaratılmış bir varlıktır. Bireylerin yetenekleri ile işi için kendisinden beklenenlerin uyumu kişinin işinde başarılı olabilmesinin ön koşuludur. Bir işin bir kişiye verilmesinde kişinin özellikleri ile işin gerektirdiği özelliklerin karşılaştırılması gerekmektedir. Yani iş yaşamında çok önemli bir kural olan “işe göre adam” ergonomik çıkarlar bakımından

da öncelikli olarak dikkat edilmesi gereken bir husustur. Diğer yandan iş yükündeki uyumsuzluk, kişilerin becerilerinin yetersiz kaldığı yanlış iş seçimlerinden de kaynaklanabilmektedir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 48).

Bireyin normal zaman dilimi ve yetenekleriyle yapabileceği işten daha fazla bir işle yükümlü olması olarak da ifade edilen aşırı iş yükü niceliksel veya niteliksel olarak söylenebilir. Niceliksel olarak; bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zaman yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması söz konusu olmaktadır (Erdem vd., 2016: 774). Niteliksel olarak ise; kişi tekrar eden, zekâ, bilgi ve becerilerin kullanılmadığı rutin işlerle görevlidir. Kişide monotonlaşmaya neden olan böyle bir görevi yerine getirmek ise, sürekli aynı işi yapmaktan dolayı can sıkıntısına ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49).

II.III. I. İş Yüküne Etki Eden Faktörler

İş biliminde, iş yükü konusu fiziksel faktörler, zihinsel faktörler, çevresel faktörler ve konumsal faktörler şeklinde dört grupta sınıflandırılmaktadır.

- **Fiziksel faktörler:** Çalışan sağlığını, performansını, verimini olumsuz yönde etkileyen faktörlerdir. Fiziksel çalışma ortamlarının işe uygunluğunun çalışan tatminini olumlu yönde etkilediği bilinmektedir.
- **Zihinsel faktörler:** Hesaplama, karar verme ve iletişim kurma gibi zihinsel faaliyetlerin yerine getirilmesi sürecinde algılanan iş yüküne bağlı faktörler olarak ifade edilmektedir. Çalışanların işe karşı odaklanma düzeylerini düşürerek, devamsızlık, hata yapma ve doyumumsuzluk gibi durumları ortaya çıkartarak yıkıcı bir hal alabilmektedir (Erdem vd., 2016: 775).
- **Çevresel faktörler:** Sıcaklık, aydınlatma, gürültü, titreşim, toz ve gaz gibi bazı zararlı maddeler çalışma ortamında olumsuzluk yaratan çevresel iş yükü faktörleridir.
- **Konumsal faktörler:** Vücut duruşlarına bağlı olarak gelişen, vücut hareketlerinin tersliği ve elverişsiz konumdan dolayı algılanan iş yükü faktörleridir (Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343).

II.IV. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanların çalışma koşullarından yeterli doyumluk seviyesine ulaşamama durumunda gösterdikleri yıkıcı ve etkin bir eylem olarak tanımlanmaktadır (Rusbult vd., 1988: 599). Çalışanların gönüllü olarak işten ayrılmalarına neden olan süreci anlamak,

41 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

örgütsel etkililiği artırmak ve çalışanları örgüte bağlı kılmak için gerekli politikaları yenilemek gerekmektedir (Çekmecelioğlu, 2006: 157).

Bir çalışanın kendi isteğiyle işini bırakmasına etkisi olan işten ayrılma niyeti, zamanında örgütler tarafından tespit edilerek önlem alınmazsa örgütlere önemli maliyetler getirebilmektedir. Bu olumsuz etkilere ve maliyetlere bakıldığında bir çalışanın işten ayrılmasının; hem nitelikli bir insan gücünün kaybı hem de yerine yeni bir çalışana işe alma, eğitime ve uyum sağlama açısından olumsuz etkileri bulunmaktadır (Şahin, 2011:277). İş yerinden ayrılma veya düşünce-davranış eylemleri arasındaki geçici ilişkiyi kurma ile sonuçlanan ve karar verme sürecini kapsayan işten ayrılma niyeti, çeşitli faktörlerden kaynaklanmaktadır. Bu faktörler; yaş, cinsiyet, görev süresi, tazminat, eğitim ve iş piyasası yapısıdır (Sökmen ve Şimşek, 2016: 611).

Örgütler açısından maliyet getirici ve zaman kaybettirici olan, aynı zamanda örgütteki çalışma grupları arasındaki sosyal ilişkileri zedeleyerek, çalışanların morallerini bozan ayrılma davranışının bir önceki basamağı olan işten ayrılma niyeti, çalışanın işinden henüz ayrılmamış olması ve örgütte kalması, örgüt için oldukça önemlidir (Poyraz ve Kama, 2008: 149). İşten ayrılmaların yüksek olduğu örgütlerde yaşanan olumsuzluklar arasında; yetenekli iş gücünü kaybetme olasılığının sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz yönde etkilemesi, yeni işe alınacak olan çalışanlara verilecek eğitim, işe alım maliyetleri, yeni gelenler ile yaşanacak ilişkinin belirsizliğinden doğan endişe (Polat ve Meydan, 2010: 153), örgüt kültürü ve değerleri, iş/rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları, ödüllendirme yapıları ve ücret (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160) gibi faktörler yer almaktadır.

İyi eğitilmiş, konusunda uzman bir çalışanın işten ayrılmasıyla birlikte, örgüt açısından onun yetiştirilmesi için katlanılan maliyetler boşa harcanan zarara dönüşmektedir. Bu yüzden konularında yetişmiş çalışanların tatmin ve bağlılıklarının sağlanarak, ayrılma niyetinin oluşmasına engel olunmalıdır. Söz konusu çalışanların örgüt içerisinde kalmasını sağlayarak, örgütün verimlilik ve etkinliği artırılmaya çalışılmalıdır (Poyraz ve Kama, 2008: 149).

Literatürde işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin bir arada ele alındığı çalışma olmamasından dolayı, söz konusu değişkenlerin farklı değişkenlerle çalışıldığı bazı araştırma bulguları aşağıda verilmiştir.

Cankül vd. (2017)'nin araştırma sonuçları yiyecek içecek işletmelerinde çalışan kadınların işte var olamama düzeylerinin yüksek olduğunu ve işte var olamama düzeyini en

fazla örgütsel faktörlerin etkilediğini ve demografik değişkenlere göre farklılık oluşturduğunu göstermiştir.

Keser (2006: 115)'in çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada, çalışanları iş doyumu düzeyi düşük, iş yükü düzeyleri ise yüksek bulunmuştur.

Okan ve Özbek (2016: 218)'in sağlık çalışanları üzerindeki çalışmada iş-aile çatışmasının ve iş stresinin, iş yükü ile iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde ara değişken olarak rol oynadığı görülmektedir. Söz konusu ara etkiler, iş yükü ile iş tatminsizliği arasındaki ilişki için bir dolaylı etki şeklinde ortaya çıkarken, iş-aile çatışması ve stres, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide bir aracı değişken olarak rol oynamaktadır.

Temple Newhook (2012: 666)'un Kanada'daki ilköğretim öğretmenlerinin iş yüklerini incelemek amacı ile yaptığı çalışmada; görev günlüğü kullanmanın iş yükü azaltılmasında etkili bir yöntem olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yazıcıoğlu (2009: 246)'nun çalışmada, konaklama işletmelerinde kuruma duyulan güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel güvenle iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki söz konusu iken işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki söz konusudur. Aynı zamanda örgütsel güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur. Buna göre örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyeti düşük olmakta tersi durumda ise yüksek olmaktadır.

Yukarıda ifade edilen örgütsel tutum ve davranışlara ilişkin araştırma bulguları bu ilişkileri desteklemekle birlikte, çalışanların işte var olamama, iş tatminsizliği ve iş yükünün işten ayrılma niyeti sürecindeki etkilerini ortaya çıkarmak amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₁: İşte var olamamanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

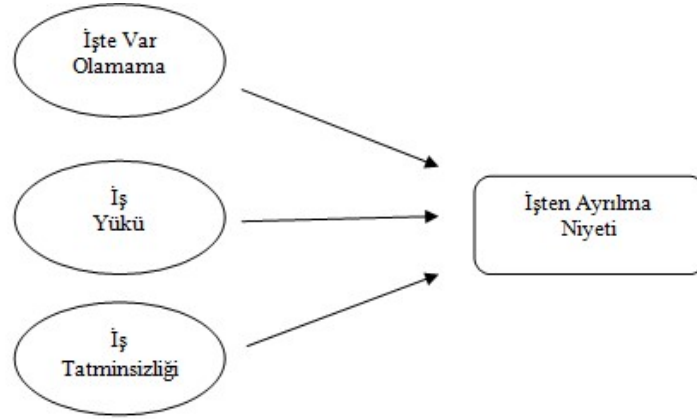
H₂: İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

H₃: İş tatminsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

III. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

III.I. Araştırmanın Amacı

Araştırmada işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında bir ilişki olabileceği varsayımından hareketle çağrı merkezi çalışanlarının bu davranış düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda işte var olamama, iş tatminsizliği ve iş yükü boyutlarının bağımsız değişken, işten ayrılma niyetinin bağımlı değişken olduğu araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil I. Araştırma Modeli

III.II. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Isparta ilinde faaliyet gösteren 32NET Çağrı Merkezinde çalışan yaklaşık 250 çalışan oluşturmaktadır. Bu çağrı merkezinde 5 çeşit vardiya sistemi bulunmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, sabah (07:00-14:00 saatleri arası) ve akşam (17:00-02:00 saatleri arası) vardiyalarında çalışanlar arasından kolayda örneklem yöntemi ile seçilen bireyler oluşturmaktadır. Sabah ve akşam vardiyaları, çalışma yoğunluğunun daha fazla olduğu vardiyalardır. Sabah vardiyasında ortalama 65 kişi, akşam vardiyasında ise yine ortalama 65 kişi çalışmaktadır. Bu örneklem çerçevesinde 130 çalışana anket formları dağıtılarak araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlamaları istenmiştir. Anketleri doldurarak teslim eden personel sayısı 117 olurken, bu anketlerden 3 tanesi eksik doldurulma ve güvenilir olmadığı gerekçesiyle elenmiş, kalan 114 anket analizlerde kullanılmak üzere veri tabanı oluşturulmasında kullanılmıştır.

III.III. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada işte var olamama’yı ölçmek amacıyla; Koopman vd. (2002) tarafından geliştirilen ve Coşkun ile Akdur (2012)’un Türkçe’ye uyarlamış olduğu ve 6 ifadeden oluşan

“Stanford Presenteeism Ölçeği (SP 6)” kullanılmıştır. İş tatminsizliğini ölçmek için; Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh’in (1983) çalışmalarında yer alan 3 ifadeli iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İş tatminini ölçen ifadeler Okan ve Özbek (2016) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış ve olumsuz ifadelerle dönüştürülmüştür. İş yükünü ölçmek için; Caplan vd. (1980) tarafından geliştirilmiş ve Ay ile Aksoy (2014) tarafından düzenlenmesinin yapıldığı 11 ifadeli “İş Yükü Ölçeği” kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetini ölçmek için ise; Lichtenstein vd. (2004) tarafından geliştirilmiş olan ve Okan ile Özbek (2016) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış 3 maddelik “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır. Katılımcılardan her bir ifadeyi 5’li Likert ölçeği kullanarak derecelendirmeleri istenmiştir. Buna göre “5=Kesinlikle Katılıyorum”; “4=Katılıyorum”; “3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”; “2=Katılmıyorum”; “1=Kesinlikle Katılmıyorum” algısına denk gelmektedir. Araştırmada soru formu aracılığı ile toplanan veriler SPSS 20.0 veri analizi paket programıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmeden önce, verilerin Skewness ve Kurtosis testine bağlı olarak normallik analizleri yapılmıştır. Analiz sonucunda verilerin normal dağılıma uyduğu görüldüğünden, çalışmada parametrik testler kullanılmıştır.

IV. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN BULGULAR

IV.I. Demografik ve Diğer Bulgular

Anketlere verilen cevaplar, tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde, ikili karşılaştırma, vb.) kullanılarak analiz edilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo I. Çağrı Merkezi Çalışanlarına İlişkin Demografik ve Diğer Bulgular

<i>Değişkenler</i>		<i>N</i>	<i>Yüzde (%)</i>	<i>Değişkenler</i>		<i>N</i>	<i>Yüzde (%)</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	89	78,1	<i>Medeni Durum</i>	Evli	19	16,7
	Erkek	25	21,9		Evli Değil	95	83,3
<i>Yaş</i>	19-23	47	41,2	<i>Kıdem</i>	0-11 Ay	38	33,4
	24-29	53	46,4		12-24 Ay	50	43,5
	30-37	14	12,4		25- 36 Ay	26	23,1
<i>Eğitim</i>	Lise	37	32,5	<i>Çalışma Saatleri</i>	07:00-14:00 Arası	68	59,4
	Önlisans	58	50,9		17:30-02:00 Arası	46	40,4
	Lisans	19	16,7				
<i>Çalışma Mekânı</i>	Düzenli	84	73,7	<i>Mola Süresi</i>	Yeterli	8	7,00
	Düzenli Değil	30	26,3		Yeterli Değil	106	93,00
<i>Fiziksel Sağlık</i>	Olumsuzluk Yok	78	68,4	<i>Mesai Saatleri</i>	Uygun	45	39,5
	Olumsuzluk Var	36	31,6		Uygun Değil	69	60,5
<i>Malzemeler</i>	Yeterli	83	72,8				
	Yeterli Değil	31	27,2				
<i>Toplam</i>		114		<i>Toplam</i>		114	100.0

45 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların %78,1'inin kadın olduğu görülmektedir. %16,7'si evli olan katılımcıların %50,9'u ön lisans mezunudur. Yaşları 24-29 arasında olan çalışanlar, toplam çalışanların %46,4'ünü oluşturmaktadır. Katılımcıların yaklaşık %75'i iki yıldan daha az bir süre bu işyerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %59,4'ü 07:00-14:00 vardiyasında çalışmaktadır. Katılımcıların %73,3'ü çalıştıkları mekânın, kendilerinin fiziksel sağlıklarını gözetecek şekilde düzenlendiğini ve %68,4'ü de çalıştıkları mekânda fiziksel sağlıklarını olumsuz etkileyecek herhangi bir olumsuzluğun olmadığını belirtmişlerdir. Yaklaşık %73'ü çalışmaları sırasında kullandıkları malzemelerin işlerini kolaylaştırdığını düşünen katılımcıların %93'ü verilen mola süresini yetersiz bulurken, %60,5'i mesai saatlerinin uygun olmadığını düşünmektedir.

IV.II. Faktör Analizi

Katılımcıların anketlerdeki ifadelerine verdikleri yanıtlardan yararlanılarak, bu ifadelerin ölçmeyi hedeflediği değişkenleri kendi aralarında sınıflandırmak için temel bileşenler analizi-varyans maksimizasyonu yöntemi ile keşifsel faktör analizleri (KFA) gerçekleştirilmiştir. Faktör analizinin öncesinde verinin faktör analizine uygunluğunun testi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi değerinin 0,50 üzerinde olması ve Bartlett küresellik testinin 0.05 önem derecesinde anlamlı olması kriterlerinin yerine gelip gelmediği kontrol edilmiştir.

IV.II.I. İşten Ayrılma Niyeti, İşte Var Olamama, İş Yükü ve İş Tatminsizliğine İlişkin Faktör Analizi

İşten ayrılma niyeti seviyelerini saptamak amacıyla katılımcılara yöneltilen 3 soruya, işte var olamama seviyelerini saptamak amacıyla katılımcılara yöneltilen 6 soruya, iş yükü seviyelerini saptamak amacıyla katılımcılara yöneltilen 11 soruya ve iş tatminsizliği seviyelerini saptamak amacıyla katılımcılara yöneltilen 3 soruya faktör analizi yapılmıştır. Ortaya çıkan faktör yükleri Tablo 2'de görülmektedir.

İşten ayrılma niyetinin faktör yükleri toplam varyansın % 85,271'inin açıklamaktadır. İşte var olamamanın faktör yükleri toplam varyansın % 63,126'sını açıklamaktadır. İş yükünün faktör yükleri toplam varyansın % 57,475'ini açıklamaktadır. İş tatminsizliğinin faktör yükleri toplam varyansın % 85,482'sini açıklamaktadır. KMO değerleri 0.50'den yüksek ve Bartlett's test değerleri ise anlamlıdır.

Tablo II. Faktör Yükleri Matrisi

DEĞİŞKENLER	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma Niyeti (Varyansı açıklama oranı: %85,271; KMO: 0,754; p: 0,000)	
M1: Büyük ihtimalle gelecek yıl dolaylarında bu işten ayrılacağım.	0,934
M2: Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	0,926
M3: Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0,910
İşte Var Olamama (Varyansı açıklama oranı: %63,126; KMO: 0,624; p: 0,000)	
M1: Sağlık sorunlarım nedeni ile işle ilgili streslerle başa çıkmak çok daha zor.	0,881
M2: İşimdeki zor görevleri sağlık sorunlarıma rağmen bitirebilirim.	0,855
M3: Sağlık sorunlarım işimden zevk almamı engeller.	0,824
M4: Sağlık sorunlarım nedeni ile bazı işleri bitirme konusunda ümitsiz hissediyorum.	0,784
M5: İşte sağlık sorunlarıma rağmen hedeflerime odaklanabiliyorum.	0,741
M6: Sağlık sorunlarıma rağmen bütün işlerimi bitirecek kadar enerjiliyim.	0,479
İş Yükü (Varyansı açıklama oranı: %57,475; KMO: 0,709; p: 0,000)	
M1: İşimi çok “hızlı” yapmam gerekmektedir.	0,906
M2: İşime çok sık yoğunlaşmam gerekmektedir.	0,883
M3: Çok sık, işimden başka sorumluluklarıma vakit bulamadığımı hissediyorum.	0,833
M4: Çok sık, bütün gayretime rağmen “daha yapılacak çok işim var” diyorum.	0,772
M5: İşimi yaparken, çok sık yavaşlayabilirim.	0,765
M6: İş yüküm çok fazladır.	0,754
M7: İş arkadaşlarım ve üstlerim benden çok fazla çalışmamı beklemektedir.	0,749
M8: Bütün işimi tamamlamak için çok zamana ihtiyacım vardır.	0,570
M9: Yapmakla sorumlu olduğum iş, proje ve görevlerim çoktur.	-0,563
M10: Ağır iş tempoları arasında dinlenmek için çok fazla zamanım vardır.	0,528
M11: İşimle ilgili olarak düşünmek ve yerine getirmek için yeterli zamanım vardır.	0,467
İş Tatminsizliği (Varyansı açıklama oranı: %85,482; KMO: 0,725; p: 0,000)	
M1: Genel olarak işimden hoşlanmıyorum.	0,951
M2: Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanmıyorum.	0,926
M3: Her şeyi hesaba kattığımda, işimden memnun değilim.	0,896

IV.III. Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin sahip olması gereken özelliklerden birisi olan güvenilirlik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (Ercan ve Kan, 2004: 212). Araştırmada tüm ölçekler için güvenilirlik testi olarak Cronbach alfa katsayısı kullanılmıştır. Güvenilirlik katsayısı, 0 ve 1 arasında değer alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artar. Yani $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek güvenirligi düşük, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir, $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Kalaycı, 2005: 404-405). Buna göre işten ayrılma niyeti ölçeğinin tümüne ilişkin Cronbach Alfa (α) katsayısı 0.915, işte var olamama ölçeğine ilişkin katsayı 0.577, iş yükü ölçeğine ilişkin katsayı 0.601 ve iş tatminsizliğine ilişkin katsayı ise 0.915'dir. Bu bağlamda işten ayrılma niyeti ve iş tatminsizliği ölçeğinin yüksek derecede güvenilir ölçek aralığında ve iş yükü ölçeğinin de oldukça güvenilir aralıkta olduğu saptanmıştır. İşte var olamama ölçeğinin ise oldukça güvenilir ölçek aralığına çok yakın bir değerde olduğu görülmüştür.

IV.IV. İşte Var Olamama Boyutu

Analizlerin yapılabilmesi için ilk olarak Skewness ve Kurtosis normallik testi yapılmış, ardından verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir. Bağımsız değişkenlerin işte var olamama, iş tatminsizliği, iş yükü ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ölçmek için parametrik testler kullanılmıştır. İşte var olamamanın değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için analizler yapılmış, çağrı merkezi çalışanlarının işte var olamama boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 3'de gösterilmiştir. Anlamlılık düzeylerine bakıldığında cinsiyet ($t=-0.234$, $p=0.815$), medeni durum ($t=0.690$ $p=0.492$), eğitim ($F=2.417$, $p=0.094$), kıdem ($F=0.677$, $p=0.881$), çalışma saatlerinin ($t=0.169$, $p=0.866$) ve diğer değişkenlerin işte var olamama boyutu açısından anlamlı bir fark yaratmadığı ortaya konmuştur.

Tablo III. İşte Var Olamama Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

	<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>t / F</i>	<i>p</i>
Cinsiyet	Kadın	89	3,168	0,681	-0,234	0,815
	Erkek	25	3,206	0,844		
Medeni Durum	Evli	19	3,280	0,737	0,690	0,492
	Evli Değil	95	3,156	0,714		
Eğitim	Lise	37	3,018	0,829	2,417	0,094
	Önlisans	58	3,186	0,66		
	Lisans	19	3,456	0,574		
Kıdem	0-11 Ay	38	3,297	0,662	0,677	0,881
	12-24 Ay	50	3,086	0,746		
	25- 36 Ay	26	2,861	0,652		
Çalışma Saatleri	07:00-14:00 Arası	68	3,186	0,672	0,169	0,866
	17:30-02:00 Arası	46	3,163	0,774		
Çalışma Mekânı	Düzenli	84	3,208	0,694	0,782	0,436
	Düzenli Değil	30	3,088	0,781		
Fiziksel Sağlık	Olumsuzluk Yok	78	3,177	0,688	0,010	0,992
	Olumsuzluk Var	36	3,175	0,784		
Malzemeler	Yeterli	83	3,112	0,719	-1,582	0,116
	Yeterli Değil	31	3,349	0,69		
Mola Süresi	Yeterli	8	3,020	0,392	-0,637	0,525
	Yeterli Değil	106	3,188	0,735		
Mesai Saatleri	Uygun	45	3,044	0,628	-1,605	0,111
	Uygun Değil	69	3,263	0,760		

IV.V. İş Tatminsizliği Boyutu

İş tatminsizliği boyutunun diğer değişkenlere göre fark yaratıp yaratmadığının tespiti için analizler yapılmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarının iş tatminsizliği boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 4'te gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında sadece çalışanların mesai saatlerinin uygun olup olmadığı hakkındaki fikirleri iş tatminsizliği için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı saptanmıştır. Bu durumda mesai saatlerinin uygun olmaması çalışanlarda iş tatminsizliğine yol açmaktadır yorumu yapılabilir.

49 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Tablo IV. İş Tatminsizliği Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

	<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>t / F</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	89	2,906	1,075	-0,355	0,723
	Erkek	25	3,000	1,446		
<i>Medeni Durum</i>	Evli	19	2,754	1,413	-0,708	0,480
	Evli Değil	95	2,961	1,108		
<i>Eğitim</i>	Lise	37	2,513	1,055	3,760	0,802
	Önlisans	58	3,16	1,16		
	Lisans	19	3,017	1,193		
<i>Kıdem</i>	0-11 Ay	38	3,097	0,928	1,590	0,881
	12-24 Ay	50	2,710	3,011		
	25- 36 Ay	26	3,316	3,316		
<i>Çalışma Saatleri</i>	07:00-14:00 Arası	68	3,004	1,156	0,872	0,595
	17:30-02:00 Arası	46	2,811	1,168		
<i>Çalışma Mekânı</i>	Düzenli	84	2,714	1,085	-3,425	0,329
	Düzenli Değil	30	3,522	1,173		
<i>Fiziksel Sağlık</i>	Olumsuzluk Yok	78	2,747	1,093	-2,479	0,126
	Olumsuzluk Var	36	3,314	1,221		
<i>Malzemeler</i>	Yeterli	83	2,787	1,075	-2,137	0,057
	Yeterli Değil	31	3,301	1,309		
<i>Mola Süresi</i>	Yeterli	8	2,208	1,111	-1,835	0,983
	Yeterli Değil	106	2,981	1,150		
<i>Mesai Saatleri</i>	Uygun	45	2,422	0,888	-3,990	0,011
	Uygun Değil	69	3,256	1,203		

IV.VI. İş Yükü Boyutu

İş yükü boyutunun değişkenlere göre arasında fark olup olmadığının tespiti için analizler yapılmış olup, çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 5'te gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında tıpkı iş tatminsizliği boyutunda olduğu gibi çalışanların mesai saatlerinin uygun olup olmadığı hakkındaki fikirleri iş yükü için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı

görülmüştür. Yani çalışanlara göre mesai saatlerinin uygun olmaması, çalışanlarda hem iş tatminsizliği hem de iş yükü algısını oluşturmaktadır.

Tablo V. İş Yükü Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

	<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>t / F</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	89	3,209	0,533	-0,165	0,869
	Erkek	25	3,229	0,504		
<i>Medeni Durum</i>	Evli	19	3,282	0,535	0,621	0,536
	Evli Değil	95	3,200	0,525		
<i>Eğitim</i>	Lise	37	3,238	0,517	1,189	0,308
	Önlisans	58	3,15	0,513		
	Lisans	19	3,358	0,572		
<i>Kıdem</i>	0-11 Ay	38	3,184	0,414	0,999	0,482
	12-24 Ay	50	3,100	0,38		
	25- 36 Ay	26	0,380	0,521		
<i>Çalışma Saatleri</i>	07:00-14:00 Arası	68	3,220	0,530	0,169	0,866
	17:30-02:00 Arası	46	3,203	0,523		
<i>Çalışma Mekânı</i>	Düzenli	84	3,175	0,524	-1,309	0,193
	Düzenli Değil	30	3,321	0,521		
<i>Fiziksel Sağlık</i>	Olumsuzluk Yok	78	3,187	0,528	-0,778	0,438
	Olumsuzluk Var	36	3,270	0,522		
<i>Malzemeler</i>	Yeterli	83	3,184	0,542	-0,988	0,326
	Yeterli Değil	31	3,293	0,475		
<i>Mola Süresi</i>	Yeterli	8	3,090	0,788	-0,684	0,495
	Yeterli Değil	106	3,223	0,504		
<i>Mesai Saatleri</i>	Uygun	45	3,038	0,508	-2,975	0,004
	Uygun Değil	69	3,328	0,507		

IV.VII. İşten Ayrılma Boyutu

İşten ayrılma niyeti boyutunun değişkenlere göre farkının olup olmadığının tespit edilmesi için analizler yapılmış ve çağrı merkezi çalışanlarının işten ayrılma niyeti boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 6'da

51 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

gösterilmiştir. Bu kısımda “Çalıştığımız ortamda fiziksel sağlığımızı etkileyecek herhangi bir olumsuzluk yoktur.” ($t=-2.245$, $p=0.027$) ile “Mesai saatlerim uygundur.” ($t=-4.325$, $p<0.001$)’un işten ayrılma niyeti açısından istatistikî olarak anlamlı bir fark yarattığı saptanmıştır. Bu bağlamda, mesai saatlerinin uygun olmaması çalışanlarda hem iş tatminsizliği ve iş yükünde hem de işten ayrılma niyetinde etkili olmaktadır.

Tablo VI. İşten Ayrılma Niyeti Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

	<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>t / F</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	89	3,112	1,167	0,814	0,493
	Erkek	25	2,88	1,557		
<i>Medeni Durum</i>	Evli	19	3,087	1,49	0,099	0,921
	Evli Değil	95	3,056	1,217		
<i>Eğitim</i>	Lise	37	2,684	1,113	2,847	0,062
	Önlisans	58	3,178	1,318		
	Lisans	19	3,438	1,217		
<i>Kıdem</i>	0-11 Ay	38	3,344	1,009	1,193	0,263
	12-24 Ay	50	2,775	1,196		
	25- 36 Ay	26	3,234	1,057		
<i>Çalışma Saatleri</i>	07:00-14:00 Arası	68	3,093	1,305	0,326	0,745
	17:30-02:00 Arası	46	3,014	1,200		
<i>Çalışma Mekânı</i>	Düzenli	84	2,294	1,201	-1,965	0,052
	Düzenli Değil	30	3,444	1,357		
<i>Fiziksel Sağlık</i>	Olumsuzluk Yok	78	2,884	1,233	-2,245	0,027
	Olumsuzluk Var	36	3,444	1,247		
<i>Malzemeler</i>	Yeterli	83	2,297	1,184	-1,301	0,196
	Yeterli Değil	31	3,311	1,432		
<i>Mola Süresi</i>	Yeterli	8	2,5	1,259	-1,312	0,192
	Yeterli Değil	106	3,103	1,255		
<i>Mesai Saatleri</i>	Uygun	45	2,474	0,975	-4,325	0,000
	Uygun Değil	69	3,444	1,281		

IV.VIII. Korelasyon Analizi

Bu çalışmadaki veriler normal dağılım gösterdiğinden ve değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenebilmesi adına Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri ile korelasyon analizleri sonuçları Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo VII. Korelasyon Analizi Sonuçları

	<i>Ort.</i>	<i>Ss.</i>		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1- İşten Ayrılma Niyeti	3,10	1,38	r	1			
2- İşte Var Olamama	3,47	1,37	r	0,382**	1		
3- İş Yükü	4,00	1,30	r	0,280**	0,116	1	
4- İş Tatminsizliği	2,99	1,28	r	0,712**	0,266**	0,365**	1

N= 114 için, ** Korelasyon değerleri 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Analiz sonuçları, işten ayrılma niyeti ile en güçlü ilişkiye sahip boyutun iş tatminsizliği boyutu (0.712) olduğunu göstermektedir. İşte var olamama (0,382) boyutunun korelasyon katsayısı incelendiğinde işten ayrılma niyeti ile istatistiki olarak pozitif yönde anlamlı ($p<0.001$) ilişkisi olduğu görülmektedir. İş yükü (0,280) boyutunun korelasyon katsayısı incelendiğinde işten ayrılma niyeti ile istatistiki olarak pozitif yönde anlamlı ($p<0.005$) ilişkisi olduğu görülmektedir.

IV.IX. Regresyon Analizi

İşte var olamama boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklamak gayesiyle kurulan regresyon modelinin F değeri 19.107, anlamlılık düzeyi ise $p<0.005$ ’dir. Bu modelin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır (Kalaycı, 2008: 268). İşte var olamama, işten ayrılma niyetini %14 oranında, iş yükü ve iş tatminsizliği ise işten ayrılma niyetini %79 oranında açıklamaktadır.

Tablo VIII. Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımsız Değişken</i>	<i>Bağımlı Değişken İşten Ayrılma Niyeti</i>		
	β	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>İşte Var Olamama</i>	0,671	4,371	0,000
Sabit (constant)	0,930	1,860	0,065
F		19,107	
R ²		0,146	
Adj. R ²		0,138	
<i>İş Yükü</i>	0,672	3,090	0,003
Sabit (constant)	0,903	1,276	0,205
F		9,545	
R ²		0,790	
Adj. R ²		0,070	
<i>İş Tatminsizliği</i>	0,772	10,717	0,000
Sabit (constant)	0,801	3,533	0,001
F		114,859	
R ²		0,790	
Adj. R ²		0,502	

Analiz sonuçları hem işte var olamama ($\beta=0.671$; $p<0.001$), hem de iş tatminsizliği ($\beta=0.772$; $p<0.001$) değişkenlerinin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum çalışanların gerek işte var olamama algıları gerekse iş tatminsizliği arttıkça işten ayrılma niyetlerinde artış olacağı anlamına gelmektedir. Son olarak iş yükü ($\beta=0,672$; $p<0.005$) değişkeninin de işte var olamama ve iş yükü kadar olmasa da işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Elde edilen regresyon sonuçlarına göre H₁, H₂ ve H₃ hipotezlerinin desteklendiği görülmektedir.

V. SONUÇ

Günümüzde örgütlerin insan yaşamındaki değeri ve yeri farklı bir konuma ulaşmıştır. Çünkü yaptığı işten haz duyan ve çalıştığı örgütte mutlu olan insanlar olumlu bir şekilde örgütlerini daha fazla sahiplenmekte, örgütlerine bağlanmaktadır. Diğer taraftan iş ve yaşam standartları zaman geçtikçe çalışan lehine iyileşse de, çalışanlar bazı güçlüklerle de karşı karşıya kalmaktadır. Bu olumsuz durumlar çalışanlarda işte var olamama, iş tatminsizliği, işten

ayrılma niyeti ve benzeri duygusal sonuçları beraberinde getirmektedir (Sökmen ve Şimşek, 2016: 615).

Araştırmanın sonuçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

Katılımcıların büyük çoğunluğu kadın, 24-29 yaş arası, önlisans mezunu, kıdem (çalışma süresi) olarak 24-29 ay arası çalışan, çalışma saatlerine bakıldığında 07:00-14:00 arası çalıştıkları görülmektedir.

Yapılan karşılaştırma analizlerinde demografik ve diğer değişkenlerin, işte var olamama boyutu ile anlamlı bir fark yaratmadığı görülmektedir. İş tatminsizliği ve iş yükünün anlamlılık düzeylerine bakıldığında sadece mesai saatlerinin uygunluğu için anlamlı bir fark yarattığı görülmektedir. Bu durumda mesai saatlerinin uygun olmaması konusundaki fikirleri çalışanlarda hem iş tatminsizliğine hem de iş yükü algısının oluşmasına neden olmaktadır. İşten ayrılma niyetinde ise çalışılan ortamda fiziksel sağlıklarını etkileyecek herhangi bir olumsuzluk olmadığı ve mesai saatlerinin uygun olmamasında anlamlı bir fark yarattığı görülmektedir. İş tatminsizliği ve iş yükünde görüldüğü gibi işten ayrılma niyetinde de çalışanların mesai saatlerini uygun bulmadıkları ve bu bağlamda da işten ayrılma niyetlerinin oluştuğu düşünülebilir.

Katılımcıların işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisini ölçmek için regresyon analizi yapılmıştır. İşte var olamamanın, iş yükünün ve iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Buna göre elde edilen bulgulardan katılımcıların işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliğinin artması durumunda işten ayrılma niyetinin artacağı söylenebilir.

Bulgular genel olarak değerlendirildiğinde çalışanların tutum ve davranışlarıyla ilgili olan işte var olamama, iş yükü, iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin birbirleri ile pozitif ilişkileri ve birbirleri üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmektedir. Bu nedenle artan işte var olamama, iş yükü ve iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetini artırma ihtimalinin çok yüksek olmasından dolayı idarecilere ve örgütlere çalışanlar için elverişli çalışma şartlarının ve örgüt yapısının meydana getirilmesi kapsamında çaba sarf etmeleri tavsiye edilmektedir.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Yapılan araştırma örneklemini Isparta ilinde faaliyet gösteren bir çağrı merkezindeki çalışanlarla sınırlıdır. Diğer yandan çalışmadan edinilen veriler, araştırmaya dâhil olmayı gönüllü olarak kabul eden çalışanlardan elde edilmiştir. Bu durumlar araştırmanın sınırlılığı olarak görülebilmektedir. Bulguların

55 İŖte Var Olamama, İŖ Tatminsizliği ve İŖ Yü künün İŖten Ayrılma Niyetine Etkisi

genelleŖtirilmesi adına araŖtırma farklı sektörlerde yapılarak ve daha geniŖ bir örnekleme uygulanabilir. Bu bağlamda, farklı meslek grupları ve örneklemlerle yürütülecek çalıŖmalar, elde edilebilecek sonuçları artıracaktır. Gelecekte yapılacak çalıŖmalarda, çalıŖanların örgüt içi farklı davranıŖlarına odaklanılarak, çalıŖanların iŖten ayrılma niyetleri üzerindeki iŖte var olamama, iŖ yükü ve iŖ tatminsizliği davranıŖlarının her açıdan açıklanması sağlanabilir.

REFERANSLAR

- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-25.
- Aksoy, M. (2014). *Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Diyarbakır Hastanelerinde Bir Uygulama*, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 1-88.
- Anık Baysal, İ. (2012). *Presenteeism (İşte Varolmama Sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 1-119.
- Anık Baysal, İ. ve Şenkayas, H. (2014). Presenteeism (İşte Varolamama Sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama, *Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi*, 4 (3), 134-152.
- Arslaner, E ve Boylu, Y. (2015). İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7 (4), 123-136.
- Atik, E. ve Akoğlan Kozak, M. (2016). İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir’de Otel İşletmeleri Örneği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Kasım Özel Sayısı, 341-366.
- Baltacı, A. (2017). İş Yükü ve Performans Arasındaki İlişkiler: Ampirik Bir Araştırma, *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (1), 101-121.
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (1), 292-310.
- Cankül, D. vd. (2017). Yiyecek İçecek İşletmelerinde İşte Varolamama (Presenteeism), *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5 (4), 326-346.
- Çarıkcı, İ. H., ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (9), 153-170.
- Coşkun, Ö. (2012). *İki İş Yerinde İşe Devamsızlık ve Kendini İşe Verememede Etkili Faktörlerin Değerlendirilmesi*, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı İş Sağlığı Doktora Tezi, 1-122.
- Çiftçi, B. (2010). İşte Var Ol (Ama) Ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri, *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 1 (24), 153-174.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *“İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 154-168.
- Demir, H. vd., (2008). İçsel Pazarlamanın Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26 (8), 135-161.
- Erbaş, K. ve Yeşiltaş, M. (2017). Presenteeizm ile Duygusal Bağlılık Arasındaki ilişki: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 121-135.

57 İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

- Erdem, H. vd., (2016). Çalışanlarda İş Yükü Fazlalığının Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (58), 772-784.
- Ertürk, E. vd., (2017). Çalışanların Yaşadığı Presenteeism ve İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, ICOMEP Özel Sayı, 193-203.
- Güdü Demirbulat, Ö. ve Bozok, D. (2015). Presenteeism (İşte Varolamama) ile Yaşanan Duyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (27), 7-13.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Dinamik Akademi.
- Kandemir, A. (2014) *Hastane Çalışanları Arasında Sağlık Sorunları Nedeniyle Yaşanan İşte Var Olamama ve İşe Devamsızlık Davranışı ile Maliyetini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Kurumları Yönetim Programı, Yüksek Lisans Tezi, 1-168.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 46-69.
- Kendir, H. vd. (2018). Devam Bağlılığı, Presenteeism ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 1029-1046.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (11), 100-119.
- Kılıç Delice, E. (2016). Acil Servis Hekimlerinin NASA-RTLX Yöntemi İle Zihinsel İş Yüklerinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama Çalışması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (3), 645-662.
- Okan, T. ve Özbek, F. (2016). İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7 (17), 204-226.
- Polat, M. ve Meydan, H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 145-172.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13 (2), 143-164.
- Robbins Stephen P. ve Judge, A. (2015). *Organizational Behavior (Örgütsel Davranış)*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Rusbult, C. E. vd. (1988). Impact Of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty And Neglect: An Integrative Model Of Responses To Decline Job Satisfaction, *Academy Of Management Journal*, 31 (3), 599-627.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study, *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 293-315.

- Sökmen, A. ve Şimşek, T. (2016). Örgütsel Bağlılık, Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 606-620.
- Şahin, F. (2011) Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11 (2), 277-288.
- Tanrıverdi, H. (2006). Sanayi İşletmelerinde Çalışanların İş Tatminsizliği Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 1-29.
- Tatlı, M. ve Akın, B. (2017). Tükenmişlik ile İş Yükü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma, *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (3), 49-62.
- Temple Neewhook, J. (2012). Task-Diaries: A Valuable Qualitative Tool for Occupational Health Research on Teacher Workloads, *International Journal of Qualitative Methods*, 11 (5), 662-682.
- Turan, M. ve 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.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (30), 235-249.