



ÇUKUROVA ARAŞTIRMALARI

E-ISSN: 2458-7559

Araştırma Makalesi/Research Article

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1135>

Çankır, B. (2019). Çağrı merkezi sektöründe çalışanların öz-yeterlilik, çalışma değerleri, içsel motivasyonları ve bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları*, 5 (2), 241-249.

CİLT 5, SAYI 2, KIŞ 2019, s. 241-249.

ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN ÖZ-YETERLİLİK, ÇALIŞMA DEĞERLERİ, İÇSEL MOTİVASYONLARI VE BİR ARAŞTIRMA¹

Bilal ÇANKIR²

Öz

Küreselleşme hemen ardından gelen ticaret savaşları ve üzerinde yeni yeni tartışılan glocalizasyon gibi gelişmelerle birlikte işletmeler çetin bir rekabet ortamı içinde yer almaktadır. İşletmeleri bu rekabet ortamında ön plana çıkaracak yegâne kaynağı insandır. Bu araştırma da araştırma çağrı merkezinde çalışanların öz-yeterlilik, çalışma değeri ve içsel motivasyonlarının ne gibi değişkenlerden etkilendiğinin ortaya çıkarılması için yapılmıştır. Çalışma İstanbul'da çalışan yaklaşık 300 çağrı merkezi çalışanı üzerinde anket yoluyla yapılmıştır. Öz-Yeterliliği ölçmek için Schwarzer ve Jerusalem (1995) tarafından hazırlanıp 1996 yılında Yeşilay, Schwarzer ve Jerusalem tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan 10 maddelik Genel Öz-Yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Çalışma amaçları değişkeni için ise Tevrüz ve Turgut (2004) tarafından geliştirilen ve Çalışma Değerleri Testi kullanılmıştır. İçsel motivasyon için ise Mottaz (1985); Brislin ve arkadaşları (2005); Mahaney ve Lederer (2006)'in geliştirdiği ve Türkçe uyarlamasının Dünder, Özutku ve Taşpınar (2007) tarafından yapıldığı ölçek kullanılmıştır. Yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre öz-yeterlilik, çalışma değeri ve içsel motivasyon değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öz-Yeterlilik, Çalışma Değerleri, İçsel Motivasyon

SELF-EFFICACY, WORKING VALUES, INTRINSIC MOTIVATIONS AND A RESEARCH IN CALL CENTER SECTOR

Abstract

Organizations are in a tough competitive environment with developments such as trade wars that are followed immediately by globalization and the newly discussed glocalization. The only source that will bring the enterprises to the forefront in this competitive environment is human resource. This

¹ Bu makale, "6. Uluslararası Multidisipliner Çalışmaları Kongresi Gaziantep" kapsamında 26 Nisan 2019 tarihinde, Hasan Kalyoncu Üniversitesinde sunulan sözlü bildirisinin

² Doç. Dr., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalı, bilal.cankir@medeniyet.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-5126-8769>.

Article Info/ Makale Bilgisi

Received/Geliş: 16.05.2019

Accepted/Kabul: 27.10.2019

research was carried out to determine the variables that affect the self-efficacy, working value and intrinsic motivation of the employees in the call center sector. The study was conducted on a survey of approximately 300 call center employees working in Istanbul. A 10-item General Self-Efficacy Scale, which was prepared by Schwarzer and Jerusalem (1995) and adapted to Turkish by Yeşilay, Schwarzer and Jerusalem in 1996, was used to measure Self-Efficacy. For the work goals variable, Tevrüz and Turgut (2004) were used and the Work Values Test was used. For intrinsic motivation, the scale developed by Mottaz (1985); Brislin et al. (2005); Mahaney and Lederer (2006) and Turkish adaptation was made by Dündar, Özutku and Taşpınar (2007). According to the results of the correlation analysis, it was concluded that there is a significant and positive relationship between self-efficacy, study value and intrinsic motivation variables.

Key Words: Self-Efficacy, Work Values, Intrinsic Motivation

GİRİŞ

Rekabet şartlarının gitgide zorlaştığı günümüzde farklı sektörler bu koşullardan etkilenmektedir. Bu sektörlerin başında da hizmet sektöründe yer alan çağrı merkezi sektörü yer almaktadır. Çağrı merkezinde sektörü içinde yer aldığı ana sektör olan hizmet sektörünün de getirmiş olduğu bir özellikle çalışanlarının konuşma esnasındaki tavır, tutum ve davranışlardan oldukça etkilenmektedir. Çağrı merkezinde sektöründe müşteriler misafir olarak görülmekte ve çalışanların da her bir müşteriye misafir gibi davranması, onların istek ve beklentilerini en uygun bir şekilde karşılaması ve onlara bu şekilde hitap etmesi beklenmektedir.

Öz-yeterlilik inancı bu kavramı alanyazına kazandıran Bandura (1982)'ya göre: "gelecekte muhtemel yaşanacaklar karşısında nasıl üstesinden gelinebileceğine dair yöntemler geliştirme" kişisel yargısı olarak ifade edilmiştir. Çalışanların sahip oldukları insanî değerler güçlü bir kurum kültürü ve çalışma ilkimi oluşturur (Yılmaz, 2009). Bunun yanında insanî değerlerin ağırlık gösterdiği kurum kültüründe, çalışanların psikolojik ihtiyaçları daha uygun bir şekilde karşılanmaktadır. Ayrıca bu durum çalışanların potansiyel ve başarılarını göstermelerine imkân tanımaktadır. İnsanî çalışma değerlerin olduğu bir kurum kültüründe çalışanlar karşılıklı olarak duygularına daha fazla önem gösterirler (Stallard & Pankau, 2008). Hususıyla, motivasyonla alakalı kuramlarda de ayırt edilebileceği üzere, içsel motivasyon, kişi bir faaliyeti gerçekleştirirken yaptığı işin dışında herhangi görünen bir ödülle motive edilmediği zaman da gerçekleşebilmektedir (Özdaşlı & Akman, 2012). Dışsal motivasyon ise, dışsal ödüller (statü, takdir edilme veya terfi vb.) vasıtasıyla yönlendirilen faaliyetlerin mevcuduyla meydana gelmektedir (Deci, 1971).

Araştırma çalışanların bu beklentilere karşılık verebilmeleri için sahip oldukları öz-yeterlilik, çalışma değerleri ve içsel motivasyonlarına ve bu değişkenlerin birbirleriyle nasıl ilişkide olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma sonuçlarının sektörde birçok işletmede eksikliği hissedilen çalışana yeteri kadar değer vermeme sorununa da hem akademik hem de sektör temsilcilerine işaret etmesi amaçlamaktadır.

Öz-Yeterlilik

Yeterlilik kavramı TDK (2019)'a göre: bir işi yapma gücünü sağlayan özel bilgi, ehliyet, yeterlik; görevini yerine getirme gücü, kifayet, yeterlik gibi anlamlara gelmektedir. Gelecekte muhtemel yaşanacaklar karşısında nasıl üstesinden gelinebileceğine dair yöntemler geliştirme" olarak tanımlanmıştır (Bandura, 1982). Tanım biraz daha açılacak olursa bireyin karşılaştığı durum karşısında ne kadar ve ne süre boyunca emek harcayacağına dair ve geçmiş deneyimleri sayesinde oluşan beklentilere göre sergilenen bireysel yeterlilik inancıdır. Şayet bir kişi yararlı bir şekilde bir sorunu çözmeye niyetlenmişse, bu onun daha fazla sadakat hissine sahip olduğunu göstermektedir (Schwarzer, et al., 1997). Öz-yeterlilik kavramı sosyo-bilişsel

perspektiften ele alınarak ilk kez Bandura tarafından alanyazında yer almaya başlamıştır (Bandura, 1977).

Öz-yeterlilik inancının oluşmasındaki sosyal bilişsel teoriye göre dört faktör; doğrudan deneyimler, dolaylı yaşantılar, sosyal ikna, duygusal durumdur (Bandura, 1977). Kişisel deneyimler (başarı veya başarısızlık), geçmiş gözlem süreçleri (diğer şahısların başarı ve başarısızlıklarına tanık olma), başkası tarafından ikna (aile, arkadaşlar, meslektaşlar aracılığıyla), anlık hissiyat (heyecan, korku vb. yoğun duygular hissetme) gibi etmenler öz-yeterlilik inancını belirlediği düşünülmektedir (Akkoyunlu ve Orhan, 2003; Üstüner, Demirtaş, Cömert ve Özer, 2009). Başarısız deneyimlerin devamlı yeni baştan yaşanmasıyla öz-yeterlilik inancının zayıflayacağı ifade edilmiştir. Yükleme (Atıf) teorisini de düşündüğünde kişinin başarısızlıkları kendisine veya dış etkenlere atfetmesi de öz-yeterlilik düzeyinin belirlenmesinde etkili olacaktır (Schunk ve Zimmerman, 2012). Sosyal ikna da performansla ilgili olarak kişinin çevresindeki önem atfettiği kişilerden edindiği öneriler, tavsiyeler, tembihler, uyarıları kapsar. Geçmiş gözlem süreçleri geçmişteki başarılı deneyimler kadar etkili olmasa da ve başarılı deneyimlerden elde edilen çıkarımlarla ters düşmediği sürece öz-yeterliliği arttırıcı bir faktör olarak belirtilmiştir. Sosyal iknanın etkisi ve gücü karşındaki şahsın yakınlığına, güvenilirliğine, inanırlılığı ve konudaki uzmanlığına bağlı olarak değişebilir (Çankır, 2016).

Araştırmalara göre, öz yeterliliğin iki tipi vardır (Donald, 2003): Birincisi, belli bir alandaki davranışı ortaya koymak için algılanan yapabilme becerisidir. Kirsch buna “akademik öz yeterlilik” (task self-efficacy) adını vermiştir. Kirsch’in akademik öz yeterlilik kavramı, Bandura’nın sosyal öğrenme kuramında belirttiği öz yeterlilik kavramı ile hemen hemen aynıdır. Bir diğeri ise potansiyel zorluklarla mücadele etmek için gösterilen performansdır ki bu kavrama Kirsch “mücadeleci öz yeterlilik” (coping self-efficacy) adını vermiştir (Acar 2014).

Çalışma Değerleri

Çalışma değerlerini incelemeyen önce değer kavramı üzerinde durmak gerekmektedir. TDK (2019)’a göre değer: “Bir şeyin önemini belirlemeye yarayan soyut ölçü, bir şeyin değdiği karşılık, kıymet” olarak tanımlanmıştır. Değer ile felsefe, iktisat, sosyoloji, psikoloji ve antropoloji gibi bilim dalları kendi zaviyelerinden ilgilenmektedir.

Değer kavramının anlamı daha çok felsefe alanında şekillendirmiştir (Özensel, 2003). Değer düşüncesine en fazla öncelik veren kişi olan Eflatun’dan itibaren filozoflar değer problemini: ‘iyi’, ‘kötü’, ‘gaye’, ‘doğru’, ‘fazilet’, ‘hakikat’ gibi değişik başlık altında “aksiyoloji” olarak adlandırılan değerler felsefesi altından tartışmışlardır (Kılıç, 1996). İktisatta da değer daha çok, fayda, değişim, fiyat gibi temel ekonomik kavramlarla iç içedir (Naktiyok, 2002’den Akt. Gülpınar, 2015). Sosyoloji, toplumun sosyo-kültürel öğelerine anlam veren en önemli ölçütlerden biri olan değerlerin açıklanmasını, meydana geliş yollarını, sosyal olgu, örgüt ve süreçlerle olan ilişkisini, değer sistemlerini ve belli somut koşullarda görülen değer çatışmalarını araştırmaktadır (Güney, 2009). Değer kavramına psikoloji, genellikle kişisel seviyedeki öncelikler, motivasyon, ihtiyaç ve tutumlarla ilişkili olan seçici yönelim yöntemine odaklanmaktadır Deth & Scarbrough, 1995’den Akt. Gülpınar, 2015). Bu çalışmada da değerın kişisel yönüyle yani iş psikolojisi yönüyle incelenmiştir.

Çalışma değerleri kişinin davranışlarını yönlendiren en önemli etkenlerden biridir. Çalışma değerlerinin oluşumunda ekonomik ve toplumsal faktörler ile kişinin bireysel özellikleri etkilidir. Bazı araştırmacılara göre çalışma değerleri içsel, dışsal olmak üzere iki grupta tasniflenmektedir. İçsel değerler, işle bağlantılı, dışsal değerler işin özünden bağımsız, yaşama ilişkin değerler ise toplumdan yansıyan değerlerdir (Öncü ve Asumakutlu, 2003’den Akt. Jarad, 2015). Kişinin değer anlayışı içinde olduğu kültürden bağımsız olamayacağını düşünen Hofstede (1984) de göre değer, kültürel faktörleri açısından incelendiğinde bireyci ve toplulukçu değere sahip kültürler tasnifiyle açıklanabilmektedir. Çalışma değerleri bu iki sınıflamaya göre şu

şekilde açıklanır; bireyci değere sahip kültürlerde bireyler işle ilgili kararlara katılmak, yaptığı işten sorumluluk duymak ve karşılığında ödül almak ve bireysel çalışmak gibi beklentilere sahip olmaktadır. Bununla beraber toplulukçu kültürlerde, kişi bireysel çalışmanın yanı sıra grup çalışmasını ve grup kararlarını önemser. Kişinin tek başına ödül almasından farklı olarak hep birlikte kazanması ehemmiyetlidir (Hofstede, 1984'den Akt. Jarad, 2015).

Çalışma değerleri sadece kişisel değerlerden değil örgütsel olarak makro değerler bütünü olarak da ele alınabilmektedir. Wiener (1988)'e göre bireysel değerler, kişinin davranışlarına; örgütsel değerler, örgütün amaç ve hedeflerine rehberlik ederken, bireysel değerler ile örgütsel değerlerin kesiştiği nokta ise örgüt kültürünün oluşmasına yol açar. Örgütsel değerlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması için üç belli başlı etkene ihtiyaç bulunmaktadır. Bu faktörler (Wiener, 1988); 1. Örgüte yeni dâhil olan çalışanların örgüt kültürünü önceden öğrenmesi 2. Örgütsel değerlerin yeni çalışanlarca içselleştirilmesi 3. Örgütsel sistemin sürdürülebilirliğinin sağlanması.

Yapılan literatür analizine göre öz-yeterlilik ile çalışma değerleri arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Buna göre araştırmanın ilk hipotezi öz-yeterlilik ile çalışma değerleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır şeklindedir.

İçsel Motivasyonlar

Bu bölüme başlamadan içsel motivasyonun üzerinde durmadan önce motivasyon kavramının tartışılması gerekmektedir. Latince kelime kaynağı 'motiv' olan motivasyonun bu kelime karşılığı hareketlendirmedir (Ertan ve Kaya, 2012). Günümüzde kullandığımız anlamdan çok da farklılaşmamış bir anlam vardır. Bununla birlikte motivasyon psikoloji alanyazından gelen örgüt psikolojisiyle alakalı ve kişinin tavır ve hareketlerinin baskınlığını ve hangi doğrultuda ilerleyeceğini belirleyen bir kuvvettir (Lundy ve Cowling, 1996). Kişi bu kuvvetin şiddetini kendisi belirler. Daft (2004)'e göre motivasyon, kişinin içsel olarak ya da çevrenin tesiriyle güdülenmesi neticesinde oluşan ve kişinin harekete geçmesine olanak veren, sürdürme, şevk ve istek hissiyatını dürtten bir kuvvettir (Akt. Yılmaz, 2018).

Çalışan motivasyonu da çalışanların, işin kendisi ve niteliğiyle, diğer çalışanlarla ve örgütle olan etkileşiminin neticesi olarak düşünülebilmektedir. Motivasyon konusundaki başka tanımlamaların üç umumi öge muhteva ettiği görülmektedir. Bu unsurlar: harekete geçirmek, yönlendirmek, davranışı sürdürmek olarak tanımlanabilir (Steers, Mowday and Shapiro, 2004'den Akt. Dünder, Özutku ve Taşpınar, 2007).

Deci ve Ryan (2000)'a göre içsel motivasyon insanın içinden gelen doğal bir durumdur. Kişiyi içsel olarak motive eden en önemli unsurlar yaratılışla birlikte gelen: merak, bilme, araştırma ve gelişme isteği gibi olgulardır. İçsel motivasyon kişinin kendi kişisel saik ve amaçlarıyla, dışsal motivasyon dışsal güçler tarafından yönlendirilerek oluşmaktadır. Bu motivasyon çeşidinde çalışanlar özendirme ve dışsal zorlamalardan daha çok kendi keyif, hoşnutluk, kişisel performanslarıyla ilgilidir ve kendi istekleri ile işlerine devam ederler (Ryan ve Deci, 2000'den Akt. Yılmaz, 2018).

Hackman ve Oldman (1980) içsel motivasyonu etkileyen durumları şu şekilde sıralamıştır: (a) İşin anlamlılığıyla ilgili hissedilen duygu; (b) İşin sonuçlanmasına ilişkin sorumluluk duygusu; (c) İş etkinliklerinin sonucu ile ilgili bilgi edinme. Buna göre çalışan işin ne anlam taşıdığını, kendisine ve diğer kişilere ne etkisinin ve önem derecesinin ne olduğunun hissiyatı, işin sonuçlanmasıyla ilgili vicdani sorumluluk ve yaptığı iş ve faaliyetlerin neleri ve kimleri etkilediği ve ne tür değişimlere sebep olduğu hakkında malumat sahibi olup olmaması gibi unsurlarla içsel motivasyonunu oluşturur veya aksine böyle bir içsel güce sahip olmak istemez.

İçsel motivasyon öz belirleme Deci (1975) ve akış Csikszentmihalyi (1990) teorileri ile ilgili bir kavramdır. Öz belirleme teorisi kişinin bir davranış sergilerken bunu kendi isteğiyle

yapabilmesiyle alakalıdır (Deci ve Ryan, 1985). Bu teori çerçevesinde, dışsal motivasyona sahip olan çalışanlar, işin kendisi dışında bazı hedefleri elde etmeyi arzularlarken içsel motivasyonuna sahip çalışanlar, işte keyif, ilgi, merak, kendini ifade etme ya da kendi kişisel motivasyonlarını sağlamaya çalışmaktadırlar. Akış teorisi da kişinin Arzu ve istekleri ve hedeflerinde kişisel öncelikleri ve içsel mükafatların önemi üzerine yoğunlaşmaktadır (Csikszentmihalyi, 1990). Bu teoriye göre görevlerin zorlaşması hazzı arttırırken ilginç hale gelmesi de onları içsel olarak motive etmektedir.

Literatürde öz-yeterlilik, çalışma değerleri ve içsel motivasyon algısının beraber incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırmanın temel hipotezi de öz-yeterlilik, çalışma değeri ve içsel motivasyon değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır şeklindedir.

YÖNTEM

Araştırmada veriler kolayda örnekleme yoluyla çevrimiçi anket aracılığı ile 2017 yılı içerisinde İstanbul'da çağrı merkezinde görev yapan çalışanlardan toplanmıştır. Araştırmanın örneklemini toplam 232 çalışan oluşturmuştur. Örneklemin 113 erkek 119 kadın katılımcıdan oluşmaktadır. Ayrıca, örneklemin 45'i 23 ve altı yaş grubunda, 116'sı 24-29 yaş grubunda ve 55'i ise 30-35 yaş grubunda ve kalan 16 kişi ise 36 yaş ve üstü yaş gurubunda yer almaktadır. Katılımcıların 141'i 2 yıl ve altında süre, 47'si 3-5 yıl, 16'sı 6-8 yıl, 12'si 9-12 yıl, geri kalan 16 kişi ise 13 yıl ve üzerinde çalışma süresine sahiptir. Katılımcıların 49'unun yöneticilik görevi bulunmakta geri kalan 183 kişinin bulunmamaktadır. Kurum deneyimi olarak; %32'si 0-2 yıl, %40'ı 3-7 yıl ve %28'i ise 8 yıl ve üzerinde deneyime sahiptir. Katılımcıların 2'si ortaöğrenim, 43'ü lise, 171'i lisans ve 16'si de lisansüstü mezunu olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 1. Örnekleme Ait Tanımlayıcı Veriler

Sosyo-demografik özellikler		N	%	Sosyo-demografik özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	113	48,7	Yaş	23 ve altı	45	19,4
	Kadın	119	51,3		24-29	116	50,0
	Toplam	232	100,0		30-35	55	23,7
Pozisyon	Yönetici	49	21,1		36 ve üstü	16	6,9
	Çalışan	183	78,9		Toplam	232	100,0
Eğitim	Ortaöğrenim	2	0,9	Kurum Deneyimi	2 yıl ve altı	141	60,8
	Lise	43	18,5		3-5 yıl	47	20,3
	Lisans ve üstü	187	80,6		6-8 yıl	16	6,9
	Toplam	232	100,0		9-12 yıl	12	5,2
					13 ve üstü	16	6,9
					Toplam	232	100,0

Veri toplama aracı olarak çevrimiçi anket formu kullanılmıştır. Anket formu katılımcılara e-posta aracılığı ile gönderilmiştir. Veri toplama işlemi 2017 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Ankette yer alan bütün ölçekler 5 noktalı Likert tipi ölçektir ve cevaplar "Kesinlikle katılıyorum=5" – "Kesinlikle katılmıyorum=1" aralığında değişmektedir. Verilerin analizinde SPSS 22 ve AMOS 22 programları kullanılmıştır.

Analiz olarak; araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi yapılacaktır. Sonrasında araştırma değişkenlerinin güvenilirliklerini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha analizi yapılacaktır. Ardından değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini belirlemek için korelasyon analizi test edilecektir. Korelasyon analizinde birbirleriyle anlamlı ilişki bulunan bağımsız değişkenin/değişkenlerin bağımlı değişkene olan etkisini/yordamasını da regresyon analizi yaparak incelenecektir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan Öz-yeterliliği ölçmek için Schwarzer ve Jerusalem (1995) tarafından hazırlanıp 1996 yılında Yeşilay, Schwarzer ve Jerusalem tarafından Türkçeye

uyarlaması yapılan 10 maddelik Genel Öz-Yeterlilik ölçeği kullanılacaktır. Ölçekteki ifadelerden bir tanesi şöyledir: “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim”. Yeşilay, Schwarzer ve Jerusalem (1996) çalışmalarında ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,91’dir.

Çalışma değerleri değişkenini ölçmek amacıyla Tevrüz ve Turgut (2004) tarafından geliştirilen 12 soruluk “Çalışma amaçları testi” ölçeği kullanılmıştır. Ölçekteki bazı ifadeler şöyledir: “Toplum için faydalı şeyler üretmek, ülke gelişmesine ve ekonomisine katkıda bulunmak, huzurlu bir toplum oluşturmak, hizmet vermek ve gelecek nesillere yararlı şeyler bırakmak amacıyla çalışmak”; “Statü, itibar sahibi olmak, toplumda kabul görüp saygı kazanmak, kariyer sahibi olmak, otorite ve güç kazanmak amacıyla çalışmak”. Yine aynı çalışmada ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,96’dir.

İçsel motivasyon algısı için de Clifford (1985), Brislin ve ark. (2005), Mahaney ve Lederer (2006)’den Çev. Dündar, Özutku, & Taşpınar, (2007) 13 soruluk ölçek kullanılmıştır. Ölçekteki ifadelerden bir tanesi şöyledir: “Yaptığım işte başarılı olmam beni motive eder”. Brislin ve ark. (2005) çalışmasında Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0,80’tür. Daha önceden çağrı merkezinde yapılmış bir araştırma bulunmamıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA sonucunda öz-yeterlilik ölçeği tek faktörlü, çalışma değerleri iki faktörlü ve içsel motivasyon algısı ise üç faktörlü yapı göstermiş ve ölçeklerden madde atılmamıştır. Ölçeklerin ayırt edici özelliklerini (distinctiveness) belirlemek için alternatif modeller oluşturulmuş ve bu modeller test edilmiştir.

Araştırmanın değişkenlerine ait tanımlayıcı veriler, Cronbach’s Alpha katsayıları ve korelasyon katsayıları Tablo 2’de gösterilmiştir. Öncelikle ölçeklere verilen cevapların güvenilirlik düzeyine bakıldığında üç ölçeğe ait Cronbach’s Alpha katsayılarının kabul edilebilir alt sınır olan 0,7’nin üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı Veriler, Cronbach’s Alpha Katsayıları ve Korelasyon Katsayıları

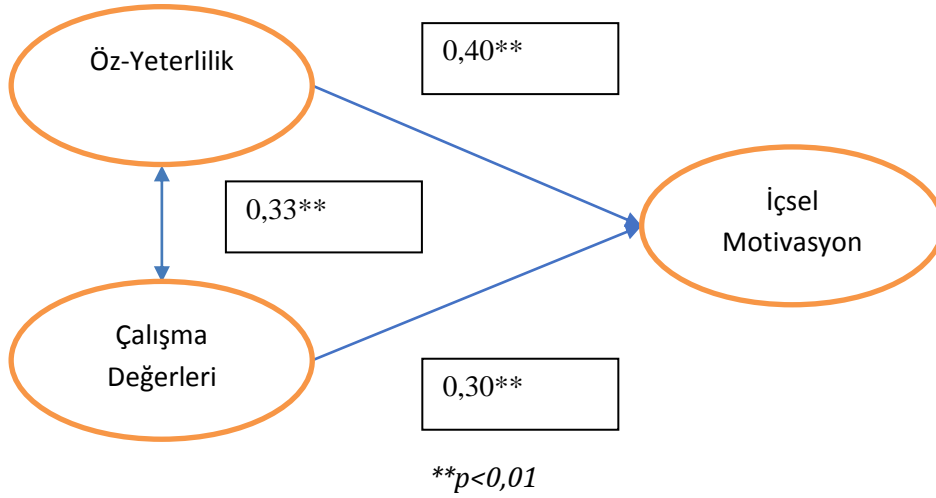
Değişkenler	N	SS	1	2	3
1 Öz-Yeterlilik	232	0,91	(0, 89)		
2 Çalışma Değerleri	232	0,90	0,33**	(0,90)	
3 İçsel Motivasyon	232	0,90	0,40**	0,30**	(0, 91)

** $p < 0,01$ ve Cronbach’s Alpha katsayıları parantez içinde gösterilmiştir. SS=Standart Sapma

Tablo 2’de değişkenler arasındaki ilişkileri incelediğimizde ise öz-yeterlilik ile çalışma değerleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ($r=0,33$; $p < 0,01$) görülmektedir. Öz-yeterlilik ile içsel motivasyon arasında da pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ($r=0,40$; $p < 0,01$) belirlenmiştir. Ayrıca çalışma değerleri ile içsel motivasyon arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ($r=0,30$; $p < 0,01$) saptanmıştır.

Tablo 3. Yol Analizi

Yol analizi	Standardize edilmemiş regresyon katsayısı	Standart Hatası	p	Standardize edilmiş regresyon katsayısı
Öz-Yeterlilik → İçsel Motivasyon	0,421	0,063	0,001	0,402
Çalışma Değerleri → İçsel Motivasyon	0,128	0,027	0,001	0,296

Şekil 1. Araştırma Modeli

SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma bir çağrı merkezi üzerinde yapılmıştır. Bu sektörde çalışanlarda öz-yeterlilik algısının ve çalışma değerlerinin içsel motivasyona etkisinin olup olmadığı ve ne ölçüde olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Öz-yeterlilik ve çalışma değerleri değişkenlerinin birbirleriyle 0,33 düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan regresyon analizine göre öz-yeterliliğin içsel motivasyon üzerinde %40,2'lik bir etkisi olduğu bulunmuştur. Öz-yeterlilik içsel motivasyonu %15,8 oranında açıklamaktadır. Yapılan regresyon analizine göre çalışma değerlerinin içsel motivasyon üzerinde %29,6'lık bir etkisi olduğu bulunmuştur. Öz-yeterlilik içsel motivasyonu %8,7 oranında açıklamaktadır.

Bu sonuçlara göre öz-yeterliliği çalışanların içsel motivasyonu olma olasılığı daha yüksektir. Ayrıca çalışma değerleri daha yüksek olan çalışanların da içsel motivasyonlarının yüksek olduğu ve bu motivasyona olumlu etki ettiğini söylemek mümkündür. Kişi kendine güvende hissettiği zaman onun kendiliğinden ve dışsal etkilerden bağımsız olan içsel motivasyonunun da yüksek olduğu bu çalışmada ortaya konulmuştur. Bununla birlikte çalışma değerleri yüksek olan bir çalışanın da dış unsurlardan ayrı olarak içsel motivasyonun yüksek olabileceği ve hatta içsel motivasyonunun da artacağı sonu bu çalışmanın bulguları arasındadır.

İşletmeler ve örgütler kişilerin öz-yeterliliklerinin artması için eğitim ve kendilerini geliştirebilecekleri imkanlar tanınmalıdır. Yöneticilerin çalışanların otonomik alanlarını daha da genişletmeleri çalışanların öz-yeterliliklerini arttıracığından dolayı özerklik alanlarını genişletmeleri gerektiğini düşünmekteyiz. Bu düşüncemiz daha önceden yapılmış çalışmalarla (Wang & Netemeyer, 2002; Guay, Ratelle, Senécal, Larose & Deschênes, 2006; Skaalvik & Skaalvik, 2014) da desteklenmiştir.

Araştırma Türkiye'de daha önceden yapılmış çalışmalar (Ağca & Ertan, 2008; Özdaşlı & Akman, 2012; Yılmaz, 2018) ile belirli bir uyuma sahiptir. Çalışma sadece çağrı merkezinde ve belirli bir zamanda yapıldığından dolayı kısıtlılığa sahiptir. Bundan sonra araştırma yapmak isteyenlere farklı sektörlerden çalışanlara yapmaları tavsiye edilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, T. (2007). Öz-yeterlilik (Self-Efficacy) kavramı üzerine. <https://docplayer.biz.tr/2094979-Oz-yeterlilik-self-efccacy-kavrami-uzerne-tulin-acar.html>
- Ağca, V. ve Ertan, H. (2008). Duygusal bağlılık içsel motivasyon ilişkisi: Antalya'da beş yıldızlı otellerde bir inceleme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 135-156.
- Akkoyunlu, B. ve Orhan, F. (2003). Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi (BÖTE) bölümü öğrencilerinin bilgisayar kullanma öz yeterlik inancı ile demografik özellikleri arasındaki ilişki. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2(3), 86-93.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9): 1175-1184.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy (The exercise of control)*. New York, NY: W H Freeman/Times Books/Henry Holt & Co.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in Changing Societies*. Cambridge University Press, 1-46.
- Brislin, R. W., Kabigting, F., Macnab, B., Zukis, B. ve Worthley, R. (2005). Evolving perceptions of Japanese workplace Motivation. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 5(1), 87-103.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience* (4. bs.). New York, NY: Harper & Row Publishers.
- Çankır, B. (2016). Geri bildirim araştırma görevlilerinin öz-yeterlilikleri üzerindeki etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 3(1), 21-30.
- Daft, R. L. (2004). *Organization theory and design* (2. bs). ABD: South Western Publishing.
- Deci, E. L. (1971). "Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation". *Journal of Personality and Social Psychology*, 18(1), 105-115.
- Deci, E. L. (1975). *Intrinsic motivation*. New York, NY: Plenum Publishing.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of research in personality*, 19(2), 109-134.
- Van Deth, J. W. ve Scarbrough, E. (1995). *The concept of values*. van Deth, J. W. ve Scarbrough, E. (Ed.). The impact of values (s. 19-22) içinde. New York, NY: Oxford University Press.
- Dündar, S., Özutku, H. ve Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: ampirik bir inceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 105-119.
- Ertan, H. ve Kaya, İ. (2012). Edremit Körfezi'ndeki konaklama işletmeleri çalışanlarının iş motivasyon düzeylerinin demografik ve mesleki özelliklere göre incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 155-168.
- Guay, F., Ratelle, C. F., Senécal, C., Larose, S. ve Deschênes, A. (2006). Distinguishing developmental from chronic career indecision: Self-efficacy, autonomy, and social support. *Journal of Career Assessment*, 14(2), 235-251.
- Gülpınar, Ş. (2015). *İşletme sahibi yöneticiler ile işletme sahibi olmayan yöneticilerin yaşam ve çalışma değerleri üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Aksaray).
- Güney, S. (2009). *Davranış bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hofstede, G. (1984). The cultural relativity of the quality of life concept. *Academy of Management Review*, 9, 389-398.
- Jarad, Y. (2015). *Çalışma değerleri ile sektör seçimi arasındaki ilişki: Karşılaştırmalı bir çalışma* (Yüksek Lisans tezi, Çankaya Üniversitesi, Ankara).
- Lundy, O. ve Cowling, A. (1996). *Strategic human resource strategy*. London, Newyork, NY: Routledge Publishing.

- Mahaney C. R. ve Lederer A. L. (2006), The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers on information systems project success. *Project Management Journal*, 37(4), 42-54.
- Mottaz J. C. (1985). The relative importance of intrinsic and extrinsic rewards as determinants of work satisfaction. *The Sociological Quarterly*, 26(3), 365-385.
- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel değerler ve iş tatmini: Yöneticiler üzerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (3-4), 165-185.
- Öncü, E. ve Asumakutlu, T. (2003). Çalışanların iş değerleri ve bir uygulama. *İktisat, İşletme ve Finans*, 18, 3-10.
- Özdaşlı, K. ve Akman, H. (2012). İçsel ve dışsal motivasyonda cinsiyet ve örgütsel statü farklılaşması: Türk Telekomünikasyon AŞ çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(7), 73-81.
- Özensel, E. (2003). Sosyolojik bir olgu olarak değer. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1(3), 217-239.
- Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67.
- Schunk, D. H. ve Zimmerman, B. J. (Ed.). (2012). *Motivation and self-regulated learning: Theory, research, and applications*. Routledge. Newyork, NY: Taylor & Francis Group.
- Schwarzer, R., ve Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. J. Weinman, S. Wright ve M. Johnston (Ed.) *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* içinde (s. 35-37). Windsor, İngiltere: NFER-NELSON.
- Skaalvik, E. M. ve Skaalvik, S. (2014). Teacher self-efficacy and perceived autonomy: Relations with teacher engagement, job satisfaction, and emotional exhaustion. *Psychological reports*, 114(1), 68-77.
- Stallard, M. L. ve Pankau, J. (2008). Strengthening human value in organizational cultures. *Leader to Leader*, Winter, 18-23.
- Steers, R. M., Mowday, R. T. ve Shapiro, D. L. (2004). The future of work motivation theory. *Academy of Management Review*, 29(3), 379-387.
- Türk Dil Kurumu. (2019). http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5cb2f9c3021fd9.45754620. Erişim Tarihi: 14.04.2019.
- Tevrüz, S. ve Turgut, T. (2004). Çalışma amaçlarının tesbiti ve çalışma amaçları testinin geliştirilmesi. *Öneri Dergisi*, 6(22), 33-44.
- Üstüner, M., Demirtaş, H., Cömert, M. ve Özer, N. (2009). Ortaöğretim öğretmenlerinin öz-yeterlik algıları [Secondary school teachers' self-efficacy beliefs]. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(17), 1-16.
- Yesilay, A., Schwarzer, R. ve Jerusalem, M. (1996). Turkish adaptation of the general perceived self-efficacy scale. Retrieved August, 26, 2009.
- Yılmaz, E. (2009). Öğretmenlerin değer tercihlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 7(17), 109-128.
- Yılmaz, R. (2018). *Psikolojik iklimin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde içsel motivasyonun aracılık rolü: sanayi işletmelerinde bir araştırma* (Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya).
- Wang, G. ve Netemeyer, R. G. (2002). The effects of job autonomy, customer demandingness, and trait competitiveness on salesperson learning, self-efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.
- Wiener, Y. (1988). Forms of values systems: A focus on organizational effectiveness and cultural change and maintenance. *Academy of Management Review*, 13, 536-541.