

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.10702623>

Accepted: 01.03.2024

## Kamu ve Özel Sektör Çağrı Merkezi Çalışanlarının Okupasyonel Denge Durumunun Karşılaştırılması

### A Comparison of the Occupational Balance Status of Public and Private Sector Call Centre Employeess

**Mahmut Hüdayi YILMAZ**

Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi  
yilmazmahmuthudayi@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0262-8275>

**Arif Aktuğ ERTEKİN**

Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi  
arifaktug.ertekin@uskudar.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2401-6616>

#### Özet

Çağrı merkezleri yoğun ve stresli çalışma koşulları olan, neredeyse her gün olumsuz durumlarla karşılaşılabilir bir alandır. Çalışma koşulları çalışanların fiziksel, zihinsel, sosyal, ruhsal sağlık sorunları yaşamalarına, bu sorunların iş ve iş dışı yaşamlarına yansımaya neden olmaktadır. Bu makalenin amacı kamu ve özel sektörde çalışan çağrı merkezi çalışanlarının okupasyonel denge durumunu karşılaştırmaktır. Bu çalışmaya 86 kamu çağrı merkezi çalışanı ve 106 özel çağrı merkezi çalışanı katılmıştır. Okupasyonel dengeyi ölçmek amacıyla Aktivite-Rol Dengesi Anketi-11 (ARDA11-T) ve sosyodemografik bilgi formu katılımcılara çevrimiçi anket yöntemiyle gönderilmiştir. Elde edilen verilerin istatistik incelemesinde IBM SPSS Statistics 26.0 kullanılmıştır. Okupasyonel denge ile çalışma türünün (kamu veya özel sektör) karşılaştırması bağımsız örneklem t-testi ile gerçekleştirilmiştir. İki grup arasında okupasyonel denge arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda çağrı merkezi sektörü çalışanlarının kamu veya özel sektör farketmeksizin okupasyonel denge durumlarının benzer olduğu görülmüş ve bu benzerlikte çağrı merkezi sektörünün çalışma türü farketmeksizin sorunlarının ve sorunların yaşam kalitesine olan etkisinin benzer olmasının tesiri olduğu düşünülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu, Özel Sektör, Çağrı Merkezi Çalışanları, Okupasyonel Denge Durumu.

## Abstract

Call centers are an area with busy and stressful working conditions, where you may encounter negative situations almost every day. Working conditions cause employees to experience physical, mental, social and mental health problems, and these problems are reflected in their work and non-work lives. The purpose of this article is to compare the occupational balance status of call center employees working in the public and private sectors. In this study, 86 public call center employees and 106 private call center employees participated. In order to measure occupational balance, the Activity-Role Balance Questionnaire -11 (ARDA11-T) and the sociodemographic information form were sent to the participants via an online survey method. IBM SPSS Statistics 26.0 was used in the statistical analysis of the data obtained. The comparison of occupational balance and type of employment (public or private sector) was carried out with independent sample t-test. No significant difference was found between the two groups in terms of occupational balance. In line with the findings, it was seen that the occupational balance status of the call center sector employees was similar regardless of the public or private sector, and this similarity was thought to be due to the fact that the problems and problems had a similar effect on the quality of life, regardless of the working type of the call center sector.

**Keywords:** Public, Private Sector, Call Center Employees, Occupational Balance Status.

## GİRİŞ

Okupasyon bireylerin yaşamlarını anlamlandıran, hayattan alınan zevki sağlayan bireyler için anlamlı ve amaçlı olan aktivitelerin tümüdür. (Bahadır Ağce ve ark., 2021) Kendine bakım, iş ve üretkenlik ve serbest zaman gibi performans alanları bulunmaktadır. Bu performans alanlarındaki okupasyonların birbirleri içerisinde uyumlu olabilmesi için okupasyonel dengenin oluşması gerekmektedir. (Güney Yılmaz ve ark., 2021)

Okupasyonel denge bireylerin okupasyonlara ayırdıkları zamana, katılım düzeylerine, yaşamsal rollerin yerine getirilmesine bağlı değişen bir kavramdır. Okupasyonel denge sağlık ve refah, yaşamdan duyulan memnuniyet ve stres düzeyleriyle doğrudan ilişkidir. (Güney Yılmaz ve ark., 2021; Dhas ve Wagman, 2020)

Çağrı merkezleri günümüz iş dünyasında müşterilere ulaşmak, hızlı bir şekilde sorunlarına çözüm bulmak için kurulan, sektör haline gelen ve pek çok şirketin kendi bünyesinde başvurduğu bir alan haline gelmiştir.(Kotanlı Kızıloğlu, 2022) Finans, telekomünikasyon, otomotiv, medya, hizmet, kamu gibi pek çok alanda hizmet veren çağrı merkezleri ilk olarak özel firmaların bünyesinde kurulmuş, sonrasında faydası görülmüş ve kamu kurumlarında da uygulanmaya başlanmıştır. (Akkaya ve Yeşil, 2015)

Özel çağrı merkezleri buldukları şirketin yönetiminde, kar amacı gütmesinde, ürün ve hizmetin sağlanmasında, ürün ve hizmetin daha çok kişiye ulaştırılmasında etkili bir araç olup aynı zamanda işletmelerin dünyaya açılmasını sağlamaktadır. Kamu çağrı merkezleri ise vatandaşların ihtiyaçlarını kamu kurumlarına gelmeden de halledebilmeleri, kurumlardaki verimliliğin artırılması gibi sebeplerden kurulmuş ve hizmet vermektedirler. Özel çağrı merkezleri ve kamu çağrı merkezleri bazı konularda birbirlerinden ayrılmaktadırlar. (Akkaya, Yeşil, 2015; Tekin, Berber, 2018)

Kamu çağrı merkezleri kar amacı gütmemek, verilen ve vatandaşın istediği hizmete yönelik çağrılarını almak ve verilen hizmeti değerlendirmek amacıyla kurulmuş iken özel çağrı merkezleri işletmelere kar sağlamak üzere kurulmuş, potansiyel müşterilere ve ilgili müşterilere hizmet vermektedir. Kamu çağrı merkezleri diğer kamu kurumlarında olduğu belirli saat aralıklarında veya vardiyalı çalışma koşullarına sahipken, özel çağrı merkezleri kurumdan kuruma değişse de genel olarak daha uzun çalışma saatleri, daha kısıtlı imkânlar ve personelin emeğinin maddi karşılığını daha az aldığı kurumlardır. (Akkaya ve Yeşil, 2015)

Yapılan çalışmalar incelendiğinde çağrı merkezlerinde çalışanların iş ortamında yaşadıkları sıkıntıların çalışanların hayatına nasıl etkileri olduğuna dair yapılan çalışmalar yok denecek kadar azdır. Araştırmamız kamu ve özel sektör çağrı merkezi çalışanlarının okupasyonel denge durumunu karşılaştırmak, iki sektör arasında aktivite dengesi anlamında belirgin farklar olup olmadığını ortaya koymaktır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışma 86 kamu, 106 özel sektör olmak üzere 192 çağrı merkezi çalışanının (müşteri temsilcisi, takım lideri, yönetici) katılımıyla ve çevrimiçi anket yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmaya gönüllü, aktif çalışan ve 18 yaş üstü bireyler dâhil edilmiş, gönüllü olmayan, aktif çalışmayan, nörolojik, ortopedik, psikiyatrik rahatsızlığı olan dışlanmıştır.

### Veri Toplama Araçları

Katılımcılara yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan sektör ve pozisyon soruları sosyodemografik bilgi formu kapsamında sorulmuştur. Okupasyonel dengeyi ölçmek amacıyla Wagman ve Hakansson tarafından 2014 te geliştirilen ve sonrasında 2019 yılında Günel ve ark. Türkçe geçerlilik ve güvenilirliğini yaptığı Aktivite-Rol Dengesi Anketi-11(ARDA11-T) kullanılmıştır. Ölçek 11 maddeden oluşup, her madde kendi içerisinde 0 (kesinlikle katılmıyorum) ve 3 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 4'lü puan arasında değerlendirilir. Tüm maddelere

verilen cevaplara göre puanlar toplanır ve puan yüksekliği okupasyonel dengenin daha iyi olduğunu gösterir. (Günel ve ark., 2020,; Wagman, Hakansson, 2014)

### **İstatistiksel Analiz**

Verilerin analizinde IBM SPSS Statistics 26.0 kullanılmıştır. İki grup arasındaki farkların tespiti bağımsız örneklem t-testi, çoklu grup karşılaştırmaları ise tek yönlü ANOVA testi ve Kruskal Wallis H testi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Tüm analizlerle istatistiksel anlamlılık değeri  $p < 0,05$  olarak kabul edilmiştir.

### **BULGULAR**

Çalışmaya 86 kamu, 106 özel çağrı merkezi çalışanı katılmıştır. Katılımcıların sosyodemografik verileri incelendiğinde kamu çalışanlarının %81,40'ı müşteri temsilcisi pozisyonunda, %74,40'ı üniversite mezunu ve %61,60'ı kadındır. Özel çağrı merkezi çalışanlarının %92,50'si müşteri temsilcisi, %67'si üniversite mezunu ve %84'ü kadındır.

Aktivite-rol dengesi skorları ile yaş, eğitim durumu, pozisyon ve çalışma türünün(Kamu veya özel) karşılaştırılması istatistiksel olarak anlamlı değildir. Aktivite rol dengesinin cinsiyet ile karşılaştırılması sonucunda erkeklerin okupasyonel dengesi kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır. ( $p < 0,001$ ) Okupasyonel dengenin medeni durum ile ilişkisine bakıldığında ise bekâr katılımcıların evlilere göre daha iyi okupasyonel dengeye sahip olduğuna ulaşılmıştır ( $p = 0,035$ ).

### **TARTIŞMA SONUÇ**

Literatürde çağrı merkezi çalışanlarının ergoterapi bakış açısıyla değerlendirildiği çalışmalar oldukça azdır. Çağrı merkezi çalışanlarının okupasyonel denge durumu ile ilgili yapılmış çalışma ise yoktur. Çalışmamız bu yönüyle ilk olma niteliğindedir. Çalışmamızda okupasyonel denge skor ortalamalarına bakıldığında kamu veya özel çağrı merkezi çalışanları ile anlamlı ilişki bulunamamıştır. Buna çalışılan işin zorluklarının benzer olması, çalışan popülasyonun okupasyonel denge skoru erkeklerden düşük olan kadınlardan oluşması, en çok karşılaşılan stres faktörünün kamu ve özel sektörde de benzer olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın bundan sonra yapılacak çalışmalar için örnek olacağı düşünülmektedir. İşin fiziksel, ruhsal, sosyal ve fiziksel zorlukları ve çalışan bireylerin stresli iş hayatının günlük yaşama etkisinin ergoterapist bakış açısıyla araştırılması önerilmektedir.

**KAYNAKÇA**

- Akkaya, M., Yeşil, M. A. (2015). *Serhat Bölgesi Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatı*. Kars: T.C. Serhat Kalkınma Ajansı
- Bahadır Agce, Z., İldiz, MK., Erarslan S. (2021). Tip2 Diyabet Hastası Olan Bireylerin Covid-19 Pandemisinde Okupasyonel Dengenin Depresyon, Anksiyete, Stres ve Uyku Kalitesi ile İlgili İlişkinin İncelenmesi, 5.Uluslararası Sağlıklı Yaşam Kongresi, Güven Plus Grup Danışmanlık A.Ş. Yayınları
- Berber Z., Tekin M. (2018). 112 Acil Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon, T.C. Denizli Valiliği Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, Denizli
- Dhas B.N., Wagman P. (2020). Occupational balance from a clinical perspective, *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, DOI:10.1080/11038128.2020.1865450
- Günel A, Pekçetin S, Demirtürk F, Şenol H, Håkansson C, & Wagman P. Validity and reliability of the Turkish Occupational Balance Questionnaire (OBQ11-T). *Scandinavian journal of occupational therapy* 2020; 27(7): 493- 499.
- Güney Yılmaz G, Zengin G, Temuçin K, Aygün D, Akı E. (2021) How the occupational balance of healthcare professionals changed in the COVID-19 pandemic: A mixed design study. *Australian Occupational Therapy Journal*. 68(6):520-34.
- Kotanlı Kızıloğlu, Ş. (2022). Çağrı Merkezi Kavramına Genel Bakış, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
- Wagman, P., & Håkansson, C. (2014). Introducing the Occupational Balance Questionnaire (OBQ). *Scand J Occup Ther*, 21(3), 227-231. <https://doi.org/10.3109/11038128.2014.900571>