

Sosyal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyetinin Analizi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

Dr. Vakkas ARSLAN

Dicle Üniversitesi, Sos. Bil. Enstitüsü
arсланvakkas@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Sinem Güravşar GÖKÇE
İnönü Üniversitesi, İİBF.
guravsar@gmail.com

Doç. Dr. Abdurrahim EMHAN
İnönü Üniversitesi, Havacılık YO.
aemhan@gmail.com

Özet

Bu araştırmanın amacı, sağlık sektöründe çalışanların sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti düzeyleri arasındaki ilişkileri tespit etmektir. Yapılan incelemelerde birçok çalışmada sosyal sermaye ve işten ayrılma kavramları ayrı ayrı ele alınmış olmasına rağmen, araştırma konusu olarak ele alınan bu iki kavram; daha önce ikisi birlikte sağlık sektöründe çalışılmamıştır. Bu çalışmada, Yapısal Eşitlik Modeli, t-testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 23 soruluk bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler, çalışmanın evrenini oluşturan Gaziantep devlet ve özel hastanelerinde çalışan doktor, hemşire, ebe ve sağlık teknisyenleri personeline dağıtılmış, elde edilen ölçeklerden 395'si kullanılmıştır. Sonuçta, çalışanların sosyal sermaye ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir. Demografik değişkenlerden cinsiyet, unvan, eğitim ve çalışılan birimlerin sosyal sermaye üzerinde etkisinin olduğu görülmüştür. Sosyal sermaye ile demografik değişkenlerin bir kısmının işten ayrılma niyeti üzerinde ki varyansın ise % 25'ini açıkladığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Sosyal Sermaye, İşten Ayrılma Niyeti, Yapısal Eşitlik Modeli, Sağlık Çalışanları.

The Analysis of the Relationship between Social Capital and Intent to Leave the Job: A Research on Health Sector

Abstract

The aim of this study is to determine the relationships between the levels of social capital and turnover intention (intention to quit the job) in the health sector. Although the concepts of social capital and turnover were discussed separately in many studies, these two concepts, which are dealt with as research subject; at the same time, it has not been studied before in the health sector. In this study, the model that has high reliability and validity is developed and is used Structural Equation Model, t-test and ANOVA tests to test research hypotheses. In order to test the model, a 23-item scale was used except for the demographic variables. The study was carried out in Gaziantep; these scales were given to physicians, nurses, midwives and health technicians working in state and private hospitals to complete their regular working hours. As a result, a positive linear relationship was found between employees' intention to quit their job and social capital. It was observed that gender, title, education and working units, which are demographic variables, have an impact on social capital. It was determined that social capital and some of the demographic variables explained 25% of the variance of turnover intention.

Key words: Social Capital, Intention to Leave, Structural Equation Model, Healthcare Professionals.

GİRİŞ

Yapılan çalışmalarda, en etkili grup ve kuruluşların yüksek düzeyde güven ya da sosyal sermayeye sahip olduğu belirtilmiştir. Ancak tek başına sosyal sermaye, ilişkili olduğu bütün olayları açıklayamaz. Bu kadar önemli ve önemli ölçüde farklı etkileri sağlamadaki rolünü netleştirmek için sosyal sermayenin çeşitli faktörlerle nasıl ilişkili olduğu hakkında daha fazla şey bilinmesi gerekiyor. Sosyal

araştırmacılar, farklı sosyal ve politik ortamlarda kanıtlanmış çeşitli işbirliği seviyelerini açıklamak için giderek daha fazla güven üzerinde çalışıyorlar.

İnsanların hedeflerine ulaşmak için işbirliği yapabilmeleri için yalnızca birbirlerini tanımaları değil, aynı zamanda ilişkilerinde birbirlerini aldatmamaları veya hile yapmamaları gerekir, bunun için birbirlerine güvenmeleri ve gerçekten işbirliğinden faydalanmaları beklenir (Field, 2003).

Bazı araştırmacıların yaptığı analizlerde sosyal sermayenin işten ayrılma işlevinin maliyet olarak organizasyona getirdiği yükün yanı sıra örgüt performansını olumsuz yönde etkilediği de bilinmektedir. Bu nedenle işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri de belirlemek önemli hale gelmiştir. İşten ayrılma niyetinin birçok faktörle bağlantılı olduğu yine birçok çalışmada ortaya konulmuştur. Bu kapsamda, bizim çalışmamızda ise sosyal sermaye kavramının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Sosyal sermayenin işten ayrılma niyetini azaltabilecek değişkenler arasında olduğunun bilimsel verilere dayanarak ortaya koyulması durumunda örgütlere uygulanabilir öneriler getirilmesi ve öneriler sayesinde örgütlerin işten ayrılmaları nedeniyle uğradığı zararların azaltılmasına katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bu temel amacın yanı sıra bu değişkenlerde demografik faktörlere göre bir değişiklik olup olmadığının ortaya koyulması da çalışmanın bir diğer amacıdır.

Bu temel amaçlar doğrultusunda aranan sorulara güvenilir cevaplar bulmak için çalışmamızda uygulama alanı olarak işten ayrılma hızının yüksek olduğu sağlık sektörü seçilmiş ve belirlenen yöntem dahilinde hazırlanan anketler Gaziantep ilindeki özel ve kamu hastanesi çalışanlarına uygulanmıştır.

1. Literatür Araştırması

Bu kısımda, sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti konuları ayrı ayrı ele alınmış olup, daha sonra bu iki kavram arasındaki ilişki açıklanmıştır.

1.1. Sosyal Sermaye

Sosyal sermaye kavramı, organizasyon ve yönetim literatüründe ilk kez 1999'da Leana tarafından tanıtıldı. Sosyal sermaye, son yıllarda genel olarak sosyoloji ve siyaset bilimi açısından incelenmiştir. Pierre Bourdieu, James Coleman ve Robert Putnam'ın çok farklı çalışmaları sayesinde sosyal sermaye yapısı hızlı bir şekilde insani değerler ve insanlar arasındaki karmaşık ilişkiler hesaba katılarak oluşturuldu. Putnam, sosyal sermayeyi üç bileşenle tanımlar: ilişkiler ağı, işbirliği ve güven.

Sosyal ilişkiler ve birbirleriyle meydana gelen etkileşimler, sosyal sermayenin temel bileşeni ve sosyal sermaye teorisinin ana fikridir (Putnam ve Goss, 2002: 6). Sosyal sermayeyi, iki veya daha fazla birey arasında işbirliğinin gelişmesini teşvik eden gayri resmi bir normun somut bir modeli olarak tanımlar (Fukuyama, 2001). Fukuyama, sosyal sermayeyi, grup üyelerinin paylaştığı belli bir gayri resmi değer veya normlar seti olarak tanımlamıştır (Fukuyama, 2000: 11-12).

Birçok araştırmacı sosyal ağları önemli bir sosyal sermaye kaynağı olarak görürler. Sosyal sermaye için oluşan bu bakış, sosyal ağ kuramcılarının etkilenirler ve ağlar hem ben merkezli hem de sosyal merkezli bakış açılarını yansıtır (Lesser, 2000). Sosyal sermaye kavramının oluşmasında kayda değer bir şekilde, hatta dünya çapında göze çaracak şekilde, demokratik yönetişimin yapıcı bir unsuru olarak (Putnam, 1993; 2000), ekonomik refahın oluşturulmasında ve sürdürülmesinde yapıcı bir enstrüman olarak, (Fukuyama, 1995), bölgesel kalkınmanın oluşturulmasında (Grootaert ve Bastelaer, 2002) ve kolektif davranışlar (Burt, 1992) olarak kabul edildi.

Sosyal kurumlarda sosyal sermayenin bir bileşeni olarak kabul edilen güven somutlaştırılmalı ve kurumların insan olmanın görev ve yükümlülüklerini nasıl etkilediğini incelemekten tam olarak anlamaya çalışılmamalı ve üzerinde de araştırma yapılmamalıdır. Güven, toplumsal düzen ve insan hareketlerinin devam etmesi için gereklidir (Misztal, 1996). Fukuyama (1995), güveni "toplumun

diğer üyeleri üzerinde, ortak paylaşılan normlara dayalı, düzenli, dürüst ve davranışsal işbirliğine dayalı normal topluluk içinde oluşan beklenti” olarak tanımlamaktadır.

Prusak ve Cohen (2001), sosyal sermayeyi; insanların birbirleriyle işbirliği yaparak ortak bir noktada birleştiren, güven ve paylaşım gibi dinamik ilişkilerden oluşan bir sermaye olarak tanımlamaktadır. Nahapiet ve Ghoshal (1998) ise, sosyal sermayeyi, bireyler ve sosyal gruplar aracılığıyla oluşan ilişkiler ağının toplamı olarak görmektedirler. Nahapiet ve Ghoshal (1998), sosyal sermayenin rolünü organizasyonlarda gelişmekte olan bir entelektüel sermaye olarak incelemiştir.

Field'a (2009) göre, insanlar birbirleriyle iletişim kurar, bu iletişimi sürdürür ve bu nedenle kendilerinin yapamadıkları şeyleri yapmak için birlikte çalışabilirler. Böylece, kendi aralarındaki ilişki ağı sayesinde birbirine bağlanır ve diğer üyelerle paylaşılan değerlere sahip olma eğiliminde olurlar. Bu ilişki ağını genişleterek bir sermaye şekline dönüştürürler. Bu sermaye varlığı, organizasyonlarda etkinlik, bağlılık ve verimlilik adına yararlı olabilir.

Sosyal sermaye, organizasyonlara koordinasyon ve bilgi avantajı sağlar. Bilgi örgütün tüm bölümleri arasında paylaşılır. Koordinasyon ve bilginin etkin dağıtımı sonucunda, yeniliklerin yapılması kolaylaşır ve maliyetlerin düşürülmesi sağlanır (Öğüt ve Erbil, 2009). Yukarıdaki gerçekler göz önüne alındığında, sosyal sermayenin üç boyutlu bir model oluşturduğu; ayrıca bilgi alışverişi, motivasyon ve güven sağlamak amacıyla organizasyonlarda olumlu bir ortam oluşturduğu söylenebilir (Emhan ve diğ., 2016).

1.2. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma, hem nitelikli işgücünün kaybedilmesiyle kalite, üretkenlik, inovasyon ve rekabetçilikte yaşanan düşüş; hem de yeniden işe alma ve eğitim süreçlerinin maliyetlerinden dolayı örgütler için önemli bir gider kalemi olabilmektedir. Bu nedenden dolayı örgütler çalışanlarda işten ayrılma niyetine neden olabilecek nedenleri iyi analiz etmelidirler (Gökçe ve diğ., 2017).

İşten ayrılma bir örgütün üyeliğinden ayrılma amacıyla yapılan bireysel bir işlemdir (Price, 2001: 600). Bir organizasyon veya bir iş alanında çalışan bireyin yeni bir iş veya organizasyonu kendi alternatifleri arasına almasına ve yeniden iş sahibi olma sürecine almasına, ardından işten ayrılma eğilimini ortaya koyarak niyetini belli etmesidir (Newman, 1974; Bowen, 1982; Price ve Mueller, 1981). İnsan sermayesi teorilerine göre işten ayrılmaların verimliliğe de olumsuz etkileri bulunmaktadır (Dess ve Shaw, 2001). İşten ayrılma niyeti üç aşamalı ve bilişsel bir süreci içine alarak gerçekleşmektedir; düşünme, planlama ve işten ayrılmaya karar verme (Lambert, 2006: 59).

Bu nedenle, Coleman sosyal sermaye için üç formdan bahseder: atamalar, beklentiler ve sosyal çevrenin güvenilirliğine, sosyal yapıdaki aktarım ve hareket için veri kapasitesine dayanarak harekete temel oluşturacak normlara dayanır.

İşten ayrılma niyeti “bir bireyin belirli bir zaman diliminde işini değiştireceği (öznel) olasılığının bir yansıması” olarak tanımlanır Sousa-Poza & Henneberger, 2002: s. 1) ve fiili işten ayrılma niyetine hemen hemen öncülük eder. Literatürde işten ayrılma amacı ile fiili işten ayrılma ilişkisini inceleyen geniş bir yelpaze (Mobley, 1977/ Hom&Griffeth 1991) vardır. Gerçek işten ayrılma fiili ve işten ayrılma niyeti birbirinden ayrılmıştır, bununla birlikte gerçek işten ayrılma fiili işten ayrılma niyetini de arttırması bekleniyor.

Literatürde yer alan farklı çalışmaların sonuçları incelendiğinde bireyin işten ayrılma davranışının araştırılmasında işten ayrılma niyetinin yüksek önemine vurgu yapılmaktadır. İşten ayrılma niyeti, bireyin iş alternatiflerini algılayışını ve değerlendirmesini yansıtır (Mobley ve diğ., 1979).

Her ne kadar işten ayrılma örgütsel kaynakların yeniden tahsisi için olumlu sonuçlar doğurabilse de (Staw, 1980: 258) bazı çalışmalarda ise olumsuz sonuçlarda vurgulanmıştır, örgütsel verimlilik üzerinde olumsuz etkisi olan üç önemli sonuç tartışılmıştır (Perez, 2008). Bu olumsuz etkiler; örgütsel maliyet, operasyonel bozulma ve örgütsel üyeliğin demoralizasyonudur.

Bu da şu anlama gelmektedir, eğitim programının daha az erişilebilir olması iş tatmini düzeyinin düşmesine neden olur ve sonuç olarak yüksek işten ayrılma oranı elde edilir. Öte yandan, organizasyonun yüksek oranda eğitim programı sunması iş tatmini düzeyini arttırmaya neden olur ve sonuç olarak işten ayrılma oranının düşmesini sağlar (Mincer, 1988).

Morrell'e göre işten ayrılmaların üç temel özelliği vardır (Morrell, 2001: 10): Gönüllülük, kaçınılabilirlik ve işlevselliştir.

1) Gönüllülük: Gönüllü olarak ayrılma niyeti ise iki şekilde olmaktadır.

Ayrılmaların Gönüllülüğe Bağlı Olması: İşten ayrılmaların başlıca nedenleri arasında iş memnuniyeti gibi çeşitli nedenler ileri sürülebilir. Gönüllü ve gönülsüz ayrılmaları birbirinden ayırt etmek önemlidir. Aksi durumda ayrılma nedenleriyle ilgili yanlış değerlendirmeler yapılabilir. İşten ayrılmaların çoğunluğunu gönüllü ayrılmalar oluşturduğundan bu konu da yapılan araştırmaların çoğunluğu gönüllü ayrılmalar üzerine yapılmaktadır (Price, 2001). Gönüllü işten ayrılma süreci istifa ile sonuçlanmaktadır.

Ayrılmaların Gönülsüzlüğe Bağlı Olması: Ayrılmaların gönülsüz olması ise bir organizasyonda çalışan işçinin kendi başlattığı bir hareketin sonucu olmamasıdır (Price,1977: p. 9). Bu hareketin sebeplerinde ise personel sayısında azaltmaya gitme, işten çıkarma ve ölüm vardır.

2) Önlenebilirlik: Diğer bir özellik ise işten gönüllü ayrılma niyetinin şirket veya organizasyon tarafından önlenebilirliğidir. Organizasyon tarafından gönüllü ayrılmanın tanımlanması o personeli elde tutmak için yapılacak çabalardan daha önemlidir (Morrell ve diğ., 2004: p. 164).

3) İşlevsellik: Birçok çalışmada işten ayrılma niyetinin organizasyonlar üzerinde negatif etki bıraktığı belirtilmiştir. Dalton ve diğ. (1981) yeniden tanımladığı işten ayrılma niyetinde olanları ikiye ayırdı, bunlardan birisi "verimlilik" diğeri ise "organizasyon için ne kadar kıymetli varlık olduklarıdır (Morrell ve diğ., 2001: p. 12). Örneğin bir verimsiz personel daha verimli birisiyle yer değişebilir. Yöneticilere de daha etkin bir çalışma sistemi oluşturma adına fırsat verebilir (Morrell ve diğ., 2001: p. 12). İşten ayrılma niyeti bireyin iş alternatiflerini değerlendirme algısını yakalamasını sağlıyor (Mobley ve diğ., 1979).

Gönüllü işten ayrılmanın örgütsel düzeydeki sonuçlarının incelenmesine yönelik baskın teorik yaklaşım, insan kaynakları teorisidir; bu, örgütsel işleyişin, firmalara özgü, değerli insan sermayesi birikimi ile belirlendiğini öne sürmektedir (Strober, 1990).

İşten ayrılma niyetinde birçok faktör sayılırken özellikle motivasyonel faktörler gönüllü işten ayrılma ile ilişkili görülürken, gönülsüz işten ayrılma niyetinin ise çalışanların performansı ile ilişkili olduğu söylenmiştir. İşten ayrılma niyeti kavramında öncelikle "niyet", sonrasında "düşünme", "planlama" ve nihayetinde "karar" verme unsurları bulunmaktadır. İşten ayrılma niyetinden sonra fiilen işten ayrılma istifa davranışıyla son bulmaktadır, işten ayrılma durumunda yaptığı işin çekiciliği ve var olan diğer iş fırsatları olmak üzere iki ana etken önemli rol oynamaktadır (Stovel ve Bontis, 2002: 305; Cotton ve Tuttle, 1986; Shaw vd., 1998: 512).

2. Sosyal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Örgütlerde sosyal bağların gelişimi kritik noktalarda çalışanları firmaya bağlamaya yardımcı olabilir (Capelli, 2000). Günümüzde, kuruluşların başarısı sadece maddi zenginlik, fiziki imkanlar veya teknoloji birikimi açısından değerlendirilemez, çünkü finansal varlık, insan ve fiziksel sermaye sosyal sermaye olmadan etkili olamaz (Safarzadeh ve diğ., 2010).

Sosyal sermaye kavramı, çalışma ortamı ile önemli bir ilişkiye sahiptir ve bu tür kurumsal çıkarlara ulaşmak açısından ulaşım maliyetlerinin azaltılması, bilgi paylaşımının iyileştirilmesi, organizasyona duyulan güvenin artırılması, istikrar, ortak hedefler ve personelin işte tutulmasının devam ettirilmesi gibi insan sermayesinden daha önemli olabilir (Timberlake, 2005).

Leana ve Van Buren (1999) çalışanların hareketlerinin bir şirkette oluşan örgütsel sosyal sermaye seviyesini güçlü bir şekilde etkilediğine inanmaktadır; örgütsel sosyal sermaye ilişkilerini, normlarını ve rollerini etkileyen yolları tanımlıyor ve örgütsel sosyal sermayenin potansiyel maliyetlerini ve faydalarını açıklıyor. Çalışmalarında, sosyal sermayeyi organizasyonların bir özelliği olarak gördüler ve organizasyon içindeki sosyal ilişkilerden meydana gelen bir kaynak olarak organizasyonel sosyal sermayeyi tanımladılar. Sosyal ilişkiler ağı üyelerinin kaybedilmesi, özellikle diğer kilit ağ üyelerinin kaybedilmesiyle birlikte, bir örgütün sosyal dokusuna ciddi şekilde zarar verebilir ve belki de sosyal sermayesini tamamen ortadan kaldırabilir (Leana ve Van Buren, 1999).

Wolfe (1989), bireylerin kendi ahlaki kurallarını, yani karşılıklı yükümlülüklerini başkalarıyla yaşadıkları sosyal etkileşimler yoluyla oluşturduklarını savunmaktadır.

Fukuyama (2005), kuruluşlar dahil tüm sosyal sistemlerde üstün performans için sosyal sorumluluğa yüksek güven duyulduğunu savunmaktadır. İnsanların hedeflerine ulaşmak için işbirliği yapabilmeleri için yalnızca birbirlerini tanımaları değil, aynı zamanda ilişkilerinde birbirlerini aldatmamaları veya hile yapmamaları gerekir, bunun için birbirlerine güvenmeleri ve gerçekten işbirliğinden faydalanmaları beklenir (Field, 2003).

Sosyal sermaye kavramı üzerinde birçok çalışma yapan analistler, organizasyonları genellikle mal, hizmet veya bilgi üreten makineler olarak veya kaynakları yöneten veya bir görevi başarmak için bireyleri koordine eden şirketler olarak görürler. Bazıları, sosyal sermayenin ne anlama geldiğine fazla dikkat etmeden uzun süredir hayatta kalan birçok kuruluşun aslında sosyal sermayeye sahip olduğunu vurgularlar. Özetle, organizasyonların kendileri genellikle sosyal sermayeyi görmezden gelirler ve nadiren analiz ederler ve hatta onunla bütünleşen ağları ve toplulukları tartışırlar. Ama kendilerini ayakta tutan kaynakların bir parçası veya kaynağı destekleyen bir yan parçanın sosyal sermaye olduğu farkında değiller.

Sosyal sermayenin temeli çalışanlar arasında kurulan güven ve işbirliğine dayanmaktadır (Leana vd., 1999). Çalışanların sosyal sermayelerinin örgütün sosyal sermayesini oluşturduğu kabul edildiğinden çalışma ortamının güven, iyi niyet ve işbirliğine uygun olması örgütün sosyal sermayesini geliştirmesi açısından önemlidir. Bu ortamın sağlanmasında en etkili alanlardan biri de çalışanlarla ilişkileri güçlendirmeye yönelik insan kaynakları uygulamalarıdır. Bu uygulamalar kapsamında uzun süreli istihdam ilişkileri kurmak ve iş güvencesi oluşturmak önem arz etmektedir.

Alanyazında genelde işten ayrılmaların sosyal sermaye üzerine etkileri incelenmiş ve örgütlerde gönüllü veya gönülsüz işten ayrılmalar sonucu çalışanların çalışma arkadaşlarını kaybetmelerinin getirdiği olumsuz duygusal durumun ve dolaylı maliyetlerin yanı sıra mevcut ilişkilerin kaybedilerek ağ büyüklüklerinin de küçülmesi, örgüt içi ve dışı iletişim ağlarında kilit roldeki kişilerin işten ayrılmasının bilgi paylaşımına vereceği zararlar ön plana çıkarılmıştır.

Örgütte uzun süreli çalışmayı düşünmeyen veya sürekli istihdam olanağı bulunmadığını düşünen çalışanların, sosyal sermayelerini örgüte olumlu etki edecek yönde geliştirmek için çaba sarf etmeyecekleri değerlendirilmektedir (Özdemir, 2009). Alanyazında daha çok yer verilen işten ayrılmanın sosyal sermayeye etkisinin yanı sıra bu çalışmada sosyal sermayenin de işten ayrılma niyetine etki edebileceği üzerine odaklanılmıştır.

İnsanların örgütlerinden ziyade çalışma gruplarına daha sadık oldukları bilindiğinden çalışanın örgüte olan bağlılığı düşük dahi olsa çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler içinde olmasının işten ayrılma niyetini düşüreceği öngörülmektedir. Ayrıca sosyal sermayenin temelini oluşturan güven ortamının da işten ayrılmalar üzerinde negatif etkisi olacağı değerlendirilmektedir (Dess ve Shaw, 2001).

Yukarıdaki açıklamalar ışığında araştırmamızın hipotezi öngörülen bu olumsuz ilişkiyi ortaya koyacak şekilde "Sosyal sermaye ile işten ayrılma arasında negatif yönde doğrusal bir ilişki vardır." şeklinde belirlenmiştir.

Yukarıdaki açıklamalardan sonra araştırmanın araştırma içim şu hipotez ileri sürülebilir: H1: sosyal sermaye ile işten ayrılma arasında negatif doğrusal bir ilişki vardır.

YÖNTEM

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi:

Modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 23 soruluk bir anket kullanılmıştır. Bu anketler Gaziantep ilinde faaliyet gösteren kamu ve özel hastane çalışanlarına katmanlı rastgele dağıtılmış olup, analizler için toplamda 395 ölçek kullanılmıştır. Verilerin toplanması için gerekli yasal izinler ve etik kurulu onayı alınmıştır (191 Sayılı Dicle Üniv. Tıp Fakültesi etik kurulu onayı).

Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu dışında, çalışanların sosyal sermaye ve işten ayrılma düzeylerini belirlemek amacıyla iki ayrı ölçekten yararlanılmıştır.

a) *Demografik Bilgiler Formu*: Çalışanların demografik bilgilerini toplamaya yönelik olan bu formda; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, çalışılan birim ve çalışma sistemi ve iş unvanı gibi özellikler yer almaktadır.

b) *Sosyal Sermaye Ölçeği*: Nahapiet ve Ghoshal (1998) sosyal sermayenin üç boyutu olduğunu belirtmiştir. Yapısal sosyal sermaye, ilişkisel sosyal sermaye ve bilişsel sosyal sermayeden her biri 5'er soru ile ölçülmüştür. Bu ölçek Şahin (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Anket formunda yer alan ifadeler katılımcıların ne derecede katıldığını belirlemek için 15 sorudan oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler, "Kesinlikle Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Kısmen Katılıyorum (3)", "Katılıyorum (4)", "Tamamen Katılıyorum (5)" olarak sıralandırılmıştır. Ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0.82 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

c) *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği*: Walsh, Ashford ve Hill (1985) tarafından geliştirilen 8 soruluk işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçekteki sorulara verilen cevaplar 1'den 5'e kadar değişen puanlarla değerlendirilmiş olup "Kesinlikle Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Kısmen Katılıyorum (3)", "Katılıyorum (4)", "Tamamen Katılıyorum (5)" olarak sıralandırılmıştır. Ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0.93 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 18.0 istatistik programı; elde edilen verilerin analizinde ise AMOS 18.0 programı yardımıyla Yapısal Eşitlik Modeli (Structural Equation Model-SEM) kullanılacaktır. Yapısal Eşitlik Modeli birkaç değişkenin aynı anda yapısal bir modelde ilişki açısından analiz edilmesini sağlayan (Wan, 2002) ve ölçüm hatalarını hesaba katan önemli bir analiz metodu (Byrne, 2006) olduğundan bu çalışmada tercih edilmiştir. Ayrıca demografik değişkenlere göre farklılıkların kıyaslamasında t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Bu çalışmada, istatistiki anlamlılık düzeyi $p < 0.5$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan kişilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, unvanları, çalışılan birim, çalışma sistemi ve iş yüklerine ilişkin veriler Tablo 1'de gösterilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi araştırmaya 395 kişi katılmış olup, devlet hastanelerinin katılım oranı % 53 (208 kişi), özel hastanelerin ise % 47 (187 kişi)'dir.

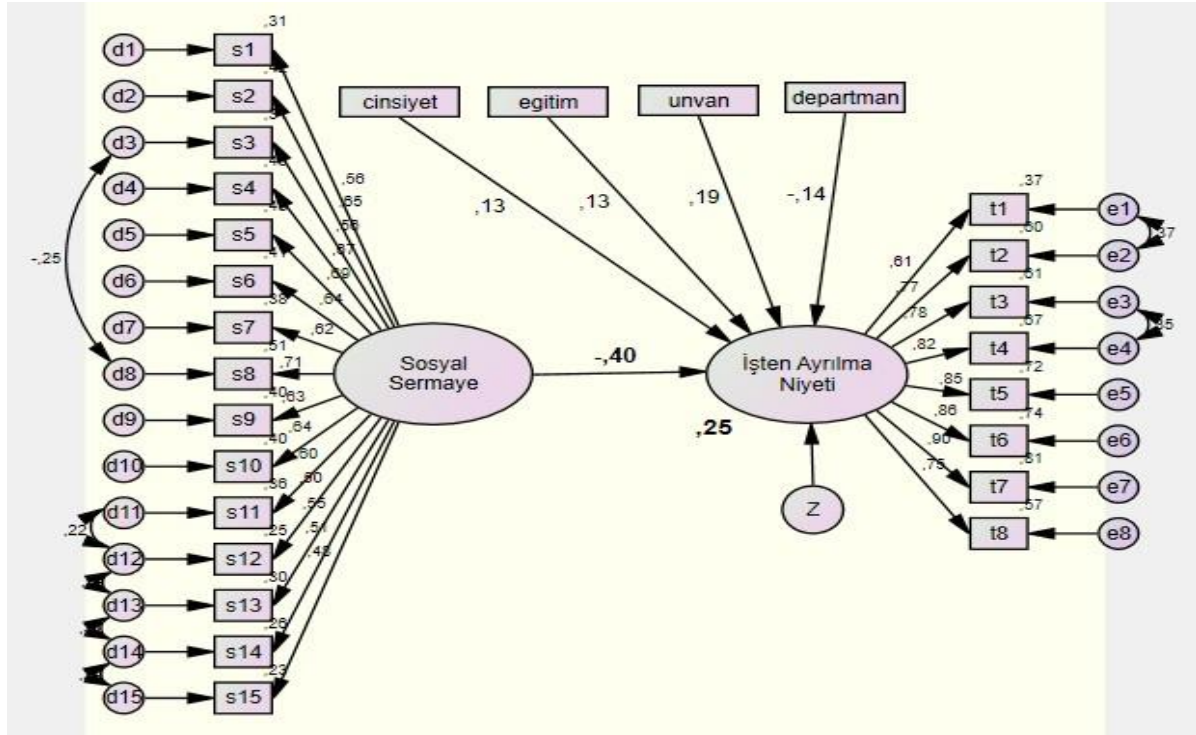
Örneklemin çoğunluğu erkek, 18-30 yaş aralığında, evli, üniversite mezunu, hemşire-ebe konumunda, 6-10 yıl arası tecrübeye sahip, servisler biriminde ve nöbet-mesai temelli çalışan kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 1: Demografik Değişkenler

Değişkenler	Frekans		Değişkenler	Frekans	
	n	%		%	n
Cinsiyet			İş Tecrübesi		
Kadın	175	44,3	1-5 yıl	121	30,6
Erkek	220	55,7	6-10 yıl	152	38,5
Yaş			11-15 yıl	79	20,0
18-30	181	45,8	16-20 yıl	27	6,8
31-40	138	34,9	20 +	13	3,3
41-50	56	14,2	Çalışılan Birim		
50 +	20	5,1	Servisler	106	26,8
Eğitim Durumu			Acil-Yoğun Bakım	88	22,3
Lise	86	26	Ameliyathane	32	8,1
Üniversite	267	67,6	Tanı-Tetkik	110	27,8
Lisansüstü	42	10,6	Diğer	59	14,9
Sektör			Çalışma sistemi		
Devlet	208	52,7	Mesai	158	40,0
Özel	187	47,3	Nöbet	67	17,0
Unvan			Nöbet/Mesai	169	42,8
Doktor	49	12,4	İş Yüğü (saat)		
Hemşire/Ebe	193	48,9	1-5	141	35,7
Sağlık Tek.	153	38,7	6-10	107	27,1
Medeni Durumu			11-15	39	9,9
Evli	236	59,7	16+	43	10,9
Bekâr	156	39,5			

n=395

Revize edilmiş yapısal eşitlik modelinde, tüm indikatörler, bağlı oldukları latent değişkenler ile anlamlı bir ilişki göstermişlerdir ($p<0.001$). Sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti arasında negatif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0.001$).



CMIN/DF: 2.36, TLI: .90, CFI: .91, RMSEA: 0.59, HOLTER: 190

Şekil 2: Sosyal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli

Revize edilmiş yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre, sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti arasında önemli derecede ilişkili olduğu tespit edilmiştir ($P < 0.001$). Bu kapsamda, sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ağırlığı (standardized regression weight) -0.40 'dır. Sonuç olarak, işten ayrılma niyetindeki değişimin (varyansın) %25'ini sosyal sermaye, cinsiyet, eğitim düzeyi, unvan ve departman değişkenlerinin açıkladığı tespit edilmiştir.

Bazı demografik değişkenlere göre analiz sonuçları:

- Erkeklerin yapısal, ilişkisel ve bilişsel sosyal sermaye puanları kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur ($t: 2,4 p < 0.05$; $t: 2,8 p < 0.01$; $t: 2,7 p < 0.01$).
- Lise mezunlarının işten ayrılma niyetleri üniversite mezunlarına göre düşük bulunmuştur ($F=3,68 p < 0.05$).
- Lise mezunlarının bilişsel sosyal sermaye puanları üniversite mezunlarına göre daha düşük tespit edilmiştir ($F=3,6 p < 0.05$).
- Nöbet tutanların bilişsel sosyal sermaye puanları tutmayanlara göre daha düşük bulunmuştur ($F=6,2 p < 0.01$).
- Tecrübesi 1-5 yıl olanların yapısal sosyal sermaye puanları 20 yıldan daha fazla tecrübesi olanlara göre daha düşük bulunmuştur ($F=3,2 p < 0.05$).
- Doktorların işten ayrılma niyetleri hemşire, ebe ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşük bulunmuştur ($F=4,45 p < 0.05$).

- Acil ve yoğun bakımda çalışanların ilişkisel sosyal sermaye puanları serviste çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur ($F=2,78$ $p<0.05$).

SONUÇ ve TARTIŞMA

Çalışmada yer alan sosyal sermaye ve işten ayrılma niyeti değişkenleri ile ilgili yabancı kaynaklarda özellikle bu değişkenlerin performans üzerine etkilerine yönelik bazı çalışmalar bulunmakla birlikte (Dess ve Shaw, 2001) ülkemizde bu iki değişkenin bir arada ve sağlık sektöründe incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Analizler sonucunda örgütsel sosyal sermaye ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında negatif doğrusal bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Bu bulgular, Dess ve Shaw'un (2001), çalışanların çalışma ortamındaki aktörlerle iyi ilişkiler içinde olmasının işten ayrılma niyetini düşüreceği yönündeki savını desteklemektedir. Bu anlamda hem dolaylı bir maliyet olarak örgütlerin mali tablolarını hem de örgütsel performanslarını olumsuz etkileyen işten ayrılmaya yönelik çalışanların eğilimlerini azaltabilecek değişkenlerden birinin de sosyal sermaye kavramı olduğu ortaya koyulmuştur. Dolayısıyla alanyazında belirtilen sosyal sermayenin örgüte getirdiği insan kaynağının daha etkin kullanılması, güven ve işbirliği ortamının sağlanması sayesinde güvenilir bilgi dolaşımının mümkün olması, çatışmaların azalması, uyumun kolaylaşması ve çalışanların örgütsel bağlılıkların artması gibi birçok faydanın (Özdemir, 2009) yanı sıra işten ayrılma niyetinin azalmasına da etki ettiği tespit edilmiştir. Bu nedenle sosyal sermayenin doğru yönetilmesi örgütlerin performansı için önem arz etmektedir. Bu kapsamda sosyal sermayeyi olumlu etkileyen güven ve işbirliği ortamının geliştirilmesi için çalışanlarla yönetim arasındaki ilişkileri güçlendirecek bir örgüt iklimi oluşturulması ve örgütün sosyal sermayesini oluşturan bireysel sosyal sermayenin artmasının sağlanması gerekmektedir. Ayrıca çalışanlarla uzun süreli istihdam ilişkileri kurmak ve iş güvencesi yaratmak da onları sosyal sermayelerini geliştirmeye motive edecektir. Bu nedenle işten ayrılma niyetini olabildiğince erken belirlemek ve bu durumun nedenleri konusunda insan kaynakları yöneticilerine yardımcı olmak çok önemlidir. İşten ayrılmanın organizasyonlara getirdiği maliyet ise ciddi boyutlara kadar ulaşabilmektedir.

Demografik değişkenler açısından incelendiğinde ise bazı faktörlerin bu iki kavram üzerinde farklılıklar oluşturduğu görülmektedir. Örneğin erkeklerin yapısal, ilişkisel ve bilişsel sosyal sermaye puanları kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur. Kadınların çalışsa dahi annelik ve ev ile ilgili sorumluluklarının devam etmesi nedeniyle evlerine daha fazla zaman ayırmalarının erkeklere nazaran ev dışındaki ilişkilerinin daha az gelişmesine neden olduğu (Ardahan, 2014); bu nedenle de erkeklerin toplam sosyal sermaye skorlarının daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir

Lise mezunlarının işten ayrılma niyetleri ve bilişsel sosyal sermaye puanları üniversite mezunlarına göre daha düşük bulunmuştur. Bu sonuç, üniversite mezunlarının daha fazla iş seçeneğinin bulunması nedeniyle daha iyi işlere geçmek üzere işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olması; daha kalifiye işlerde yer almaları sonucu, ilişkiler ağlarının daha gelişmiş olması ve dolayısıyla daha yüksek sosyal sermayeye sahip olmaları şeklinde açıklanabilir. Tecrübesi 1-5 yıl olanların yapısal sosyal sermaye puanları 20 yıldan daha fazla tecrübesi olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Sosyal sermayenin bir ilişkiler ağından oluştuğu düşünüldüğünde süreç içerisinde sosyal sermayenin artış göstermesi beklenen bir sonuçtur. Dolayısıyla tecrübe arttıkça teması geçilen birey sayısı artacak; çalışanların ilişki ağları ve sosyal sermayeleri de gelişecektir.

Doktorların işten ayrılma niyetleri hemşire, ebe ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşük bulunmuştur. Bu durumu doktorların kurumsal performansın en önemli belirleyici olarak görülmesi ve kurumdaki diğer meslek gruplarına göre memnuniyeti en fazla önemsenen grup içerisinde yer almalarıyla açıklamak mümkündür.

Bir başka bulgu ise acil ve yoğun bakımda çalışanların ilişkisel sosyal sermaye puanlarının serviste çalışanlara göre daha düşük olduğunu göstermektedir. İlişkisel boyutun bireyler arası ilişkinin

kalitesini tanımladığı düşünülürken, sürekli acil müdahalelerin gerektiği ve kişilerarası ilişkilerin bu nedenle sınırlandığı bir ortamda çalışanların ilişkisel boyutta sosyal sermayelerinin düşük olması beklenen bir sonuçtur.

Nöbet tutanların bilişsel sosyal sermaye puanları tutmayanlara göre daha düşük bulunmuştur. Sosyal sermayenin bilişsel boyutu incelendiğinde bireylerin ortak bir dil, yorum ya da anlayış paylaşımına odaklandığı görülmektedir. Nöbet tutan personel hem fiziksel olarak yorulduğundan hem de bu yorgunluğu ortadan kaldırılmak için görece daha uzun istirahat süresine ihtiyaç duyduğundan dolayı iş yerinden nöbet tutmayan diğer çalışanlara paylaşım ortamından daha fazla uzak kalırlar. Dolayısıyla bu bulgu, nöbetin fiziksel yorgunluk ve iş yerindeki paylaşım ortamından uzak kalmaya sebep olması nedeniyle iş yerine ait paylaşılan vizyon, ortak dil ve özellikle iletişim konularında zafiyet meydana getirmesine atfedilebilir.

Çalışmanın çıktıları değerlendirilirken kısıtları da göz önüne alınmalıdır. Çalışmanın en önemli kısıtı alan çalışmasının Gaziantep iliyle sınırlı olmasıdır. Bunun yanı sıra diğer anket çalışmalarında olduğu gibi objektif değerlendirmelerden çok çalışanların algısına yönelik uygulanan öz bildirim ölçeklerine dayanması bir başka kısıt gibi gözükse de uygulanabilirlik açısından en değerli yöntemin halen öz bildirim ölçekleri olduğu da akılda bulundurulmalıdır.

KAYNAKÇA

Adler, P. S. and Kwon, S.W. (2002), Social Capital: Prospects for a New Concept, *Academy of Management Review*, 27 (1): 17-40.

Adler, P., & Kwon, S.W. (2000). Social Capital: The good, the bad and the ugly. In E. Lesser (Ed.). *Knowledge and Social Capital: Foundations and Applications*. Butterworth-Heinemann.

Akçomak, I. S., and Ter Weel, B. (2009), Social capital, innovation and growth: Evidence from Europe, *European Economic Review*, 53(5), 544-567.

Alnıaçık Ü., Çiğirim E., Akçim K., Bayram O. (2011), Independent and joint effects of perceived corporate reputation, affective commitment and job satisfaction on Turnover intentions, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24: 1177-1189.

Ardahan F. (2014), Bireylerin Sosyal Sermaye Profili: Antalya Örneği, *The Journal of Academic Social Science*, 2 (8): 38-56.

Baker, W.E. (1990), Market networks and corporate behavior, *American journal of sociology*, 589-625.

Bakiev, E., and Kapucu, N. (2012), The role of organizational social capital in increasing organizational performance in public organizations: evidence from Kyrgyz National Police (KNP), *International Journal of Public Administration*, 35(14): 976-988.

Balmer, J.M.T., 2001, From the Pentagon: a new identity framework, *Corporate Reputation Review*, 4 (1): 11-22.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education* (pp. 241-58). New York: Greenwood Press.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education* (pp. 241-58). New York: Greenwood Press.

Bowen, D.E., (1982). "Some Unintended Consequences of Intention to Quit", *Academy of Management Review*, Vol.7, No.2, 205-211.

- Burt, R.S., 'The Network Structure of Social Capital', 2000, *Research in Organizational Behaviour*, vol. 22, pp. 345-423.
- Byrne, B. (2006), *Structural Equation Modeling with EQS: Basic Concepts, Applications, and Programming*, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, D, & Prusak, L (2001). In *Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work*. Harvard Business Press.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology* 94, S95-S120
- Cotton, J.L., Tuttle, J.M., (1986). "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research", *The Academy of Management Review*, Vol.11, No. 1, 55-70.
- Çakar, N.D. ve Ceylan, A. (2005), "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1): 52-66.
- Dalton D. R., Krackhardt D. M. & Porter L. W. (1981). Functional Turnover an Empirical Assessment, *Journal of Applied Psychology* 66, 716-721
- Dess G.G. and Shaw J.D. (2001). Voluntary Turnover, Social Capital and Organizational Performance, *Academy of Management Review*, 26 (3), 446-456.
- Emhan, A., Tongur, A., & Turkoglu, I. (2016). An Analysis of the Social Capital, Organizational Commitment and Performance in the Public Sector of Southeastern Turkey. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 12(47), 49-62.
- Field, John. (2009). "Social capital". Translated by Gholamreza Ghaffari, Hossein Ramezani. Tehran: Kavir Publications, second edition
- Freund, A. (2005). "Commitment and job satisfaction as predictor's turnover intentions among welfare workers". *Administration in social work*, Vol. 29, No.2, p.p. 5-21.
- Fukuyama, F. (1995). "Trust: The social virtues and the creation of prosperity". In Vilanova, Eva Puente & Josa Roger Torrella (2003) *Social capital as managerial phenomenon*. Research Report, Tampere university of Technology.
- Fukuyama, F. (2001). Social capital, civil society, and development. *Third World Quarterly*. 22(1), pp. 7-20.
- Fukuyama, Francis. (2000). "End of Order: Social capital and its maintenance". Translated by Ghulamabbas Tavassoli. Tehran: Jameye Iranian Publication. *Intentions: An International Comparative Study*. Research Institute for Labour Economics and Labour Law 82, 1-28.
- Gökçe, S., Emhan, A., Özer, Z., Kaya, A. (2017). Sinizim, Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Analizi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20 (1), 93-108.
- Lambert, E.G., (2006). "I Want to Leave: A Test of A Model of Turnover Intent Among Correctional Staff", *Applied Psychology in Criminal Justice*, Vol.2, Issue:1, 57-83.
- Leana, C. & Buren, H. (1999). Organizational social capital and employment practices. *The Academy of Management Review*, 24(3): 538-555.
- Lesser, E. (2000). *Knowledge and Social Capital: Foundations and Applications*. Butterworth-Heinemann.
- Lin, N. (2001), *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, New York: Cambridge University Press.

- Misztal, B. (1996). *Trust in Modern Societies* Cambridge: Polity Press.
- Mobley W. H., Griffeth R., Hand H. & Meglino B. (1979). A Review and Conceptual Analysis
- Mobley, W. H., Stanley, O. H., Hollingsworth, A.T., (1978). "An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, C:LXIII, No: 4, 1978, ss. 408- 414.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J. and Wilkinson (2001), *Unweaving Leaving: The Use of Models in the Management of Employee Turnover*, Business School Research Series, 1-65.
- Mowday R.T. Steers R.M. & Porter L.W. (1978). *The Measure of Organizational Commitment*, University of Oregon, Oregon.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2): 242-267.
- Newman, J.E., (1974). "Predicting Absenteeism and Turnover: A Field Comparison of Fishbein's Model and Traditional Job Attitude Measures", *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, No:5, 610-615 of the Employee Turnover Process, *Psychological Bulletin* 86, 493-522.
- Öğüt, A. ve Erbil, C. (2009). *Sosyal Sermaye Yönetimi, Çizgi Kitapevi, Konya.*
- Özdemir A.A. (2009), "Örgütlerde Sosyal Sermaye ve Sosyal Sermaye Yönetimi", Besler (Ed.), *Yönetim Yaklaşımlarıyla Kurumsal Sürdürülebilirlik*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Perez, M., (2008). "Turnover intent", Diploma thesis, Zurich University, Human Resource Management Department, BWL (Business Administration)
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24: 1-24.
- Portes, Alejandro & Landolt, Patricia. (2003). "The role of social capital in the development of hopes and challenges". Translated by Mosab Abdollahi, *Journal of Andishe Sadegh*. No. 11 & 12, pp. 8-19.
- Price J.L, Mueller C.W., (1981). "A Causal Model of Turnover for Nurses", *Academy of Management Journal*, Vol.24, No.3, 543-565.
- Price, J. (1997). *Handbook of Organizational Measurement*. *International Journal of Manpower* 18, 303-558.
- Price, J. (2001), *Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover*, *International Journal of Manpower*, 22: 600-624.
- Prusak, L., and Cohen, D. (2001), *How to invest in social capital*, *Harvard Business Review*, 79(6): 86-97.
- Putnam, R. & Goss, K.A. (2002). "Democracies in flux, the evolution of social capital in contemporary society". Oxford University Press.
- Putnam, R. D. (2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster.
- Safarzadeh, Hossein ve diğ. (2010). The impact of social capital components on careers of faculty members. *Journal of Technology Education*, Fifth Year, Volume 5, Number 2. pp. 145-152.
- Sandefur, R., & Laumann, E. (1998). A paradigm for social capital. *Rationality and Society*, 10(4): 481
- Shaw, J.D., Delery, J., Gupta, N., (1998). "An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover", *Academy of Management Journal*, Vol.41, No.5, 511-25.

Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2002). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Forschungsinstitut für Arbeit und Arbeitsrecht*.

Stovel, M., Bontis, N., (2002). "Voluntary Turnover: Knowledge Management – Friend or Foe?", *Journal of Intellectual Capital*, Vol.3, No.3, 303-322.

Şahin, I. (2010), *Organizational Social Capital and Perceived Performance of Drug Law Enforcement Departments: A Case Study in Turkey*, University of Central Florida, Orlando, FL (unpublished dissertation).

Timberlake, Sharon (2005). "Social capital and gender in work place". *Journal of Management Development*, Vol. 24, No. 1, p.p. 34-44.

Walsh J.P., Ashford S.J. and Hill T.E. (1985), *Feedback Obstruction: The Influence of the Information Environment on Employee Turnover Intention*, *Human Relations*, 38 (1): 23-46.

Wan, T. (2002), *Evidence-Based Health Care Management: Multivariate Modeling Approaches*, Netherlands: Springer.

Williams, B. (1988). *Formal structures and social reality*. In Gambetta, D.(Ed). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford, Blackwell.

Wolfe, R. N. (1976). *Trust, anomie, and the locus of control: alienation of US college*