

T.C
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



SOSYAL HİZMETLER ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ
DOYUMU: BELEDİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Abdiqani Ali HİRSİ

İnsan Kaynakları Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi M. Adil Salepçioğlu

Temmuz, 2019

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



SOSYAL HİZMETLER ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ
DOYUMU: BELEDİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Abdiqani Ali HİRSİ

(Y1612.190003)

İnsan Kaynakları Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi M. Adil Salepçioğlu

Temmuz, 2019

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Enstitümüz İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Y1612.190003 numaralı öğrencisi ABDIQANI ALI HIRSI'nin "**Sosyal Hizmetler Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık ve İş Doymu: Belediye Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama**" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 19.06.2019 tarih ve 2019/14 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Tezli Yüksek Lisans tezi 20.08.2019 tarihinde kabul edilmiştir.

<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
ASIL ÜYELER			
Danışman	Dr. Öğr. Üyesi Murat Adil SALEPÇİOĞLU	İstanbul Aydın Üniversitesi	
1. Üye	Dr. Öğr. Üyesi Cüneyd Ebrar LEVENT	İstanbul Aydın Üniversitesi	
2. Üye	Dr. Öğr. Üyesi Ali Osman BALKANLI	İstanbul Üniversitesi	

ONAY

Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA
Enstitü Müdürü

ONUR SÖZÜ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Sosyal Hizmetler Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumu: Belediye Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (25/07/2019)

Abdiqani Ali HİRSİ

ÖNSÖZ

Sevgili ve çok kıymetli Doç. Dr. Murat Adil SALEPÇİOĞLU,
Sadece görevini yapan bir hoca olmanın ötesinde geçebildiğiniz için o güzel yüreğiniz için insanlığınız için zor olduğunu düşündüğüm onlarla da umutla yol gösterdiğiniz için ve en önemlisi ailemin değerli bir parçası olduğunuz için nasıl teşekkür etsem az. Öğrenciniz olduğum için ben çok şanslıyım. Umarım tüm güzel öğrencilerin hayatına uzun yıllar dokunursunuz.

Değerli eşiniz ve dünya tatlısı evlatlarımızla hep mutlu olmanız dileğiyle, saygılar.

Temmuz 2019

Abdiqani Ali HİRSİ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR	xiii
ÇİZELGE LİSTESİ.....	xv
ŞEKİL LİSTESİ.....	xvii
ÖZET.....	xix
ABSTRACT.....	xxi
I. GİRİŞ.....	1
II. BELEDİYE VE SOSYAL HİZMETLER KAVRAMI.....	3
A. BELEDİYE HİZMETİ KAVRAMI	3
B. BELEDİYE YÖNETİMLERİ	3
1. Belediye Başkanı	4
2. Belediye Meclisi	4
3. Belediye Encümeni	5
4. Büyükşehir Belediyeleri	5
5. Büyükşehir Belediye Meclisi.....	5
6. Büyükşehir Belediye Encümeni.....	5
7. Büyükşehir Belediye Başkanı	6
C. SOSYAL HİZMET KAVRAMI.....	6
1. Sosyal Hizmet Yönetimi	9
2. Sosyal Hizmet Türleri	9
a. Tıp Alanında Yürütülen Sosyal Hizmet	10
b. Aile ve Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmetler	11
c. Yoksullara Yönelik Sosyal Hizmetler	12
d. Sokak Çocuklarına Yönelik Sosyal Hizmetler.....	13
e. Suçlulara Yönelik Sosyal Hizmetler	14
f. Engellilere Yönelik Gerçekleştirilen Sosyal Hizmetler.....	15
g. Yaşlılara Yönelik Gerçekleştirilen Sosyal Hizmetler	16

3. Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi	17
a. Dünya’da Sosyal Hizmetin Gelişimi	17
b. Türkiye’de Sosyal Hizmetin Gelişimi	19
4. Sosyal Hizmet ve Belediyeler	25
III. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	29
A. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	29
B. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI.....	31
1. Allen ve Meyer’in Sınıflandırması	31
2. Etzioni Sınıflandırması	32
3. Q’Reily ve Chatman Sınıflandırması	32
4. Buchanan’nın Sınıflandırması	34
5. Kanter Sınıflandırması	34
6. Mowday Porter ve Steers’in Sınıflandırılması.....	34
C. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK BOYUTLARI.....	35
1. Duygusal Bağlılık Boyutu.....	35
2. Normatif Bağlılık Boyutu	35
3. Devamlılık Bağlılık Boyutu	36
D. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	37
1. Kişisel Faktörler.....	37
2. Örgütsel Faktörler	39
E. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SONUÇLARI.....	41
IV. İŞ DOYUMU	45
A. İŞ DOYUMU TANIMI	45
B. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ TEORİLER.....	47
1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	47
2. Herzberg’in Çift Faktör Teorisi	49
3. Alderfer’in ERG Yaklaşımı	49
4. McClelland’ın Başarma İhtiyacı Kuramı	49
5. Vroom’un Beklenti Teorisi	50
6. Adams’ın Eşitlik Kuramı	52
7. Edwin Locke’in Bireysel Amaç ve Başarı Kuramı.....	53
C. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	54
1. Bireysel Faktörler.....	54
a. Yaş.....	54

b. Cinsiyet	54
c. Eğitim Düzeyi.....	55
d. Kıdem.....	55
e. Medeni Durum	56
f. Kişilik	56
2. Örgütsel Faktörler	58
a. Ücret	58
b. Terfi.....	58
c. Takdir Edilme.....	58
d. Çalışma Arkadaşları	59
e. İşin Niteliği.....	60
f. Yönetim ve Yönetici Davranışları	60
g. İletişim	61
h. Çalışma Koşulları.....	62
i. Güvenlik.....	62
D. İŞ DOYUMUNUN SONUÇLARI	62
E. İŞ DOYUMU İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİSİ	64
IV. YÖNTEM	67
A. ARAŞTIRMANIN AMACI ÖNEMİ	67
B. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER.....	67
C. EVREN VE ÖRNEKLEM	70
D. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	70
E. ARAŞTIRMANIN ANALİZİNDE KULLANILAN YÖNTEMLER.....	71
V. BULGULAR	73
A. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN FREKANS ANALİZİ BULGULARI	73
B. ÖLÇEKLERİN TANIMLAYICI İSTATİSTİK BULGULARI	76
C. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ALT BOYUTLARI İLE İŞ TATMİNİ PUANLARININ FARKLILIĞINA İLİŞKİN BULGULAR	78
D. PEARSON KORELASYON ANALİZİNE İLİŞKİN BULGULAR	84
VI. SONUÇ VE ÖNERİLER	87
KAYNAKLAR	93
EKLER.....	107
ÖZGEÇMİŞ.....	115

KISALTMALAR

ASPB	: Aile ve Sosyal Politika Bakanlığı
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
FAO	: Gıda ve Tarım Örgütü
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
Std.	: Standart
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TAT	: Tematik Uygulama Testi
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
Vb	: Ve benzeri
Vd	: Ve diğerleri
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 4.1 : Ölçekler ve Alt Boyutlarının Güvenirlilik Analizi Tablosu	70
Çizelge 4.2 : Araştırmanın Normallik Dağılımı Tablosu	71
Çizelge 5.1 : Cinsiyet Dağılımı.....	73
Çizelge 5.2 : Medeni Durum Dağılımı	73
Çizelge 5.3 : Yaş Dağılımı.....	74
Çizelge 5.4 : Eğitim Durumu Dağılımı.....	74
Çizelge 5.5 : Aylık Gelir Dağılımı.....	74
Çizelge 5.6 : Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı.....	75
Çizelge 5.7 : Kurumdaki Kadro Durumu Dağılımı	75
Çizelge 5.8 : Kurumdaki Çalışma Şekli Dağılımı	75
Çizelge 5.9 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler	76
Çizelge 5.10 : İş Tatmini Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler.....	77
Çizelge 5.11 : Cinsiyete İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu.....	78
Çizelge 5.12 : Medeni Duruma İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu.....	79
Çizelge 5.13 : Kadro Durumuna İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu.....	79
Çizelge 5.14 : Yaşa İlişkin Anova Tablosu	80
Çizelge 5.15 : Eğitim Durumuna İlişkin Anova Analizi Tablosu.....	81
Çizelge 5.16 : Maaş Durumuna İlişkin Anova Analizi Tablosu.....	82
Çizelge 5.17 : Çalışma Süresine İlişkin Anova Analizi Tablosu.....	83
Çizelge 5.18 : Çalışma Şekline İlişkin Anova Analizi Tablosu	83
Çizelge 5.19 : Ölçek ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Tablosu	84

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1 : Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	48
Şekil 3.2 : Vroom'un Motivasyon Modeli.....	51
Şekil 4.1 : Araştırmanın Modeli	67

SOSYAL HİZMETLER ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ DOYUMU: BELEDİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

ÖZET

Bu çalışmada İstanbul Başakşehir Belediyesi'nde faaliyette bulunan Sosyal Hizmetler Merkezi çalışanlarının örgüte bağlılıklarının iş doyumuna üzerindeki etkisi ve iki değişken arasındaki ilişkinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Sosyal Hizmetler Merkezi'ndeki 210 sayıda çalışanın örgüte bağlılık seviyelerini belirlemek amacıyla Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği, işe olan doyum düzeylerini belirlemek için ise "Minnesota İş Doyumu Ölçeği" kullanılmıştır. Çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek için de cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, mevcut kurumdaki çalışma süresi, kurumdaki pozisyon, kadro durumu ve çalışma şekilleri anket formuna eklenmiştir.

Araştırma yöntemleri açısından türü nicel araştırmadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılacaktır. Demografik soruların başta olduğu, iş doyumuna ve örgütsel bağlılık anketleri kişilere kâğıda basılı şekilde sunulacaktır. Analizler IBM SPSS v21 istatistik paket programı kullanılmaktadır. Belediye'de Sosyal Hizmetler Merkezi'nde çalışanların örgütsel bağlılık ve alt boyutları olan duygusal, normatif ve devam bağlılıkları ile iş doyumuna arasındaki ilişkiyi ölçmek içinse Pearson Korelasyon testi yapılmaktadır. Elde edilen sonuçlar genel örgütsel bağlılık ve alt boyutu olan normatif bağlılık ile iş doyumuna arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Örgütsel bağlılık, Devam bağlılığı, duygusal bağlılık, normatif bağlılığı, iş doyumuna.*

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK SATISFACTION IN SOCIAL SERVICES EMPLOYEES: AN APPLICATION ON MUNICIPAL EMPLOYEES

ABSTRACT

In this study, it is aimed to measure the effect of the commitment of the Social Services Center employees in Istanbul Basaksehir Municipality on the job satisfaction and the relationship between the two variables.

Meyer and Allen's three-dimensional organizational commitment scale was used to determine the level of commitment of 210 employees in the Social Services Center and "Job Satisfaction Scale of Minnesota" was used to determine the level of job satisfaction. In order to determine the demographic characteristics of the employees, gender, marital status, age, education level, monthly income, working time in the current institution, position in the institution, cadre status and working forms were added to the questionnaire.

The type of research methods is quantitative research. Survey method will be used as data collection method in the research. Demographic questions, job satisfaction and organizational commitment questionnaires will be presented to people in printed form. Analyzes IBM SPSS v21 statistical package program is used. The Pearson Correlation test is used to measure the relationship between organizational commitment and sub-dimensions of emotional, normative and continuation commitment and job satisfaction at the Social Services Center in the Municipality. The results showed that there is a significant relationship between general organizational commitment and normative commitment which is a sub-dimension and job satisfaction.

Keywords: *Organizational commitment, Attendance commitment, emotional commitment, normative commitment, job satisfaction.*

I. GİRİŞ

Günümüz dünyası hızlı değişmekte ve her gün yeni koşullar oluşmaktadır. Yenilenen koşullarla adapte olabilmek, rekabet ortamında ayakta kalabilmek, örgütlere kendini güncelleme zorunluluğu getirmiştir. Bu hızlı dönüşüm içerisinde kurumsal örgütlerde; amaçlara ulaşabilmek, hedefleri yakalamak, değişime ayak uydurmak insan kaynağının öneminin artmasına sebep olmuştur. Nitelikli insan kaynağı kurumların başarısında en önemli unsurlardan biridir. Çalışanı ciddiye almayan, duygularını beklentilerini anlamaya çalışmayan, farklı yapılarıdaki organizasyonlarda örgütsel bağ ve iş doyumunu hayati öneme sahiptir.

Wiener (1982) örgütsel bağlılığı “kişinin çalıştığı örgütü pozitif değerlendirmesi ve onun amaçları doğrultusunda hareket etmesi” olarak tanımlamıştır. İş doyumunu ise bireyin iş yaşamını değerlendirmesi sonucu elde ettiği haz duygusu olarak tanımlanmaktadır (Saygun, Çakmak & Köse, 2004).

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütsel süreçlerini kabul etmeleridir. Özellikle, iş ahlakı, iletişim, güven, saygı, katılım, paylaşım, iş devamlılığına, politika ve stratejilere, takım çalışmasına, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel süreçlere olan sadakat duyguları onların örgüte olan bağlılıklarını göstermektedir. Diğer bir deyişle örgütsel bağlılık, örgüt-çalışan uyumuna bağlı olarak oluşmaktadır. Örgütsel değer ve inançlarla bireysel değer ve inançlar arasındaki uyum düzeyi ne kadar yüksekse örgüte olan bağlılık duygusu da yüksek olmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde, iş performansı, iş tatmini, bilgi paylaşım, örgütsel güven, iş devamlılık, kaynakların etkin kullanılması, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi hususların oranı da yüksek olmaktadır. Öte yandan, örgütsel bağlılık düzeyinin düşük olduğu örgütlerde ise, iş devamsızlık, işyerinde ayrımcılık, örgütsel yabancılaşma, kaynakları ve bilgiyi kötüye kullanma, psikolojik taciz ve işten ayrılma gibi üretkenlik karşıtı davranışların ortaya çıkması kaçınılmaz hal almaktadır.

Günümüz çalışanlarının mensup olduğu kuşak özelliklerine bakıldığında örgütsel bağlılık ve iş doyumlarının az olduğu tahmin edilmektedir. Bu doğrultuda

oluşturulacak hipotezler ile çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları da sonuç olarak aktarılabilecektir.

Çalışmanın birinci bölümünde belediyeler ve sosyal hizmetler çalışanları ile ilgili mesleki bilgiler verilecektir. İkinci bölümünde, örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ayrıca bu iki değişkenin boyutları hakkında detaylı bilgiler verilecektir. nc ve dördüncü bölümde ise sırasıyla araştırmanın yöntemi ve bulguları üzerinde durulacak hipotezler test edilecektir.

II. BELEDİYE VE SOSYAL HİZMETLER KAVRAMI

A. Belediye Hizmeti Kavramı

Belediyeler, yöre halkına kamu hizmeti sunmayı amaçlayan ve yerel halkın taleplerine yararlı olmasını isteyen ve belirledikleri yönetim organlarıyla aktif olarak çalışmayı amaçlayan siyasi ve sosyal kurumlardır. Halkın talep ve ihtiyaçlarını karşılamak için yerel halkın desteğiyle demokratik bir hizmet sunmak, kuruluşun temelidir. Belediyelerin misyonu, yerel halkına etkin bir şekilde sunduğu faaliyetlerin faydaya dönüştürülmesini sağlamaktır (Yaylı, 2012: 62).

Belediyeler hizmetlerini belirli yasalar çerçevesinde yürütmektedir. İl, ilçe ve belde belediyeleri dahil olmak üzere yasal düzenlemeler, belediyelerin örgütsel yapısı ile ilgili olan belediyeler yasası altında birleştirilmektedir. Belediyelerin örgütsel yapısı belediye meclisi tarafından kurulmaktadır. Belediyenin bu organları, insan kaynakları, finansal hizmetler, gelir tahakkuk işlemleri, zabıta ana birimleri gibi temel birimler olurken, belediye meclisindeki hukuki işler, itfaiye, kültürel ve sosyal işler gibi farklı birimleri de bünyesinde barındırmaktadır (Erdoğan, 2010: 16-17).

5393 sayılı Belediye Kanunu gereğince, belediyedeki kişilerin yerel ortak ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan kamu tüzel kişiliğine atıfta bulunmaktadır ve seçmen tarafından seçilen karar organı tarafından oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahiptir (Hamamcı, 2007: 27).

Belediyeler, görevlerinin niteliğinden oluşan bir yaklaşımla her zaman halkla iç içedir. Bu bağlamda halkla ilişkiler faaliyetleri belediyelerde vurgulanması gereken bir noktadır (Akçakaya, 1999: 77).

B. Belediye Yönetimleri

Belediyeler iki farklı yasa ile düzenlenmektedir. 3 Temmuz 2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 10 Temmuz 2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunudur.

5393 sayılı Belediye Kanunu genel kuralları içermektedir ve Türkiye'deki tüm belediyelerde uygulanmaktadır. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu yalnızca Büyükşehir belediyelerinde ve içindeki büyükşehir belediyelerinde uygulanabilir.

5393 sayılı yasa, önceki yasaya göre belediye sisteminde önemli değişiklikler getirmiştir: birincisi, yaşamın olabileceği belediye kurmak için gereken nüfus ölçütü iki binden beş bine yükseltilmiştir. Buna ek olarak, belediyelerin yerel hizmet konusundaki yetkileri ve görevleri arttırılmıştır. Belediyelere ağırlıklı olarak altyapı ile ilgili eğitim, sağlık, sosyal yardım, kültür, ekonomi ve ticaret geliştirme gibi alanlarda yetki verilerek görev ve sorumlulukları yerine getirmektedir (Eryılmaz, 2011: 168). Şehir ve ilçe merkezleri nüfustan bağımsız belediye kurulması mecburidir.

1. Belediye Başkanı

Belediye başkanı belediye yönetiminin başıdır ve belediye kamu kuruluşunun temsilcisi olarak görev yapmaktadır. Belediyenin yürütme organıdır. Belediye başkanı doğrudan 5 yıllığına halk tarafından seçilerek görev alması sağlanmaktadır ve ilkelere uygun olarak yasada gösterilmektedir.

Belediye başkanının görev ve yetkilerinden bazıları şunlardır: belediye teşkilatını belediyenin en yüksek otoritesi olarak belediyeleri yönetmek, belediyenin haklarına ve çıkarlarına sahip çıkmak, belediyeyi stratejik plan doğrultusunda idare etmek, belediye yönetiminin kurumsal stratejilerini ortaya çıkarmak ve bütçeyi, performans kriterlerini bunlara uygun olarak hazırlamak ve uygulamak, meclis raporlarına sunmak, belediyeyi devlet dairelerinde ve törenlerde, yargı yerlerinde davacı veya davalı olarak davranan, belediye meclisine ve encümene verdikleri kararların uygulanmasını sağlamak, belediye çalışanlarını tayin etmek, izlemek, değerlendirmek, belediyeyi, bağlı kurumları ve girişimlerini denetimini yapmak, koşulsuz bağışları kabul etmektir (Sayan, 2019: 13).

2. Belediye Meclisi

Belediyenin genel karar organıdır. En yüksek görüşme ve karar organıdır. Üyeler 5 yıllığına yöre halkı tarafından seçilmektedir. Millet üyesi olmak için, milletvekili koşullarına uyma ile beraber seçimden önce de 6 ay o yörede ikamet etme şartı aranmaktadır.

Belediye meclisinin görevlerinden bazıları şunlardır: Bütçeyi ve kesin hesabı kabul etmek, borç almaya karar vermek, belediye tarafından çıkarılacak düzenlemeleri kabul etmek ve şartlı bağışları kabul etmektir.

3. Belediye Encümeni

Belediye Encümeni belediyede ikinci görüşülen karar organı olan yapıdır. Belediye encümeni, belediye başkanının başkanlığında (Toprak, 2019: 7).

- Nüfusu 100.000'den fazla olan belediyelerde ve il belediyelerinde, belediye meclisinin her sene için seçmiş olduğu üç üye arasından, bir sene için gizli oy ile, finansal hizmetleri şefi ve belediye başkanının şefleri arasından bir yıl için iki üye olmak üzere yedi üye seçilir.
- Başka belediyelerde, belediye meclisi, her biri bir sene gizli oy ile seçilen iki üye, finansal hizmetler bölüm şefi ve belediye başkanının bölüm amirlerinin bir sene için seçeceği bir üyeden oluşan toplam beş üyedir.

4. Büyükşehir Belediyeleri

Büyükşehir Belediyeleri, en az üç ilçe belediyesinden oluşmalıdır, bu belediyeler arasında koordinasyon kurmalı, yasaların verdiği görev ve sorumlulukları yerine getirmeli ve yetkilerini kullanmalı, idari ve mali yönetime sahip kamu tüzel kişilikleri ve seçmenlerin oluşturduğu karar organıdır.

Büyükşehir belediyesi organları, büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediye encümeni ve büyükşehir belediye başkanıdır.

5. Büyükşehir Belediye Meclisi

Büyükşehir belediyesindeki ilçe belediyesi, meclis üyelerinin beşte birini oluşturmaktadır. Meclis Başkanı Büyükşehir Belediye Başkanıdır. Büyükşehir belediyesinin karar organı olmaktadır.

Meclisin ana görevleri; kendi bütçesini kabul etmek, ilçe belediyelerinin bütçesini onaylamak, ilçe belediyelerinin aralarında veya büyükşehir belediyelerinde veya farklı uygulamalarda uyumsuzluk olması durumunda düzenleyici önlem almaktır.

6. Büyükşehir Belediye Encümeni

Belediye başkanlığında büyükşehir belediye encümeni, belediye meclisi üyelerinden bir yıl boyunca kendi üyeleri tarafından seçilen beş üyeden ve genel

sekreter ve bir baş finans memuru da dahil olmak üzere her yıl belediye başkanı tarafından seçilen beş üyeden oluşur (Toprak, 2019: 7).

Görev ve yetkileri belediye encümeni ile aynı olmaktadır.

7. Büyükşehir Belediye Başkanı

Büyükşehir belediye idaresinin başkanı ve belediye tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Büyükşehir belediye sınırları içindeki seçmenlerce 5 sene için seçilmektedir.

Büyükşehir belediye başkanı görevleri: belediyeyi yasalara ve stratejik plana göre taşımak ve yönetmek, bütçeye göre hareket etmek, belediye çalışanını tayin etmek, belediyeleri ve bağlı kurumları denetim altına almak, konseye başkanlık yapmak ve kararları uygulamak; belediyelere ve bağlı kuruluşlara sahip firmaların etkin ve verimli yönetimini sağlamak; belediyenin gelir, alacak, hak ve çıkarlarını gözlemek ve toplamak; yargı makamlarındaki belediyeyi temsil etmek; isteğe göre nikah kıymak; hizmetlerin gerçekleştirilmesinde birlik ve beraberlik sağlamaktır (Sayan, 2019: 15).

C. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal hizmetler, kendilerinden dolayı olmayan fiziksel ya da ruhsal olarak yoksul olan vatandaşların, insanlık onuruna layık bir hayat yaşayabilecekleri sosyal ortamı sağlamaya yönelik hizmetler olarak tanımlanabilir (Ersöz, 2011: 167). Başlıca sosyal hizmet türleri arasında bakım evleri, engelliler merkezleri, kadın barınakları, çocuk barınakları, fiziksel terapi ve rehabilitasyon merkezleri, çocuk ve gençlik merkezleri sayılmaktadır.

Sosyal hizmet, fakir ya da muhtaç olan, maddi ve manevi eksikliğe ihtiyaç duyan bireylerin ülke şartlarına uyumlu yaşam standartlarına sahip olabilmeleri için ülkesinde maddi ve manevi, sosyal ve ekonomik gereksinimlerini karşılamak amacıyla yapılan faaliyetlerdir (Güzel & Okur, 2002: 580).

Avrupa Sosyal Haklar Komitesi, toplumun en savunmasız kesimlerinin toplumun dışına itilmesini engellemek ve toplumdaki dışlananların da çalışma hayatı ile bağlantı kurmalarını sağlamak için sosyal hizmetlerin önemine dikkat çekmektedir. Komiteye göre, yaşlı, çocuk ve engelli bireylerin korunması, nüfus yaşlanmasında ve aile yapısındaki (boşanmalar, evlilik sayısı, tek ebeveynli aile sayısındaki artış)

değişiklikler nedeniyle daha fazla önem kazanmıştır. Ayrıca, sosyal hizmetlerden faydalanması gereken diğer gruplar; eski hükümlüler, gençler, şiddet mağduru kadınlar, uyuşturucu bağımlıları, alkolikler, göçmen işçiler, aileleri ve mültecilerdir (Akkuş, 2014: 99).

Sosyal hizmetlerin tanımı, çerçevenin niteliğine göre değişmektedir ve ekonomik yoksunluk, sağlık veya sosyal risklerin durumuna göre farklı alanları açıklamak için kullanılabilir.

Sosyal hizmetler, direkt ve birinci derece insanın korunmasına ve ilerlemesine yönelik faaliyetlerde bulunmaktadır. Sosyal hizmetlerdeki ana hizmet alanları sağlık, eğitim, barınma, rehabilitasyon, eğlence ve boş zamanlardır. Başka sosyal hizmetler, toplumun yoksullaşması veya bireylerin fiziksel ve ruhsal yönden yoksun olması durumunda ülkenin sağlayabileceği şartlar ve çevreleriyle uyumlu bir yaşam sürebilmeleri için maddi ve manevi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması için kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilgili Sivil Toplum Kuruluşların sunduğu hizmetlerdir.

Sosyal hizmetlerin kapsamı sosyal sigortaları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Sosyal hizmetler, insanların, toplulukların yapı ve çevre koşullarından kaynaklanan yoksulluk ve eşitsizlikleri ortadan kaldırmak veya toplumun değişen koşullarından kaynaklanan problemleri çözmek ve insan kaynaklarını iyileştirmek, birey, aile ve toplum refahını iyileştirmek için düzenlenmektedir. Sosyal hizmetler toplum refah hizmetleri, çocuk ve aile refah hizmetleri, fiziksel ve zihinsel engelli hizmetleri, ıslah hizmetleri, sosyal sigortalar, aile planlaması, barınma problemleri ve toplum gelişimi gibi hizmetleri ve programları içermektedir (3.Milli Sosyal Hizmetler Konferansı, 1968: 364).

Sosyal hizmetin konusunu ve amacını birlikte belirten standart tanımı yoktur. Her ne kadar bazı yetkililerin tanımlarında neredeyse aynı unsurları ifade etmiş olsalar da, odak noktalarında bazı farklılıklar vardır. Temel sosyal hizmet konusu çevre ile etkileşimi ve sosyal işlevselliğine dayandığı söylenebilir (Özdemir, 2000: 6).

Bireyi sosyal bir varlık olarak detaylı bir şekilde inceleyerek sosyal hizmeti anlamak mümkün olmaktadır. Birey sosyal bir varlıktır ve başka birine gereksinim duymaktadır. Bir kişinin başka bir bireyin korunmasına ve desteğine sahip olarak

büyümesi ve desteklenmesi, hem fiziksel hem de ruhsal olarak diğer insanların davranışlarına ve kararlarına bağlı olmaktadır (Sheafor & Horejsi, 2014).

Bireylerin birbirine bağlı ve destekleyici olmaları ve karşılıklı etkileşimin gücü, bireylerin ilişkilerinde seviyelerini ve kalitesini geliştirmelerine ve sosyal işleyişlerini desteklemelerine yardımcı olmaktadır (Duyan, 2003: 4). Bireyin kişisel sorunlarını çözme yetkinliğine sahip olması sosyal hizmetin temel amaçlarından biridir. Bu bağlamda, bireyin mevcut haklarından herhangi bir müdahale olmadan yararlanabilmesi için gereksinim duyduğu ortamı yaratmak, sosyal hizmetin amacı anlamına gelmektedir (Duyan vd., 2008: 29).

Sosyal hizmet uygulamalarının amaçları aşağıda belirtilmiştir (Kongar, 2007: 21):

- Bireylere ve gruplara, bireysel ve çevresel faktörlerdeki dengesizliklerden kaynaklanan problemleri tanımlama, çözme veya gidermede yardımcı olmak.
- Dengesizlik oluşumunu önlemek için gruplar ve bireyler ile çevreleri arasındaki muhtemel dengesizlikleri saptamak,
- Belirtilen önleyici ve rehabilite edici önlemlerin yanı sıra toplumların, grupların ve bireylerin potansiyelini tespit etmek, tanımlamak ve arttırmak.

Sosyal hizmetin hedefi çoğunlukla somut ve spesifik olmayan ifadelerle belirlenmektedir. Bu hedefte vurgu dengesizlik noktasına yapılmaktadır. Bütün insan odaklı mesleklerde olduğu gibi, sosyal hizmetin amacı maddi olmayan ve genel olan bireyin refahı, gelişimi ve mutluluğu olmalıdır. Çünkü bütün çalışmaların amacı bireye dayalı, insanları daha yaşanabilir şartlara ve refah seviyesine ulaştırmaktır. Bu özellik nedeniyle, hedef noktası insanlık olan bir işlevin hedefinin meslek gruplarından farklı nitelikler barındırması son derece zordur. Sosyal hizmetin amacı, bireyin diğer bireylerle ve çevre ile olan ilişkisini, mevcut çelişkili ifadelerin ortadan kaldırmasını sağlamaktır. Belirtilen amaçtan da anlaşılacağı üzere, sosyal hizmet hem bireyi hem de çevreyi odak noktası olarak almaktadır. Ortaya çıkan sorunların mevcut çelişkilerden kaynaklandığını düşünmektedir. Sosyal hizmetin amacı bu çelişkileri ortadan kaldırmaktır (Kongar, 2007: 25).

Sosyal hizmetlerin ana amacı, insanlık onurunu korumak ve yaşam standartlarının insanlara uygun bir şekilde düzenlenmesini sağlamaktır. Bu nedenle,

tüm müdahalelerin gerçekten profesyoneller tarafından yapılması gerekmektedir (Esping, 2006: 56-60). Bu sebeple sosyal hizmet üretecekler bu amaç ilkesi hakkında eğitilmelidir. Alanın genişliği yönünden, disiplinlerarası bir bakış açısı düzenlemek gerekmektedir. Ayrıca, sosyal hizmetlerin özel bilgisiyle belirlenmiş somut etkileme süreçleri yönünden hazırlanan profesyonel bir uzmanlık problemlidir.

1. Sosyal Hizmet Yönetimi

Sosyal çalışma yöntemlerinden biri olan sosyal çalışma yönetimi, Sosyal Hizmet kuruluşlarının organizasyonunda, sosyal hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasında, sosyal hizmet gibi planlama konularında kullanılmaktadır. En genel sosyal hizmetlerden sosyal hizmet organizasyonunun işleyişine kadar ilgili politikalara uygun olarak gerekli tüm çalışmaları gerçekleştirme sürecidir. Sosyal hizmetin ana değerleri çağdaş bir yönetim yaklaşımı ile bilgi, amaç ve felsefi demokratik özelliklerdir.

Bir sosyal hizmet organizasyonunda sosyal hizmet yönetiminin temel görevi, kurumun operasyonları için belirlenen sosyal politikayı uygulamaktır. Sosyal iş yönetiminin sosyal eserin değerlerine hizmet ettiği ve bir organizasyon bağlamında sosyal refah politikasını düzenlemede işlevsel hale geldiği görülmektedir. Çağdaş ve hümanist yönetim sadece sosyal hizmet yönetiminde eğitilmiş sosyal profesyoneller tarafından gerçekleştirilebilir. Sosyal hizmet yönetiminin argümanları artık sosyal refah, özellikle sivil toplum kuruluşları alanlarında hizmet veren birçok organizasyonda kullanılmaktadır (Tomanbay, 2013: 51).

2. Sosyal Hizmet Türleri

Sosyal hizmetlerin uygulandığı ortamların saptanması genel sosyal hizmet yaklaşımı ile gerçekleşmektedir. Sosyal faktörlerin karmaşıklığı ve değişimin doğası, bireysel çerçevede olan sosyal hizmet alanlarının devamlı surette değişimine ve gelişimine yol açmaktadır. Sosyal hizmet 19.yüzyıldan şu ana kadar sosyal, iktisadi ve kültürel hayattaki değişiklikler göz önüne alındığında, bilgi, beceri ve değer sisteminin yanı sıra, eyleme dönüştürme metotlarını ve ilgi alanlarını değiştirmektedir. Sosyal hizmetin tanımı anlaşıldığı gibi, sosyal hizmetin temelinde teorileri geliştirmenin temel noktası sosyal haklar ve sosyal adalet ilkeleridir. Sosyal hizmet; bireysel, aile, küçük ve büyük gruplar, organizasyonlar, sosyal çevre ve toplum ile çalışmaktadır.

Tüm bu çalışma alanlarının temeli, bireyin yaşam standartlarının iyileştirilebilmesidir (Bulut, 2005: 74-77).

Sosyal hizmet alanları genel olarak burada açıklanmıştır ve toplumların sosyal, kültürel ve iktisadi kalkınma seviyelerine göre değişebilmektedir. Sosyal hizmet uygulama alanlarının saptanması, devletlerin refah sistemleri ile ilişkilidir. Bununla birlikte, 80'lerden sonra yeni iletişim, teknoloji, ulaşım, iktisadi ve kültürel yakınlık da 21. yüzyılda, global düzeyde değişti. Tüm bu değişimler ve gelişmeler çerçevesinde sosyal hizmetin uygulandığı alanlar aşağıda alt başlık şeklinde detaylı ele alınmaktadır.

a. Tıp Alanında Yürütülen Sosyal Hizmet

Tıptaki tüm gelişmelere rağmen, tıbbi bakım kişisel veya toplumsal çerçevede problemdir. Çoğu zaman tıbbi bakım "yaşam destek sistemi" veya "doğru tıbbi tedavi" bağlamında kabul edilmektedir. Bununla birlikte, durumun ciddiyeti, bireysel düzeyde mevcut problemlerin milyonlarca benzer insanı ilgilendiren ve hayatları hakkında doğrudan karar vermeyi içeren bir süreç olarak düşünüldüğünde daha iyi anlaşılacaktır. Mesela; yaşlı bir kişinin tek başına bakımına olan kişisel ilginin yanı sıra, milyonlarca yaşlı ve fakir insan için hizmetlerin nasıl düzenlenebileceği bir sosyal problemdir. Tıbbi bakım hizmetlerini tanıtmak için yapılması gerekenler bazı problemleri de ortaya çıkarmaktadır: Sağlık hizmetlerinin maliyeti yüksek olabilmektedir ve tüm teknolojik ilerlemelere rağmen sosyal güvenlik sisteminde yapılan uygulamalardır" (Doğan, 1999: 80-81).

Dünya Sağlık Örgütü'ne göre, tıp alanında sosyal hizmetler, sağlığın bireylerin fiziksel, zihinsel ve sosyal işlevlerini ve yaşam standardını iyileştirmek olarak tanımlanmaktadır. Sağlık, sadece fiziksel ve zihinsel yönlerden değil, sosyal yönlerden de iyi bir durumda olmaktır. Sağlık bazen bireysel nedenlerden olduğu kadar çevresel veya sosyal nedenlerden dolayı da bozulabilir. Bireyin sosyal refahını arttırmak ve tam bir refah elde etmek için sağlık problemlerinin çözümünde disiplinlerarası bir yaklaşım uygulanmalıdır (Erdut, 2002: 64).

Sosyal hizmet, hastaların hasta haklarının korunmasında bir işleve sahiptir. Sosyal hizmetin sağlık sorumlulukları, kişinin çevre ile uyum içinde olmasını ve halk sağlığı açısından doğru yürütülmesidir. Sosyal hizmet, bireyin sağlığını etkileyen çevresel boyutların değiştirilmesi, yoksulların ücretsiz tedavisi, sosyal ve iktisadi

hususlarda yaşam kayıplarının sosyal ve ekonomik olarak azaltılması üzerine çalışmaktadır (Coşkun, 1997: 21).

Başlangıcı 1948 yılında İnsan Hakları Deklarasyonu olan ve 1981 senesinde Lizbon Hasta Hakları Deklarasyonu ile sürdürülen sürecin, hasta hakları için sosyal hizmet politikaları ve faaliyetleri geliştirildi. Hastanın tedavisi, fiziksel, duygusal ve sosyal yönden bakmak durumundan dolayı sağlık uzmanı hastaya ve tedavisine tüm yönlerden yaklaşmalıdır. Hastalığın tedavisinde sosyal unsurun ihmalini önlemek için sosyal hizmet, tedavi programına dahil edilmesi gereken disiplinlerden biridir (Doğan, 1999: 83).

b. Aile ve Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmetler

Aile ve çocuklar için sosyal hizmetlerin temeli 1800'li yıllara dayanmaktadır. Kentleşme ve endüstrileşmenin getirdiği bir sonuç olarak, şehirlere göç eden aileler açlık, yoksulluk, bulaşıcı hastalıklar, konut, ucuz emek, düzenli gelir eksikliği vb. problemler yaşamaya başladı. Yaşananlar sonrasında bazı gönüllü projeler yürüten kurumlar yoksul ailelere yardım etmek için ailelerin kaldığı evlere ziyaretler yapmaya başladı. 1869'da ilk kez, "Hayır Kurumu" (The Charity Organization Societies-COS) Londra'daki ailelerle sürekli başa çıkmaya başladı. Benzer bir organizasyon ilk olarak 1877 yılında ABD'de "Buffalo" ismi altında kuruldu ve iki yıllık kısa bir süre içinde farklı şehirlerde benzer yardım derneklerinin sayısı on iki katına çıktı. 1892'de bu derneklerin sayısı 84'e ulaştı. 1919 yılında, aile işlerini organize etmek için ailelerle işbirliği yapan "Aile İşlerini Organize Eden Amerikan Derneği" (The American Association for Organizing Family Work) adı altında organize edildi. 1925 senesinde, sayı 225 oldu ve bilinen ismiyle "Amerikan Aile Hizmetleri" (Family Service America) ortaya çıktı (Garvin & Tropman, 1992: 338-339).

Aile ve çocuklara yönelik sosyal hizmet çalışmaları 1950'lili yıllardan bugüne önemli gelişmeler göstermiştir. Ülkeler çocuk ve aile hizmetlerinin yanı sıra diğer uluslararası kuruluşlar, özellikle Birleşmiş Milletler üzerinde farklı sosyal politikalar geliştirmekte, aile ve çocukları desteklemeyi amaçlayan politikaların geliştirilmesinde aktif bir rol oynamaktadır. Türkiye'nin taraf olduğu 1990 tarihinde imzalanmış olan "Uluslararası Çocuk Hakları Sözleşmesi"dir (Garvin & Tropman, 1992: 334-335).

21. yüzyılın başında, aile ve çocuklar işsizlik, tek ebeveynlik, aile içi şiddet, ensest, belirsiz cinsiyet rolleri, depresyon, yalnızlık, alkol ve uyuşturucu gibi sorunlarla karşı karşıya kalıyorlardı. Buna ek olarak, AIDS artışları ve çocuklara karşı

cinsel suçlar da önemli sosyal problemler olarak yaşanmaktaydı. Herkesin bir çocuk olduğu ve bir ailesi olduğu göz önüne alındığında, çocuk ve aile hizmetleri, tüm toplumu kapsayacak bir hizmet olarak görülecektir. Devlet, çocukların ebeveynleri ile mümkün olduğunca yaşamasını sağlamak için önlemler almalıdır ve bunun mümkün olmadığı yerlerde, devlet tarafından alınmalıdır, çünkü çocuk toplumun bir bireyidir (Garvin & Tropman, 1992: 342).

Aile ve çocuğun refahı için yapılan işler, sosyal hizmetin kavramsal olarak gelişmesine katkıları sağlamıştır. Sosyal hizmetler ve sosyal refah, çocuk hizmetleri alanında iki role sahiptir. Aile ve çocuklar için hizmetlerin gelecekte yaşanacak sosyal problemleri önlemeye yardımcı olmaktadır. Böylece, gelecekteki sosyal sorunların doğmaması için sosyal refah politikalarının yönünü değiştirebilir. Aile ve çocuklara yardım etmek çok eskilere dayanmaktadır, lakin değişen sosyal dinamikler, özellikle 1900'lü yılların başından bugüne kadar çocuklara ve kadınlara yönelik yeni yasal düzenlemeleri getirmektedir (Downs vd., 2004: 2-3). Aileler için sosyal hizmet uygulamaları, sosyal hizmet mesleğinin bireysel, aile ve grup çalışma metotları kullanılarak gerçekleştirilmektedir (Downs vd.. 2004: 104).

c. Yoksullara Yönelik Sosyal Hizmetler

Yoksulluk, diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de sosyal kalkınmanın önemli bir engelidir. 20. yüzyılın sonlarına doğru küreselleşmenin bir sonucu olarak, endüstrisi gelişmiş ülkelerde yaşanan sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır.

Birleşmiş Milletler, yoksulluğun ortadan kaldırılması için 1996 senesini "Uluslararası Yoksulluğun Sonlandırılması" senesi olarak kabul etti. Birleşmiş Milletler, UNDP, UNICEF, ILO, FAO vb. dışında organizasyonlarda benzer politikalar ve programlar geliştirdiler. Yoksulluk ile ülkelerin toplumsal ve ekonomik gelişimleri arasında bir ilişki vardır. Devletlerin politikalarına göre yoksullar "göçmenler", "mülteciler", "işsiz", "kadınlar", "engelli" vb. şeklinde ifade edilmektedir. Enformal ilişki ağlarının ortak olduğu ve sosyal hizmetlerin bu yönde sunulduğu toplumlarda "Aile Dışı" olarak görülür. Buna ek olarak, ülkelerin yaşam standartları modelleri yoksulluk alanında politika ve uygulamaların planlanması sürecini etkilemektedir (Tuna & Yalçıntaş, 1994: 22-23).

İnsanların kişisel, ailesel, çevresel, ekonomik, politik vb. yoksulluk ile ilgili temel dinamiklerinin araştırılacağı ve gerekli müdahalelerin belirleneceği öngörülmektedir. 2. Dünya Savaşı'ndan önce, liberal sistem yoksulluğun insanların

bireysel başarısızlıklarına, tembelliğe veya yeterli para kazanamamasına neden oldu (Gökberk, 1979: 38).

2. Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal devletin sistematik ve etkili çalışması yoksulluk açısından önemli değişikliklere neden oldu. Yoksulluğun yalnızca bireysel sebeplere indirgeyerek değerlendirilemeyeceği ve devlet sistemindeki sosyal, iktisadi ve ideolojik yapıları kapsadığı gözlenmiştir. Sosyal hizmetler, genel sistem yaklaşımı ile yoksulluğu önlemek için müdahale yaklaşımları geliştirmiştir. Modern sonrası yapıya dönüşen sosyal hizmet yoksulluk sorununun çözümünde nitelik değiştirerek gerçekleştirilmektedir (Gökberk, 1979: 40).

d. Sokak Çocuklarına Yönelik Sosyal Hizmetler

Çocuklar tüm dünyada modern sosyal sorunların en yoğun mağdurudur. Türkiye'de değişen sosyal koşulların bir sonucu olarak, çocuk mağduriyeti artmaktadır. Büyük risk oluşturan çocuklar için sosyal politikaların kurulması, tüm organizasyonların ilk önce çözülmesi gereken meselesidir.

Sosyal devletin mecburi bir şartı olarak, çocuğun sağlık, beslenme, eğitimden sosyal gelişime kadar birçok ihtiyacı karşılanmalıdır. Devletin en temel görevlerinden biridir ve ideal fiziksel-sosyal gelişimi geliştirme fırsatı bulamayan çocukların gelişimini destekleme yükümlülüğüdür. Bu sebeple, devletin tüm kurumları bu hususta işbirliği içinde hareket etmelidir.

Sosyal hizmet uygulamaları ile devlet, sokakta yaşayan çocukların ve sosyal tehlikelerle karşılaşan sokakta çalışan çocukların ve gençlerin rehabilitasyonunu ve yeniden entegrasyonunu sağlamaktadır. Bu faaliyetler SHÇEK çocuk ve gençlik merkezleri ile yürütülmektedir.

Çocuk ve gençlik merkezlerini, fiziksel, zihinsel ve duygusal gelişimlerine yönelik bir tehdit oluşturabilecek risklerden korumak, temel ihtiyaçlarını karşılamalarına, hizmet vermelerine veya geçici barınmaları için gerekli hizmetleri sunmak ve sonunda kendi kendine yeterli olmalarını sağlayan her türlü sosyal hizmet ile rehabilite etmek için tüm mesleki çalışmaları sağlamak, aile ve topluma yönelik çalışmaları yapılandırılmaktadır (245339 / Madde 1).

Çocuk ve gençlik merkezlerinin sayısı artsa da, sokaklarda yaşayan, sokaklarda çalışan, uyuşturucu kullanan, ticari cinsel sömürüye maruz kalan kız çocukları gibi ihtiyaç grupları için bir hizmet ağı kurmak için yeni uygulamalara ihtiyaç

duyulmaktadır. Bu çocukların resmi eğitim veya mesleki eğitime dahil edilmesini ve ailelerine veya kurum bakımına yönlendirilmesini, eğitimlerini tamamlamasını veya iş sahibi gençliği olarak rehabilitasyonunu tamamlamasını sağlamak için yeni hizmet modeli üzerinde SHÇEK Genel Müdürlüğü tarafından yoğun çalışmalar yürütülmektedir. Kurumlararası işbirliğini gerektiren bu orijinal modellerle ilgili problemler çözülecektir (www.shcek.gov.tr/hizmetler, 2019).

İnsan kaynaklarını iyileştirmeyi ve refah sağlamayı amaçlayan sosyal çalışma sistemi, SHÇEK tarafından Türkiye'de Kurumsal Hizmetler açısından da yerine getirilir. Sosyal politika uygulamalarının, sosyal politika aktörlerinin etkin bir şekilde katılımıyla başarılı sonuçlar elde edebileceği ve bu konuyu devlet adına koordine etmek için üst düzey bir kuruma ihtiyaç duyulacağı unutulmamalıdır. Bu kurum birçok alanda uygulamaları ile SHÇEK olarak kabul edilmiştir.

Artan gereksinimler ve ilgili hizmet alanlarının çok parçalı yapısı göz önüne alındığında, bu süreçte birden fazla kişinin yer alması gerekliliği doğmuştur. Küreselleşmenin refah devleti üzerindeki etkisinin bir sonucu olarak, Türkiye'de ortaya çıkacak yeni, eşitlikçi, adil ve dünya standartlarında bir sosyal hizmet dizisi için önemli fırsatlar sağlamıştır. Önemli etkiden bir diğeri de, devlet dışındaki sosyal refahın paydaşlarını ortaya çıkardı. Bu paydaşların en önemlisi katılımcı yönetim açısından belediyeler ve sivil toplum örgütleridir.

e. Suçlulara Yönelik Sosyal Hizmetler

Her toplum kendi normlarını ve kurallarını geliştirmektedir. Geliştirdikleri normları ve kuralları korumak için kurum ve yasalar ortaya çıkmaktadır. Toplumun yasalarına karşı suç işleyenlerin cezası caydırıcılık ve toplumsal adaletin sağlanmasının nedenidir.

1900'lü yıllarda başlayan sosyal, iktisadi ve ideolojik değişikliklerin bir sonucu olarak, suç ve ceza bakış açıları da değişti (Samir, 1993: 32). Suç işlemenin veya sosyal koşulların kişisel nedenlerinin olabileceği fikri de suç faaliyetinin artmasına neden oldu ve bu durum 20.yüzyılda kabul edilmeye başladı. Bu dönemde, suç işleyeni cezalandırmak dışında başka uygulamalarında gerekli olduğu ve toplumsal adaleti sağlamak için kişiyi suç haline getiren toplumsal ve iktisadi faktörlerin de unutulmaması gerektiği fikri gelişmeye başlamıştır. Tüm bu gelişmeler, onları topluma geri getirmek için suç işleyenlerin rehabilite edilmesi gerektiği fikrine yol açmıştır. Ayrıca, suç işleyen insanların sosyal uyarlamalara ve damgalanmaya maruz

kalmamaları fikrinin geliştirilmesi de insan hakları ve hukukta önemlidir. Sosyal hizmet, suçluların suç nedenlerini anlamalarına, yasadışı durumlarını düzeltmelerine ve mesleki müdahale yöntemlerini kullanarak sorunlarını çözmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır (Samir, 1993: 36).

19. yüzyılda suç ve cezai uygulamalarda çocuklar ve yetişkinler arasında ayrım yoktur. Ardından, İnsan ve Çocuk Hakları alanındaki gelişmeler, ayrı mahkemelerde yargılanacak çocuklar ve yetişkinler için düzenlemeler getirdi. Çocuklara “suçlu” yerine “suça itilen” yaklaşımına dayalı ayrı bir yargılama yapılmaktadır. Çocuk mahkemelerindeki sosyal hizmet uzmanları, çocuğun kendi, aile ve sosyal ortamını araştırarak çocuğun suçlarının nedenlerini tanımlamak ve ortadan kaldırmak için profesyonel uygulamaları geliştirmektedir (İkizler, 1998: 47).

Sosyal adalet ve sosyal hukuk düzenini korumak için suç ve ceza arasındaki dengenin tespit edilmesi önemlidir. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra 1948'de İngiltere'de işçi Partisini cezalandırmak açısından bir değişiklik oldu. Cezaevlerinde suçlular için rehabilitasyon hizmetleri başlatıldı ve “Şartlı Tahliye Yasası” amacı, Ağır Ceza almayan kişilerin toplum içinde rehabilite edilmesine ve kamu hizmetlerinde çalışmaya zorlanmasına izin veren suçluları topluma getirmeyi amaçlamaktadır. Buna ek olarak, faillerin cezası bittikten sonra istihdam edilmek üzere yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Bilhassa, çocukların ve gençlerin suçlara karışmaması için programlar geliştirilmektedir (Ülman, 2001: 107).

Sosyal hizmetin suçlularla ilgili faaliyetleri sadece faillere yönelik değildir. Adli yargılamanın adalet sisteminden istenen sonuçları üretemediği durumlarda, mağdurların sosyal ve psikolojik problemlerinin çözümü için çalışmalar yapılır.

f. Engellilere Yönelik Gerçekleştirilen Sosyal Hizmetler

Sosyal hizmete ihtiyaç duyan önemli bir grup engellilerdir:

“Engelliler;...sosyal hayata uyum sağlamada, fiziksel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli düzeylerde kaybetmeleri nedeniyle günlük ihtiyaçlarını karşılamada zorluk çeken insanlar, doğumda veya sonrasında herhangi bir nedenle koruma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine gereksinim duymaktadır” olarak tanımlanmaktadır

(T.C. Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Koruma Ajansı, 2019).

Engellilerin kusurunun çoğu trafik ve işyeri kazalarından kaynaklanmaktadır. Bu insanlar okul, iş ve aile hayatı, dostluk ilişkileri ve toplum ile ilişkilerde ciddi sorunlar yaşamaktadır. Diğer önemli sorunlar, yaşam alanlarının engelli insanlar için uygun olmamasıdır. Konut ve kentsel ortamlarda yaşam engelliler için işkence haline gelebilir. Sokaklar, yollar, asfalt vb. durumların plansız yapılması engelli bireyin hareketliliğini kısıtlayan durumlardır. Bu durum sosyal ve psikolojik uyum sorunlarının yanı sıra fiziksel yaşamlarında problemlere neden olabilmektedir (Kornblum & Julian, 2001: 42).

Engelli kişilerin karşı karşıya kaldığı en önemli problemlerden biri, çalışmayı uygun olan engelli kişilerin işsizlik ve yoksulluk problemleridir. Sosyal sigorta ve yardım çerçevesinde engelli kişilere sağlanan gelir desteği de yetersiz kalmaktadır. Buna ek olarak, engelli insanlar genellikle sosyal dışlama ile karşı karşıyadır. Engellilerin rehabilite edilmesini ve sosyal hayata katılmasını sağlamak için engellerin ortadan kaldırılmasını sağlayan sosyal hizmet politikaları geliştirilmelidir. Bu grup için sosyal hizmet politikalarının ve uygulamalarının önemi, dünyadaki engelli nüfus genel nüfus oranı bilindiğinde daha iyi anlaşılacaktır (Kornblum & Julian, 2001: 43). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 2008 yılında, dünya nüfusunun yüzde 10'unun engellilerden oluştuğunu belirtmektedir. Dünyada yaklaşık 650 milyon engelli insan olması sebebiyle engelliler için sosyal hizmet politikaları ve uygulamalarına ilişkin eksikliklerin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

g. Yaşlılara Yönelik Gerçekleştirilen Sosyal Hizmetler

Sanayileşmeden önce insanlar arasında bilgi paylaşımında köprü kurma ve yaşamın kısılması gibi sebepler, yaşlılığın toplumsal bir problem olmasını engelledi. Bununla birlikte, endüstrileşme sonrası süreçte yaşlılık, sosyal ve iktisadi yönden önemli bir problem oldu. Sosyal refahın artması ve tıptaki gelişmeler, beklenen yaşam süresinin uzamasına ve yaşlı nüfusta bir artışa yol açmıştır. Kentsel ortamda, ailelerin evlerinde yaşlılarına bakmak için sınırlı fırsatları elde etmesi ve kurumsal bakım maliyetlerinin yüksekliği sebebinden dolayı yaşlılık sosyal bir problem haline gelmiştir. Yaşlılığın sosyal bir problem olarak düşünülmesi, yaşlıların toplum tarafından toplumsal ve ekonomik olarak yük olduğu ve nesiller arasındaki çatışmaya yol açmıştır. Yaşlılıkta sağlık sorunlarına, sosyal statü kaybına ve iktisadi sorunlara ek

olarak yaşlılar da sosyal negatif ayrımcılığa maruz kalabilirler (Kornblum & Julian, 2001: 314).

Yaşlanmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan fiziksel değişikliklere ek olarak, toplumsal ve psikolojik ilişkilerde değişiklikler yaşamak mümkün olmaktadır. Fiziksel yaşlanma ile sosyal, iktisadi ve psikolojik problemler arasında bir ilişki vardır. Sosyal refah faaliyetlerinin geliştirilmesi, insanların tüm yaşam dönemlerinde aktif olması için önemlidir (Oktik, 2004: 19).

Yaşlılık problemi doğrudan sosyal, iktisadi ve sosyal gelişimle ilgilidir. Endüstrileşme ve şehirleşme sonucunda yaşanan değişiklikler sosyal değer yargıları ve toplumsal yapının kapsamında olan aile yapısında yapısal ve işlevsel değişikliklere neden olmuştur. Yaşlı nüfusun hızlı büyümesi, konut ve kentsel alanları yaşlılarla uyumlu getirme gereksinimini de artırmıştır (Emiroğlu, 1991: 246).

Yaşlıların sosyal bir problem olarak düşünülmesi, bölgede sosyal politika ve refah hizmetlerinin kurulmasına neden olmuştur. Ülkeler, sosyal refah seviyelerine göre yaşlılarına çeşitli sosyal çalışma programları sunabilir. Yaşlılar için evde bakım, huzurevi, rehabilitasyon merkezi, yaşlı bakım ve yaşlı gündüz bakım merkezi vb. sosyal hizmetler oluşturulabilir (Garvin & Tropman, 1992: 299).

3. Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi

a. Dünya’da Sosyal Hizmetin Gelişimi

Sanayi devriminden önce, toplumlar dezavantajlı yoksul, engelli, hasta ve yetim grupların ihtiyaçlarını karşılamak için çözümler üretmek zorunda kaldı ve bu çözüm çoğunlukla aileler, komşular ve kiliseler tarafından karşılandı. Feodalizmin gelişmesinden sonra, bu ihtiyaçlar feodal Beyler tarafından karşılandı. Feodalizmin düşüşünden sonra, Ortaçağ’da savaş ve kıtlık, mağdur olan insanların artmasına neden oldu, aile sistemi ve kiliseler ihtiyaçlarını karşılamak için yetersizdi ve dolayısıyla yoksulluk arttı. “1601 Yasası” ile muhtaç yoksullara yardım sağlandı (Zastrow, 2013: 50).

18. yüzyılın ikinci yarısında İngiltere’de gerçekleşen ve daha sonra Avrupa’ya yayılan sanayi devrimi, makine ve buhar gücündeki büyük ve derinlemesine değişimi, insan gücünü değiştirmeyi ve modern endüstriyel teknikleri kullanarak ifade eder. Bu değişiklikler diğerlerinden ayrı büyük bir işçi sınıfı oluşturdu, şehir nüfusu arttı,

çalışan çocuklar, kadınlar ve erkekler zor ve ağır çalışma koşullarına maruz kaldılar (Özkiraz & Talu, 2008: 108).

Sanayi devrimi sosyal hayatta radikal değişikliklere neden oldu ve bu değişikliklerin en önemlisi sosyal güvenlik alanında görüldü. Sosyal hayatta bir yandan kapitalist zengin sınıfta, diğer yandan fakir işçiler üzerinde iki kutuplu bölünme olmuştur. İşçi sınıfının, yoksulluğun ve hastalığın mevcut kötü yaşam ve çalışma koşulları sosyal arenada bir isyana yol açmıştır (Güvercin, 2004: 89-95).

Sanayi devriminin başlangıcı olan liberal kapitalist düşüncenin egemen olduğu ekonomik yapıda sosyal ve ekonomik hedeflere ulaşamamıştır. İşgücü ve sermaye güçleri arasındaki sorunların büyümesi, sınıflar arasındaki farklılıkları artırma alanında toplumsal hareketlere yol açmıştır. Devletin sosyal alana müdahalesi ile farklılıklar en aza indirildi ve dezavantajlı kadınlar ve çocuklar acımasız iş koşullarından kurtarıldı. 19. yüzyılın sonunda Almanya'da hazırlanan Beveridge raporu ile çoğu Batılı ülke vatandaşlarına asgari bir yaşam standardı kurmak için yasal düzenlemeler benimsemiştir (Serdar, 2012: 19-21).

1900'lerin başında sosyal refah sistemi daha da profesyonel hale geldi. Bu döneme kadar, sosyal çalışma faaliyetleri çoğunlukla orta-üst sosyal ve ekonomik çevrelerden eğitim almayan hayırseverlerce karşılandı (Zasrrow, 2013: 52). Bu gönüllü kuruluşların ilk örnekleri, organizasyonları toplumda organize etmeye teşvik eden konut gruplarında ortaya çıktı ve ilk örnek 1884 yılında Toynbee Hall olarak sunuldu. I. Dünya Savaşı yıllarında, orduya katılan ve tüm toplumu ele alan erkeklerin ailelerinin yardımını kapsayan bireysel odaklı çalışmalar vardı. Orduda hizmet vermeye başlayan sosyal çalışanlar Psikiyatri kliniklerinde hizmet vermeye başladılar (Acar & Duyan, 2003: 5-7).

II. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra, refah devleti sunumlarının ekonomik olarak gelişen endüstriyel ülkelerde görüldüğü öncelikli işçiler olmak üzere dezavantajlı gruplar için koruyucu önleyici politikalar yürürlüğe girmiştir. Sosyal devletin refah politikaları İngiltere'de Beveridge Raporu ve Amerika Birleşik Devletleri'nde New Deal Politikası ve Wagner Yasası ile neredeyse tüm işçiler sakatlık, yaşlılık ve hastalığa karşı sigortalıdır (Çadır, 2017: 11).

İngiltere'deki duruma baktığımızda, yoksulluk sorununun ortaya çıkması ve sosyal çalışma uygulamaları sonucunda alınan önlemler geliştirilmiştir. Yoksulluk

sorununun İngiltere'de ön plana çıkmasının başlıca nedeni, yoksulluğun ortadan kaldırılması değil, dönemin sosyal koşullarının gerektirdiği üretimi gerçekleştirmek için yoksulluk sorununun önceliğidir. Sanayinin gelişimi sonucunda tarım işçilerinin sorunlarını çözmek için Kral VIII. Henry'nin saltanatı sırasında yoksullukla mücadele için önemli adımlar atıldı. Yoksulluk için yeni önlemler alındı ve Ceza Kanunu yürürlüğe girdi. Feodalizmin düşüşüyle sosyal arenada değişiklikler oldu ve işçilerin ve yoksulların sorunları kapitalizmle birlikte büyüdü. Bu dönemde Beveridge Raporu ve II. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra vatandaşlara temel sosyal güvenlik hizmetlerinden yararlanma hakkı verildi. İngiltere'de genel durum göz önüne alındığında, sosyal refahın doğduğu yer olarak gösterilir. Bu durumun başlıca nedeni, sanayileşme yoluyla demokrasi, sosyal hizmet ve refah gibi kavramların ortaya çıkmasıdır ve İngiltere'nin bu konuda öncü olmasıdır (Kongar, 2007: 149).

İngiltere'nin bir kolonisi olan Amerika'da sosyal çalışmanın gelişimi, fakirlerin yasasına dayanmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sosyal hizmetler yerel bir seviyededir ve çoğunlukla gönüllü çalışmalarla sosyal hizmetler sunulmaktadır ve sadaka temelinde sağlanmaktadır (Kongar, 2007: 152). Yoksulluk yasaları 1773 yılından bu yana yürürlüğe girmiştir, ancak sosyal güvenlik hukuku 1935 yılında uygulanmıştır (Demirbilek, 2009: 27).

Almanya'da, sosyal iş gelişimi sosyal güvenlik yasaları tarafından elde edilmiştir. Sosyal Güvenlik alanındaki ilk yasalar Almanya'da kuruldu ve çalışanların haklarını koruyan Bismarck yasaları en önemlisidir (Demirbilek, 2009: 28). Sosyalist ülkeler açısından, sosyal hizmetlerin devlet tarafından yürütüldüğü görülmektedir. Sovyetler Birliği'ndeki sosyal sigorta işlemleri devlet, sendika ve yerel kuruluşlarla ortaklaşa gerçekleştirildi. Devlet kurumlarında engelli, yaşlı ve yetimler korunmuştur. Yugoslavya'da sosyal hizmetler anayasal bir garanti altındadır. Yugoslavya'da, sosyal sigortalar Federe Devletler ve yerel yönetim ile ortaklaşa yürütülür (Kongar, 2007: 156).

b. Türkiye'de Sosyal Hizmetin Gelişimi

Türkiye'de uzun bir geçmişe sahip olan sosyal hizmet faaliyetleri çoğunlukla hayırseverlik temelinde geliştirildi, ardından kurumsallaşma ve profesyonelleşme sonrasında gerçekleştirildi. Türkiye'de toplumsal çalışmanın tarihsel sürecini anlamak için Cumhuriyet öncesi ve sonrası iki aşamada incelemek gerekecektir.

Sosyal yardım ve sosyal çalışma fikri, Türklerin gelenek ve geleneklerinden biridir. İslam ile çok eski zamanlardan gelen bu fikrin daha da güçlendiği ve toplumun ihtiyaç ve beklentilerine vakıf sistemi aracılığıyla cevap verdiği görülmektedir. Bazı vakıfların sadece camiler inşa edildiğini düşünse de, bir ibadet yerinin inşasına önem veren vakıflar da bir dizi sosyal ve kültürel hizmet sağladı. Hastane inşaatı, han ve hamamlar, fakirlere yardım gibi hizmetler sunan vakıflar, devletin sosyal hizmet faaliyetlerine erişemeyeceği veya ulaşamayacağı alanlarda hizmet sağlayıcıları olarak görülmüştür (Ateş, 1982: 55).

Osmanlı Devleti kurulmasından bu yana İslam dininin gerektirdiği sosyal yaşam ve hukuk sistemine dayanmaktadır. Devlet, tüm vatandaşlarına kadınlar ve erkekler arasında ayırım yapmadan, hem askeri ihtiyaçlara bağımlı olan Müslüman-Gayr - i Müslim yardım etmek zorunda kaldı. Dullar ve yetimler devletin koruması altındaydı. Devlet, sosyal hayatta ihtiyaç duyulan hastaneler, camiler, okullar ve yol güvenliği gibi sosyal hizmetlerin sağlanmasından ve gerekli önlemlerin alınmasından sorumluydu (Yediyıldız, 1982: 34).

Osmanlı Devleti'nde sosyal hizmet uygulamaları, devlet yerine aile ve meslek kuruluşları olan vakıflar tarafından gerçekleştirildi (Kesgin, 2012: 63). Osmanlı imparatorluğunda vakıflar çok geniş bir işleve sahiptir. Sosyal hizmetler işlevleri yardım temelinde değerlendirilir. Vakıfların yönetimi ve finansal kaynakları devletten bağımsızdı ve finansal kaynakları topluma dağıtma rolünü üstlenirdi. Osmanlı İmparatorluğu'nda vakıfların farklı hizmet dallarından eğitim, kamu işleri, dini hizmetler, sağlık ve sosyal hizmetler gibi çeşitli alanlarda faaliyetleri olmuştur (Kozak, 1994: 16). Sosyal yardım, devletin yetersiz olduğu temeller tarafından sağlanmaktadır. Batılılaşmanın başladığı döneme kadar Osmanlı İmparatorluğu'ndaki sosyal hizmet uygulamalarının bölgesel olduğu görülmektedir. Bu hizmetlerin merkezi müdahale olmaksızın sivil toplum kuruluşlarıyla sağlandığı görülmektedir. Ahilik'in temelleri, organizasyonu ve esnaf dayanışma kuruluşları sosyal işleve sahip yardım kuruluşları arasındaydı (Kesgin, 2012: 63).

1846'da, dönemin büyük sadrazamına ihtiyaç duyan çocuklara ilişkin bir rapor hazırlandı ve rapor, ailelerinden ayrı bir alan ve harabe alanlarda yaşayan çocukları kapsamaktadır. Türk kültüründe, İstanbul'da Galata Köprüsü altında yaşayan sokak çocukları için "köprü altındaki çocuklar" terimi kullanılmıştır (Geçer, 2005: 118-121).

Osmanlı İmparatorluğu'ndaki yetimler için programlanan ilk çalışma olan Islahhaneler, sadece bir yetimhane veya "eytamhane" olarak değil, aynı zamanda Müslüman ve gayri Müslüman yetim çocuklar için sanat ve meslek öğrenmek için bir "sanayi okulu" olarak işlev gördü. Mithat Paşa'nın Islahhaneleri için tasarladığı Islahhaneler Nizamnamesi, 1903 yılında İstanbul'da yetimler için açılacak olan Darülhayr-i Ali yönetilmesine kaynak olmuştur (Karatay, 2007: 112).

Mesrutiyet ve Tanzimat dönemleri Osmanlı sosyo-ekonomik yaşamı açısından bir geçiştir. Tanzimat ve Mesrutiyet ile devlet için çalışanların emekliliğinin güvence altına alındığı, dullar ve yetimler için düzenlemeler yapıldığı görülmektedir. Devlet adına çalışan ve ailelerini kapsayan malullük, yaşlılık ve ölüm sigortası, bireyin ve devletin katkılarıyla gerçekleştirildi (Talas, 1992: 39).

Osmanlı İmparatorluğu'nda sosyal çalışma uygulamalarında kurumsallaşma adımları II. Abdülhamid döneminde başladığı görülmektedir. 2. Abdülhamid döneminde, Darülaceze, Darülhayr-i Ali, çocuk hastalıkları için ise Hamidiye Etfal Hastanesi kurulmuştur. Balkan Savaşı'ndan sonra Osmanlı topraklarına göç eden göçmenler konusunda Muhaacir ve Aşayir Müdürlüğü kuruldu. Buna ek olarak, 2. Abdülhamid döneminde İnegöllüoğlu Hacı Saffet Dullerevi ve Bayburt Müslüman Dilandez Derneği kuruldu. Aynı yönde; merkezi yönetim tarafından Sosyal Yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri 2. Abdülhamid döneminde oldu. Bu durumun esas olarak yoksulluk sorununun kontrolünü sağlamak amacı olduğu ve devam eden uygulamaların bozulmasının etkili olduğu söylenebilir. Çünkü dönemin koşulları altında, vakıf sistemi ve mesleki kuruluşlar etkinliğini kaybetti. Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinde yaşanan savaşlar nedeniyle göçmen ve yetimlerin sayısı arttı ve bu nedenle devlet sosyal önlemler almak zorunda kaldı. Dönemin sosyal yardım ve sosyal iş faaliyetleri çoğunlukla fakirlere yönelmiştir. Yapılan katkılar ise muhtaçlık durumu iş görememe durumuna dayanıyordu (Kesgin, 2012: 64-65).

Tanzimat dönemi ile ortaya çıkan sosyal hizmet uygulamaları ve bu yönde açılan kurumlarda inovasyon ve batılılaşma etkileri gözlenmektedir. Bu doğrultuda uygulamalar ve kurumlarda iş hayatına yönelik düzenlemelerin ilki 1867 yılında hayata geçirilen Dilaver Paşa Nizamnamesi idi. Bu yönetmelik, Zonguldak kömür havzasında hayvancılık ve tarım yapan vatandaşlarının çalışma koşullarına ve ücretlerine ilişkin düzenlemeyi kapsamaktadır (Yüksel, 2017: 157).

- 1869 senesinde yayınlanan Maadin Yönetmeliği, çalışanların haklarını korumak ve güvence altına almak için düzenlemeler içermektedir. Bu düzenleme ile zorla çalıştırmak yasaktır ve iş kazalarına karşı önlemler almak için düzenlemeler yapılır (Kongar, 2007: 162).

- Mecelle, ilk medeni hukuk, 1856 yılında hazırlanmıştır. Bu yasada, çalışanlarla ilgili makaleler vardı ve özgürlük içinde çalışan işverenlerin ve işçilerin çalışmaları ile ilgili iş ilişkileri düzenlendi (Tokol, 2012: 28).

- Askeri Tekaüt Sandığı 1865 senesinde Askeri sınıf ve aileler için kuruldu (Özger, 2011: 208).

- 1877 senesine gelindiğinde, Dersaadet Belediyesi hukuk ve sosyal yardım görevi yerel yönetimlerden belediyelere verildi (Hacımahmutoğlu, 2009: 68-69).

- Aynı dönemde sosyal hizmetlerde çok önemli bir yere sahip olan iki kuruluş Himaye-i Etfal ve Hilal-i Ahmer kurulmuştur (Hacımahmutoğlu, 2009: 68-69).

- 1873 yılında Darüşşafaka'ya açılmasıyla yetim ve öksüz Müslüman çocuklarının eğitimi bu kurum tarafından sağlanmıştır (Ünal, 2012: 15-18).

- 1896 senesi 2. Abdülhamit'in Komutası ve desteği ile darülaceze, yoksul, yaşlı ve ihtiyaç sahiplerini barındıracak şekilde kurulmuştur. (Ünal, 2012: 15-18).

- 1903 yılında yine 2. Abdulhamid'in katkısıyla Darülhayr-i Ali adıyla açılan okul, Müslüman çocuklar için yetimhaneydi (Özbek, 1999: 11-20).

- I. Balkan Savaşı'ndan sonra 'yetimler yurdu' anlamına gelen Darüleytam, yetimler için konaklama ve mesleki eğitim sağlamak amacıyla kurulmuştur (www.daruleytam.com, 2019).

Osmanlı döneminde sosyal hizmet uygulamalarının önemli ismi 2.Abdülhamid idi. Bu dönemde, İstanbul halkı için başvurular genel olarak gerçekleşse de, diğer birçok ilde kurumlar açıldı. Özellikle, sosyal konular ve çocuk işçiliği için hizmetlerin sağlandığı söylenebilir. Bu dönemde Darülaceze, Hamidiye Etfal Hastanesi, Darülhayr-i Ali sosyal hizmet kurumları alanında örnek bir uygulama olmuştur (Özbek, 2002: 195-237).

Cumhuriyet dönemi sosyal yardım ve sosyal çalışma uygulamalarına baktığımızda, bu alandaki sanayileşme ve çalışanların mevcut zorlukların üstesinden

gelmek ve dönem boyunca ortaya çıkan uygulamaların arka planında ekonomik kalkınmayı gerçekleştirmek için uygulamalar olduğu görülmektedir. Cumhuriyet ilanından önce ekonomik kalkınmayı sağlamak amacıyla, Türk ekonomisi Kongresi 17 Şubat-4 Mart 1923 tarihleri arasında İzmir'de işçi ve işverenlerin katılımıyla gerçekleştirildi (Koray, 2000: 100).

Cumhuriyet dönemi uygulamaları aşağıdaki gibidir:

- 1923 yılında maden işçileri için Cumhuriyet Ereğli havzasının kurulması sırasında "Amele Birliği" adı verilen bir sandık kuruldu (Eryiğit, 1989: 24).
- 1926 tarihli "Medeni Kanun" da sosyal hizmet uygulamaları için geçerli olan düzenlemeler dahil edilmiştir. Boşanma durumunda, eşlerin ve çocukların hakları, gözümlüne alınması, çocukların kabulü ve koruyucu aile hizmeti modelleri düzenlenmiştir. Çocuklarla ilgili Medeni Kanun ile ayrıntılı düzenlemeler yapıldı (Serozan, 2000: 30).
- 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu ile yaşlılar için huzurevleri, kamu kurumuna (belediyeler) ihtiyaç duyan yaşlıları korumak, yaşlılar için evler yapmak ve onlara sorumluluk vermek ve farklı illerde yaşlılar için konaklama sağlamak amacıyla ilk kez açıldı (DPT, 2007: 11).
- Himaye-i Etfal Derneği ilk olarak Kırklareli'de 1908 yılında açıldı. 1917 yılında İstanbul'da bir çatı altında toplandı. 1935 yılında, 612 şubesi olan cemiyet, "Türk Çocuk Koruma Ajansı" adını aldı (www.tbmm.gov.tr 2019).
- İş hayatına yönelik en önemli girişim 1936'da yayınlanan İş Yasası'yla gerçekleştirildi. Yasa, grev ve lokavt, sosyal sigortanın kurulması, iş güvenliği ile ilgili koruyucu önlemlerin alınması ile işçi ve iş bulmanın kamunun görevi olması gibi konuları düzenler (Kongar, 2007: 162).
- Çalışma Bakanlığı 1945 yılında kurulmuştur.
- 1945 yılında aynı yıl İş Kazaları ile Meslek Hastalıkları ve Doğum Sigortası Yasası yürürlüğe girmiştir.
- Yaşlılık sigortası Kanunu 1949 yılında yürürlüğe girmiştir.
- Sağlık ve Doğum Sigortası Kanunu 1950 yılında yürürlüğe girmiştir, İşçi ve İstihdam Ajansı aynı yıl geliştirilmiştir (Kongar, 2007: 163).

- 1961'de yayınlanan 1961 Anayasası ile sosyal hizmetler alanında önemli adımlar atıldı. 1961 Anayasası, devlete temel hak ve özgürlükler açısından sosyal bir nitelik (Talas, 1992: 43) veren bir anayasadır.

- 1969 yılında Sosyal Hizmetler Enstitüsü Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur.

- 1963 senesinde de Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kuruldu (Kesgin, 2012: 70-71).

- 1967 yılında, sosyal hizmet alanında eğitim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla Hacettepe Üniversitesi'nde sosyal hizmet bölümü açıldı (Kongar, 2007: 164).

- 1971 yılında Bağ-Kur sistemi 1479 sayılı Kanun ile serbest meslek bireylerini kapsayan bir sistem olarak düzenlenmiştir.

- 1976 yılında, 65 yaşın üzerindeki yoksul ve engelli bireylerle aylık bağlanması yapıldığı 2022 sayılı yasa ile yürürlüğe girmiştir (Kesgin, 2012: 72).

- Sosyal Hizmetler ve Çocuk koruma Kurumu, 1983 yılında Devlet yükümlülüğünde sosyal iş uygulamalarının gerçekleştirilmesi ve kurumsallaştırılmasını sağlayan 2828 sayılı Kanun ile kurulmuştur (Taşgın & Özel, 2011: 180).

- 1986 yılında sosyal yardım, Sosyal Yardım ve Dayanışma Teşvik Fonu alanında ilk kapsamlı program kuruldu (Taşgın & Özel, 2011: 180).

- 2011 yılında, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Koruma Ajansı kapatıldı, Aile ve Sosyal Politika Bakanlığı (ASPB) Kararname Kanunu ile kurulmuş ve böylece sosyal hizmet alanında sunulan uygulamalar tek bir çatı altına getirildi (Kesgin, 2012: 106).

Türkiye'de Sosyal Yardım ve sosyal hizmet uygulamaları, 1920 ile 1945 yılları arasında demokrasinin gerçekleşmediği, sanayinin gelişmediği ve tarımsal toplum yapısının devam ettiği ve sosyal yardım uygulamalarının ekonomiye dayandığı görülmektedir. 1945-1960 yıllarında siyasi ve ekonomik yapıdaki değişikliklerin bir sonucu olarak, devletin çoğunlukla işçi haklarını koruyan politikalarla uğraştığı anlaşılmıştır. 1960-1980 döneminde, hak ve özgürlükler ile ilgili politikaların Anayasa ve sosyal haklar ile birlikte kabul edildiği gözlemlendi. 1980 sonrası dönemde sosyal hizmet uygulamaları kurumsallaştırıldı ve kabul edilen yasalar ve politikalar dönemin

siyasi yapısı ve Avrupa Birliği İlişkileri doğrultusunda tanıtıldı (Tokol & Alper, 2012: 28-36).

4. Sosyal Hizmet ve Belediyeler

Yerel hizmetlerin sağlanmasında yerel yönetimlere yardımcı olacak faaliyetlerden biri insanların gönüllü katılımıdır. Yerel hizmetlere katılım, onları hareketlendirerek kendi çevrelerindeki sorunlarla ilgilenmesi, yönetim ve karar vermelerinde rol almalarını sağlamaktır.

Gönüllü katılım kavramı yeni bir yönetim yaklaşımı ile gündeme gelmiş gibi görünse de, yerel kamu hizmetlerinin Türk tarihinde vakıflar gibi gönüllü kuruluşlar tarafından yürütüldüğü bilinmektedir. Tarihte gönüllü katılım, merkezde değil, yerel hizmetlerde daha aktiftir. 2004 yılında başlayan yerel yönetimin reform sürecinde, mevzuatta gönüllü katılım yaklaşımı düzenlendi. 5393 Sayılı Kanun, 5302 Sayılı Kanun. Gönüllü destek ve vatandaşların işbirliği "Gönüllü Katılım Yönetmeliği" bağlamında İçişleri Bakanlığı tarafından sağlandı (Özbek, 2006: 55).

Bugün, yerel yönetim birimlerinin artan görev ve sorumlulukları ile sosyal hizmetleri STK'lara, gönüllü organizasyonlara ve gönüllü çalışmalar yapan kişilere aktarma olanağı artmıştır. Sivil toplum örgütleri ve gönüllü kuruluşlar gönüllü katılım sağlamada önemli katkılar sağlamıştır. Ayrıca, vatandaşların belirli alanlarda bilgi, beceri ve tecrübelerinin ortaya konulmasıyla gönüllü kişiler ve kuruluşlar için destek verilmesi yerel yönetimlere avantajlar sağlar.

Ekonomik ve finansal alanı desteklemeyen refah devletinin, sivil toplum ve gönüllü organizasyonların artan etkinliği üzerinde bir etkisi olduğu gözlenmiştir. İktisadi alandan alınan devlet, daha düzenleyici, yönlendirici ve denetleyici olmaya yönelmektedir. Özel sektör ve gönüllü kuruluşlar, özellikle yerel düzeyde devletin geri çekildiği alanlarda, refah hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli görevler almaya başlamıştır (Esen, 1970: 372-373).

Gönüllü organizasyonlar, özel sektör ve kamu sektörü ile birlikte üçüncü sektör (sosyal sektör) olarak faaliyet göstermeye başlamıştır. Gönüllü organizasyonlar, vakıflar, dernekler, insanların kamu görevlerinde devlete yararlı olmak için kurulan hayır kurumları ile uluslararası kar amacı gütmeyen organizasyonlardır. Vakıflar, bireyler varlıklara, derneklere vb. gönüllü kurumlarda düşünce ve emek temelinde katılmaktadır (Aysoy, 2006: 35).

Türkiye açısından, yeni belediye ve İl Özel İdare Hukukunda yerel hizmetlere gönüllü katılım da düzenlenmektedir. 5393 sayılı Belediye Kanun'un 77.maddesinde hangi yerel hizmetlerin hangi amaçla gönüllü olarak katılabileceği belirtilmektedir. Bu maddeye gereğince, belediye; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, otopark, yaşlılar, kadınlar ve çocuklar için trafik ve kültürel hizmetler, engelli, yoksul ve şehir içinde dayanışma ve katılım sağlamak için hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak için gönüllü vatandaşların katılımına yönelik programları uygulamaktadır. Gönüllülerin nitelikleri ve çalışma koşullarına ilişkin usul ve ilkeler, İçişleri Bakanlığı tarafından verilen yönetmeliklerle belirlenecektir (Resmi Gazete, 2005a).

Resmi Gazete'de İl Özel İdare Hukuku 65'inci m. muhtaç kişilere için gerçekleştirilecek sosyal hizmetler belirtilmektedir. Lakin Belediye Kanun'un 77'nci m. farklı olarak, kütüphaneler ve parklar gibi hizmetler sosyal hizmetlere dahil değildir.

Bu yerel mevzuatı dikkate alarak, İçişleri Bakanlığı 2005 senesinde "İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği"ni yayınladı. Düzenlemenin amacı, vatandaşların yerel nitelikli hizmetlere gönüllü katılımının prensiplerini ve prosedürlerini belirlemektir (Taşçı, 2007: 62).

Düzenleme, 5393 ve 5302 sayılı Kanun'da listelenen görevlerden çalışma kapsamını genişletmektedir. Gönüllü katılım çalışma alanları ağırlıklı olarak sosyal belediyenin görevidir. Yönetmelik kadınlar, yaşlılar, engelliler, çocuklar, yoksullar, muhtaç ve yetimleri kapsamaktadır. Ayrıca, sadece korunmaya ihtiyaç duyanlara değil sosyal desteğe ihtiyaç duyanlara da gönüllü katılım sağlanmaktadır (Eryılmaz, 2007: 89).

Yönetmeliğin 1'inci m. amacı belirtilmektedir. Bu bağlamda, düzenlemenin gayesi, il özel idareleri ve belediyelerin hizmetlerinin sağlanmasına gönüllü katılım prosedürlerini ve ilkelerini düzenlemektir. 6'ncı maddeye göre, gönüllüler çalışmayı tercih ettikleri alanlarda ilgili belediye ve il özel idaresi için geçerlidir. Başvuruları uygun olan gönüllüler, yerel makamların gözetiminde ve taraflar arasında tespit edilen koşullara uygun olarak çalışabilir. Özel il idareleri ve belediyeleri, kendileri tarafından belirlenen koşulları bozan gönüllülerle olan ilişkilerini sonlandırabilir. Yönetmelik, gönüllülerin belediye veya il özel idaresi tarafından araç, ekipman, giyim ve personel

ihtiyaçlarını karşılamasına izin verdi (Eryılmaz 2007: 91). Yönetmeliğın 7'nci m., gönüllülerde bulunması gereken özellikleri belirtmektedir. Buna göre, reşit olanlar da reşit olmayanlarda gönüllü olarak çalışabilir. Mevzuata göre, 12 yaşın üzerinde olanlar ebeveynlerinden izin almaları koşuluyla gönüllü olabilirler. Yönetmelik, gönüllü tüzel kişilerin yetkili organlarının kararı gerektirse de, STK'larının ilgili konuda görev alması gerektiğini de düzenlemektedir. 2003 yılında (27/02/2003 tarihli Yabancılar İçin alışma İzinleri ve bu yasa temelinde verilen yönetmelikler hakkında 4817 sayılı kanun) yönetmelik ile yabancılar, sivil makamlara bildirmeleri koşuluyla gönüllü olabilirler. Gönüllü katılım Yönetmeliğı ayrıca, yerel yönetimlerin kamu kurumları ve kuruluşları, profesyonel odalar, dernekler ve vakıflar ve diğeri yerel yönetimler ile işbirliğı yapabileceklerini ve ortak çalışabileceklerini öngörmektedir (Resmi Gazete, 2005c).

Yerel yönetimlere gönüllü katılımı düzenleyen üç ayrı yönetmelik vardır. Bunlar "Engelli Hizmet Birimleri için Büyükşehir Belediyelerinin düzenlenmesi" ve 2006 yılında "Belediye Meclisi Yönetmeliğı", 2007 yılında "Belediye Polisi Yönetmeliğı" dir (Eryılmaz 2007: 94).

Büyükşehir Belediyelerinin Engelli Hizmet Birimleri Yönetmeliğı'ne göre, engelli hizmet birimleri için istihdam edilecek sosyal çalışanlara gönüllüler ile işbirliğı yapma fırsatı verilmiştir. Engelliler için gönüllü hizmetler, İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliğı hükümlerine göre bu yeni birimler tarafından sağlanacaktır (Resmi Gazete, 2006).

Yerel kamu hizmetlerine gönüllü katılım ile ilgili diğeri bir düzenleme, 2007 senesinde yürürlüğe giren "Belediye Zabıta Düzenlemesi"dir. Yönetmelik 49'uncu m. "gönüllü zabıta" düzenlenmektedir. Gönüllü zabıta kuruluşlarının kurulmamış olması belediyelerde veya zabıta teşkilatının kurulduğı ancak zabıta hizmetlerinin desteklenmesine gerek olan yerlerde gönüllü zabıta alanları belediyeler tarafından kurulması teşvik edilmektedir. Bu yönetmelik de İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliğı hükümlerine dayanmaktadır (RG, 2007).

2006 yılı Kent Konseyi Yönetmeliğı, kadın ve gençlik konseylerini ve başka çalışma gruplarını gönüllü olarak oluşturulmuş yapılar olarak tanımlamaktadır (Resmi Gazete, 2009).

III. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

A. Örgütsel Bağlılık Kavramının Tanımı ve Önemi

Günümüz çalışma hayatında, örgütsel bağlılık kavramı, kar amacı gütmeyen kuruluşlar için büyük önem kazanmıştır. Örgütsel bağlılık organizasyon üyelerinin iş davranışlarını anlamada önemli tanı ve bulguları sunmasıyla önemli olmaktadır. Örgütsel bağlılık üzerine yapılan araştırmalar, organizasyon çalışanlarının değerlerinin ve hedeflerinin kabul edilmesi, birçok örgütsel yarara için ekstra çaba sarf etme gibi işgörenlerin örgütsel davranış ve tutumlarıyla ilişkili bulguları ortaya koymaktadır (İnce & Gül, 2005: 1).

Kuruluşun varlığı, çalışanların organizasyondan ayrılmamasına bağlıdır. Personelin örgüte bağlılığı arttıkça organizasyon daha güçlü bir örgüt haline gelmektedir. Örgüt, yaşamda kalmak için işgörenlerin işten ayrılmasını engellemeye çalışmaktadır. Bunu yaparken, ücretlerin yükseltilmesi, teşviklerin sağlanması vb. yollar takip edilmektedir. Çalışanları örgütte tutmak için her kuruluşun çabası aynı değildir. Bazı kuruluşlar çalışanın organizasyondan ayrılmasından etkilenmez. Kuruluşa girmek için çok sayıda başvuru yapan kişileri çok olan bir organizasyon, kişileri kuruluşa bağlamak için büyük bir çaba sarf etmek zorunda değildir (Çetin, 2004: 90).

Örgütsel bağlılık, bireyin organizasyonla özdeşleşme ve organizasyona katılma gücünü ifade etmektedir. İşgörenin organizasyonun hedeflerini benimsemesi, organizasyonun hedeflerine ve değerlerine güçlü bir şekilde inanması ve onları daha fazla çaba harcamadan ve organizasyonda örgüt üyeliğinin sürdürülmesi için güçlü bir istek duymasını sağlamaktadır. Organizasyonun varlığı, burada çalışan bireylere örgütten ayrılmamasına bağlıdır. Çalışanların örgütüne bağlılığı yüksekse örgütü de o oranda güç kazanmaktadır. Çalışanın yüksek düzeyde organizasyona olan bağlılığı, genellikle hem organizasyon hem de işgören için olumlu bir boyuttur. Olumlu sonuçlar, organizasyonda uzun süre kalan çalışan, sınırlı personel devri ve iş doyumunu ortaya çıkarmaktadır. İş tatmini örgütsel bağlılığın bir sonucu olabilir. Organizasyonun verimliliği yönünden örgüt amaçlarını benimsemesi ve örgütsel

bağlılığın artırılması organizasyon yönetimi ve davranış bilimlerini konusudur (İbicioğlu, 2000: 13).

Örgütsel bağlılık tanımı birçok yazar tarafından geliştirilmiştir. Genel olarak, örgütsel bağlılık "çalışanın kuruluşa olan sevgi bağının gücü" olarak tanımlanmaktadır (Grusky, 1996: 488-506). Bu tanımın yanı sıra, "bireyin organizasyonu kimliği ve organizasyonun bir parçası olduğu hissini derecesidir (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1994: 144). Başka bir tanım, bireyin kimlik birliği düzeyi ve organizasyonun aktif bir üyesi olarak sürdürmeye hazır olmasıdır (Keith & Newstrom, 1989: 179).

Mowday, Steers ve Porter 'a göre örgütsel bağlılık için üç özellik tanımlanabilir. Bunlar (Tepe, 2004: 37):

- Örgütün amaç ve değerlerine inanç ve kabulü
- Örgütün yararına ilişkin önemli çaba sarf etme arzusu
- Örgütün bir üyesi kalabilmek için ciddi bir istek olarak ifade edilebilir.

Bu özellikleri bir bütün olarak açıklamak gerekirse, örgütsel bağlılık, organizasyonun bir üyesi olarak varlığını sürdürme, organizasyonun yararına her zamankinden daha fazla çaba gösterme ve organizasyonun değerlerini ve hedeflerini inanma ve kabul etme yeteneğinin bir ölçüsüdür.

Kısacası, örgütsel bağlılık, başarılı olmak için çalışanın organizasyonuna ve kuruluşun ilgisine karşı sadakat tutumudur. Örgütsel bağlılık doyumu, bireysel (yaş, iç çalışma yılı ve iç/dış kontrol odak) ve örgütsel (iş tasarımı ve yönetici liderlik nitelikleri) değişkenleri tarafından belirlenmektedir. Buna ek olarak, uzun vadeli iş güvenliği, kararlara katılma, iş yerinde sorumluluk ve kendi kendine yönetmeye sahip olma, merkezi olmayan örgütsel yapı ve pozitif örgütsel iklim, çalışanın organizasyona olan bağlılığı üzerinde etkilidir. Daha yüksek örgütsel bağlılığa sahip çalışanlar diğerlerinden daha fazla gayret sarf ederler, organizasyon ve üretime katılımları yüksek olmaktadır. Bunun yanında, bu insanlar organizasyonun faydasına daha yaratıcı ve yenilikçi fikirler üretir. Böylelikle, daha uzun istihdam olur. Organizasyonel bağlılık ve organizasyonun performansını artırmak ve organizasyonda çalışmak için daha iyi bir yer oluşturmaktadır.

B. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

1. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılığı üç gruba ayrılmıştır. Bunlar duygusal, devamlılık ve normatif bağlılıktır (Meyer, Irving & Allen, 1998: 32):

Duygusal bağlılık: Çalışanın organizasyona duygusal bağlılığını ve onunla entegrasyonunu yansıtmaktadır. Çalışanların duygusal bağlılık, örgütte kalma nedeni ve örgütün hedefleri ile birlikte olmalıdır. Güçlü duygusal bağlılıkla organizasyonda kalanlar, ihtiyaç duydukları için değil, istedikleri için organizasyonda kalmaya devam etmektedir.

Devamlılık bağlılığı: Bu bağlılık türü organizasyondan ayrılma maliyetini alan ve kabul edenleri anlatmaktadır. Buna göre, çalışanın devam bağlılığı bir organizasyondaki yatırımları, örneğin çalışma süresi ve faydaları ve orada ayrılma maliyeti çok yüksekse, bir kuruluşa bağlı kalmaktadır. Bu yaklaşım aynı zamanda bir ödül-maliyet perspektifinden örgütsel bağlılığı ortaya koymaktadır. Burada odaklanacak olan şey, birey ile organizasyon arasındaki ilişkilerin değiştirilebilmesidir. Bağlılığı gerçekleştirenler bağlamında daha yüksek bir değişim seviyesi, sisteme daha fazla bağlılığın olduğu anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle, maliyetten fazla ödül görmek daha yüksek örgütsel bağlılık anlamına gelmektedir. Becker değişim yaklaşımına yatırıma zaman faktörünü de ekledi. Ona göre, eğer birisi zamanla organizasyonda daha fazla yatırım yaparsa, ayrılma durumunda onları kaybetme olasılığı nedeniyle kişiyi organizasyona bağımlı hale getirir.

Normatif bağlılık: Çalışanların organizasyonda kalma yükümlülüğünü yansıtır. Bireylerin belirli davranışsal eylemleri gerçekleştirmesine yardımcı olur, çünkü eylemlerinin doğru ve ahlaki olduğuna yönelik bir inanç vardır, çünkü kişisel çıkarları için bu şekilde hareket etmelerine kılavuz olmaktadır. Bağlılığın üç formu da artış gösterdiğinde, çalışanlar örgüte üye kalmayı sürdürür ama ilk bağlılık türünde örgütte kalma isteğe bağlı, ikinci bağlılık ihtiyaca bağlı ve üçüncü bağlılık türü de yükümlülüğe bağlıdır.

Allen ve Meyer modeli, çalışanlar ve kuruluşlar arasındaki bağlantının ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlar. Bu model, bir kuruluşun üyesi olmak isteyen, kalması gereken ve kalması zorunlu olan bir çalışan arasındaki ayrımı ortaya koymaktadır (Zangaro, 2001: 16). Randal vd. Meyer ve Allen modelinin bir özetini vermektedir.

Duygusal örgütsel bağlılık kavramı, çalışanın organizasyona duygusal bağlılığını ifade eder, organizasyonla tanımlanır ve organizasyona dahil edilir. Devam eden bağlılık kavramı, organizasyondan ayrılmakla ilgilenen çalışanın maliyetine dayanmaktadır. Normatif bağlılık, organizasyonun görev duygusunu yansıtır. Bunun 'doğru' ve 'ahlaki' olduğuna inanır (Randal, Fedoror & Longenecker, 1990: 211-212).

2. Etzioni Sınıflandırması

Etzioni (1975: 10) üç grupta örgütsel bağlılığı yabancılaşma, hesapçı bağlılık ve moral bağlılığı olarak sınıflandırır.

Yabancılaşma bağlılığı organizasyona karşı yoğun, olumsuz bir eğilimi ifade eder (Etzioni, 1975: 10). İnsanların davranışları kurumları tarafından ciddi şekilde kısıtlandığında, insanlar bu tür bağlılıkları geliştirebilirler (İnce & Gül, 2005: 33). Yabancılaşma bağlılığı olan insanlar, örgütlerini cezalandırıcı veya zararlı olarak görürler ve örgütlere psikolojik olarak bağlılık eksikliğine rağmen üye olarak kalmaya zorlanırlar (Balay, 2000: 19-20).

Hesapçı bağlılık bir kişinin örgütünde düşük yoğunlukta pozitif veya negatif etkileşimin gelişimi ile ilgilidir (Etzioni, 1975: 10). Bu tür bağlılık, karşılıklı bağlılık ilkesine dayanmaktadır. Hesapçı bağlılık geliştiren insanlar, kuruluşlarına yaptıkları katkıların ve kuruluşlarından aldıkları ödüllerin her iki taraf için de faydalı ve adil olduğuna inanırlar (Randall & O'Driscoll, 1997: 607). Bu tür bir bağlılıkta, örgütlere bağlılık seviyesi bireyler tarafından ayarlanabilir ve ödenen ücret karşılığında kurulması gereken iş normlarına uygun olarak bağlılık gösterilir (Balay, 2000: 20).

Moral bağlılığı, örgüte karşı geliştirilen yüksek yoğunluklu pozitif bağlılık şeklidir. Bireylerin kendileri örgüt kurallarını içselleştirmesi ve kişilerin örgüt ile özdeşleşmesi sonucu ortaya çıkan bağlılık türüdür (Etzioni, 1975: 10). Örgütün amacı ve bu tür bağlılıkta yapılan çalışmalar değerli olarak görülmekte ve her şeyden önce, işe verilen değer nedeniyle iş yapılmaktadır (İnce & Gül, 2005: 33).

3. Q'Reilly ve Chatman Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman, birey ile örgüt arasındaki psikolojik bağın özdeşleşme, uyum gösterme ve benimseme olarak üç biçimde tanımlanmaktadır. Bu yaklaşım, bireyin örgütsel bağlılığın temelini psikolojik olarak bağlanmasına dayandırmaktadır. Birey ile örgüt arasındaki psikolojik bağlantının gelişiminde önemli bir rol oynayan bir mekanizmada özdeşleşmedir. Bireyin organizasyona olan bağlılığı, kuruluşun

amaç, değer ve tutumlarının özdeşleştirilmesiyle oluşturulmuştur. Bu özdeşleşme derecesi, kuruluşun örgüte bağlılığın sebepleri ve örgütün özelliklerine bağlı olarak değişebilmektedir (O'Reilly & Chatman, 1986: 492-493).

Çalışan ile örgüt arasındaki özdeşleşme ilişkisi, çalışanın grubu içinde tatmin edici bir ilişki kurmak ve bu ilişkiyi sürdürmek için tasarlanmıştır. Bu durumda, çalışan örgüt üyesi olmaktan gurur duymakta, grubun amaçlarına ve değerlerine inanmakta, saygı duymakta ve kabul etmektedir. Özdeşleşmenin temeli örgütteki meslektaşlarıyla yakın ilişkiler kurmaya dayanmaktadır (Balay, 2000: 23; O'Reilly & Chatman, 1986: 493).

Uyum göstermenin temel amaç, maddi ödülleri elde etmek için bir örgütü araç kabul etmektedir. Çalışanlar, tutumlarını ve davranışlarını belirli ödüllerin kazanılması ve cezadan korunma temelinde yürütmektedir (Balay, 2000: 23; Brockner, Tyler & Schneider, 1992: 244; O'Reilly & Chatman, 1986: 493).

Benimsemeye dayalı bağlılık, tamamen kişisel ve örgütsel değerlerin uyumudur. Bu tür bağlılıkta davranışlar organizasyondaki diğer insanların değerleriyle tutarlılık göstermesi gerekmektedir (Balay, 2000: 23). Buna göre, uyum gösterme bağlılığında örgüt ile çalışan arasındaki bağ, organizasyonu belirli maddi ödüllere ulaşmanın bir aracı olarak görmektedir. Özdeşleşmeye dayalı bağlılıkta örgütünün bir üyesi olması amaçlanmaktadır. Benimsemeye olan bağlılıkta bireyin ve kuruluşun değerlerinin benimsenmesi sağlanmalıdır.

O'Reilly ve Chatman, örgütsel bağlılığın belirtilen boyutlarının rol üstü davranışlarından ve organizasyonda kalma isteğinden farklı sonuçlara sahip olacağını belirtmektedir. Rol üstü davranışları, organizasyondaki tüm çalışanların resmi olarak tanınan rolleriyle ilgili olarak organizasyon için faydalı olacak davranışlar olarak tanımlayabiliriz. Tam tersine, çalışana menfaat sağlamayan davranışlar, kuruluşun yararına ekstra zaman ve emek harcamayı gerektiren davranışlar, özdeşleşme ve benimsemeye dayanan bağlılığın sonunda görülmektedir. Bu, bağlılık boyutlarında sahip çalışanlar için organizasyonda kalma arzusu yüksek olmaktadır. Rol üstü davranışları ile uyum gösterme arasında bir korelasyon yoktur. Bu bağlılığı gösteren kişiler, belirli ödüller elde etmek için yalnızca kendi çıkarları için örgüt ile ilgilenirler. Bu nedenle, gerektirdiğinden çok daha fazlasını yapmak için bir çaba göstermezler. Bu görüşe göre bireyler örgütte kalmak için çok az isteklidir. Örgütsel fayda sağlamak

için, çalışan rollerinin gerektirdiği uyuma dayalı bağlılıktan daha fazla özdeşleşme ve benimsemeye dayalı bağlılığa ihtiyaç vardır (O'Reilly & Chatman, 1986: 493).

4. Buchanan'nın Sınıflandırması

Buchanan, örgütsel bağlılık, kuruluşun amaç ve değerlerine olan bağlılığıdır ve çalışanın rolünü, araçsal bir değer dışında, kuruluşun kendi iyiliği için bir bağlılık olarak tanımlamaktadır. Buchanan örgütsel bağlılığı üç grup olarak sınıflandırmaktadır (Köse, 2008: 22). Özdeşleşme: kişinin kendi amaçları ve değerleri olarak organizasyonun amaçları ve değerleri algısıdır. Sarılma: Bireyin iş rolü için gereken görevlere psikolojik bağlılığıdır. Sadakat: organizasyon için duygusal duygular besleme ve ona samimi bağlılık göstermektir.

5. Kanter Sınıflandırması

Kanter (1968), örgütsel bağlılığın ortaya çıkmasını, kurumun işgörenlere dayattığı farklı davranışsal gereksinimlere bağlamaktadır; örgütsel bağlılık, bireyin sosyal ilişkilerini kişiliğiyle bütünleştirmesi için kişinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere vardır (Kanter, 1968: 499). Kanter örgütsel bağlılığı üç gruba ayırmaktadır: Zorunlu bağlılık, yakın ilişki bağlılığı ve kontrole bağlılıktır (Kanter, 1968: 500).

Zorunlu bağlılık, çalışanın örgüte olan devamlılığı için örgütüne bağlılığı olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlılığa sahip işgörenler, kurumlarından ayrılmamaları için özveri ve kurumsal yatırım yapmaktadır. Bu nedenle kurumdan ayrılmak, çalışanlar için oldukça maliyetli hale gelmektedir. Yakın ilişki bağlılığı, bir organizasyon içindeki sosyal ilişkilere bağlılık olarak kabul edilmektedir. Kurumlar, çalışanların birbirleriyle yakın ilişkiler kurmalarını sağlamak için bazı sosyal törenler düzenleyerek bu bağlılığı arttırmaya çalışmaktadır. Kontrol bağlılığı, davranışları yönlendiren kurumun norm ve değerlerinin benimsenmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlılığın, çalışanın kurumun norm ve değerlerini benimsemesi durumunda işgörenden kaynaklanacağı belirtilmektedir.

6. Mowday Porter ve Steers'in Sınıflandırılması

Mowday, Porter ve Steers (1982) bağlılığı tutum ve davranış olarak sınıfladı. Tutumsal bağlılık, bir kişinin örgütsel amaçlar için özdeşleşmesini ve işgörenlerin çalışmaya istekli olmasından doğmaktadır ve davranışsal bağlılık ise kişilerin davranışsal işlerine olan bağlılığının bir sonucu olarak olmaktadır. Literatürse her iki

bağlanma türü arasında dairesel bir ilişki olduğu öne sürülmektedir. Buna bağlı olarak, bağlılık tutumu bağlılık davranışlarına yol açarken, bu davranışlar bağlanma tutumlarını güçlendirmektedir.

C. Örgütsel Bağlılık Boyutları

1. Duygusal Bağlılık Boyutu

Duygusal bağlılık, kurumda çalışan bireylerin, duygusal anlamda kendi tercihleri ile kurumda kalma isteğidir. Bireyin kendisini örgütü ile özdeşleştiği, kendisiyle etkileşime girdiği ve kuruluşun üyesi olmaktan mutluluk duyduğu durumları ifade etmektedir. Kuruma duygusal bağlılığı geliştiren faktörler; kişisel faktörler, işle ilgili faktörler, iş deneyimlerini ifade etmektedir. İş tecrübeleri, çalışanların organizasyon ve çalışma rollerinde kendilerini rahat hissetmelerini sağlayan psikolojik ihtiyaçları içermektedir (Allen & Meyer 1990: 2-4; Meyer & Allen, 1997: 11). Duygusal bağlılık faktörleri; iş zorlukları, rol açıklığı, amaç açıklığı, yönetimin açıklığı, iş gereksinimlerinin uygunluğu, güven duygusu, meslektaşlarla yakın ilişkiler, geri bildirim, sürekli bilgi akışı, kararlara katılım olarak genişletilebilir (Allen & Meyer, 1990: 17).

2. Normatif Bağlılık Boyutu

Normatif bağlılık, örgütsel bağlılığın ahlaki boyutudur. Normatif bağlılık söz konusu olduğunda, çalışan organizasyonda kalmanın gerekli olduğuna inanmaktadır. İşgörenler işverenlerine zorunlu olduklarını tahmin ederek şükran duygusu neticesinde organizasyonda kalmaktadır. Çünkü, işverenlerin, gerçekten ihtiyaç duydukları bir zamanda onları işe almaları ya da işverenleriyle birlikte kalmaları için en iyi olduğuna dair değerli yargılara sahip olmalarıdır. Bu bağlılık çerçevesinde çalışanlar kuruma borçlu hisseder (Çetin, 2004: 96). Bu sebeple normatif bağlılık, işgörenin kurumda kalma yükümlülüğünün değerlerini göstermektedir.

Normatif bağlılık, bireyin kuruma girmeden önce ve sonra yaşadığı deneyimlerden etkilenmektedir. Bu nedenle, çalışanların örgütsel bağlılık normlarını da etkilemektedir. İyi tanımlanmış bir görevin işe başlamadan önce işgörenin kabul edilmesi anlamını taşıyan psikolojik sözleşme, çalışanların normatif bağlılıkları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (İnce & Gül, 2005: 92).

Normatif bağıllık tutumunun belirlenmesine ilişkin ölçek soruları kullanılarak oluşturulan bazı maddeler aşağıdaki şekilde maddelendirilmektedir (Çetin, 2004: 98):

- Bu organizasyonda kalma zorunluluğu hissetmiyorum.
- Yararlı olacağım halde bu kurumdan ayrılmak niyetinde değilim.
- Bu organizasyondan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.
- Yetiştirme stili, çalıştığım kuruma sadakat gerektirir.

Normatif bağıllık duygusu olan çalışanların oluşturduğu maddi ve manevi desteklerin örgütsel işlevsellik sağlamada etkili bir rolü vardır.

Duygusal bağıllık, devam bağıllığı ve normatif bağıllık şeklinde sınıflandırılan üç bağıllık türlerinin ortak yönleri şu şekildedir (Ceylan, Çöl & Gül, 2005: 38):

- Çalışanların örgütleriyle ilişkilerini yansıtmak,
- Kuruluş üyeliğinin devamı veya devam etmemesi hakkındaki kararları içermesi,
- Çalışanların kurulumdan ayrılma şansını azaltmaktır.

3. Devamlılık Bağıllık Boyutu

Bu bağıllık türü kurumdan ayrılma maliyetinin yüksek olduğu ve başka bir alternatif olmadığı durumlara dayanmaktadır (Heffner & Rentsch, 1990: 67).

Devam bağıllığı, yatırımların sayısı veya miktarı ve bireylerin algıladığı seçeneklerin olmaması gibi iki faktöre dayanmaktadır. Yaş, örgütsel hizmetin süresi, organizasyonu tanıtım fırsatları ile terk etme arzusu ve şirket devri bu bağıllıkla ilgilidir. Bu bulgu, organizasyonda daha uzun süre çalışan yaşı büyük çalışanın daha fazla yatırım yapacağı ve dolayısıyla organizasyona daha fazla bağıllık göstereceği görüşüne dayanmaktadır. Gerçekten de çalışanlara terfi ve ödemelerden tatmin olmayı sağlamaktadır. Ayrıca, kurumdan ayrılma durumunda bu tatminin maliyeti de yüksektir (Balay, 2000: 76). Bu durumda, devam bağıllığı, bireylerin örgüte karşı duygusal bir bağıllığı değildir, aksine bıraktıkları zarar nedeniyle çalışmaya devam etmek istediklerinden bahsetmektedir (Ketchand & Strawser, 2001: 507).

Devam bağıllığı, bireylerin işlerinde kalma gereksinimlerine göre değişmektedir. Bu tür bir bağıllıkta, çalışan istediği halde örgütü terk edememektedir. Bunun nedeni çalışanın işten ayrılması kendi başına maliyetli olacak ve zorluklarla

karşılaşacaktır. Allen ve Meyer tarafından yapılan bir çalışmada, devam bağlılığı faktörleri şöyle sıralanmaktadır (Balay, 2000: 78-79):

- Beceriler: Çalışanın mevcut organizasyondaki becerilerinin ve deneyimlerinin ne kadarının başka bir organizasyona transfer olabileceği veya yararlı olabileceğidir.
- Eğitim: Çalışanın resmi eğitiminin, mevcut organizasyon ve benzerleri dışındakiler için çok faydalı olmayacağı fikridir.
- Yeniden Yerleşim: Çalışan organizasyondan ayrılma durumunda farklı bir yerde olunmasının istenmesidir.
- Kendine yatırım: Mevcut kurumda alacağı emeklilik primini işten çıkması durumunda çalışan kaybedebilir.
- Topluluk: Çalışan ikamet yerinde yaşadığından beri.
- Seçenekler: Çalışan kurumdan ayrılırsa, benzer bir iş bulmak veya başka bir yerde daha iyi olmak zor olacaktır.

D. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için yapılan çalışmaların sonuçları farklılık göstermektedir. Bu çalışma kapsamında örgütsel bağlılık ile ilişki araştırılan değişkenler aşağıda verilmektedir:

- Cinsiyet: Cinsiyet değişkeni açısından, kadın ve erkeklerin örgütsel bağlılık dereceleri konusunda bir fikir birliği yoktu ve çalışmalarda farklı görüşler ortaya çıkmıştı. Buna göre, erkeklerin kuruma daha fazla bağımlı oldukları, çünkü genellikle kadınlardan daha iyi pozisyonlarda ve daha yüksek ücretlerle çalıştıkları ileri sürülmüştür. Başka bir görüşe göre, birlikte çalıştıkları kadınlar ailedeki rollerine bürünmektedir bu yüzden çalıştıkları firmaları ikinci sırada kalmaktadır ve örgütüne erkeklerden daha az bağlı olmaktadır (akt. Yalçın & İplik, 2005: 399). Kadınların erkeklerden daha yüksek derecede bağlılık göstermelerini destekleyen araştırmalar vardır (Dixon vd., 2005: 172) ve araştırmalar cinsiyet farklılığının yalnızca devam bağlılığında etkili olduğunu göstermektedir (Karrasch, 2003: 225).

- Yaş: Örgütsel bağlılık ile işgörenin yaşı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların bulguları örgütsel bağlılığın arttığını göstermiştir (Solmuş, 2004: 217). Dolayısıyla çalışanların yaşı arttıkça alternatif veya farklı bir eğitim alma olasılığı azalmaktadır. Bu durum çalışanların çalıştıkları kuruma olan sadakatlerini arttırmaktadır (Angle & Perry, 1981: 12). Başka bir araştırmada, genç çalışanların daha az iş tecrübesi ve daha az alternatif iş fırsatları olduğu için organizasyona daha fazla bağlı oldukları bahsedilmektedir (Cohen, 1993: 145). Örgütsel bağlılık ve yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen başka bir araştırmada yaşla duygusal bağlılık arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmüştür. Lakin devam bağlılığı ile yaş arasında benzer bir ilişki gözlenmedi (akt. Yalçın & İplik, 2005: 399).

- Medeni Durum: Araştırma bulgularında evli işgörenlerin kuruma tek başına işgörenlerden daha fazla bağlı oldukları tespit edilmiştir. Bu sonuç, evli işgörenlerin ekonomik yükümlülükleri ve aile sorumluluklarının bir durumu olarak düşünülebilir (Solmuş, 2004: 218). Bununla birlikte, Meyer ve Allen, medeni durumla duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit etti.

- Kıdem süresi: Birinin kendisi ve ailesi için başka bir kurumda daha iyi imkanlara sahip olma şansı olsa da, hala orada kalmayı tercih ederse örgütsel bir bağlılık hakkında konuşulabilir. Lakin, bir kurumdaki uzun kıdem süresi her zaman örgütsel bağlılığı ifade etmek için yeterli olmayabilir (Balay, 2000: 55; Yalçın & İplik, 2005: 399). Duygusal bağlılık ile ilgili teorik ve ampirik çalışmaların çoğunda, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık faktörünün çalışmanın süresine bağlı olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, duygusal bağlılık işe alım sonrasında bir düşüş ve sonrasında sürekli bir artış göstermektedir (Beck & Wilson, 2000: 114). Çalışma dönemi ile ilgili bazı çalışmaların araştırma sonuçlarına göre; örgütte çalışma süresi arttıkça, çalışanın yaşı arttıkça, çalışanın işten kazanması ve örgütsel bağlılığı etkilemesi nedeniyle örgütsel bağlılık artmaktadır (Cohen, 1993: 155). Organizasyonda herhangi bir bölümde çalışılan süre ve organizasyonda çalışılan toplam süre ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olduğu belirlenmektedir. Buna bağlamda, çalışanın toplam çalışma süresi ile bağlılığı arasında pozitif bir ilişki olsa da, aynı bölümde çalışılan yıl ile bağlılık arasında negatif bir ilişki vardır. Örgütte çalışılan zaman arttıkça, örgütsel bağlılık artar.

Bununla birlikte, bir iş için harcanan zaman duygusal ve normatif bağlılığı azaltır (akt. Yalçın & İplik, 2005: 399).

- Çalışma Şekli: Bu faktör çalışanın daimi veya sözleşmeli bir şekilde çalışması için ifade edilmesidir. Feather ve Rauter (2004: 81) tarafından araştırmanın sonuçlarına göre; sözleşmeli işgörenler, sürekli çalışanlara kıyasla daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadır. Sözleşmeli işgörenler için örgütsel vatandaşlık davranışları, algılanan iş güvensizliğiyle pozitif bir ilişki göstermektedir. Örgütsel bağlılık ve örgütsel kimlik yaratma fırsatı açısından, iş değerlerinin gelişimi ile olumlu bir ilişki vardır.

2. Örgütsel Faktörler

Örgüte ilişkin faktörler örgütsel bağlılık üzerinde etkili olan diğer bir faktördür. Kişinin bireysel özelliklerinden bağımsız olarak, kurum kaynaklı bazı unsurlar onun kuruma olan bağlılığını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilir. Örgütsel faktörleri aşağıdaki başlıklar altında inceleyebiliriz:

- Yönetim: İlk örgütsel faktör yönetim şeklidir. Güçlü bir örgüt oluşturmak için kurumun iktisadi ve sosyal performansa yönelik enerjisi ve işgörenlerin örgütsel bağlılığına yatırım yapmak etkinliği artırabilir. Yönetim tarzı organizasyonel değerlere ve hedeflere olan bağlılığı arttırmaktadır. Üst yönetim örgütsel kültür ve değerlere önem veriyorsa, verimlilik ve yenilikçilik artmaktadır ve dolayısıyla örgütsel bağlılık da arttırmaktadır (Erol, 1998: 74). Yönetime katılım, kurumsal amaçların bireysel amaçlar için dengelenmesinde yadsınamaz bir rol oynamaktadır. Ek olarak, yönetime katılım, çalışanların çevrelerinden, özellikle üstlerinden ve meslektaşlarından övgü almalarını sağlamaktadır, çünkü örgütsel sorunların çözümüne önemli katkılar sağlamaktadır. Bu durumda, astların bağlılığını arttırmaktadır (Eren, 2001: 402).

- Örgütsel Adalet: Örgütsel bağlılığı etkileyen diğer bir faktördür. Örgüt içindeki adalete olan inanç, örgütsel bağlılığı arttırmaktadır. Örgütsel adalet, otoritenin bir işlevi olarak doğruluğun çalışma ortamındaki rolü veya hakların korunmasında etkilidir. Örgütsel adaletin iki alt alanı vardır. Birincisi adalet dağıtımı ya da herkesin hakkı, ikincisi de işlemsel adalettir. Adalet dağılımı, çalışanların karşılaştığı sonuçların veya ücretlerin adil olması, işlemsel adalet ise ücretlerin dağıtımı konusunda karar vermek için kullanılan metodun

adillidir (Pillai, Schriesheim & Williams, 1999: 901). İşgörenler kendilerini kurulumlarında diğerleriyle kıyaslamaktadır. Kuralların herkes için eşit olmasını ve bu şekilde uygulanmasını, izinlerde eşit haklara sahip olmayı, eşit ücret ödenmesini ve başkaları için eşit fırsat uygulanmasını beklemektedir. Bununla birlikte, adalet algısının odağı sadece sonuçlar ve bu sonuçların kıyaslanması değildir. Organizasyondaki kurallar, bu kuralların uygulanma şekli ve çalışanlar arasındaki etkileşim de adalet algısının merkezindedir (Barling & Michelle, 1993: 651).

- Örgütsel Ödüller: Organizasyon tarafından verilen ödüller, doğrudan örgütsel bağlılıkla ilgilidir. Ödül ve ceza, yöneticilerin çalışanları kontrol etmek ve onları kuruluşun hedefleri doğrultusunda yönlendirmek için kullandığı motivasyon araçlarıdır. Ödül olumlu motivasyon içindir ve etkisi cezadan daha uzundur. Ödül, kişinin kişiliğine, beklentilerine ve ihtiyaçlarının niteliğine ve miktarına uygun olmalıdır. Her çalışanın farklı ödül talepleri vardır. Örgütsel ödüller, çalışanın kuruluştaki kalmasına, bakımını yapmasına ve korumasına izin verir. İş güvenliği, sağlık ve rekreasyon izinleri, iyi sağlık koşulları, maaşlar, ikramiye, prim ödemeleri, başarıyı teşvik etmektedir (Balcı, 1992: 48-49). Çalışanlar, kuruluşun ilginç ve anlamlı görevlerle, dostça ve destekleyici bir ortamla birlikte iyi ödeme ve tanıtım fırsatları sağladığını algıarlarsa, kuruluşa yüksek düzeyde bağlılık göstermektedir (Balay, 2000: 63). İşgörenler kuruma olan bağlılıklarını, kendilerine verilen ödüller ile güçlendirir. Örgütsel bağlılıkta olumlu bir rol oynayan ödüller, gösterilen performansın sonucu olarak ödüllerin verilmesine bağlıdır (Ceylan, 2002: 63).

- İşin Kapsamı: İşin kapsamı ve yapısı örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden biridir. İşin önemli bir iş olarak algılanması durumunda örgütsel bağlılık düşük veya yüksektir. İşin kapsamı, çalışanın değer sistemine denk geldiği sürece, örgütsel bağlılığın olması doğaldır. İşin anlamı çalışan için düşükse, sosyal statü düşükse örgütsel bağlılık düşüktür; Çalışanlar, anlam bulamadıkları şeylere daha az bağlı kalmaktadır (Cohen, 1992: 541).

- Örgütsel Kültür: Örgüt, üyelere farklı bir kimlik veren ve örgütle bağlantı kurmalarına yardımcı olan ve örgüt üyeleri tarafından paylaşılan iç değişkenler ortaya koymaktadır. Örgüt kültürü yazılı metin değildir. Örgüt üyelerinin zihinlerinde, akıllarında ve anılarında inanç ve değerler olarak bulunmaktadır ve üyelerin kuruma olan bağlılığını arttırmaktadır. Örgüt

kültürü, örgüt üye olan çalışanlar tarafından paylaşılan duygular, normlar, etkileşimler, etkinlikler, beklentiler, varsayımlar, inançlar, tutumlar ve değerlerden oluşur. Organizasyonda farklı bir kültürün varlığı, yeni katılımcıları ve organizasyon üyelerini organizasyona bağlayan bir faktördür.

- **Takım Çalışması:** Takım çalışması dar bir anlamda, belirli sayıda çalışanın, bir araya gelerek kurumun hedeflerine ulaşması için sorunları çözmek örgütte yenilik ve değişme gayretlerinin örgütlenmesi olarak tanımlanabilir. Takım çalışmasının örgütsel bağlılığı azalttığı konusunda hiçbir araştırma sonucu yoktur. Aksine, ekip üyeliği çalışmasının bağlılık üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Diğer meslektaşlarına, iş yerlerine ve kuruluşlarına karşı pozitif bir tutum geliştiren ekip işgörenlerinin örgütsel bağlılıklarının olduğu ifade edilmektedir (Becker & Billings, 1993: 177).

E. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılık, bireyin organizasyon ile farklı yönlerde entegrasyon sürecidir. Bu süreçte, bireysel organizasyonun amaçlarını kabul ederek, hedef ve değerlere duyulan büyük bir inançla, organizasyon için beklenenden daha fazla çaba sarf ederek örgüte üyeliğini sürdürme arzusu, işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyelerini belirleyecek üç önemli unsurdur. Bu unsurlar, çalışanların kuruma karşı tutum ve davranışlarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Dahası, örgütsel bağlılığın tanımıyla hem kuruma hem de çalışana olumlu ve olumsuz sonuçlar verecek bir ilişki türüdür.

Çalışanların örgütsel bağlılık seviyelerinin artması veya azalması durumunda, çalışanların kurumlarına yönelik davranışlarında farklılıklar ortaya çıkacaktır. Örgütsel bağlılığı yüksek veya düşük çalışanların tutum ve davranışları, işletmenin başarısı için önemli kılavuzlardır.

Örgüte olan bağlılığın sonuçları, olumlu veya olumsuz olabilir. Çalışmanın bu bölümünde örgütsel bağlılık düzeyleri çalışanların ve kurumların davranışsal sonuçları hakkında bilgilendirilmektedir. Bu davranışlar, örgütte performans göstermesi veya göstermemesi, devamsızlık yapılması veya yapılmaması, bırakma veya ayrılma gibi davranışlardır (Topaloğlu & Sökmen, 2001: 36):

- Performans Genel performans tanımına göre, bir işi yapan bir bireyin veya grubun amaçlanan planlar için neler sağlayabileceğinin nicel ve nitel bir ifadesidir (Topaloğlu & Sökmen, 2001: 37). Performans, çalışanların organizasyon içindeki işlerde organizasyona katkısı ile ilgilidir. Çalışanların performansı iyi ve başarılı olarak gerçekleştirmesi işgörenin performansını göstermektedir. Performans değerlendirmesi, işgörenin organizasyona katkısını organizasyonda göstermiş olduğu başarı ile değerlendiren planlı bir araçtır. Organizasyon içerisinde üst yönetim tarafından gerçekleştirilen performans değerlendirme sistemi sonucunda organizasyon bağlılığı ile performans arasında pozitif ve güçlü bir ilişki bulunmuştur. Mathieu ve Zajac'ın 1990'daki çalışmalarının meta-analiz sonuçlarına göre, bağlılık ve performans arasında zayıf bir ilişki bulundu. Bunun nedeni, çalışan performansının çalışan motivasyon seviyelerine, rol netliğine ve çalışan geleneklerine bağlı olmasıdır. Örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek çalışanların örgütte kalma performanslarını iyileştirmeye çalışacaklarını söyleyebiliriz. Ancak, kuruluşa bağlılığı düşük olan çalışan, mevcut durumunun korunması ve başarı tutkusu gibi nedenlerle örgüt için ekstra bir çaba sarf edecektir (Çakır, 2006: 95).

- Devamsızlık-İşe Geç Gelme: Bu konuda yapılan çalışmalarda, bağlılık düzeyi yüksek çalışanların devamsızlığının diğer çalışanlardan önemli ölçüde daha düşük olduğu belirlenmiştir. Özetle, organizasyona bağlılığı yüksek olan çalışan, organizasyonun değerlerine uygun davranış sergilemektedir. Örgütsel bağlılık ve işe geç gelme arasında zayıf ve ters bir ilişki vardı. Bunun nedeni, geç kalma eyleminin göreceli olması ve işgörenin kontrolü dışındaki hastalık, kaza ve tatil gibi birçok faktörden etkilenmesidir (Çakır, 2006: 95).

- İş Gücü Kaybı: Örgütsel bağlılık kavramının bir gereği olarak, bağlılığı yüksek çalışanların kurum içinde kalmaya devam etmesi ve kurumun çıkarlarını korumak için çalışmaya devam etmesi beklenmektedir. Bu araştırmada örgütsel bağlılık ile işgücü kaybı arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edildi. Örgütsel bağlılığın zamanla düzeldiği ve bağlılık seviyelerinin düşük seviyelere düştüğü, bağlılık seviyelerinin düşük olduğu işgörenlerin cirolarını düşürdüğü görülmüştür (Çakır, 2006: 95-96). Genel olarak, iş gücü kaybı şu şekilde gerçekleşir. 1) Kaçınılabılır işi bırakma isteği (daha iyi bir ücret, mevcut organizasyonla ilgili problemler ve iş teklifleri) (2) Kaçınılmaz

isteğe bağılı işi bırakma (Evlilik, iş değişiklikleri) 4) Kaçınılmaz istek dışı işi bırakma (sağlık sorunları; ölüm faktörleri) bu bağlamda örgütsel bağlılık ile işten ayrılma arasındaki ilişkiyi incelerken, işten ayrılmaya neden olan faktörün doğru olarak belirlenmesi gerekmektedir (Cengiz, 2001: 84).

- Presenteeism: Bu kavram çalışanın sağlığı bozulmasına rağmen işe gelme durumudur. Presenteeism, 21. yüzyılda hız kazanmaya başlayan sorunlardan biri ve örgütlerde ciddi maddi kayıplara neden olmaktadır. Sonuç olarak, örgütlerde presenteeism yarattığı verimsizlik engellenmeye çalışılmıştır. Kurumsal psikolog Prof. Dr. Cary Cooper, bu kavramın sebeplerinin temelde iki davranış biçiminden kaynaklandığına inanmaktadır. Birinci sebep, 1990'lı yıllarda hızlanan fazla mesai kavramının, iş güvencesizliği yüzünden olmasıdır. Cooper, çalışma ortamını “presenteeism temel nedeni” olarak göstermektedir. İkinci sebep olarak, çalışanların huzursuzluğu ile ilgilenmektedir. Rahatsız olmasına rağmen ofise gitmeye mecbur hissetmek; baş ağrısı, grip, depresyon, stres, alerji ve diğer hastalıklar verim sağlayamaz. Presenteeism'in örgütlere maliyetlerinin artması, idarenin önlem almasını kaçınılmaz kılmaktadır. Aronsson, Gustafsson ve Dallner'in araştırmasının sonuçlarına göre, maddi gelirin veya yarı zamanlı olarak mutlu olanlarda daha az deneyimli olduğunu gördüler. Aynı zamanda, bu yönde önlem almak örgütsel bağlılığı arttırmaktadır. İnsanların çalıştıkları atmosferde mutlu olmaları, iş-yaşam dengelerini sağlayabilmeleri ve kişinin karakteri ile ilgili sebepler hasta olmalarına rağmen ofiste bulunmasını engeller. Bu sonuçlar çerçevesinde çalışanın kuruma olan bağlılığı artacaktır (Köse, 2008: 50).

IV. İŞ DOYUMU

A. İş Doymu Tanımı

İş doymu klasik örgütlerin tutumlarında, işveren tamamen yok sayılmış veya çok basit bir şekilde ele alınmış sayılmaktadır. Günümüzde iş doymu modern örgüt yapılarında bir ürün olarak kendi başına bir hedef haline gelmiştir. Örgütlerde çalışanlar becerilerine göre işe alınmakta ve eğitim düzeylerini yükseltmek için planlar hazırlanmaktadır. Bu sayede çalışanlar arasında en üst düzeyde maddi ve manevi doymu sağlayarak çalışanların organizasyona katkısını ve başarısını artırmak amaçlanmaktadır (Kargün, 2011: 81).

İş doymu, bireyin işine karşı verdiği tepkilerin veya duyguların toplamıdır. Bir başka tanımda, iş doymu çalışanın işine karşı genel tutumudur. Ancak çalışanın bu tutumu olumlu ya da olumsuz olabilir. Bu nedenle, iş doymunu iş tecrübesinde kişinin ruh hali olarak kabul edilir, çalışanın işine olumsuz tepkiler iş doymusuzluğu olarak tanımlanmaktadır (Erdoğan, 1999: 231).

İş doymu, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranışta önemli bir kavramdır. Bu nedenle, bireyin iş davranışının iş doymuyla yakın bir ilişkisi vardır. Locke iş tatminini, bireye olumlu ve zevk veren bir duygu olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma göre, iş doymunu bireysel faktörlerin kişinin kendi algılarıyla karşılaştırmanın sonucudur (Koç, 2012: 33).

İş doymunu değerlendirilirken üç boyut göz önünde bulundurulmaktadır. Birincisi, çalışanın işe yönelik duygusal tutumudur. Bu nedenle doğrudan değerlendirilemez. Fakat bireyin çalışma ortamına yansıyan davranışı belirginleştirmektedir. İkincisi, resimle ilgili çalışmaların sonuçlarıdır. Başka bir deyişle, bireyin neye değer verdiğiyle ilgili olarak olumlu ya da olumsuz bir şekilde karşılaştıkları sonucudur. Örneğin, bir grupta, biri diğerlerinden daha fazla çaba gösterirse ve çalışmalarının daha az ödüllendirildiğini düşünüyorsa ve çalışmalarının karşılığını az alıyorsa, bu kişi grup üyelerine ve işverene karşı olumsuz tutum sergileyecektir. Ters bir durum olduğunda ise grup üyelerine ve işverene karşı olumlu bir tavırları olacaktır. Son ve üçüncü olarak, iş doymu çalışanların birbirlerine

yönelik tutumlarından oluşmaktadır. Bir anlamda, çalışanlar ve yöneticiler bir şekilde etkileşime girmektedir (Özkalp & Kirel, 2010: 114).

İş doyumunun çalışan bireyde ortaya çıkması çok önemlidir. İş doyumunu arttırmak için gerekli şeyler şöyle sayılabilir (Başaran, 2000: 199):

- İşin işgörene çekici gelmesi: Çalışanların işe ilgisi çok önemlidir. İşin çekiciliği, çalışanın ihtiyaçlarının boyutuyla doğrudan orantılıdır. Bu doyum duyguları; ekonomik faydalar, psikolojik ve sosyal güdülere uymakla ilgili olabilir. İşle ilgili doyum, gelecekte daha fazla çalışanın bulunduğu zamanla daha fazla ilgilidir. İş doyumunda işin çekiciliği önemli bir doyum noktası olarak düşünülebilir.

- İşgörenin işle özdeşleşmesi: Personel ile iş arasında güçlü bir bağ olduğu için, bu ikisinin asla kopmayacak şekilde birbirine bağlı olduğu belirtilmektedir. Başka bir deyişle, işle özdeşleşme çalışan işinden doyum almasa bile, çalışanın işinden ayrılmaması birliğidir. Özdeşleşme, olumlu veya olumsuz bir duygusal bağlanma veya işten pozitif bir duygusal zevk hali olarak görülebilir.

- Moral: Moral çok önemli bir kavram, tıpkı sağlık kavramı gibi, çalışanın kurum içindeki tüm olumlu duygularının toplamıdır. Burada doyum işvereni olumlu yönde etkileyen bir faktördür. İş doyumunu söz konusu olduğunda; çalışan, işten maddi menfaat sağlamak ve çalışanı, birlikte çalıştıkları ürünleri ortaya çıkardıktan sonra aldığı zevktir. İş doyumunu, çalışan memnuniyeti veya memnuniyetsizlikle yakın bir ilişkisi var.

İş doyumunu etkileyen faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz (Şimşek, Akgemci & Çelik, 2001: 136):

- İş doyumunu, çalışanın işe olan çıkarlarıyla ilgilidir.
- İş doyumunu iş güvenliği ile yakından ilgilidir.
- İş doyumunu, çalışma yeteneği ve zevkle ilgilidir.
- İş doyumunu konusundaki gurur ürünle ilgilidir.
- İş doyumunu, gelecek vaat eden profesyonel projelerle ilgilidir.
- İş doyumunu, çalışma alanlarındaki çalışanlar arasındaki olumlu insan ilişkileri ile ilgilidir.

- İş doyumu, işgörenin iş akışının hızı ve denetleyen işgörenin etkisi ile ilgilidir.
- İş doyumu, örgütün genel durumu ve örgüt ile ilişkisi var.
- İş doyumu, örgüt liderinin veya firma liderinin tutumu ile ilgilidir.
- İş doyumu sendika faaliyetleriyle ilişkilendirilebilir.

Bu ilişkilerde yaşanan olumlu artış, doyum seviyesinin yükselmesini sağlarken, olumsuz değişim ise doyum seviyesinin düşmesine neden olmaktadır. İş doyumu açısından, çalışma görevine duygusal bir cevaptır. İş doyumunda sağlanan fayda veya beklentinin karşılandığını belirlemek önemlidir. Bunun yanında iş doyumu ile ilgili çeşitli durumları temsil etme görevine de sahiptir. Bunlar bir anlamda işin kendisidir; promosyon fırsatları, ücretler, yönetim stilleri ve meslektaşlarıdır (Şimşek, Akgemci & Çelik, 2001: 136).

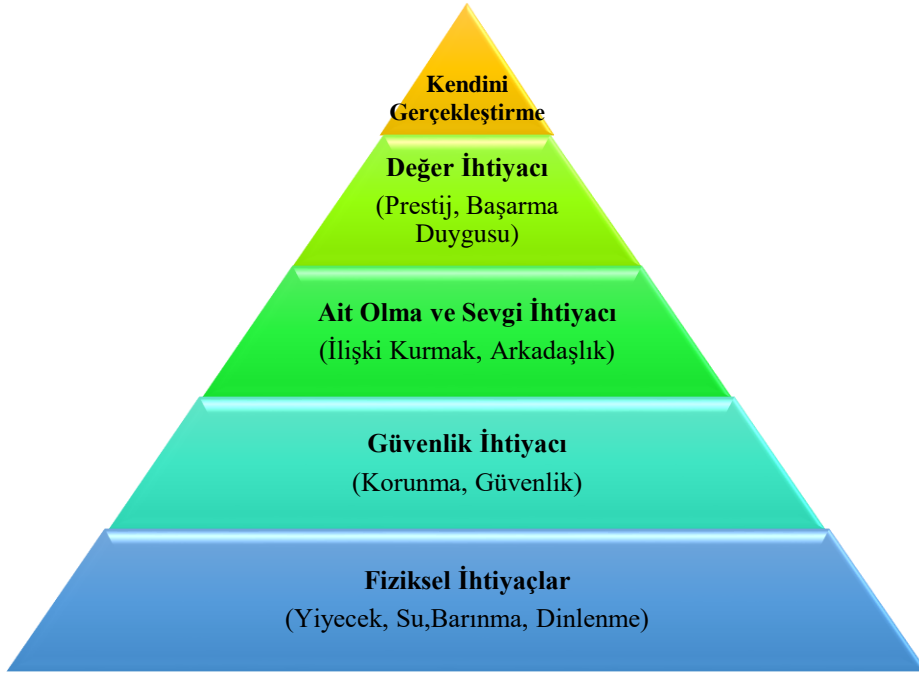
B. İş Tatmini İle İlgili Teoriler

1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Maslow (1943), insanların belirli gereksinimlere ulaşmak için motive olduklarını belirtti. Maslow'un (1943, 1954) en eski ve en yaygın versiyonu bir hiyerarşiye ihtiyaç duymasındır, bir piramit içinde hiyerarşik seviyeler olarak tanımlanan beş motivasyonel ihtiyaç vardır. Bu beş aşamalı model, temel ihtiyaçları (örneğin fizyolojik, güvenlik, sevgi ve saygınlık) ve büyüme ihtiyaçlarını (kendini gerçekleştirme) göstermektedir. Temel ihtiyaçlar karşılanmadıkça insanlar daha motive olurlar. Örneğin, açlık ihtiyaçlarını karşılayamayan insanlar, ertesi gün yiyecek bulmak için daha fazla motive olmuşlardı, bir dahaki sefere daha motive olacaklardı. Ek olarak, bu tür ihtiyaçları yerine getirme isteği, reddetme süresi arttıkça daha da güçlendirilecektir. Daha yüksek düzeydeki ihtiyaçları karşılamaya devam etmeden önce temel ihtiyaçların karşılanması gerekir. Bu ihtiyaçlar makul ölçüde karşılandıktan sonra, kendini gerçekleştirme adı verilen en yüksek seviyeye ulaşılabilir.

Her insan yeteneklidir ve hiyerarşiyi bir dereceye kadar kendi kendine harekete geçirme isteğine sahiptir. Ne yazık ki, ilerlemesi genellikle daha zayıf ihtiyaçlardan dolayı bozular. Boşanma ve iş kaybı gibi yaşam tecrübeleri, bireyin hiyerarşi basamakları arasında karışıklığa yol açabilir. Maslow, yüz kişiden sadece birinin

performans gösterdiğini, çünkü toplumumuzun saygı, sevgi ve diğer sosyal ihtiyaçlara dayalı motivasyonu ödüllendirdiğini belirtti (McLeod, 2007: 2).



Şekil 3.1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: (Koçel, 2007: 487).

Fiziksel ihtiyaçlar: Yiyecek, su, barınak, evlenme gibi en temel fizyolojik ihtiyaçlardır. Örgütsel alanda hava, hayatta kalmak için yeterli temel ücret ve uygun ısıdır.

Güvenlik ihtiyacı: İnsanlar hayatlarını ve mal varlıklarını korumak ister. İnsan, doğası gereği özgürlüğü ve mülkiyeti seven bir canlıdır. Bu sebeple, insanlar kendilerini baskı ve baskıya karşı korumak istemektedir. Ayrıca, yaşlılık, hastalık, işsizlik vb. durumlarına karşı insanlar güvenliklerinin sağlanmasını istemektedir.

Ait olmak ve aşka duyulan ihtiyaç: Kendisiyle ilgili olumlu imaj gelişimi, farkedilmek, başkaları tarafından takdir edilmek olarak nitelendirilmektedir. Kurumlardaki bu ihtiyaç; tanınma, sorumluluk ve statü olarak ortaya çıkmaktadır.

Kendini gerçekleştirme: Daha iyi bir insan olma, yeterliliklerini artırma ve potansiyellerini tam olarak ortaya koyma ihtiyacıdır. Örgütte büyüme için fırsatlar yaratmak, yaratıcılığı göstermek, başarıyı teşvik etmek, zor görevler için eğitim ve ilerleme olarak bahsedilmektedir (Bozkır, 2014: 36-37).

2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Frederick, Herzberg ve arkadaşları, Mausner ve Synderman, üniversite öğrencilerinin yardımı ile 200 muhasebeci ve mühendisin katılımıyla yaptığı araştırmasında işgörenlerin nelerin motive ettiğini anlamaya yardımcı olan, "Çift Faktör" teorisi olarak bilinen güdülemede Herzberg Modeli geliştirilmiştir (Can, Aşan & Aydın, 2006: 106).

Herzberg, çalışmasında, çalışanlardan kendilerini en iyi ve en kötü hissettikleri durumlar hakkında kendilerini bilgilendirmelerini istedi. Araştırma sonuçlarına göre, motive edici değişkenlerle tatmin edici olmayan değişkenlerin iki gruba ayrılacağı gösterilmektedir. Sonuç olarak, Herzberg çalışan motivasyonu üzerinde önemli bir etkisi olan iki faktör buldu. Bu faktörler, hijyen ve motive edici faktörlerdir (Can, Aşan & Aydın, 2006: 106, Erol, 2008: 32-33).

Hijyen faktörleri, ücret düzeyi, alt ilişkiler, firma politikaları ve yönetim tarzı, çalışma şartları gibi faktörlerdir. Bu faktörlerin varlığı işyerinde tatminsizliği ortadan kaldırmaktadır. Devamsızlıkla tatmin olmamak, bireyin işi bırakmasına neden olabilir. Bu faktörler, bireyi motive etmede yetersizdir, ancak memnuniyetsizliği ortadan kaldırabilir. Motive edici faktörler; tanınma, yetkinlik ve sorumluluk, takdir, çekicilik, ilerleme ve terfi olanaklarıdır ve çalışanların isteklerini arttırır. Motive edici faktörler, bireyi çalışmaya teşvik eden, kişiyi mutlu eden ve memnuniyet sağlayan faktörlerdir (Can, Aşan & Aydın, 2006: 106; Eren, 2008: 32-33).

3. Alderfer'in ERG Yaklaşımı

Clayton Alderfer, ERG Teorisi ile Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'ni sade bir yapıda düzenledi. ERG Teorisi Yaklaşımı'nda üç grup incelendi. Bu üç yaklaşım İhtiyaç İhtiyaçları, İlişkisel İhtiyaçlar ve Gelişme ve Büyüme İhtiyaçlarıdır. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisinde kişi alt basamağın ihtiyacını gidermeden bir üstündeki basamaktaki ihtiyacına geçememektedir ancak Alderfer'in ERG Teorisinde hayal kırıklığı ve geri çekilme vardır. İhtiyaçlar karşılanırken yukarı ve aşağı iki yönlü hareket vardır (Küçüközkan, 2015: 103).

4. McClelland'ın Başarım İhtiyacı Kuramı

Mc. Clelland senelerce başarı, ilişki ve güç ihtiyaçları üzerinde çalıştı. Bu üç gereksinimi, Tematik Uygulama Testi (TAT) aracını kullanarak teste girenlere belirsiz resimler hakkında hikayeler yazarak ölçtü (Çetinkanat, 2000: 21). Mc Clelland

tarafından geliştirilen bu kurama göre, üç grup gereksinimin etkisi altında davranmaktadır (Sabuncuoğlu, 1987: 79):

- Bir ilişki için ihtiyaç
- Güç kazanma gereksinimi
- Başarma gereksinimi

Diğerlerinden farklı olarak, Mc Clelland, öğrenme ihtiyaçlarının daha sonra kazanılacağını önermektedir.

Mc Clelland'ın ilişki gereksinimi, diğer bireylerle dostane ve sıcak ilişkiler anlamına gelmektedir. Bu bakımdan ilişki gereksinimi, Maslow'un sosyal ihtiyaçlarına benzerdir (Çetinkanat, 2000: 22). Bir ilişkiye duyulan ihtiyaç, başkalarıyla ilişki kurmayı, gruba girmeyi ve sosyal ilişkileri ifade etmeyi ifade eder.

Güç kazanma ise otorite kaynaklarını genişletme, diğerlerini etkileme ve gücü koruma davranışları olarak tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu, 1987: 80). Başarı gösterme gereksiniminde kişi belirli hedefleri seçer ve bilgi ve becerilerini kullanır.

Model, üç ana amacın başarısını, gücünü ve dostluğunu yaratmak için insan davranışları ve çevresel faktörlerin nasıl birleştirilebileceğidir. Bu modele göre, bu üç ihtiyaç her bireyde bulunmaktadır. Bununla birlikte, yoğunluğu kişiden kişiye değişir. Bazı insanlarda otoriteye ihtiyaç daha baskınken, bazı kişilerde başarıya olan ihtiyaç daha yoğundur. Bu sebeple, yöneticiler astlarına aşına olmalı ve motivasyonlarında doğru teşvik araçlarını kullanmaları, haklarındaki gereklilik türünü doğru ve gerçekçi bir şekilde belirleyerek kullanmaları gerekir.

5. Vroom'un Beklenti Teorisi

Vroom'un (1964) Beklenti Teorisine göre, çalışanlar çaba gösterdiklerinde değerli bir sonuç alabileceklerine inandıklarında gayret göstereceklerdir. Bir iş tamamlandığında, bireye değerli bir fayda sağlarsa, cezbedilir. Sonuç olarak, beklenti teorisi, çalışanların organizasyondaki performanslarının iyileştirilmesine katkıda bulunacak faktörlerin araştırılmasıyla ilgilidir. Beklenti teorisi, çalışanların işle ilgili davranışlarının bireysel hedeflerle ilişkisini açıklar. İşletmeler, bireyleri eğitmek, iş ve iş yeri ile ilgili engelleri kaldırmak, güven vermek ve ödüller uygulamak gibi görevlere sahiptir (Gürkan vd., 2007: 137).

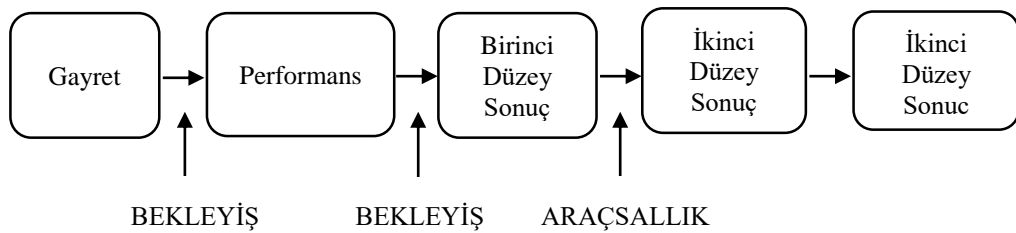
Beklentiler kuramına göre, insanlar beklenen sonuçların değerli olduğuna inandığında, çalışmak ve başarıya motive olurlar. Kuram, bireysel motivasyonu belirleyen üç boyuta odaklanır; beklenti, araçsallık ve Valens (birleşme değeri). Beklenti, bireyin çabaları ile performansı arasında pozitif bir ilişki olduğu algısına işaret eder. Araçsallık, iyi ve başarılı performansın istenen bir ödülle sonuçlanacağı algısı ile ilgilidir. Valens, ödülün önemli bir ihtiyacı karşılayacağı algısını ifade ediyor. İhtiyacı karşılama arzusu, çabalarına layık ve hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olacak kadar güçlü ise, insanlar belirli davranışlar sergileyeceklerdir.

Vroom'un (1964) teorisi eylemle ilgili bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda, beklentilerin gerçekleşmesi ile bireylerin memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki vardır (Şahin, 2003: 149). Victor Vroom'un motivasyon modeli, yaygın olarak kabul gören teorilerden biridir. Beklenti teorisi, bireyin rasyonel davrandığını ve amaçlarının olasılığını artıracaklarını düşündüğü davranış şeklini seçtiğini varsaymaktadır. Başka bir deyişle, beklenti teorisi, motivasyonun bireylerin görevleri yerine getirme yeteneklerine ve istenen ödülleri alma beklentilerine bağlı olduğunu göstermektedir. Vroom'a göre, bir kişinin belirli bir iş için gösterdiği çaba iki faktöre bağlıdır:

- Valens (kişinin ödülü arzulama derecesi)
- Bekleyiş (ödüllendirme olasılığı)

Dolayısıyla: [Motivasyon= Valens X Bekleyiş]

Şekil 3.2'ye bakıldığında, beklenti teorisinin üç temel ögesinden oluştuğu görülmektedir. Bunlar; valens, araçsallık ve bekleyiştir (Bozkır, 2014: 41-42).



Şekil 3.2: Vroom'un Motivasyon Modeli

Kaynak: (Bozkır, 2014: 42).

Valens, bir kişinin belirli bir çabayla alacağı bir ödülü hak etme derecesini ifade eder. İnsanların ihtiyaçları farklı olduğu için, bazı insanlar böyle ödüllendirmek isterken, diğerleri bu ödüle asla değer vermeyecektir. Değerliği -1 ile +1 arasında bir değişken olarak görüntülemek mümkündür. İnsanların belirli bir ödüle verdikleri

değer, ödülün ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığını göstermektedir. Kısacası, yüksek valens daha fazla efor sarfedecektir. Araç, performans ile olası çıktı arasındaki ilişkinin bireysel algısıdır. Birey, ulaşmak istediği görev ile elde etmek istediği sonuç arasında bir ilişki olduğunu anlarsa, belli bir ödül verir ve ödülü alır. Performans için ödül ilk sonuçtur. İlk katman bazen ikinci bir seviyeye geçebilir. Örneğin, çalışanın yüksek performansını ödüllendirmek, yani ücretleri artırmak, ilk kademe sonucu ve ücretin statüsü ve onuru ikinci kademedir.

Beklenti, bir kişinin yaptığı işi başaracağı inancı olarak tanımlanabilir. Beklenti olasılıklara dayanır ve 0 ile 1 arasındadır. Bir çalışan, gösterdiği çabanın kendisini istenen performans seviyesine getireceğine inanmıyorsa, beklenti 0 olur. Çalışan, işi tamamlayacağından kesinlikle eminse, beklenti 1 olmaktadır. Genel olarak, çalışanların beklenti değeri, bu iki uç nokta arasındaki değerlerden birini alır (Bozkır, 2014: 42-43).

6. Adams'ın Eşitlik Kuramı

İş doyumunun en önemli motivasyon teorilerinden biri, Adams eşitliği teorisi. Bu teoriye göre, birey kendini, yaptığı çaba karşılığında aldığı çıktı ile aynı işyerinde çalışan diğer bireylerin çaba ve ahlakı ile karşılaştırır. Bir kişinin bu karşılaştırmasının sonucu olarak algılayacağı her eşitsiz durum, bu eşitsizliği özümseyecek davranış sergilemesiyle sonuçlanacaktır (Erdem, 1998: 55).

Adams'ın teorisine göre, girdi-çıkıtı oranının dengeli olduğu koşullarda, kişi tatmin olacaktır. Bir kişi hakettiğinden daha fazla veya daha az ödül aldığı anda, kişi kendini rahatsız hisseder ve tatmin olmaz. Bu durumun sonucu olarak, dengesiz ve tutarsız koşulların kişide çelişki yarattığı, zihinsel anlamda rahatsızlık duyduğu ve onları fiziksel / psikolojik tazminat almaya yönlendirdiği görülmektedir (Çevik Kılıç, 2016: 198).

Sonuç olarak, bu teorinin ana bileşenleri; bireylerin bir işe yaptıkları katkılar, çalışanların işle ilgili bir ödül veya ceza olarak ifade ettikleri sonuçlar, çalışanların kişisel girdi ve çıktılarını diğer çalışanlarla karşılaştırması, çalışanların eşit ya da eşit olmadıkları algılarını belirleyen karşılaştırmalardır, eşitsizlikler karşısında çalışanların davranışsal ve psikolojik tepkilerini içermektedir (Çevik Kılıç, 2016: 198).

7. Edwin Locke’ın Bireysel Amaç ve Başarı Kuramı

Amaç teorisi Edwin Locke tarafından geliştirilmiştir. Bu motivasyon teorisine göre, insanların koyduğu hedefler ile motivasyon düzeyleri arasında doğrudan bir ilişki vardır. Birey hedefe ne kadar zor ulaşacağını düşünürse, o kadar fazla performansı ve motivasyonu artacaktır. Hedef teorisi ayrıca organizasyonlarda hedefe ulaşmanın ne kadar önemli olduğunu göstermiştir ve ayrıca hedeflere nasıl ulaşılacağına dair önerilerde bulunmuştur (Kaplan, 2007: 49).

Amaç kuramına göre, çalışan kendisi için hedefi belirlemelidir. Her şeyden önce yöneticinin liderliği gerekli olabilir. Hedefe ulaşma çabalarının ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesinde liderlik yapılması halinde çalışanın liderliği daha etkili olur. Hedefler şöyle olmalıdır (Başaran, 2000: 20):

- Amaçlar, işgörenin kolayca algılayıp uygulayabilmesini sağlayacak şekilde net olmalıdır.
- Çalışanın başarması için amaçlar zor olmalıdır.
- Amaçların zorluk derecesi kademeli olarak arttırılmalıdır.
- Amaçlar, işgörenin özlemine eşit veya yakın olmalıdır.
- Amaçlar işgören tarafından benimsenmelidir.
- İşgören hedeflerini kendisi belirlemeli veya belirlemeye katılmalıdır.
- Amaç ve sonuçların gerçekleştirilme süreci çalışanla birlikte gözden geçirilmeli ve ulaşılan bilgiler gelişim amacıyla kullanılmalıdır.

Amaç kuramının kurum için önemi, yönetim tarafından öngörülen amaçlarla bireyin belirleyeceği amaçlar arasındaki uygunluktur. Diğer bir ifadeyle, işgörenlerin amacın belirlenmesine katkıda bulunmaları gerektiği söylenmektedir.

Locke vd. çalışanlar tarafından belirlenen amaçların niteliklerini vurguladı ve işyerinin başarısını ve işyerindeki motivasyonu amaçların özelliklerine bağlamaya çalıştı. Motivasyondaki amaçların rolü aşağıdaki gibidir (Eren, 1993: 34-35):

- Bireyin belirlediği amaç için açık ve spesifik olmak iş başarısını arttırır.
- Birey tarafından belirlenen amaçlara kolayca ulaşılabilmesi, işyerinde daha istekli ve hırslı olmasını ve başarısını arttırmasını gerektirecektir.
- Örgütsel amaçlar, koşullar ve çevre için bireysel amaçlarla çatışma derecesi.

C. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

1. Bireysel Faktörler

Personelin iş doyumunu düzeyini etkileyen faktörler kalıtsal eğilim, aile faktörü, eğitim, değer yargıları, iş deneyimi ve sosyal yapıdır. Ayrıca, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik yapısı ve iş doyumunu düzeyleri ile yüksek ilişkilidir. Bu bireysel özellikler her çalışan için farklılık göstermektedir. Ayrıca, çalışanların yaşam biçimini oluşturan bu bireysel özellikler, çalışanların kuruma yönelik davranış ve tutumlarını, beklenti ve taleplerin karşılanması durumunda iyi ya da kötü düzeyde etkilemektedir (Öneği, 2014: 32).

İş doyumunu, bireyin içsel bir duygusal ifadesi olduğu için kendi özelliklerinden etkilenmektedir. İş ortamlarında gözlemlenen; kişisel inançlar doyum konusunda önemlidir (Bayraktaroğlu, 2012: 10-11). İş doyumunu etkileyen bireysel boyutlardan bazıları; cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, kişilik ve iş deneyimidir

a. Yaş

Yaş faktörü, çalışanların tutumlarının, algılarının, isteklerinin ve beklentilerinin oluşumunda önemli bir etkiye sahiptir. Yaş olarak genç çalışanlar, ilk kez işe alım konusunda zorluk çekmektedir. Bunun yanında gençler kendi kişisel özelliklerine göre iş seçiminde çalışmaya daha isteklidirler. İstedikleri iş ortamında çalışan genç insanların iş doyumunu olumlu etkilenir. Ayrıca, gençlerin çalışma hayatları dışında daha ilginç aktiviteler bulabilmeleri nedeniyle örgütsel bağlılık güçlü olamaz (Güven, Bakan & Yeşil, 2005: 131).

Bu durum orta yaşlı çalışanlar için biraz farklıdır. İş ortamını tanıyan ve uyarlayan orta yaş çalışanların iş doyumunu, genç çalışanlardan daha fazladır. Orta yaşlı çalışanlar, mevcut işlerini daha fazla iş tecrübesi olduğu için diğer işlerle karşılaştırma fırsatına sahiptir. Bazı orta yaş grubu çalışanların yanı sıra, çeşitli çalışma alışkanlıklarında çalışmanın yanı sıra, iş değişikliği için fırsat eksikliği nedeniyle, çalıştıkları kuruma daha iyimser bir bakış açısı göstermektedir (Eren, 2001: 216). Orta yaşlarda, doyumsuzluk seviyesi daha sonraki yaşlarda tekrar artacaktır (Özaydın & Özdemir, 2014: 255).

b. Cinsiyet

Cinsiyet değişkeni iş doyumunu açısından bir faktör olmasına rağmen, hangi cinsiyetin doyum sağladığı hususunda tutarsız bulgular saptanmaktadır. Bazı

araştırmalarda cinsiyet ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişkiler vardır. Bu alışmalar cinsiyete göre iş doyumunun farklılık göstereceğine ilişkin sonuçların saptandığı ve erkek personelin genellikle kadın çalışanlardan daha fazla doyuma ulaştığı çalışmalar olmaktadır. Bu, alışma hayatında aktif olan kadınların iş ve ev sorumluluklarını dengeleme arzusundan kaynaklanıyor olabilmektedir (Gözener & Sayın, 2007: 17; Yelboğa, 2007: 3). İş doyumunu konusunda cinsiyet ayrımı, yüksek eğitimli, profesyonel veya idari birimde yer alan gençler arasında gözlenmemektedir (Yelboğa, 2007: 3).

Hulin ve Smith (1967), iş doyumunu ve cinsiyet arasında bir fark olduğunu ve kadınların daha az iş doyumunu yaşadığını göstermektedir. Chen (2001) araştırmasında elde edilen bulgular, erkek personelin kadın personele göre daha fazla iş doyumunu yaşadığını ortaya koydu. Wegge ve diğ. (1994) iş doyumunu ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Erigüç-Kaygın, (1994) 'te doktor ve hemşirelerin iş doyumunu konusundaki çalışmasında, erkek personelin kadın çalışanlarına göre daha fazla işlerinden doyum sağladıklarını ortaya koymuştur (Güner, 2007: 57).

c. Eğitim Düzeyi

Eğitim seviyesinin, kişilerin kişisel, teknik ve uzman gelişimine etkisi vardır. Buna ek olarak, eğitim düzeyinin evre, iş hayatı ve genel yaşam ile ilişkiler üzerindeki güçlü etkisinden söz edilebilir (Telman & nsal, 2004: 59).

Yüksek eğitim seviyesine sahip personel, düşük eğitim seviyesine sahip olanlardan daha fazla iş doyumuna sahiptir. Çalışanlar uygun pozisyonlarda çalışmazsa mutsuz olurlar. Bu mutsuzluk iş doyumunu seviyesinde bir azalmaya yol açmaktadır. Diğer bir nokta, işgörenin özelliklerinden beklentinin olduğu ve bireyin endişeye ve strese karşı iş doyumsuzluğu yaşayacağı bir konumda alışacağıdır (Aşık, 2010: 40).

d. Kıdem

Kıdem ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalar işgörenlerin kıdemi ile iş doyumunu arasında bir ilişki olduğu tespit edildi (Meriz, 2015: 29). Tosun (1998) ile Kasapoğlu (1992) alışmalarında, kıdemi arttıka iş doyumunun arttığı belirlendi. Erg-Kaygın (1994), 10 yıldan uzun süredir hastanede çalışan doktorlar ve hemşireler, doktorlar ve hemşireler ile yaptığı araştırmada ve 6 seneden fazla hastanede çalışan doktorlar ve hemşirelerin iş doyumunun yüksek olduğu saptandı. Cimete (1996) alışmasında, 10 sene v daha fazla çalışan hemşirelerin iş tatmini diğer

gruplardan daha yüksektir; İş doyumu en düşük olan grubun 1-4 sene arasında çalışan olduğu görüldü (Taş, 2012: 58).

Bazı çalışmalar, iş doyumu ile kıdem arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koydu. Wegge ve diğ. (2004) araştırmalarında işin süresi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır (Güner, 2007: 59). Bunun yanında, Petty, Brewer ve Brown (2005) çalışmalarında genç çalışanların işlerinden daha yaşlı çalışanlardan daha doyumlu olmadığını ve örgütsel mesleki kıdem gruplarından hiçbirinin iş doyumu açısından önemli bir fazlalık veya azalma göstermediğini tespit etmiştir (Petty, Brewer & Brown, 2005: 66).

e. Medeni Durum

İşgörenlerin medeni durumuna göre iş doyumu arasında farklılık olup olmadığına yönelik yapılan çalışmalarda, medeni durum ile iş doyumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmamasına rağmen, genel olarak evli işgörenlerin işlerinden bekarlardan daha doyumlu oldukları tespit edilmiştir. Bu, evli çalışanların aile hayatındaki doyumu işe de yansıtılmasından veya evliliğin iş ile ilgili beklentilerini değiştirmesinden olabilir. Evliliğin işten daha fazla doyum sağladığını söylemek mümkündür, çünkü birinin hayatını düzenlemektedir (Telman & Ünsal, 2004: 59).

f. Kişilik

Kişilik; bir kişinin bakış açısı, konuşma, düşünme, bir şeyler hissi, sevdiği ve nefret ettiği şeyler, becerileri, ilgi alanları, arzularıdır. Kişilik, bireyin karşı karşıya kaldığı karakteristik tepkilerde ortaya çıkan yapısal ve dinamik özelliklerdir. Başka bir deyişle, kişilik, bireyleri diğerlerinden ayıran, kalıcı özelliklerini temsil eder. Kişilik, insanları iç ve dış çevresine göre, onu diğer insanlardan ayıran, kurgulanmış, yapılandırılmış bir düşünce, hissetme ve hareket etme şeklidir (Ceylan, 1998: 24).

Kişilik, insanları diğerlerinden ayıran zihinsel, duygusal ve davranışsal özellikler olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım iki önemli özelliği vurgulamaktadır: kişilik farklılıkları ve tutarlılık. Her bireyin düşünme, hissetme ve davranışları onu diğerlerinden farklı kılar (Baysal & Tekarslan, 2004: 101).

Kişilik, insanların fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. Bu durumda, kişilik kişisi onun içinde olup bitenleri değerlendiriyor ve kendisini tatmin edecek bir durumda olmak istiyor. Bireyin başkaları için kişiliği, toplumlarda belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır (Erol, 2004: 83). İnsan

ilişkileri zayıf, daha fazla sinirsel belirtileri olan ve kişisel konumlarından memnun olmayan insanlar genellikle mesleklerinden memnun değillerdir. Ancak bu durum, her meslekten memnun olmayan insanlar için bu şekilde tepki olarak genelleştirilemez (Ulusoy, 1998: 21).

Kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasında bir ilişki olabilir. En belirgin örnek, nevrotik kişilik yapısıdır. Nevrotik kişilik özellikleri endişeli ve karamsardır. Kötü bir şey olacağı korkusuyla yaşamaktadır. Olaylara güçlü tepkiler verilmesini sağlamaktadır; esnek olunmamasına neden olur. Bu yapıdaki insanların bakış açılarının negatif olacağının söylenmesi doğru olacaktır. İş, yaşamın birçok alanından biridir ve insanların hadiselerle negatif bakma eğilimi varsa, kişi deneyimlerini bu şekilde değerlendirir (Telman & Ünsal, 2004: 59).

İşten doyumun derecesi (seviye) çalışandan çalışana değişmektedir. İş doyumunu, çalışanın ihtiyacının türüne, derecesine ve süresine, işine ve kuruluştan beklentilerinin kalitesine ve işini değerlendirme konusundaki yeterliliğine dayanmaktadır. Her bir çalışanın bu üç değişkende farklılık göstermesi, iş doyumunun değerini de değiştirmektedir. Kendine güvenen, özbenlik duygusuna sahip olan çalışanlar, iş doyumunu, bu özelliği aşağı düzeyde geliştirenlerden daha fazla iş doyumunu sağlamaktadır. Kendini gerçekleştirme seviyesine ulaşan, savaşmak isteyen işlere daha fazla değer kazandırmak, başarıya daha fazla motive olmak, daha fazla sorumluluk almak, adil yükselmeye daha fazla bağlı olmak, eleştiriden daha az etkilenmek, işle ilgili daha az iş çatışması yaşandığında daha az kaygı, daha az uyum mekanizmasını ifade eder (Başaran, 2000: 205).

İş doyumunu, kişiliğin diğer yönlerinden etkilenebilir. Bu duruma en iyi örnek şu şekilde verilebilir. Cattel, kişilik testi araştırmalarında farklı meslek grupları için farklı kişilik özellikleri tanımlamaktadır. Her meslek veya kurum, belirli bir kişilik yapısında insanlara daha fazla iş doyumunu sağlayabilir. Göze çarpmayan insanlar için çok fazla dışsal uyarıcıya sahip olmak stresli olabilir, ancak dışa dönük bir kişi daha fazla dış uyaranlara ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, içe dönük bir kişi olabildiğince az insanla karşılaşsa da, daha sessiz bir ortamda oldukça doyum edici olabilirken, dışa dönüklük çok sayıda insan ve farklı uyaranlara sahip bir çalışma ortamından daha doyumlu olabilir (Telman ve Ünsal, 2004; 59). Kendine güvenen ve özbenlik geliştiren çalışanların, kendine güveninin düşük, sınırlı beceriklilik ve çevreye uyum sağlayamayanlardan çok daha düşük bir özgüven sağladığı söylenebilir.

2. Örgütsel Faktörler

a. Ücret

İş doyumunun ana faktörlerinden biri bir ücrettir. Çalışan, işe karşı doyumunu, aldığı ücretin yeterliliğini, ücretin normallliğini ve ihtiyaçlarının karşılanma derecesini belirleyecektir. Çalışan, işyerinde uygulanan ücret sistemi ve tanıtım politikasının adil ve beklentilere uygun olmasını istemektedir. İşe, insanların kabiliyetine ve toplumun iktisadi yapısına göre ücret adilse, işgörenin işine karşı doyumunu pozitif olacaktır. İş doyumunu bağlamında, bireylere verilen ücretin diğer bireylere göre dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Çalışmalar ücretlerin işgörenler için önemli olduğunu göstermektedir. İş doyumunu ile gelir düzeyi arasında pozitif bir ilişki olduğunu gösteren araştırma sonuçları var. Ücret yüksekse, doyum oranı da yüksektir. Çalışanların maddi doyumsuzluğu performansı düşürür, istifa ve devamsızlık olasılığını artırır ve işle ilgili doyumsuzluk düzeyini artırır (Sevimli & İşcan, 2005: 58).

b. Terfi

Çalışanların her zaman araştırma ve geliştirme gereksiniminin bir sonucu olarak, işgörenler iş yaşamlarında başarılı olmak isterler ve belirli bir süre sonra performansları karşılığında üst sıralara yükseltilmek isterler. Çünkü işlerini daha iyi anlar ve öğrenir, yaptıkları iş sıradan görünmeye başlar ve kendi konumlarındaki yetki ve sorumlulukları hissederler (Keser, 2006: 169).

Araştırmalar, çalışan terfi zamanlamasının iş doyumunu üzerinde bir etkisi olduğunu vurgulamıştır. Zamanında gerçekleştirilmeyen terfiler çalışanların doyumunu azaltır, devamsızlığı artırır ve daha sonra doyum seviyeleri azalır. Ayrıca, yükselme fırsatları kişinin sosyal yaşamını etkilemektedir. Sosyal hayatta statü kazanan çalışanlar iş hayatında daha mutlu olacak ve daha yüksek doyum seviyesine sahip olacaklardır (Türk, 2007: 77).

c. Takdir Edilme

İnsanlar, yaşamları boyunca diğer insanların kendileri hakkında daima olumlu düşüncelerini ve değerlendirmelerini ister. Örgütlerde çalışanlar, sürekli başkaları tarafından tasvip, kabul, hürmet ve ilgi belirten reaksiyonlar görmek istemekte ve takdir sözlerini duymak çalışanların ruhlarını okşamaktadır. Personelin övülmek ihtiyacının karşılanması, çalışanda doyum ve kendine güven duygusunu perçinleştirir.

Bunun tam tersi durumunda ise uyumsuzluk, ümitsizlik hatta bazı durumlarda psikolojik vakalar dahi görülebilir (Türk, 2007: 67).

d. Çalışma Arkadaşları

“İş arkadaşları ile olan ilişkiler” doyum sağlayacağı bir iş boyutudur. Klasik bir iş ortamı göz önüne alındığında, çalışanların işyerinde yöneticilerden ve üstlerden daha fazla iş arkadaşlarına sahip olacak ve iletişime gireceği açıktır. Bu nedenle, çalışanların çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin sıklığının, üst düzey insanlarla olan ilişkinin yoğunluğundan daha fazla olması beklenebilir. Böylesi bir örgütsel ortamda çalışma arkadaşlarının çalışmalarında işbirliği, onunla pozitif ilişki kurması ve ihtiyaç duyduğunda devam ettirilmesi, çevrenin keyfine ve çalışmalara doyma yol açacaktır (Sığırı & Basım, 2006: 137).

İş doyumunu işin maddi faydaları, birlikte çalışmaktan hoşlanan çalışma arkadaşları ile ilişkileri ve bir yapı yaratmanın mutluluğu olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, Akgemci & Çelik, 2001: 167). Bu tanım, iş doyumunu ve çalışma arkadaşları arasındaki ilişkiyle kolayca anlaşılabilir.

Örgüt üyelerini çalışma ortamına bağlayan kişinin ve üyenin uyumuna katkıda bulunan bir faktördür. Çalışanlar arasında yoğun bir dostluk ve dayanışma ortamı varsa, bu ortam güven duygusunu artırır, çalışanları daha fazla bağlantı kurmaya ve başarıya ulaşmaya teşvik eder (Özcan, 2006: 15).

Birey işini sevmiyor olsa bile, çalışma arkadaşlarıyla aynı ortamda olmasından memnun olmaktadır. Çalışma grubu ve çalışma arkadaşları birbiriyle özdeşleştirilmezse, iş doyumunu olumsuz yönde etkilenir. Yalnız çalışanlar sosyal olarak yalnız hissederler, işlerini sevmemelerine ve iş doyumuna indirgenmiş, sosyal izolasyona itilmiş ve en sonunda işten ayrılmıştır.

Sonuç olarak, içinde bulunduğu grup iş doyumunu etkiler. Her işletmenin bir takım resmi ve resmi olmayan grupları vardır. Bazı çalışma gruplarının başarıları, üyeleri arasındaki ilişkiler açısından modellenmiştir. Çalışan başarılı bir gruba dahilse, yaşam vizyonu iş doyumunu arttırmak için uygun insanlarla çalışacaktır. Bu sebeple, çalıştıkları işte arkadaşları ve destekleyicileri bulan çalışanların iş doyumunu artırır (Erdoğan, 1999: 242).

e. İşin Niteliği

Örgütün iş doyumunu işin niteliğine ve çalışanların nasıl algılandığına bağlıdır. İşin keyfi ve çalışanın kendi becerisine ve yeteneğine adapte olması iş doyumunu olumlu yönde etkiler. Bağımsızlığın mevcudiyeti ve çeşitliliği, beceriler ve yetenekler iş doyumunu etkileyen üç boyut olarak ele alınmaktadır. Bilgi ve becerilerden işe alınan işgörenlerin iş doyumunu daha yüksektir. Ancak sıradan bir çalışma hayatı, çalışan iş yarattığında ilgi görmemesi işin aşırı sorumluluğundan kaynaklanan iş stresi, iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir. Lakin, çalışma saatlerinin esnekliği, iş zenginleştirme ve rotasyon, alternatif çalışma grupları ve programların oluşumu iş doyumunu üzerinde pozitif etkiye sahiptir (Gökdemir, 2016: 65-66).

İşgörenler işlerinde bağımsız olmak istemektedir. Dolayısıyla işgörelere bağımsız çalışma ve inisiyatif kullanma imkânı tanınması, kabiliyetlerin gösterilmesini sağlayacaktır. İşgörenin işinin içeriğindeki değişim arttıkça ve işlerin tekrarı azaldıkça, çalışanların doyumunun arttığı iddia edilmektedir. Çalışmayı monoton ve sıkıcı konulara dönüştürmek, iş doyumsuzluğu, zihinsel ve fiziksel yorgunluk, stres, iş ve çevrelerine yabancılaşma gibi sorunlar yaratmaktadır. İşin monotonluğundan kaynaklanan doyumsuzluk, işin geniş çeşitliliği, aşırı uyarılma ve psikolojik yükten kaynaklanmaktadır. Bu nedenle, orta düzey işler daha fazla doyum sağlamaktadır (Kaya, 2009: 18; Tekingündüz, 2012: 31-32).

Agho vd.. (1993) 405 kişi üzerindeki çalışmalarında, çevrenin, çalışmanın (rutin ve adalet) ve kişilik özelliklerinin (motivasyon-duygusal bağlılık) işgörenlerin iş doyumunu etkilediğini belirtti. İşin niteliği çalışma arkadaşlarından sonra ortalama doyum puanının en yüksek olduğu iş özelliğidir (Cellat, 2015: 39).

f. Yönetim ve Yönetici Davranışları

Yönetici, bireyin işten doyumunu olup olmadığı konusunda önemli bir faktördür. Çalışmalar, ücretler gibi önemli bir doyum kaynağının yeterli olmadığı iş ortamlarında bile, sadece iyi yönetici ve iyi yönetim tarzı nedeniyle, çalışanların iş doyumunu etkileyebileceğini göstermiştir. Bu, yönetim şeklinin iş doyumunu üzerinde nasıl önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Toplumlarda, çalışanların yönetime dahil olmalarını, çalışmalarından zevk almalarını ve verimliliklerini artırmalarını sağlamak için liderlik ve yönetim anlayışı gereksinimi haline gelmiştir. Yöneticiler bu durumu göz önünde bulundurmalı ve çalışanların işyerinde alınan kararlara katılmalarını ve enerjilerini işyerinde sunmalarını sağlayacak düzenlemeler yapmalıdır. Çalışanların iş

süreçlerinde görüşlerini almayan, problemleriyle ilgilenmeyen ve iş hakkında bilgisi düşük olan yöneticiler, personele doyumsuzluk hissine neden olmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2008: 4).

g. İletişim

İletişim, bilgi ve anlayışı bir bireyden diğerine geçirme sürecidir ve temel olarak insanlar arasında bir anlam köprüsüdür. Diğer bir deyişle iletişim; insanların veya bir topluluğun diğer bireyin veya topluluğun davranışını etkilemek için diğer tarafa uyarıcı bir unsur sunmasını sağlayan bir süreçtir (Budak & Budak, 2004: 492).

İletişim çağın en önemli sorunudur. Birçok sorunun kaynağı iletişimsizlik ve iletişim de birçok sorunun çözümüdür. Organizasyon bir iletişim ağıdır (Bursalıoğlu, 1991: 14). İç gerilimlerin öğrenilmesi, sistemin problemlerinin doğru tanımlanması iletişikle kolaylaşır. İletişim, organizasyonu canlı bir varlık yapan süreçtir (Aydın, 1986: 114).

Modern firmalar iç ve dış iletişimin önemini anlamışlardır. Bu sebeple örgütte her türlü bilgi, haber ve görüşü aktarmaya çalışırken, örgüt dış ortamda da kendi tanıtımını yaparak şirketin olumlu bir imajını oluşturmak için halkla ilişkiler faaliyetlerine önem vermektedir. Kişilerarası iletişim, bilgi, fikir ve duyguları bir kişiden diğerine geçirme sürecidir lakin bu sürecin gerçekleşmesi için insanlar arasında bir ilişki kurmak gereklidir. İletişim daha sonra insanları birbirine bağlayan ve sosyal grupta uyumlu olarak çalışmalarını sağlayan bir bağıdır. Bu bağın, bazen iki kişiyi daha da yakınlaştıracak bir rol oynadığını söylemek yanlış olmamaktadır. Etkili bir grup çalışması isteniyorsa, bilgi, fikir ve duygular bu grubu oluşturan kişiler tarafından karşılıklı olarak iletilmelidir (Tikici & Deniz, 2004: 97).

Tüm organizasyonlarda, ne tür bir iletişim olursa olsun, iletişim her zaman bir faaliyettir. Bunun nedeni bireyler iletişim yoluyla örgüt içinde bir ilişki kurabilir ve örgütsel faaliyetlerin farkında olabilir. İletişim, yönetim sürecinde ve yönetsel faaliyetlerin etkin bir şekilde yürütülmesinde etkin rol oynamaktadır (Budak & Budak, 2004: 491).

Yönetimde iyi iletişimin amacı; birbirlerine bilgi vermek, talimat vermek, sistematik raporlar hazırlamak, işgörenler arasında bilgi ve birlik duygusu sağlamaktır. İletişimin iyi olmadığı durumlarda, bilgi alışverişi eksik veya yanlış olabilir. Öte yandan, doğru ve zamanında yeterli iletişim kurulursa, hedefe daha kısa sürede

ulaşılacak ve çalışanlar işlerini daha kısa sürede görecekları iş doyumuna ulaşabileceklerdir.

h. Çalışma Koşulları

Çalışanlar, iş ortamlarının güvenli, kişisel, rahat ve iyi bir iş çıkarmanın kolay olmasını istemektedir. Çoğu insan, modern koşullarda, evlerine yakın temiz, yeterli araç ve ekipmanla çalışmayı tercih etmektedir (Robbins & Judge, 2013: 90).

Çalışanların fiziksel gereksinimlerini karşılayacak çalışma koşulları sağlandığında hem verimliliklerini hem de iş doyum düzeylerini artırma üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Çalışma koşullarının yetersiz veya eksik olduğu durumlarda kaygı ve hayal kırıklığı, işe karşı olumsuz tutum ve psikolojik problemler ortaya çıkar. Çalışanın kendisine, ailesine, arkadaşlarına ve iyi çalışma koşullarına ayrılan süre, çalışanın değerini algılamasına olumlu katkı yapar ve bunun sonucunda iş doyum düzeyini artırır (Umutlu, 2017: 88).

i. Güvenlik

Güvenlik, çalışanın işten çıkarılma korkusu, sık sorgular, taciz, ayrımcılık, zorbalık vb. sorunlara maruz kalmama garantisine anlamına gelmektedir. İş güvenliği özgürlüğü olmadığında, çalışanın gelişime gereksinimi önlenecektir. Birey sıkı çalışıyorsa ve güvenlik sorununu çözemezse, başka bir yerde çalışmak isteyecektir. Bu nedenle kurumlarda güvenlik sorununu aşarak iş doyumunu artırılmalıdır (Dugguh & Ayaga, 2014: 12).

D. İş Doyumunun Sonuçları

İş doyumunu etkileyen faktörler kişiye göre değiştiği gibi iş doyumunun sonuçları da her bireye göre değişir. Her bireyin kişilik özellikleri, farklı iş doyum düzeylerine neden olmaktadır. Aynı bölümde çalışan bireylerin doyum derecesi birbirinden farklı olabilir. İş doyumunu sonuçları, çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığı, çalışanların çalışma koşulları ve verimliliği, toplumun ekonomik gelişimi ve toplumla barışı nedeniyle göz önünde bulundurulması gereken önemli bir konudur (Davran, 2014). : 58).

İş doyumunu sonuçları aşağıdaki gibidir:

- Yüksek Moral Sağlama: Çalışanların yüksek moralinin, çalışma şartları ve işgörenler üzerinde etkisi vardır. Üst düzey çalışanlar işlerini zevkle

yapmaktadır. Yüksek morale sahip çalışanlar işlerini daha istekli yapmaktadır. Çalışanlar, organizasyon içinde yaşanan zorlukları çözmek için mücadele etmektedir. Çalışanlar örgütsel kurallara uymaya isteklidir. Çalışanlar organizasyon ve yöneticilerine bağlılık hisseder. Yüksek doyum ve mutluluk faktörünün, iş gücü ve devamsızlık gibi boyutlar üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Yüksek motivasyon ve işgören devir hızı ve devamsızlık azalmaktadır. Sonuç olarak, finansal kayıplar önlenmektedir (Türk, 2016: 25).

- Yaşam Doyumu: Kişinin yaşam memnuniyeti ile bireysel mutluluk arasındaki ilişkinin sonucunda ortaya çıkmakta, algılanan iş ve iş dışı yaşam ile de ilişkilidir. Yaşam doyumunu ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır. Bunun sebebi kişinin çevresinden uzak olması, işine yönelik olan hislerini etkilemektedir. İş hayatının önemli bir bölümünü kapladığı için iş doyumunun işgörenin genel yaşam memnuniyeti ile ilişkisi vardır (Öztekin, 2008: 52). Yaşam tatmini için üç model önerilmektedir. Birincisi yayılma etkisidir. Yayılma etkisi bir yaşam bölgesindeki durum başka bir yaşam bölgesini etkileyebilir. O zaman işyerinden ve yaptığı işten memnun olan bir işgören tüm hayatı boyunca mutlu olma eğilimindedir. Telafi de ikinci modeli oluşturmaktadır. İşgörenin yaşamının başka bir yerinde memnuniyetini geri kazanmaya çalışması telafi olarak nitelendirilmektedir. Başka bir deyişle, işinden memnun olmayan biri, tüm enerjisini ticari olmayan faaliyetlere tahsis eder. Bölünme de üçüncü model olarak belirtilmektedir. Bölünme, işgörenlerin işlerini ve iş dışı yaşamlarını bölmelerini ve yaşamlarını bölmelerini önerilmektedir. Bu sebeple yayılma etkisinin hipotezi yapılan işin, yaşamı etkilediğini, telafi önermesinin tersini ve bölünme ilişkisi olmadığını göstermektedir. Bu modeller arasında, araştırmalarda baskın modelin yayılma etkisi olduğu ileri sürülmektedir. Diğer bir deyişle, iş doyumunu yaşam doyumunu etkilemektedir (Al, 2016: 62-63).

- İşgörenlerin işlerine bağlılığı: İşgörenlerin işlerini benimseme düzeyine etki eden işe bağlılık, örgüte bağlılığın temelini oluşturmaktadır. Çalışanlar işlerini isteyerek, memnuniyetle ve zevkle yapacaklar doyumlarını arttıracaklardır. Örgütteki yönetici doyumunu düzeyini arttırmak içinde uygun şartlar oluşturulmalıdır. Çalışan yüksek bir iş doyumuna sahip ve bu da çalışanların devir hızında düşüşe yol açmaktadır. Örgütler genellikle çalışmaya son derece kararlı olan çalışanları tercih eder. Çünkü yöneticilerin örgüt

amaçları ve hedefleri doğrultusunda gayret göstermesi ve çalışması kolaydır. Bu amaçla çalışanları örgüte bağlamalarını sağlayacak uygun çalışma koşullarının meydana getirilmesi, işgörenlerin örgüt içerisinde negatif davranışlar sergilemelerini önleyecektir (Gökdemir, 2016: 73). Çalışanlar işlerini her yönüyle kabul edebilmeli ve onlara beklenen verimliliği sağlamalı ve arzu ve zevkle çalışabilmeleri için bir takım şartların olması gerekir. Çalışanlar yaptıkları iş için sosyal, psikolojik ve maddi doyum sağlayabilmelidir. Bu durum sonucunda çalışanın işyerine bağlılığı ve motivasyonu gerçekleşecektir (Tor, 2011: 68-69).

- İşyerinde Bütünleşme Sağlanması: Çalışanların çevreye ve işyerine adaptasyonu, onların verimliliğini ve performansını pozitif yönde etkileyecektir. Çalışan, örgütün amaçlarını ve hedeflerini kabul etmek için örgütle uyumlu olmalıdır. Bu nedenle, çalışan örgütünü kabul ettiğinde, örgütün amaçlarına aynı oranda ulaşmasına katkı sağlayacaktır. Bu durum işi yavaşlatmak, departmanlar veya gruplar arasındaki dengeyi bozmak gibi işletmenin olumsuzluğunu azaltır veya bitirmektedir. Bunun yanında çalışma ortamında verimliliği ve etkinliği arttırmaktadır (Sarı, 2011: 62-63). Organizasyon, yöneten ve yönetilen kişilerin beklentilerini karşılayacağı için çatışmalar en aza inecek, örgütün etkinliği artacak ve devamsızlık, iş yavaşlaması gibi iş doyumunu negatif etkileyen faktörler önlenecektir (Gökdemir, 2016: 73).

E. İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkisi

İş doyumunu ve çalışanların örgütsel bağlılıkları birçok faktöre bağlıdır. Örneğin, örgütsel bağlılık faktörlerinin modeline ve Erdaş'tan (2009)'dan alından Decotiis and Summers'ın (1987) yapmış olduğu sonuçlara göre; örgütsel yapı ve süreçler örgütsel iklimi etkilemektedir ve kişisel faktörlerle örgütsel bağlılığı doğrudan etkilemektedir. Ayrıca iş doyumunu, çalışanların morali ve kurumun etkinliği bağlılığı etkileyen diğer faktörler arasındadır. Bu faktörlerin olumlu sonucu; bireyin motivasyonunu sağlamak ve iş performansını arttırmaktır. Öte yandan, çalışanların iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkları arasındaki etkileşim, hem Türkiye'de hem de yurtdışında yapılan birçok çalışmada farklı boyutlarla ilişkili olarak ortaya konmaktadır.

Bu anlamda, Poyraz ve Kama (2008) sonuçlarına göre örgütsel bağlılık iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir; iş doyumunu aynı zamanda örgütsel bağlılığı da etkilemektedir. Başka bir deyişle, iş doyumunu yüksek çalışanlar, örgütlerine daha fazla bağımlı olma eğilimindedir, iş doyumunu düşük çalışanlar, kuruma zarar verebilecek şekilde davranma eğilimindedir. Bununla ilgili olarak Sharma ve Bajpai (2010) örgütsel bağlılığın iş doyumunu öncülü ve belirleyici özelliklerinden biri olduğunu ortaya koydu.

Mahmutoğlu (2007) çalışmasında, işgörenin işine karşı doyumun iş doyumunu etkilediğini ve örgütsel bağlılık, işgörenlerin kuruma karşı tutumlarıyla ilgilidir; Çalışanların iş doyumları ve örgütsel bağlılığının, bireysel, organizasyonel ve sosyal boyutlar üzerinde olumlu etkileri olacağını vurgulamaktadır.

Çelep (2000) ücret, ödül ve terfi gibi dış ödüllerin iş doyumunda etkili olduğunu; ancak, örgütsel bağlılığa, iç ödüllendirme daha önemlidir. Sonuç olarak, araştırma sonuçları ile çalışanların iş doyumunu ve örgütsel bağlılıklarının kurumun verimliliğini arttırmada önemli öncelikler olduğu doğrulandı. Bu nedenle, iş dünyasına ve akademik çevrelere yeterince ilgi gösterildiği görülmektedir. Bu bağlamda, kurumlardaki etkin insan kaynakları yönetiminin çalışanların iş doyumunu arttırmaya katkıda bulunacağı ve bireylerin, kuruluşların ve toplumun yararını sağlamak için örgütsel bağlılıklarının sağlanacağı söylenebilir.

IV. YÖNTEM

A. Araştırmanın Amacı Önemi

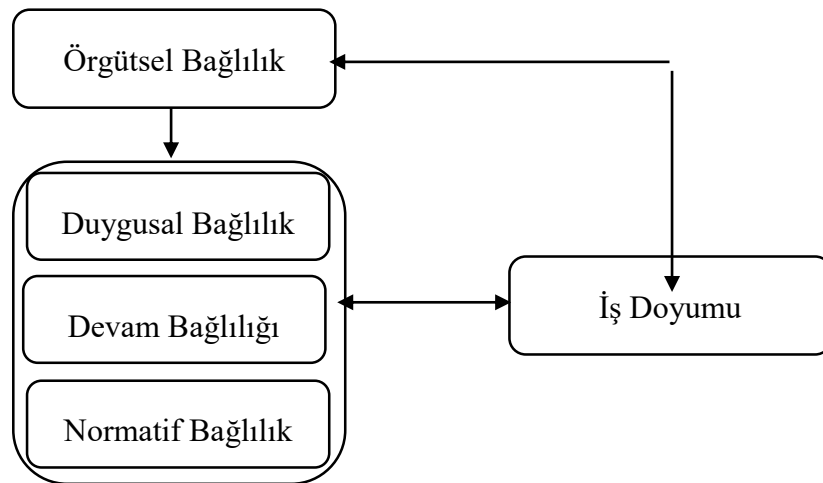
Bu çalışmanın konusu “Sosyal Hizmetler Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: İstanbul Başakşehir Belediyesi Üzerinde Bir Uygulama”dır. Çalışanların örgütsel bağlılık ve iş doyumunu birçok araştırmaya konu olmuştur. Yerel yönetimler himayesi altındaki belediyelerde bulunan sosyal hizmetler çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ilişkisi daha önce herhangi bir teze inceleme konusu olmamıştır.

Araştırmanın önemi, bu iki değişkenin daha önce sosyal hizmetlerde uygulanmamasından kaynaklı olarak nasıl sonuçlar vereceğidir.

B. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırma kapsamında örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ile ilgili yoğun bir literatür taraması ve analizden sonraki bulgular ve sonuçlar olacaktır. Araştırmanın modelinde belirleyici olan örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ilişkisidir. Esas olarak uygulanacak model birbiri arasında ilişki bulunan iki değişkenin, boyutlar ve demografik özellikler açısından sorgulanmasıdır.

Araştırmanın modeli şu şekildedir:



Şekil 4.1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri:

H₁: Örgütsel bağlılık ve iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H_{1a}: Devam bağlılığı ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H_{1b}: Duygusal bağlılık ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H_{1c}: Normatif bağlılık ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H₂: Cinsiyete göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{2a}: Cinsiyete göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{2b}: Cinsiyete göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{2c}: Cinsiyete göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₃: Medeni duruma göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{3a}: Medeni duruma göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{3b}: Medeni duruma göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{3c}: Medeni duruma göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₄: Yaşa göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{4a}: Yaşa göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{4b}: Yaşa göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{4c}: Yaşa göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₅: Kıdeme göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{5a}: Kıdeme göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{5b}: Kıdeme göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{5c}: Kıdeme göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₆: Eğitim durumuna göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{6a}: Eğitim durumuna göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{6b}: Eğitim durumuna göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{6c}: Eğitim durumuna göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₇: Kurumdaki kadro durumuna göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{7a}: Kurumdaki kadro durumuna göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{7b}: Kurumdaki kadro durumuna göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{7c}: Kurumdaki kadro durumuna göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₈: Kurumdaki çalışma şekline göre örgütsel bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{8a}: Kurumdaki çalışma şekline göre devam bağlılığı puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{8b}: Kurumdaki çalışma şekline göre duygusal bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H_{8c}: Kurumdaki çalışma şekline göre normatif bağlılık puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₉: Cinsiyete göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₀: Yaşa göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₁: Medeni duruma göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₂: Eğitim durumuna göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₃: Kıdeme göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₄: Kurumdaki kadro durumuna göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

H₁₅: Kurumdaki çalışma şekline göre iş doyumunu puanlarında anlamlı farklılık vardır.

C. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, İstanbul Başakşehir Belediyesi'nde faaliyette bulunan Sosyal Hizmetler Merkezi çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırma için bu örgütsel yapının tercih edilme sebebi ise, daha önce uygulama yapılmamış bir alan olmasıdır.

D. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada 24 sorudan oluşan Allen ve Meyer Örgütsel Bağlılık ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmini ölçekleri kullanılmıştır. Kullanılan ölçekler 5'li Likert ölçeği olarak tasarlanmıştır. Bu beşli likert; "1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir.

Allen ve Meyer (2004) "Örgütsel Bağlılık Ölçeği"nin Türkçe'ye uyarlamasını Jafarova (2018), "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" de Alayvaz (2018) tarafından kullanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılık (güvenilirlik) puanları aşağıdaki çizelge 4.1'de gösterilmektedir ve değerlendirilmektedir.

Çizelge 4.1: Ölçekler ve Alt Boyutlarının Güvenirlilik Analizi Tablosu

	Cronbach Alfa	n
İş Tatmini Ölçeği	0,808	20
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	0,726	24
Devam Bağlılığı Alt Boyutu	0,536	8
Duygusal Bağlılık Alt Boyutu	0,605	8
Normatif Bağlılık Alt Boyutu	0,582	8

Yapılan analiz sonucunda ölçeklerin güvenilirlik değerlerinin ölçülmesi için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu kapsamda ölçeklerden iş tatmini ölçeğinin 0,808; örgütsel bağlılık ölçeğinin 0,726; devam bağlılığı alt boyutunun 0,536; duygusal bağlılık alt boyutunun 0,605 ve normatif bağlılık alt boyutunun 0,582 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Güvenirlilik katsayısına göre farklı yorumlamalar bulunmaktadır. Bu yorumlamalarda 0,400 katsayısının güvenilirlik için elde edilebilecek bir sayı olduğu kabul edilmektedir. Bu kapsamda yapılan analizdeki değerlerin 0,400'den büyük

olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulunan değerlerin g#venilir olduğu kabul edilmektedir. #l#eklerin normal dağılım varsayımına uyum sağlayıp sağlamadığını belirlemek i#in elde edilen basıklık ve #arpıklık değerleri aşağdaki #izelge 4.2’de g#sterilmekte ve değerlendirilmektedir.

Çizelge 4.2: Araştırmanın Normallik Dağılımı Tablosu

	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Duygusal Bağlılık	-0,246	0,168	0,640	0,334
Devam Bağlılığı	0,534	0,168	1,935	0,334
Normatif Bağlılık	0,559	0,168	-0,018	0,334
İş Tatmini	0,054	0,168	2,052	0,334

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların verdikleri cevapların normallik dağılımına bakıldığında George ve Mallery’e g#re #arpıklık ve basıklık değerlerinin $\pm 2,0$ arasında olması gerekmektedir. Bu kapsamda bakıldığında duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık ve iş tatmini #l#eklerinde şartların sağlandığı ve normal dağılım g#steren analizlere g#re analizin yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

E. Araştırmanın Analizinde Kullanılan Y#ntemler

Ger#ekleştirilecek tez #alışmasında #nce kuramsal bir #er#eve oluşturulacak ve bunun ardından #rg#tsel bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişki ve s#re#ler incelenecektir.

Araştırma İstanbul Başakşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Merkezi’nin b#nyesindeki #alışanlara uygulanacaktır. Araştırma y#ntemleri a#ısından t#r# nicel araştırmadır. Araştırmada veri toplama y#ntemi olarak anket y#ntemi kullanılacaktır. Demografik soruların başta olduğu, iş doyumunu ve #rg#tsel bağlılık anketleri kişilere web tabanlı ve/veya kağıda basılı şekilde sunulacaktır. Demografik #zelliklerin dağılımını i#in frekans ve y#zde analizi, demografik #zelliklere g#re #rg#tsel bağlılık ve alt boyutları olan duygusal, devam ve normatif bağlılıkları, iş doyumunu farklılıkları

Bağımsız Grup T Testi ve Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Testi, örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmek için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmaktadır.

V. BULGULAR

A. Demografik Özelliklerin Frekans Analizi Bulguları

Bu bölümde belediye sosyal hizmet çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş dağılımı, eğitim durumu, aylık gelir, kurumda çalışma süresi, kurumdaki kadro durumu, kurumdaki çalışma süresi frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır ve değerlendirilmektedir.

Çizelge 5.1: Cinsiyet Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	70	33,3
	Kadın	140	66,7
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda kadınların katılımcıların %66,7'sini oluşturduğu, erkeklerin ise katılımcıların %33,3'ünü oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.2: Medeni Durum Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Medeni Durum	Evli	113	53,8
	Bekar	97	46,2
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %53,8'inin evli, %46,2'sinin ise bekar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.3: Yaş Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)	
Yaş	18-25 yaş	14	6,7
	26-35 arası	74	35,2
	36-45 arası	81	38,6
	46 ve üzeri	41	19,5
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %38,6'sının 36-45 yaş arası, %35,2'si 26-35 yaş arası, %19,5'inin 46 yaş ve üzeri, %6,7'sinin 18-25 yaş arasında yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.4: Eğitim Durumu Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)	
Eğitim Durumu	İlkokul	14	6,7
	Ortaöğrenim	17	8,1
	Lise ve dengi okul	66	31,4
	Lisans	106	50,5
	Lisansüstü	7	3,3
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %50,5'inin lisans, %31,4'ünün lise ve dengi okul, %8,1'inin ortaöğrenim, %6,7'sinin ilkokul ve %3,3'ünün lisansüstü eğitim mezunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.5: Aylık Gelir Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)	
Aylık Gelir	1500-2000 TL	9	4,3
	2001-3000 TL	80	38,1
	3001-4000 TL	104	49,5
	4001 TL ve üzeri	17	8,1
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %49,5'inin 3001-4000 TL arasında gelirinin olduğu, %38,1'inin 2001-3000 TL arasında, %8,1'inin 4001 TL ve üzerinde, %4,3'ünün ise 1500-2000 TL arasında gelirlerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.6: Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Kurumda Çalışma Süresi	1 yıl ve altı	18	8,6
	1-5 yıl	74	35,2
	6-10 yıl	105	50,0
	11-15 yıl	10	4,8
	16 yıl ve üzeri	3	1,4
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %50'sinin 6-10 yıl, %35,2'sinin 1-5 yıl, %8,6'sının 1 yıl ve altı, %4,8'inin 11-15 yıl ve %1,4'ünün 16 yıl ve üzerinde bulunulan kurumda çalıştığı öğrenilmiştir.

Çizelge 5.7: Kurumdaki Kadro Durumu Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Kurumdaki Kadro Durumu	Memur	56	26,7
	Sözleşmeli Personel	154	73,3
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %73,3'ünün sözleşmeli personel ve %26,7'sinin memur olduğu bilgisi edinilmiştir.

Çizelge 5.8: Kurumdaki Çalışma Şekli Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Kurumdaki Çalışma Şekli	Normal (8:30-17:30)	205	97,6
	Vardiyalı	2	1,0
	Düzensiz	3	1,5
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların %97,6'sının 8:30-17:30 arası çalışmada yer aldığı diğer bireylerden 5 kişinin ise vardiyalı veya düzensiz bir çalışma şeklinde bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

B. Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistik Bulguları

Örgütsel bağlılık ölçeği ve iş tatmini ölçeklerinin ortalama ve standart sapma değerleri bu kısımda yer verilmektedir ve değerlendirilmektedir.

Çizelge 5.9: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler

	n	\bar{X}	SS
Kariyerime çalıştığım kurumda devam etmek istiyorum.	210	4,11	0,774
Çalıştığım kurum dışındaki insanlarla çalıştığım kurum hakkında konuşmak beni mutlu eder.	210	3,42	1,038
Kurumumun sorunlarını içselleştirip kendi problemim gibi kabul ediyorum.	210	3,41	0,960
Kuruma bağlılığım başka bir kurumda da aynı şekilde olabilir.	210	3,50	0,784
Kurumumda kendimi ailenin bir parçası gibi hissediyorum.	210	3,43	0,781
Kurumuma karşı bir bağ hissetmiyorum.	210	2,63	0,899
Çalıştığım yerin gözümde özel bir yeri vardır.	210	3,70	0,776
Çalıştığım kuruma karşı bağlılık hissetmiyorum.	210	2,63	0,925
Başka bir yerde iş bulmadan bu kurumdan ayrılmak beni korkutur.	210	3,30	0,932
İstesem bile bu kurumdan şu anda ayrılmak benim için çok zor olur.	210	3,39	0,800
Çalıştığım yerden ayrılmam sonucu hayatımdaki pek çok şey olumsuzlaşır.	210	3,21	0,822
Çalıştığım yerden ayrılmam benim için çok büyük sorun teşkil etmez.	210	2,76	0,832
Çalıştığım yerdeki devamlılığım istekten çok zorunluluktur.	210	2,58	0,910
Çalıştığım yerden ayrılmayı düşündürecek seçenekler mevcut değil	210	2,97	0,948
Çalıştığım yerde devam etmemin sebeplerinden biri de iş alternatiflerinin olmamasıdır.	210	2,96	0,885
Kurumumda çalışmaya devam etmemin sebeplerinden biri de başka bir yerde bu olanaklara sahip olamayacak olmamdır.	210	3,15	0,919
Son zamanlarda insanların çok sık iş değiştirdiğini düşünüyorum.	210	3,25	0,835
Bir insanın çalıştığı kuruma daima sadık kalması gerektiğine inanmıyorum.	210	2,78	1,064
Bir insanın kurumdan kuruma sürekli iş değiştirmesini etik bulmuyorum.	210	3,59	0,821
Çalıştığım kurumda çalışmaya devam etmemin sebeplerinden biri de sadakatim ve ahlaki açıdan zorunluluk hissetmemdir.	210	2,79	1,038
Başka bir kurumdan teklif alsam dahi çalıştığım kurumdan ayrılmayı doğru bulmazdım.	210	2,76	1,214
Bana çalıştığım kuruma sadık olmamın değerli bir şey olduğu öğretildi.	210	3,36	1,063
İş hayatlarının büyük bir kısmını aynı şirkette çalışarak geçiren insanlar için her şey daha kolaydır.	210	3,46	0,969
Bana göre sürekli aynı yerde çalışıp kurumun adamı olmak anlamsız bir şey.	210	3,37	0,970

Yapılan analiz sonucunda katılımcıların vermiş olduğu cevaplara bakıldığında bireylerin çalıştığı kurumda devam etmek istediği ($\bar{X}=4,11$ -Katılıyorum) ve kurumuna karşı bağlılık hissetmiyorum düşüncesine katılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak ölçeğe katılan bireylerin kararsız bir cevap verdiği analizin ortalamalarıyla ulaşılmıştır. Yapılan analiz sonucunda en yüksek standart sapmaya “Başka bir kurumdan teklif alsam dahi çalıştığım kurumdan ayrılmayı doğru bulmazdım.” ifadesinin sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($SS=1,214$). En düşük standart sapmaya ise 0,774 standart sapma ile “Kariyerime çalıştığım kurumda devam etmek istiyorum.” ifadesi sahip olmuştur.

Çizelge 5.10: İş Tatmini Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler

	<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>
Beni her zaman memnun eder.	210	3,37	0,742
Bana tek başıma çalışma olanağı verir.	210	3,35	0,830
Bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermektedir.	210	3,42	0,889
Bana toplumda saygın bir kişi olma şansı vermektedir.	210	3,48	0,854
Yöneticilerimin idare tarzından memnunum.	210	3,84	0,896
Yöneticilerimin karar verme konusunda yeteneklidir.	210	3,76	0,965
İşimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yaparım.	210	2,84	1,210
Bana sabit bir iş olanağı sağlar.	210	3,34	0,878
İşimde, başkaları için bir şeyler yapabilme imkanım vardır.	210	3,90	0,875
Kişilere ne yapacaklarını söyleme hakkına sahibim.	210	3,24	1,154
Bana kendi yeteneklerimi kullanma şansı vermektedir.	210	3,74	0,909
İş ile ilgili kararlarım uygulamaya konmaktadır.	210	3,46	0,949
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret yeterlidir.	210	2,59	0,872
İşimde terfi olanağım vardır.	210	2,71	0,916
İşimde kararlarımı uygulama konusunda özgürüm.	210	2,99	0,976
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım vardır.	210	3,31	0,815
Çalışma şartlarından memnunum.	210	3,28	0,807
Çalışma arkadaşlarım birbirleri ile iyi anlaşmaktadırlar.	210	3,52	0,820
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilirim.	210	3,29	1,028
Yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyarım.	210	3,43	1,070

Yapılan analizler sonucunda katılımcıların iş tatmini ölçeğine genel olarak 3.00-3.90 arasında cevap vererek kararsız bir tutum sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

En düşük ortalamaya 2.59 ortalama ile “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret yeterlidir.” ifadesinin sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En yüksek ortalamaya ise 3.90 ortalama ile “İşimde, başkaları için bir şeyler yapabilme imkanım vardır.” ifadesi sahip olmuştur. Standart sapma açısından ise en düşük değere 0,742 değerle “Beni her zaman memnun eder.” ifadesi sahip olmuştur. En yüksek değere ise 1,210 değerle “İşimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yaparım.” ifadesi sahip olmuştur.

C. Demografik Özelliklere Göre Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları ile İş Tatmini Puanlarının Farklılığına İlişkin Bulgular

Bu başlık altında, demografik özelliklere göre örgütsel bağlılık ve alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ve iş tatmini ortalama puanları arasındaki farklılığın bağımsız grup t testi ve tek yönlü varyans analizi (Anova) ile test edilmesine ilişkin bulgular ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Çizelge 5.11: Cinsiyete İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu

	Varyansların Eşitliği İçin Levene Testi		T Testi		Ortalama Fark	Std. Hata Fark
	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>p</i>		
Genel Örgütsel Bağlılık	1,816	0,179	1,469	0,143	1,74851	1,28568
Duygusal Bağlılık	0,466	0,495	-0,096	0,923	-0,04732	0,49138
Devam Bağlılığı	4,704	0,031	0,550	0,583	0,27411	0,49812
Normatif Bağlılık	2,180	0,141	2,849	0,005	1,63839	0,57506
İş Tatmini	8,344	0,004	1,369	0,174	1,86107	1,35912

Yapılan analiz sonucunda cinsiyet grupları arasında ölçekler ve alt boyutları faktörüyle anlamlı bir farkın olup olmadığı ölçüldüğünde ilk olarak Levene değerlerine bakılmıştır. Levene değerinde duygusal bağlılık faktöründe eşit değerlere göre değerlendirme yapılmış ve cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,923$). Devam bağlılığı alt boyutuna bakıldığında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,583$). Normatif bağlılık alt boyutu açısından değerlendirildiğinde eşit değerler sayılıp anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,005$). İş tatmini ölçeği faktörü açısından bakıldığında ise gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,174$). Örgütsel bağlılık ölçeği açısından ise anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,143$).

Çizelge 5.12: Medeni Duruma İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu

	Varyansların Eşitliği İçin Levene Testi		T Testi		Ortalama Fark	Std. Hata Fark
	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>p</i>		
Genel Örgütsel Bağlılık	0,005	0,945	-3,894	0,000	-4,25409	1,09245
Duygusal Bağlılık	1,326	0,251	-0,800	0,425	-0,37115	0,46393
Devam Bağlılığı	0,376	0,540	-3,185	0,002	-1,33956	0,42062
Normatif Bağlılık	0,645	0,423	-4,340	0,000	-2,30363	0,53074
İş Tatmini	0,002	0,964	-0,063	0,950	-0,06993	1,11881

Yapılan analiz sonucunda medeni durumlar ile ölçek ve alt boyutları faktörleri ile değerlendirildiğinde duygusal bağlılık alt boyutunda Levene değerinin 0,251 olduğu ve anlamlılık değerinin 0,425 ile gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı alt boyutu açısından ise Levene değerinin 0,540 olduğu ve anlamlılık değerinin 0,002 olarak anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutunun 0,423 Levene değerine sahip olduğu ve anlamlılık değerinin 0,000 olarak gruplar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeğinin faktör olduğu değerinde ise Levene değerinin 0,964 olduğu ve grupların eşit sayılarak anlamlılıklarının 0,950 olduğu dolayısıyla anlamlı bir farkın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık geneli açısından ise gruplar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,000$).

Çizelge 5.13: Kadro Durumuna İlişkin Anlamlılık Analizi Tablosu

	Varyansların Eşitliği İçin Levene Testi		T Testi		Ortalama Fark	Std. Hata Fark
	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>p</i>		
Genel Örgütsel Bağlılık	5,640	0,018	0,768	0,443	0,99357	1,29368
Duygusal Bağlılık	2,882	0,091	-0,308	0,758	-0,16366	0,53081
Devam Bağlılık	5,378	0,021	-0,975	0,333	-0,53896	0,55304
Normatif Bağlılık	0,005	0,942	2,606	0,010	1,62596	0,62383
İş Tatmini	2,875	0,091	1,083	0,280	1,38551	1,27978

Kadro durumuna göre gruplar arasında anlamlılık değerlendirmesi yapılması için ölçek ve alt boyutları faktör olarak değerlendirilmiştir. Bu kapsamda duygusal bağlılık alt boyutunda değerlendirme yapıldığında Levene değerinin 0,091 olduğu ve

gruplar eşit sayılarak anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,758$). Devam bağlılığı alt boyutunda değerlendirme yapıldığında Levene değerinin 0,05'ten küçük olduğu ve gruplar eşit sayılmayarak anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,333$). Normatif bağlılık açısından değerlendirildiğinde 0,942 Levene değeri ile gruplar eşit sayılıp eşit değerlerle değerlendirildiğinde anlamlı bir farkın olduğu ($p=0,010$) sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeği açısından değerlendirildiğinde ise gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,280$). Örgütsel bağlılık genelinde ise gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,513$).

Çizelge 5.14: Yaşa İlişkin Anova Tablosu

	Sıklık	Ortalama Sıklık	F	p
Genel Örgütsel Bağlılık	2394,842	798,281	14,292	0,000
Duygusal Bağlılık	231,501	77,167	7,525	0,000
Devam Bağlılığı	166,764	55,588	6,198	0,000
Normatif Bağlılığı	458,078	152,693	10,933	0,000
İş Tatmini	209,351	69,784	1,074	0,361

Katılımcıların yaş grupları birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılık ($p=0,000$), devam bağlılığı ($p=0,000$) ve normatif bağlılık ($p=0,000$) alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık genelinde ise istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,000$). Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Yaş grupları arasındaki anlamlı farkı ölçmek adına Post-Hoc analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu analizde Tukey Testi seçilerek gruplar arasındaki farklar ölçülmüştür. Bu doğrultuda duygusal bağlılığın bağımsız değişken olduğu faktörde 18-25 yaş arası ile 46 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamlı bir farkın olduğu ($p=0,021$) sonucuna ulaşılmıştır. 26-35 yaş arası ile 36-45 yaş arası bireyler arasında anlamlı bir farkın olduğu ($p=0,020$), 36-45 yaş arası bireylerle 45 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamlı bir farkın olduğu ($p=0,000$) sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı açısından değerlendirildiğinde 18-25 yaş arası bireylerle 36-45 yaş arası bireylerle ($p= 0,002$), 36-45 yaş arası bireyler ve 46 yaş ve üzeri bireyler ($p=0,012$) arasında istatistiksel

açından anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık açısından değerlendirme yapıldığında bağımsız değişkeni ile değerlendirme yapıldığında 26-35 yaş arası ile 46 yaş ve üzeri arasında ($p=0,000$) ve 36-45 yaş arası ile 46 yaş ve üzeri arasında ($p=0,000$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ölçeği açısından ise 24-35 yaş arası bireyler 36-45 yaş arası ($p=0,015$) ve 24-35 yaş arası 46 yaş ve üzeri bireyler ($p=0,000$) arasında anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. 34-45 yaş arası bireylerle 46 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,000$).

Çizelge 5.15: Eğitim Durumuna İlişkin Anova Analizi Tablosu

	Sıklık	Ortalama Sıklık	F	p
Genel Örgütsel Bağlılık	1875,407	468,852	7,992	0,000
Duygusal Bağlılık	116,143	29,036	2,672	0,033
Devam Bağlılığı	55,053	13,763	1,440	0,222
Normatif Bağlılığı	723,462	180,865	14,197	0,000
İş Tatmini	268,507	67,127	1,033	0,391

Katılımcıların eğitim durumu grupları birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılık ($p=0,033$) ve normatif bağlılık ($p=0,000$) alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinde ise istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,000$). Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Yapılan Post-Hoc analizinde anlamlı farkları ölçmek adına LSD ve Tukey testleri kullanılmıştır. Duygusal bağlılık bağımsız değişkeninde LSD testinin kullanılmasının sebebi anlamlı farkların bu testte kendini göstermesidir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan duygusal bağlılıkta ilkökul mezunları ile lisans mezunları arasında ($p=0,011$), lise ve dengi okul mezunu olanlar ile lisans mezunu olanlar arasında ($p=0,015$) anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt faktörünün bağımsız değişken olduğu Tukey testinde ise ilkökul mezunu ile lisans mezunları arasında ($p=0,000$), ortaöğretim mezunları ile lisans mezunları arasında ($p=0,000$), lise ve dengi okul mezunları ile lisans mezunları

arasında ($p=0,000$) ve lisans mezunları ile lisansüstü mezunları arasında ($p=0,004$) anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği açısından ilkokul mezunları ile lisans mezunları arasında ($p=0,000$), lise ve dengi okullarla lisans mezunları arasında ($p=0,001$), lisans ve lisansüstü mezunlar arasında ($p=0,037$) anlamlı farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.16: Maaş Durumuna İlişkin Anova Analizi Tablosu

	Sıklık	Ortalama Sıklık	F	<i>p</i>
Duygusal Bağlılık	82,735	20,684	1,875	0,116
Devam Bağlılık	132,185	33,046	3,599	0,007
Normatif Bağlılık	425,993	106,498	7,505	0,000
İş Tatmini	446,039	111,510	1,739	0,143
Genel Örgütsel Bağlılık	1015,364	253,841	4,038	0,004

Katılımcıların maaş durumu grupları birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların devam bağlılığı ($p=0,007$) ve normatif bağlılık ($p=0,000$) alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği genelinde ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,004$). Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Gruplar arası anlamlılık farkını ölçmek adına Post-Hoc analizi yapılmış ve bu analizde Tukey testi kullanılmıştır. Bu doğrultuda devam bağlılığı bağımsız değişkeninde 1500-2000 TL alanlar ile 3001-4000 TL alanlar arasında ($p=0,024$) anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutunda ise 2001-3000 TL alanlar ile 3001-4000 TL alanlar arasında ($p=0,000$) anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.17: Çalışma Süresine İlişkin Anova Analizi Tablosu

	Sıklık	Ortalama Sıklık	F	p
Genel Örgütsel Bağlılık	265,887	66,472	0,999	0,409
Duygusal Bağlılık	229,476	57,369	5,562	0,000
Devam Bağlılığı	86,644	21,661	2,303	0,060
Normatif Bağlılık	19,175	4,794	0,296	0,880
İş Tatmini	819,532	204,883	3,289	0,012

Katılımcıların çalışma süreleri birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılıkta ($p=0,000$) ve iş tatmininde ($p=0,012$) istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Gruplar arasındaki farklılığı ölçmek adına Post-Hoc analizi yapılmış ve farkı ölçmek için Tukey testi tercih edilmiştir. Duygusal bağlılığın bağımsız değişken kabul edildiği durumda 1-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanlar ($p=0,001$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. İş tatmini ölçeğinin bağımsız değişken kabul edildiği durumda ise 1-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanlar ($p=0,024$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 5.18: Çalışma Şekline İlişkin Anova Analizi Tablosu

	Sıklık	Ortalama Sıklık	F	p
Genel Örgütsel Bağlılık	28,436	14,218	0,212	0,809
Duygusal Bağlılık	72,082	36,041	3,299	0,039
Devam Bağlılığı	11,775	5,888	0,610	0,544
Normatif Bağlılık	15,656	7,828	0,487	0,615
İş Tatmini	919,416	459,708	7,487	0,001

Katılımcıların çalışma süreleri birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılıkta ($p=0,039$) ve iş tatmininde ($p=0,001$) istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Yapılan Post-Hoc analizi sonucunda duygusal bağlılık alt boyutunun bağımsız değişken olduğu durumda Anova analizinde anlamlı bir fark bulunmasına karşın Tukey testinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. İş tatmini ölçeğinde ise normal çalışanlar ile vardiyalı çalışanlar ($p=0,008$) ve düzensiz çalışanlar arasında ($p=0,039$) anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

D. Pearson Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında ise genel örgütsel bağlılık, alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile iş tatminin arasında bir ilişkinin olup olmadığını test etmek için Pearson Korelasyon Analizinin bulguları yer almaktadır ve değerlendirilmektedir.

Çizelge 5.19: Ölçek ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Tablosu

		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	İş Tatmini	Genel Örgütsel Bağlılık
Duygusal Bağlılık	<i>r</i>	1	0,254**	,286**	0,065	0,698**
	<i>p</i>		0,000	0,000	0,345	0,000
Devam Bağlılığı	<i>r</i>	0,254**	1	0,285**	0,072	0,677**
	<i>p</i>	0,000		0,000	0,301	0,000
Normatif Bağlılık	<i>r</i>	0,286**	0,285**	1	0,319**	0,760**
	<i>p</i>	0,000	0,000		0,000	0,000
İş Tatmini	<i>r</i>	0,065	0,072	0,319**	1	0,207**
	<i>p</i>	0,345	0,301	0,000		0,003
Genel Örgütsel Bağlılık	<i>r</i>	0,698**	0,677**	0,760**	0,207**	1
	<i>p</i>	0,000	0,000	0,000	0,003	

Yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal bağıllık ile devam bağıllığı ($p=0,000$), normatif bağıllık ($p=0,000$) ve örgütsel bağıllığın genelinde ($p=0,000$) anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağıllığı alt boyutunda ise aynı şekilde örgütsel bağıllık ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağıllık alt boyutu ile tüm alt boyutlar ve iş tatmini ölçeği arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,000$). İş tatmini ölçeği ile normatif bağıllık ($p=0,000$) ve örgütsel bağıllık ölçeği ($p=0,003$) arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağıllık ölçeği ile tüm alt boyutlar ve iş tatmini ölçeği arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

VI. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmet kurumlarında da örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramlarının sosyal hizmet çalışanları ve hizmet alanları için üzerinde önemle durulması gereken hususlardan olmaktadır. Sosyal hizmet kurumlarının amacı toplumda dezavantajlı konumda olan insanların korunma, bakım ve sosyal hizmet gereksinimlerinin sağlanmasıdır. Bu amacı gerçekleştirirken hizmet sağlayıcıların performansının ve etkinliğinin yüksek ve kaliteli olması gerekmektedir. Bu hizmet sağlayıcılar farklı iş ve meslek grubundan oluşan işgörenlerden oluşmaktadır. Bu işgörenlerin kuruma karşı duydukları bağlılık ve yaptıkları işten aldıkları doyum hizmetin devamlılığı ve kalitesi için önemli bir noktadır.

Bu noktada Başakşehir Belediyesi'ne bağlı Sosyal Hizmet Kurumunda 210 sayıdaki çalışanın bağlılıkları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi test etmek için analizler gerçekleştirilmektedir. Elde edilen demografik sonuçlar:

Sosyal hizmet çalışanlarının,

- %66,7'sini kadınlar, %33,3'ünü erkekler oluşturmaktadır.
- %53,8'i evli, %46,2'si ise bekarıdır.
- %38,6'sı 36-45 yaş arası, %35,2'si 26-35 yaş arası, %19,5'i 46 yaş ve üzeri, %6,7'si 18-25 yaş arasındadır.
- %50,5'i lisans, %31,4'ü lise ve dengi okul, %8,1'i ortaöğrenim, %6,7'si ilkokul ve %3,3'ü lisansüstü eğitim mezunudur.
- %49,5'i 3001-4000 TL arasında, %38,1'i 2001-3000 TL arasında, %8,1'i 4001 TL ve üzerinde, %4,3'ü ise 1500-2000 TL arasında gelirlere sahiptir.
- %50,0'ı 6-10 yıl, %35,2'si 1-5 yıl, %8,6'sı 1 yıl ve altı, %4,8'i 11-15 yıl ve %1,4'ü 16 yıl ve üzerinde bulunan kurumda çalışmaktadır.
- %73,3'ü sözleşmeli personel ve %26,7'si memurdur.
- %97,6'sı 8:30-17:30 arası çalışmada yer aldığı diğer bireylerden 5 kişinin ise vardiyalı veya düzensiz çalışmaktadır.

Bireylerin çalıştığı kurumda devam etmek istediği ve kurumuna karşı bağlılık hissetmiyorum düşüncesine katılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak ölçeğe katılan bireylerin kararsız bir cevap verdiği analizin ortalamalarıyla ulaşılmıştır. Yapılan analiz sonucunda en yüksek standart sapmaya “Başka bir kurumdan teklif alsam dahi çalıştığım kurumdan ayrılmayı doğru bulmazdım.” ifadesinin sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En düşük standart sapmaya ise 0,774 standart sapma ile “Kariyerime çalıştığım kurumda devam etmek istiyorum.” ifadesi sahip olmuştur.

İş tatmini ölçeğinde, en düşük ortalamaya 2,59 ortalama ile “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret yeterlidir” ifadesinin sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En yüksek ortalamaya ise 3.90 ortalama ile “İşimde, başkaları için bir şeyler yapabilme imkanım vardır.” İfadesi sahip olmuştur. Standart sapma açısından ise en düşük değere 0,742 değerle “Beni her zaman memnun eder.” ifadesi sahip olmuştur. En yüksek değere ise 1,210 değerle “İşimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yaparım.” ifadesi sahip olmuştur.

Yapılan analiz sonucunda cinsiyet grupları arasında ölçekler ve alt boyutları faktörüyle anlamlı bir farkın olup olmadığı ölçüldüğünde ilk olarak Levene değerlerine bakılmıştır. Levene değerinde duygusal bağlılık faktöründe eşit değerlere göre değerlendirme yapılmış ve cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı alt boyutuna bakıldığında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutu açısından değerlendirildiğinde eşit değerler sayılıp anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeği faktörü açısından bakıldığında ise gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği açısından ise anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda medeni durumlar ile ölçek ve alt boyutları faktörleri ile değerlendirildiğinde duygusal bağlılık alt boyutunda Levene değerinin 0,251 olduğu ve anlamlılık değerinin 0,425 ile gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı alt boyutu açısından ise Levene değerinin 0,540 olduğu ve anlamlılık değerinin 0,002 olarak anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutunun 0,423 Levene değerine sahip olduğu ve anlamlılık değerinin 0,000 olarak gruplar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeğinin faktör olduğu değerinde ise Levene değerinin 0,964 olduğu ve grupların eşit sayılarak anlamlılıklarının 0,950 olduğu dolayısıyla

anlamli bir farkin bulunmadigi sonucuna ulasilmistir. Orgütsel baglilik geneli acısından ise gruplar arasında anlamli bir farkin olduğu sonucuna ulasilmistir ($p=0,000$).

Kadro durumuna göre gruplar arasında anlamlılık değerlendirmesi yapilmasi için ölçek ve alt boyutlari faktör olarak değerlendirilmistir. Bu kapsamda duygusal baglilik alt boyutunda değerlendirme yapildiginda Levene değerinin 0,091 olduğu ve gruplar efit sayilarak anlamli bir farkin olmadigi sonucuna ulasilmistir. Devam baglilik alt boyutunda değerlendirme yapildiginda Levene değerinin 0,05'ten küçük olduğu ve gruplar efit sayilmayarak anlamli bir farkin olmadigi sonucuna ulasilmistir. Normatif baglilik acısından değerlendirildiginde 0,942 Levene değeri ile gruplar efit sayilip efit değerlerle değerlendirildiginde anlamli bir farkin olduğu sonucuna ulasilmistir. İş tatmini ölçeği acısından değerlendirildiginde ise gruplar arasında anlamli bir farkin olmadigi sonucuna ulasilmistir. Örgütsel baglilik genelinde ise gruplar arasında istatistiksel acidan anlamli bir farkin olmadigi sonucuna ulasilmistir.

Katilimcilarin yaş gruplari birden fazla olduğundan dolayi Anova analizi yapilarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldiginda katilimcilarin duygusal baglilik, devam baglilik ve normatif baglilik alt boyutlarında istatistiksel acidan anlamli bir farkin bulunduğu sonucuna ulasilmistir. Örgütsel baglilik genelinde ise istatistiksel acidan anlamli bir fark bulunmaktadir.

Yaş gruplari arasındaki anlamli farki ölçmek adına Tukey Testi seçilerek gruplar arasındaki farklar ölçülmüştür. Bu doğrultuda duygusal baglilik bagimsiz değişken olduğu faktörde 18-25 yaş arasi ile 46 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamli bir farkin olduğu sonucuna ulasilmistir. 26-35 yaş arasi ile 36-45 yaş arasi bireyler arasında anlamli bir farkin olduğu, 36-45 yaş arasi bireylerle 45 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamli bir farkin olduğu sonucuna ulasilmistir. Devam baglilik acısından değerlendirildiginde 18-25 yaş arasi bireylerle 36-45 yaş arasi bireylerle, 36-45 yaş arasi bireyler ve 46 yaş ve üzeri bireyler arasında istatistiksel acidan anlamli bir farkin olduğu sonucuna ulasilmistir. Normatif baglilik acısından değerlendirme yapildiginda bagimsiz değişkeni ile değerlendirme yapildiginda 26-35 yaş arasi ile 46 yaş ve üzeri arasında ve 36-45 yaş arasi ile 46 yaş ve üzeri arasında istatistiksel acidan anlamli bir fark bulunmaktadir. Örgütsel baglilik ölçeği acısından ise 24-35 yaş arasi bireyler 36-45 yaş arasi ve 24-35 yaş arasi 46 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamli bir farkin

bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. 34-45 yaş arası bireylerle 46 yaş ve üzeri bireyler arasında anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların duygusal bağlılık ve normatif bağlılık alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinde ise istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal bağlılık bağımsız değişkeninde LSD testinin kullanılmasının sebebi anlamlı farkların bu testte kendini göstermesidir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan duygusal bağlılıkta ilkokul mezunları ile lisans mezunları arasında, lise ve dengi okul mezunu olanlar ile lisans mezunu olanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt faktörünün bağımsız değişken olduğu Tukey testinde ise ilkokul mezunu ile lisans mezunları arasında, ortaöğretim mezunları ile lisans mezunları arasında, lise ve dengi okul mezunları ile lisans mezunları arasında ve lisans mezunları ile lisansüstü mezunları arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği açısından ilkokul mezunları ile lisans mezunları arasında, lise ve dengi okullarla lisans mezunları arasında, lisans ve lisansüstü mezunlar arasında anlamlı farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların maaş durumu grupları birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği genelinde ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gruplar arası anlamlılık farkını ölçmek adına Post-Hoc analizi yapılmış ve bu analizde Tukey testi kullanılmıştır. Bu doğrultuda devam bağlılığı bağımsız değişkeninde 1500-2000 TL alanlar ile 3001-4000 TL alanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutunda ise 2001-3000 TL alanlar ile 3001-4000 TL alanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların çalışma süreleri birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda

bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılıkta ve iş tatmininde istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılığı değerlendirmek adına Post-Hoc Analizi yapılmıştır.

Gruplar arasındaki farklılığı ölçmek adına Post-Hoc analizi yapılmış ve farkı ölçmek için Tukey testi tercih edilmiştir. Duygusal bağlılığın bağımsız değişken kabul edildiği durumda 1-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. İş tatmini ölçeğinin bağımsız değişken kabul edildiği durumda ise 1-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların çalışma süreleri birden fazla olduğundan dolayı Anova analizi yapılarak gruplar arasındaki anlamlılık ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda bakıldığında katılımcıların duygusal bağlılıkta ve iş tatmininde istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan Post-Hoc analizi sonucunda duygusal bağlılık alt boyutunun bağımsız değişken olduğu durumda Anova analizinde anlamlı bir fark bulunmasına karşın Tukey testinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. İş tatmini ölçeğinde ise normal çalışanlar ile vardiyalı çalışanlar ve düzensiz çalışanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal bağlılık ile devam bağlılığı normatif bağlılık ve örgütsel bağlılığın genelinde anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı alt boyutunda ise aynı şekilde örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında anlamlı bir fark ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Normatif bağlılık alt boyutu ile tüm alt boyutlar ve iş tatmini ölçeği arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeği ile normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ölçeği arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği ile tüm alt boyutlar ve iş tatmini ölçeği arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKLAR

- Acar, H. & Duyan, Ç. G.** (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14(1), 1-19.
- Akçakaya, M.** (1999). Belediyelerde Halkla İlişkiler. *Sayıştay Dergisi*, 1(34), 77-91.
- Akkuş, P. & Aktüğün, Ö. B.** (2014). *Sosyal Hizmet ve Öteki Disiplinler Arası Yaklaşım*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Al, A. D.** (2016). *Kısmi Zamanlı Çalışanlarla Tam Zamanlı Çalışanların Çalışansel Performans Düzeylerinde İş Tatmininin Rolü*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P.** (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1(63), 1-18.
- Angle, H. & Perry, J.** (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 1(26), 1-14.
- Aşık, N. A.** (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467(1), 31-52.
- Ateş, İ.** (1982). Hayri ve Sosyal Hizmetler Açısından Vakıflar. *Vakıflar Dergisi*, 1(15), 55-88.
- Aydın, M.** (1986). *Çağdaş Eğitim Denetimi*. Ankara: Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık.
- Aysoy, M.** (2006). Sosyal Devletin Sosyolojisi. *Sosyal Politikalar Dergisi*(1), 31-34.
- Balay, R.** (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, E.** (1992). *Ödüller, Güdüleme Kuramları ve Türkiye'de Öğretmen Ödülleri*. Ankara: Adem Yayıncılık.
- Barling, J. & Michelle, P.** (1993). Interactional, Formal and Distributive Justice in The Workplace: An Exploratory Study. *The Journal of Psychology*, 127(6), 649-656.

- Başaran, İ. E.** (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Feryal Matbaası.
- Bayraktaroğlu, G.** (2012). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Baysal, A. C. & Tekarslan, E.** (2004). *Davranış Bilimleri* (4. b.). İstanbul: Avcıo1 Basım Yayın.
- Beck, K. & Wilson, C.** (2000). Development of Affective Organizational Commitment: A Cross-Sequential Examination of Change With Tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 56(1), 114-136.
- Bozkır, H. S.** (2014). *Dönüştürücü Liderlik ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi SBE.
- Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ.** (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Brockner, J., Tyler, T. R. & Schneider, R. C.** (1992). The Influence of Prior Commitment to an Institution on Reactions to Perceived Unfairness: The Higher They are, the Harder They Fall. *Administrative Science Quarterly*, 37(1-4), 241-261.
- Budak, G. & Budak, G.** (2004). *İşletme Yönetimi* (5. b.). İzmir: Barış Yayınları.
- Bulut, I.** (2005). Sosyal Hizmette Genelci Yaklaşım. *Sosyal Hizmet Sempozyumu'2002 Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar* (s. 73-81). Ankara: Hacettepe Üniversitesi S.H.Y.O.
- Bursalıoğlu, Z.** (1991). *Eğitim Yönetiminde Teori ve Uygulama*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Can, H., Aşan, Ö. & Aydın, M. E.** (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Basım ve Yayın.
- Celep, C.** (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cellat, T.** (2015). *Performansa Dayalı Ücret Sisteminin Hekimlerin İş Tatminine Etkisi*. Isparta: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE.

- Cengiz, A. A.** (2001). *Enformasyon Çağında Örgüt Bağlılığını Geliştirmenin ve Eskişehir'de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. Eskişehir: Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi SBE.
- Ceylan, A.** (1998). *Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu*. Gebze: GYTE Yayını.
- Ceylan, A., Çöl, G. & Gül, H.** (2005). İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyal Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi SBE Dergisi*, 6(1), 35-51.
- Ceylan, Ö.** (2002). *Ödül Yönetiminin Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Yaratmadaki Rolü ve Bir Uygulama*. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Cohen, A.** (1993). Age and Tenure in Relation to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. *Basic and Applied Social Psychology*, 14(2), 143-159.
- Coşkun, İ.** (1997). *Modern Devletin Doğuşu*. İstanbul: Der Yayınları.
- Çadır, M.** (2017). İngiltere'de Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü: Huzurevi Sektörüne Genel Bir Bakış. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*(39), 9-32.
- Çakır, Ö.** (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çetin, M. Ö.** (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Çetinkanat, C.** (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*. İstanbul: Anı Yayıncılık.
- Çevik Kılıç, D. B.** (2016). Adams'ın Eşitlik Teorisi Bağlamında Müzik Öğretmenlerinin İş Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(36), 193-235.
- Darul Eytam Vakfı.** (2019, 03 28). Darul Eytam: <http://www.daruleytam.com/hakkimizda/darul-eytam> adresinden alındı
- Davran, D.** (2014). *Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama*. Van: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi SBE.
- Demirbilek, S.** (2009). *Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Hizmet*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Dixon, M. A., Turner, B. A., Cunningham, G. B., Sagas, M. & Kent, A.** (2005). Challenge is Key: An Investigation of Affective Organizational Commitment in Undergraduate Interns. *Journal of Education for Business*, 80(3), 172-180.

- Doğan, M. S.** (1999). *Sosyal Tarih Açısından Osmanlılarda Sosyal Güvenlik Kurumları*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- Downs, S. W., Moore, E., McFadden, E. J. & Michaud, S. M.** (2004). *Child Welfare and Family Services Policies and Practice*. Boston: Pearson Education.
- Dugguh, S. & Ayaga, D.** (2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance in Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(5), 11-18.
- Duyan, V.** (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Rollerı. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 2(14), 1-22.
- Duyan, V., Sayar, O. O. & zbulut, M.** (2008). *Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.
- Emiroğlu, V.** (1991). Yaşlılık ve Yaşlılara Verilen Hizmetler. R. Keleş, J. Nowak, & İ. Tomanbay içinde, *Türkiye'de ve Almanya'da Sosyal Hizmetler* (s. 245-248). Ankara: Selvi Yayınları.
- Erdaş, Y.** (2009). *Denizli İl Merkezinde alışan İlkretim ğretmenlerinin rgtsel Bağlılık Düzeyleri*. Denizli: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi SBE.
- Erdem, A. R.** (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(4), 51-57.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. & Erat, S.** (2004). Yönetim Tarzı ve alışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı, Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasında İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Erdoğan, H.** (2010). *Türkiye'de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda zel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi*. Isparta: Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE.
- Erdoğan, İ.** (1999). *İşletme Yönetiminde rgtsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basın Yayın.
- Erdut, Z.** (2002). *Küreselleşme Bağlamında Uluslararası Sosyal Politika ve Türkiye*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Eren, E.** (2001). *rgtsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (7. b.). İstanbul: Beta Yayınları.

- Erol, E.** (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım ve Yayın.
- Erol, V.** (1998). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık*. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Ersöz, H. Y.** (2011). *Sosyal Politikada Yerelleşme*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası. 03 28, 2019 tarihinde <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0022930.pdf> adresinden alındı
- Eryiğit, S.** (1989). *Ahi Birliklerinde Yönetim ve İşletme Fonksiyonlarının Temel Yapısı*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Eryılmaz, B.** (2011). *Kamu Yönetimi* (4. b.). Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Esen, B. N.** (1970). *Anayasa Hukuku, Genel Esaslar*. Ankara: Ayyıldız Matbaası.
- Esping, A. G.** (2006). *Altın Çağ Sonrası? Küresel Bir Ekonomide Refah Devleti İkilemi*. (A. Buğra, & Ç. Keyder, Dü) İstanbul: İletişim Yayınları.
- Feather, N. T. & Rauter, K. A.** (2004). Organizational Citizenship Behaviors in Relation to Job Status, Job Insecurity, Organizational Commitment and identification, job Satisfaction and Work Values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 81-94.
- Garvin, C. D. & Tropman, J. E.** (1992). *Social Work in Contemporary Society*. New Jersey: A Simon& Schuster Company.
- Geçer, G. O.** (2005). Türk Toplumunda Sokak Çocuklarına Yönelik Çeşitli Adlandırmalar. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 16(1), 117-123.
- Gökberk, M.** (1979). *Felsefenin Evrimi*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Gökdemir, D.** (2016). *Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gözener, E. & Sayın, S.** (2007). Devlet ve Özel Hastanelerdeki Hekimlerin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. *Eğitim Dergisi*, 16(1), 1-19.
- Grusky, D.** (1996). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*(10), 488-503.
- Güner, A. R.** (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi*. Antalya: Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi SBE.

- Gürkan, H., Barut, C., Ünsal, O. & Aybay, E.** (2017). Demografik Değişkenler ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bitlis İli Turizm Sektörü Çalışanları Uygulaması. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 130-157.
- Güven, M., Bakan, İ. & Yeşil, S.** (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 12(1), 127-151.
- Güvercin, C. H.** (2004). Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57(2), 89-95.
- Güzel, A. & Okur, A. R.** (2002). *Sosyal Güvenlik Hukuku*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Hacımahmutoğlu, H.** (2009). *Türkiye'deki Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Hamamcı, C.** (2007). *Yerel Yönetimler Reformunu Destekleme Programı Kitap Dizisi 1 - Belediye Yönetimi*. İstanbul: Türkiye ve Ortadoğu İdaresi Enstitüsü .
- Heffne, S. T. & Rentsch, J. R.** (1990). Organizational Commitment and Social Interaction: A Multiple Constituencies Approach. *Journal of Vocational Behavior* 1(14), 471-490.
- İbicioğlu, H.** (2000). Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(1), 13-22.
- İkizler, A.** (1998). *Devlet İçin İnsandan İnsan İçin Devletten Geçiş*. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi SBE .
- İnce, M. & Gül, H.** (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kanter, R. M.** (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanism and Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-506.
- Karatay, A.** (2007). *Cumhuriyet Dönemi Korunmaya Muhtaç Çocuklara İlişkin Politikanın Oluşumu*. İstanbul: Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Kargün, M.** (2011). *Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*. Malatya: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi SBE.

- Karrasch, A. I.** (2003). Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Military Psychology*, 15(3), 225-236.
- Kaya, N.** (2013). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Keser, A.** (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Kesgin, B.** (2013). *Kamu Sosyal Politikalarında Sosyal Yardım*. İstanbul: Açılımkitap Yayınları.
- Ketchand, A. & Strawser, J.** (2001). Multiple Dimensions of Organizational Commitment: Implications for Future Accounting Research. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 221-251.
- Koç, M.** (2012). *İş Tatmini Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişkinin incelenmesi: Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği*. Tokar: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi SBE.
- Koçel, T.** (2007). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Basım Yayım.
- Kongar, E.** (2007). *Sosyal Çalışma'ya Giriş*. Ankara: Sabev Yayınları.
- Koray, M.** (2000). *Sosyal Politika*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Kornblum, W. & Julian, J.** (2001). *Social Problems*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kozak, İ. E.** (1994). *Bir Sosyal Siyaset Müessesesi Olarak Vakıf*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- Köse, S.** (2008). *Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Gıda İşletmesinde Uygulama*. Kütahya: Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi SBE.
- Küçüközkan, Y.** (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 86-115.
- Mahmutğlu, A.** (2007). *Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Örgütünde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık*. Bolu: Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi SBE.
- Maslow, A. H.** (1943). A Theory of Human Motivation. *Originally Published in Psychological Review*, 50(1), 370-396.
- Maslow, A. H.** (1954). *Motivation and Personality*. USA: Harper & Row, Publishers, Inc.
- McLeod, S.** (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. *Simply Psychology*, 1.

- Meriçöz, S.** (2015). *Çalışanların Örgütsel Adalet Algularının İş Tatminine ve İş Performansına Olan Etkisi: Ampirik Bir Çalışma*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi SBE.
- Meyer, J. P., Irving, P. G. & Allen, N. J.** (1998). Examination of the Combined Effects of Work Values and Early Work Experiences on Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19(1), 29-52.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M.** (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. USA: Academic Pres.
- O'Reilly, C. A. & Chatman, J.** (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Oktik, N.** (2004). *Huzurevinde Yaşam ve Yaşam Kalitesi*. Muğla: Muğla Üniversitesi Basımevi.
- Öneği, M.** (2014). *Otel Örgütlerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi*. Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özaydın, M. M. & Özdemir, Ö.** (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özbek, N.** (1999). 2. Abdülhamit ve Kimsesiz Çocuklar Darülhayr-ı Ali. *Tarih ve Toplum Dergisi*, 1(82), 11-20.
- Özbek, N.** (2002). *Osmanlı İmparatorluğunda Sosyal Devlet*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Özbek, N.** (2006). *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Güvenlik ve Sosyal Politikalar*. İstanbul: İstanbul Emeklilik Gözetim Merkezi Yayınları.
- Özcan, Y.** (2006). *İlköğretim Öğretmenlerin İş Tatminini İle Yöneticileri İçin Algıladıkları Liderlik Davranışları Arasındaki İlişki Düzeyi*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans, Yeditepe Üniversitesi SBE.
- Özdemir, U.** (2000). *Türkiye'de Psikiyatrik Sosyal Hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaa.

- Özger, Y.** (2011). anzimat Sonrası Osmanlı Ordusunda Emeklilik İşlemlerine Daire Yapılan Düzenlemeler ve 1881 Tarihli Tekaüt Kanunnamesinin Tahlili. *Tütkiyat Araştırma Dergisi*, 1(30), 201-237.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç.** (2010). *Örgütsel Davranış* (4. b.). Bursa: Ekin Basım Yayım Dağıtım.
- Özkiraz, A. & Talu, N.** (2008). Sendikaların Doğuşu; Türkiye ve Batı Avrupa Ülkeleri Karşılaştırması. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 1(2), 108-126.
- Öztekin, Z. S.** (2008). *Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma*. Ankara: Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi SBE.
- Petty, G. C., Brewer, E. W. & Brown, B.** (2005). Job Satisfaction Among Employees of A Youth Development Organizational. *Child & Youth Care Forum*, 34(1), 1-92.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A. & Williams, E. S.** (1999). Fairness Perceptions And Trust As Mediators For Transformational And Transactional Leadership: A Two-Sample Study. *Journal of Management*, 25(6), 897-933.
- Poyraz, K. & Kama, B.** (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 143-164.
- Randal, D. M., Fedor, D. B. & Longenecker, C. O.** (1990). The Behavioral Expression of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 10(3), 210-224.
- Randall, D. M. & O'Driscoll, M. P.** (1997). Affective Versus Calculative Commitment: Human Resource Implications. *The Journal of Social Psychology*, 137(5), 606-617.
- Resmi Gazete.** (2005, 07 13). *03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu*.
- Resmi Gazete.** (2005, 10 09). *İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği*.
- Resmi Gazete.** (2006, 08 16). *Büyükşehir Belediyeleri Özürlü Hizmet Birimleri Yönetmeliği*.
- Resmi Gazete.** (2007, 04 11). *Belediye Zabıta Yönetmeliği*.
- Resmi Gazete.** (2009, 10 08). *Kent Konseyi Yönetmeliği*.

- Robbins, S. P. & Judge, T.** (2013). *Organizational Behavior*. (İ. Erdem, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- Sabuncuoğlu, Z.** (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Samir, A.** (1993). *Kaos İmparatorluğu Yeni Kapitalist Küreselleşme*. (I. Soner, Çev.) İstanbul: Kaynak Yayınları.
- Sarı, S.** (2011). *Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Tatminu Arasındaki İlişkiler (Bankacılık Sektörü Antalya Örneği)*. Aydın: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi SBE.
- Sayan, İ. Ö.** (t.y). Türkiye’de İdari Sistem ve Örgütlenme. 1-18. 03 28, 2019 tarihinde https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=a4fd2244-a04a-0eaa-9547-92e52e4fac36&groupId=252038 adresinden alındı
- Saygun, M., Çakmak, A. & Köse, K.** (2004). Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin Mesleki İş Doyumu. *T Klin J Med Sci*, 24 (1), 219-229.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N.** (1994). *Managing Organization Behavior* (Firth b.). New York: John Willey&Sons.
- Serdar, A. B.** (2012). Sosyal Politika Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Türkiye’de Sosyal Politika. A. Tokol, & Y. Alper içinde, *Sosyal Politika* (s. 19-21). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Serozan, R.** (2000). *Çocuk Hukuku*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sevimli, F. & İşcan, Ö. F.** (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.
- Sharma, J. P. & Bajpai, N.** (2010). Organizational Commitment and Its Impact on Job Satisfaction of Employees:A Comperative Study in Public and Private Sector in India. *International Bulletin of Business Administration*, 9(1), 7-19.
- Sheafor, B. W. & Horejsi, C.** (2014). *Techniques and Quidelines For Social Work*. (A. Bilgen, Çev.) Ankara: Nika Yayıncılık.
- Sığrı, Ü. & Basım, N.** (2006). İş Görenlerin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 130-154.
- Solmuş, T.** (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu (SHCEK).** (2019, 03 28). Hizmetler: www.shcek.gov.tr/hizmetler adresinden alındı

- Şahin, A.** (2003). Yöneticilerin iş Tatmini ve Memnuniyeti. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(5), 137-157.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. & Çelik, A.** (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış* (2. b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- T.C. Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu.** (2019, 03 28). Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler : <http://www.shcek.gov.tr> adresinden alındı
- Talas, C.** (1992). *Türkiye'nin Açıklamalı Sosyal Politika Tarihi*. Ankara: Bilgi Yayınları.
- Taş, Ö.** (2012). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Özel Bir Hastane Örneği*. Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Taşçı, F.** (2007). *1980 Sonrası Türkiye'de Sosyal Yardımların Analizi*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans, İstanbul Üniversitesi SBE.
- Taşgın, N. Ş. & Özel, H.** (2011). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 175-190.
- Tekingündüz, S.** (2012). *Örgütsel Bağlılıkları Üzerinde Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması*. Ankara: Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi SBE.
- Telman, N. & Ünsal, P.** (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tepe, A.** (2004). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Tikici, M. & Deniz, M.** (2004). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tokol, A.** (2012). Türkiye'de Sosyal Politika. Y. Alper, & A. Tokol içinde, *Sosyal Politika* (s. 28). Bursa: Dora Yayınları.
- Tomanbay, İ.** (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Topaloğlu, M. & Sökmen, A.** (2001). Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 34-44.

- Toprak, Z.** (t.y). Türkiye’de Yerel Yönetimler - Yapılanma - Merkez - Yerel Yönetim İlişkileri. 03 2019, 2019 tarihinde <http://kisi.deu.edu.tr/zerrin.toprak/TURKIYE%27DE%20YEREL%20YONETIMLER%20YAPILANMA.pdf> adresinden alındı
- Tor, S. S.** (2011). *Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama*. Karaman: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mehmetbey Üniversitesi SBE.
- Tuna, O. & Yalçıntaş, N.** (1994). *Sosyal Siyaset*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Türk, M. S.** (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM). (2019, 03 28). Çocuk Esirgeme Kurumunun Kuruluşuna İlişkin: https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/genel_kurul.cl_getir?pEid=4066 adresinden alındı
- Türkiye’de Sosyal Değişme ve Sosyal Hizmetler.** (1968). *III. Milli Sosyal Hizmetler Konferansı*. Ankara: Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınlar.
- Ulusoy, A. D.** (1998). Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.
- Umutlu, F.** (2017). *Hemşirelerde Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversite Hastanesi Örneği*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi SBE.
- Ülman, B.** (2001). *Küreselleşme ve Ulus-Devlet*. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Merkezi Yayınları.
- Ünal, V.** (2012). Osmanlının Son Dönemlerinde Korunmaya Muhtaç Çocuklar İçin Kurulan Sosyal Hizmet Kuruluşları. *Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 36(2), 1-27.
- Yalçın, A. & İplik, F. N.** (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.
- Yaylı, H.** (2012). “Türk Belediye Sisteminde Personelin Yönetime Katılması Üzerine Bir Araştırma. *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 9(35), 61-80.
- Yedi yıldız, B.** (1982). Müesseseler- Toplum Münasebetleri Çerçevesinde XVIII. Asır Türk Toplumunu ve Vakıf Müessesesi. *Vakıflar Dergisi*, 1(15), 25-53.

- Yelboğa, A.** (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 2-18.
- Yüksel, B.** (2017). Çalışma İlişkilerine Yönelik İlk Düzenleme: Dilaver Paşa Nizamnamesi ve Çalışma Hayatına Etkileri. *İş ve Hayat Dergisi*, 1(6), 155-178.
- Zangaro, G. A.** (2001). Organizational Commitment : A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 36(2), 14-22.
- Zastrow, C.** (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. (A. Aykara, Çev.) Ankara: Nika Yayınları.

EKLER

EK A: Anket Örneği

EK B: Etik Onay Belgesi

EK A: Anket Örneği

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, ‘‘Sosyal Hizmetler alışanlarında Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumu: Belediye alışanları Üzerinde Bir Uygulama’’ konusuna yönelik olarak yürütölen bir araştırmanın veri toplama aracı olarak geliştirilmiştir. Anket formu aracılılığıyla toplanacak veriler tümüyle bilimsel amaçlarla kullanılacak olup isminizi yazmanıza gerek yoktur. Anket formundaki ifadeleri yanıtlarken göstereceğiniz duyarlılık araştırmada toplanan verilerin sağlıklı olmasını sağlayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi M. Adil SALEPIOĞLU

Abdiqani Ali HİRSİ

Tez Danışmanı

Tezi Hazırlayan

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz:

Erkek Kadın

2. Medeni Durumunuz:

Evli Bekar

3. Yaşınız:

18-25 arası 26-35 arası 36-45 arası 46 ve üzeri

4. Eğitim Durumunuz:

İlkokul Ortaöğrenim Lise ve dengi okul Lisans Lisansüstü

5. Aylık Geliriniz:

1500-2000 TL 2001-3000 TL 3001-4000 TL 4001 TL ve üzeri

6. Bu Kurumdaki alışma Süreniz:

1 yıl ve altı 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

7. Kurumdaki Pozisyonunuz:

.....(Lütfen Belirtiniz?)

8. Kurumdaki Kadro Durumunuz:

Memur Sözleşmeli Personel

9. Kurumdaki Çalışma Şekliniz:

Normal (8:30-17:00) Vardiyalı Düzensiz

Aşağıdaki tabloda sosyal hizmetlerde çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz (X şeklinde işaretleme yapabilirsiniz). (5=Kesinlikle Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 2=Katılmıyorum, 1=Kesinlikle Katılmıyorum)

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ	5	4	3	2	1
1. Kariyerime çalıştığım kurumda devam etmek beni mutlu eder.					
2. Çalıştığım kurum dışındaki insanlarla çalıştığım kurum hakkında konuşmak beni mutlu eder.					
3. Kurumumun sorunlarını içselleştirip kendi problemim gibi kabul ediyorum.					
4. Kuruma bağlılığım başka bir kurumda da aynı şekilde olabilir.					
5. Kurumumda kendimi “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.					
6. Kurumuma karşı bir “bağ” hissetmiyorum.					
7. Çalıştığım yerin gözümde özel bir yeri vardır.					
8. Çalıştığım kuruma karşı bağlılık hissetmiyorum.					
9. Başka bir yerde iş bulmadan bu kurumdan ayrılmak beni korkutur.					
10. İstesem bile bu kurumdan şu anda ayrılmak benim için çok zor olur.					
11. Çalıştığım yerden ayrılmam sonucu hayatımdaki pek çok şey olumsuzlaşır.					
12. Çalıştığım yerden ayrılmam benim için çok büyük sorun teşkil etmez.					

13. Çalıştığım yerdeki devamlılığım istekten çok zorunluluktur.					
14. Çalıştığım yerden ayrılmayı düşündürecek seçenekler mevcut değil.					
15. Çalıştığım yerde devam etmemin sebeplerinden biri de iş alternatiflerinin olmamasıdır.					
16. Kurumumda çalışmaya devam etmemin sebeplerinden biri de başka bir yerde bu olanaklara sahip olamayacak olmamdır.					
17. Son zamanlarda insanların çok sık iş değiştirdiğini düşünüyorum.					
18. Bir insanın çalıştığı kuruma daima sadık kalması gerektiğine inanmıyorum.					
19. Bir insanın kurumdan kuruma sürekli iş değiştirmesini etik bulmuyorum.					
20. Çalıştığım kurumda çalışmaya devam etmemin sebeplerinden biri de sadakatim ve ahlaki açıdan zorunluluk hissetmemdir.					
21. Başka bir kurumdan teklif alsam dahi çalıştığım kurumdan ayrılmayı doğru bulmazdım.					
22. Bana çalıştığım kuruma sadık olmamın değerli bir şey olduğu öğretildi.					
23. İş hayatlarının büyük bir kısmını aynı şirkette çalışarak geçiren insanlar için her şey daha kolaydır.					
24. Bana göre sürekli aynı yerde çalışıp “kurumun adamı” olmak anlamsız bir şey.					

Aşağıdaki tabloda sosyal hizmetlerde çalışanların iş tatmin düzeylerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz (X şeklinde işaretleme yapabilirsiniz). (5=Kesinlikle Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 2=Katılmıyorum, 1=Kesinlikle Katılmıyorum)

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	5	4	3	2	1
1. Beni her zaman memnun eder.					
2. Bana tek başıma çalışma olanağı verir.					
3. Bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermektedir.					
4. Bana toplumda saygın bir kişi olma şansı vermektedir.					
5. Yöneticilerimin idare tarzından memnunum.					
6. Yöneticilerim karar verme konusunda yeteneklidir.					
7. İşimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yaparım.					
8. Bana sabit bir iş olanağı sağlar.					
9. İşimde, başkaları için bir şeyler yapabilme imkanım vardır.					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme hakkına sahibim.					
11. Bana kendi yeteneklerimi kullanma şansı vermektedir.					
12. İş ile ilgili kararlarım uygulamaya konmaktadır.					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret yeterlidir.					
14. İşimde, terfi olanağım vardır.					
15. İşimde, kararlarımı uygulama konusunda özgürüm.					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım vardır.					
17. Çalışma şartlarından memnunum.					

18. Çalışma arkadaşlarım birbirleri ile iyi anlaşmaktadırlar.					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilirim.					
20. Yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyarım.					

Anketimize katılım gösterdiğiniz için teşekkür ederiz.

EK B: Etik Onay Belgesi



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-044
Konu : ABDIQANI ALI HIRSI'nın Etik Onayı
Hk.

Sayın ABDIQANI ALI HIRSI

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 22.04.2019 tarihli ve 2019/06 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmzalıdır
Dr.Öğr.Üyesi Hüseyin KAZAN
Müdür V.

22/08/2019 Enstitü Sekreteri

NESLİHAN KUBAL

Evrakı Doğrulamak İçin : <https://evrakdogrula.aydin.edu.tr/enVision.Dogrula/BelgeDogrulama.aspx?V=BE8A357CH>

Adres:Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL
Telefon:444 1 428
Elektronik Ağ:http://www.aydin.edu.tr/

Bilgi için: NESLİHAN KUBAL
Unvanı: Enstitü Sekreteri



ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad : Abdiqani Ali HİRSİ
Doğum Tarihi ve Yeri : 01-07-1993, Mogadişu
E-posta : abdikani54@gmail.com



Öğrenim Durumu:

Lisans : 2016 19 Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi
Yüksek Lisans : 2019 İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İnsan Kaynakları Yönetimi Programı