

**T.C.  
YALOVA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE'DE SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA ÇALIŞANLARIN  
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNLERİ: DARÜLACEZE  
BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
Cansu ALAYVAZ**

**Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET  
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Bedrettin KESGİN**

**AĞUSTOS 2018**



**T.C.**  
**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE'DE SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL  
BAĞLILIK VE İŞ TATMİNLERİ: DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**Cansu ALAYVAZ (167203011)**

**Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET**  
**Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET**

**Bu tez 02/08/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.**

	<b>Adı SOYADI</b>	<b>Kanaati</b>			<b>İmza</b>
<b>Jüri Başkanı</b> <i>(Danışman)</i>	Doç. Dr. Bedrettin KESGİN	<input type="checkbox"/> Kabul	<input type="checkbox"/> Düzeltilme	<input type="checkbox"/> Ret	
<b>Jüri Üyesi</b>	Prof. Dr. Ali Rıza ABAY	<input type="checkbox"/> Kabul	<input type="checkbox"/> Düzeltilme	<input type="checkbox"/> Ret	
<b>Jüri Üyesi</b>	Dr. Öğr. Üyesi Enver Sinan MALKOÇ	<input type="checkbox"/> Kabul	<input type="checkbox"/> Düzeltilme	<input type="checkbox"/> Ret	



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU**  
**BEYAN BELGESİ**

**Tez Başlığı:** Türkiye'de Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminleri: Darülaceze Başkanlığı Örneği

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam 71 sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve 23/07/2018 tarihinde aşağıda ismi yazılı öğretim üyesi tarafından şahsıma iletilen Turnitin intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı %11'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç,
2. Alıntılar dâhil,
3. 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Bu bilgiler doğrultusunda tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İmza

Adı SOYADI : Cansu ALAYVAZ  
Öğrenci Numarası : 167203011  
Ana Bilim Dalı : Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı  
Programı : Sosyal Hizmet  
Türü : ( ) Proje ( X ) Yüksek Lisans Tezi ( ) Doktora

Danışman  
Doç. Dr. Bedrettin KESGİN

## ÖNSÖZ

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramları örgütlerin devamlılığı açısından üzerinde önemle durulan kavramlardır. Çalışanların hizmet sağladıkları örgüte bağlılıkları ve yaptıkları işten edindikleri tatmin, işe bakış ve iş yaşamındaki motivasyonlarını, insan ilişkilerini, hizmet sağladıkları ve sorumlu oldukları bireylere karşı eylemlerini de etkileyen faktörlerdendir. Bu durumun sosyal hizmet kurumlarıyla ilişkilendirilmesi, sosyal hizmetin hedef kitlesinde bulunan dezavantajlı grupların aldıkları hizmetin sürdürülebilirliği ve verimliliği açısından önem kazanmıştır.

Çalışmada Darülaceze Başkanlığı çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeyleri incelenmiştir.

Çalışmamda desteğini esirgemeyen tez danışmanım, değerli Hocam Doç. Dr. Bedrettin KESGİN'e; anket sürecine katılımlarıyla desteklerini sunan tüm Darülaceze Başkanlığı çalışanlarına; tez sürecim boyunca tüm soru ve sorunlarımı çözüm bulan abim Ersin ALAYVAZ'a, aileme sonsuz teşekkürlerimi sunar, çalışmamı rahmet ve saygıyla andığım babaannem Şirin ALAYVAZ'a atfederim.

**Cansu ALAYVAZ**

**23/07/2018**

## İÇİNDEKİLER

BEYAN.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
TABLolar .....	v
ŞEKİLLER .....	vi
KISALTMALAR.....	vii
ÖZET.....	viii
SUMMARY.....	ix
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM: SOSYAL HİZMET, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK, İŞ TATMİNİ KAVRAMLARI VE DARÜLACEZE

1.1.Kavramsal Çerçeve	
1.1.1.Sosyal Hizmetin Tanımı .....	6
1.1.2.Sosyal Hizmetin Konusu ve Amacı .....	7
1.1.3.Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi .....	8
1.1.3.1. Sosyal Hizmetin Dünya'daki Gelişimi .....	9
1.1.3.2. Sosyal Hizmetin Türkiye'deki Gelişimi .....	10
1.1.4.Sosyal Hizmet Uygulamaları .....	14
1.1.4.1 Sosyal Hizmet ve Yaşlı .....	15
1.1.4.2 Sosyal Hizmet ve Engelli .....	17
1.1.4.3 Sosyal Hizmet ve Çocuk .....	20
1.2.Örgütsel Bağlılık .....	22
1.2.1.Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi .....	22
1.2.2.Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler .....	25
1.2.2.1.Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler .....	25
1.2.2.2.Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler .....	27
1.2.3.Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması .....	28
1.2.3.1.Tutumusal Bağlılık Yaklaşımı .....	29
1.2.3.1.1.Kanter'in Yaklaşımı .....	29
1.2.3.1.2.Etzioni'nin Yaklaşımı .....	30
1.2.3.1.3.O'Reilly ve Chatman'ın Yaklaşımı .....	31
1.2.3.1.4.Penley ve Gould'un Yaklaşımı .....	31
1.2.3.1.5.Allen ve Meyer'in Yaklaşımı .....	33
1.2.3.2.Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları .....	34
1.2.3.2.1.Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı .....	36
1.2.3.2.2.Salancik'in Yaklaşımı .....	37
1.2.3.3.Çoklu Bağlılık Yaklaşımı .....	37
1.3.İş Tatmini .....	39
1.3.1.İş Tatmini Kavramı ve Önemi .....	39
1.3.2.İş Tatmini İle İlgili Teoriler .....	40
1.3.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi .....	41

1.3.2.2.Herzberg'in Çift Faktör Teorisi .....	42
1.3.2.3.Alderfer'in ERG Yaklaşımı .....	43
1.3.2.4.D. McClelland'ın Başarım İhtiyacı Kuramı .....	44
1.3.2.5.Vroom'un Beklenti Teorisi .....	44
1.3.2.6.Adams'ın Eşitlik Kuramı .....	45
1.3.2.7.Edwin Locke'ın Bireysel Amaç ve Başarı Kuramı.....	45
1.3.3.İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	45
1.3.3.1.Bireysel Faktörler.....	46
1.3.3.1.1.Yaş.....	46
1.3.3.1.2.Cinsiyet .....	46
1.3.3.1.3.Eğitim Düzeyi .....	47
1.3.3.1.4.Kıdem.....	47
1.3.3.1.5.Medeni Durum .....	47
1.3.3.1.6.Kişilik.....	47
1.3.3.2.Örgütsel Faktörler .....	47
1.3.3.2.1.Ücret .....	47
1.3.3.2.2.Terfi.....	48
1.3.3.2.3.Takdir Edilme.....	48
1.3.3.2.4.Arkadaşlık Ortamı.....	48
1.3.3.2.5.İş Ortamı.....	48
1.3.3.2.6.Yönetim Tarzı .....	48
1.3.3.2.7.İletişim.....	49
1.3.3.2.8.Çalışma Koşulları.....	49
1.3.3.2.9.Güvenlik.....	49
1.4.İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Örgütsel Vadandaşlık Davranışı.....	49
1.5.Darülaceze.....	50
1.5.1.Darülaceze Başkanlığı Tarihçesi ve Bugünü .....	50
1.5.2.Darülaceze Başkanlığı'nda Sunulan Hizmetler.....	52
<b>İKİNCİ BÖLÜM: DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI'NDA BİR UYGULAMA</b>	
2.1. Araştırmanın Yöntemi.....	55
2.2. Evren ve Örneklem.....	56
2.3. Veri Toplama Aracı.....	56
2.4. Verilerin Analizi ve Bulgular .....	57
2.4.1. Demografik Bulgular .....	58
2.4.2. Tanımlayıcı İstatistikler .....	58
2.4.3. Korelasyon Analizi .....	59
2.4.4. Bağımsız Örnekler T Testi.....	59
2.4.5. Anova Analizleri.....	62
2.4.6. Görüşme Bulguları ve Anket Sonuçları ile Değerlendirilmesi.....	69
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>73</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>77</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>90</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>104</b>



## TABLÖLAR

<b>Tablo 1.</b> Toplam Nüfus ve Yaş Dağılımı .....	16
<b>Tablo 2.</b> Bağlılık Düzeylerinin Olası Sonuçları .....	38
<b>Tablo 3.</b> Maslow, Herzberg ve Alderfer Modellerinin Karşılaştırılması .....	43
<b>Tablo 4.</b> Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi .....	57
<b>Tablo 5.</b> İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi .....	57
<b>Tablo 6.</b> Tanımlayıcı İstatistikler.....	58
<b>Tablo 7.</b> H1 Hipotezine İlişkin Korelasyon Analizi .....	59
<b>Tablo 8.</b> Cinsiyete Göre Grup İstatistikleri .....	60
<b>Tablo 9.</b> H2 ve H3 Hipotezlerine İlişkin T Testi.....	60
<b>Tablo 10.</b> Mesai Düzeni Grup İstatistikleri .....	61
<b>Tablo 11.</b> H10 ve H11 Hipotezlerine İlişkin T Testi.....	61
<b>Tablo 12.</b> Kurumda Çalışma Süresine Göre Grup İstatistikleri .....	62
<b>Tablo 13.</b> Varyansların Homojenliği .....	63
<b>Tablo 14.</b> H4 ve H5 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi.....	63
<b>Tablo 15.</b> Eğitim Seviyesine Göre Grup İstatistikleri .....	64
<b>Tablo 16.</b> Varyansların Homojenliği .....	64
<b>Tablo 17.</b> H6 ve H7 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi.....	64
<b>Tablo 18.</b> Gelir Durumuna Göre Grup İstatistikleri .....	65
<b>Tablo 19.</b> Varyansların Homojenliği .....	66
<b>Tablo 20.</b> H8 ve H9 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi.....	66
<b>Tablo 21.</b> H9 Hipotezine İlişkin Post Hoc Analizleri.....	66
<b>Tablo 22.</b> Pozisyonlara Göre Grup İstatistikleri.....	67
<b>Tablo 23.</b> Varyansların Homojenliği .....	68
<b>Tablo 24.</b> H12 ve H13 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi.....	68
<b>Tablo 25.</b> Hipotez Test Sonuçları .....	69

## ŞEKİLLER

Şekil 1. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması.....	29
Şekil 2. Allen ve Meyer'e Göre Örgütsel Bağlılığın Üç Boyutu.....	33
Şekil 3. Tutumsal Bakış Açısı.....	35
Şekil 4. Becker'e Göre Yan Bahis Kaynakları.....	36
Şekil 5. Örgütsel Bağlılığın Etki Alanı.....	38
Şekil 6. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	41
Şekil 7. Genel Araştırma Modeli.....	55



## KISALTMALAR

<b>ASPB</b>	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
<b>OECD</b>	: Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Teşkilatı
<b>ÖVD</b>	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
<b>ÖZİDA</b>	: Türkiye Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
<b>SHÇEK</b>	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu
<b>vb.</b>	: ve benzeri
<b>yy.</b>	: Yüzyıl



## Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

<b>Tezin Başlığı:</b> Türkiye'de Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminleri: Darülaceze Başkanlığı Örneği	
<b>Tezin Yazarı:</b> Cansu ALAYVAZ	<b>Danışman:</b> Doç. Dr. Bedrettin KESGİN
<b>Kabul Tarihi:</b> 2/08/2018	<b>Sayfa Sayısı:</b> ix(ön kısım)+ 89(tez)+ (ekler)
<b>Anabilim Dalı:</b> Sosyal Hizmet	<b>Bilim Dalı:</b> Sosyal Hizmet
<p>Günümüz iş hayatında örgütsel bağlılık ve iş tatmini önemle üzerinde durulan konulardandır. Çalışanların örgütlerine olumlu ve güçlü duygular beslediği örgütsel bağlılık, örgütlerin devamlılığı ve güçlenmesi açısından önemlidir. Örgütsel bağlılık terimi, örgütün bütününe yönelik çok geniş bir kavram iken iş tatmini terimi, daha dar anlamda olup bireyin işi ile alakalı duygusal tepkisini içermektedir. İş tatmininin artması örgütün büyümesi, başarı ve istikrarını etkilemekte; çalışanın da performansının yüksek olması işinden memnun olmasını gerektirmektedir.</p> <p>Sosyal hizmetin ortaya çıkışı, toplumdaki tüm bireylerin eldeki imkanlar ve fırsatlardan eşit derecede faydalanması temelidir. Sosyal hizmetin amacı, soyut ve genel ifadelerle belirlenmiş olup dengesizlikleri ortadan kaldırmayı hedefler. Temel hedef grubu, toplumda diğer bireylere göre dezavantajlı konumda bulunanlardır.</p> <p>Çalışmanın temel amacı sosyal hizmet alanında hizmet sunan farklı iş ve meslek gruplarından çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin incelenmesidir. Çalışanların hizmet sağladıkları kuruma bağlılıkları ve yaptıkları işten aldıkları tatmin, bir anlamda çalışanların işe bakış ve iş yaşamlarındaki motivasyonlarını ve hizmet sundukları gruplara yaklaşımlarını olumlu/olumsuz olarak etkilemektedir.</p> <p>Çalışma, örgütsel bağlılık ve iş tatmini çerçevesinde Türkiye'deki en eski sosyal hizmet kurumlarından olan Darülaceze Başkanlığı'nda gerçekleştirilmiştir. Kurumun tercih edilme amacı, sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren bir kurum olması ve aynı ayda üç farklı dezavantajlı gruba (yaşlı, engelli ve çocuk) hizmet sunuyor olmasıdır. Bu kurumda çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin incelenmesi, buradan hizmet alan yaşlı, engelli ve çocukların da aldıkları hizmetin etkinliğini ve kalitesini etkileyen önemli bir unsur olarak görülmektedir.</p> <p>Araştırmada nicel ve nitel analiz yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Örgütsel bağlılığın iş tatminine etkisini ölçmek amacıyla toplam 158 anket uygulanarak veriler toplanmış ve SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara ve sunulan önerilere ilişkin bir nitel araştırma yöntemi olan yarı yapılandırılmış mülakat aracılığıyla görüşmeler alınmıştır. Nicel veri analizi kısmında korelasyon analizi, t-testi analizi ve anova analizi kullanılmıştır. Anketin ilk bölümü demografik sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümü Allen ve Meyer (1990) tarafından literatüre kazandırılan, geçerliliği ve güvenilirliği yerli ve yabancı araştırmacılar tarafından test edilmiş "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmıştır. Üçüncü bölümde akademik değeri yüksek bir ölçek olan "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan analizlerde örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında bir ilişki olduğu, örgütsel bağlılık ve iş tatmini seviyesinin yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca kurumda çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin cinsiyet ve vardiyalı çalışma sistemine göre farklılık gösterdiği ancak kurumda çalışılan süreye göre bir farklılık göstermediği sonuçları elde edilmiştir.</p>	
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Sosyal Hizmet, Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini	

<b>Title of the Thesis:</b> Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in the Social Services Agency in Turkey: Case of Darülaceze Presidency	
<b>Author :</b> Cansu ALAYVAZ	<b>Supervisor:</b> Doç. Dr. Bedrettin KESGİN
<b>Date:</b> 2/08/2018	<b>Number of Pages:</b> ix(pre text)+ 89(thesis)+ adds
<b>Department:</b> Institute of Socia Sciences	<b>Subfield:</b> Social Work
<p>In today's business life, organizational commitment and job satisfaction are important issues. The organizational commitment to employees' positive and strong emotions is important in terms of continuity and empowerment of organizations. While organizational commitment is a broad concept for the organization as a whole, job satisfaction is narrower and involves the emotional reaction of the individual to work. The increase in job satisfaction affects the growth of the organization, its success and its stability; The employee also needs to be satisfied with the job of having high performance. The emergence of social service is based on the benefit of all the individuals in society at equal opportunities and opportunities. The purpose of social service is to define abstract and general expressions and to remove imbalances from the middle. The main target group is found in the community in a disadvantageous position compared to other individuals. The main purpose of the study is to examine the organizational commitment and job satisfaction of employees from different business and professional groups that provide services in the field of social services. Employees' loyalty to the organization they serve and their satisfaction from the work they are doing affects positively / negatively the employees' attitudes toward work and their motivations for work life and their approach to the groups they serve. The study was conducted in the Department Hospice is one of the oldest social service organization in Turkey within the framework of organizational commitment and job satisfaction. The institution is intended to be an institution operating in the field of social services and offering three different disadvantaged groups (elderly, disabled and children) in the same month. The examination of the organizational commitment and job satisfaction of the employees in this institution is seen as an important factor affecting the efficiency and quality of the service they receive from elderly, disabled and children who are serving here. Quantitative and qualitative analysis methods were used together in the study. In order to measure the effect of organizational commitment on job satisfaction, a total of 158 questionnaires were administered and data were collected and analyzed by SPSS program. Negotiations were obtained through the semi-structured interview, which is a qualitative research method on the findings and the proposed proposal. In the quantitative data analysis part, correlation analysis, t-test analysis and anova analysis were used. The first part of the questionnaire consists of demographic questions. The second part was the "Organizational Commitment Scale", which was credited to the literature by Allen and Meyer (1990) and tested by domestic and foreign researchers for validity and reliability. In the third part, "Minnesota Job Satisfaction Scale", which is a high academic scale, was used. In the analysis made within the scope of the research, it is seen that there is a relation between organizational commitment and job satisfaction, organizational commitment and job satisfaction level is high. It was also found that the organizational commitment and job satisfaction of the employees in the institution differ according to the gender and the shift work system but do not show any difference according to the working time in the institution.</p>	
<b>Key Words:</b> Social Work, Organizational Commitment, Job Satisfaction	



## GİRİŞ

Günümüz çalışma yaşamında örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramlarının önemle üzerinde durulan konular arasında olduğu bilinmekle birlikte bu kavramların, çalışanlar üzerinde sosyal ve psikolojik etkilerinin olduğu düşünülmektedir. Bahsedilen konular üzerinde yapılan araştırmalar çalışanların iş yaşamındaki verimliliğinin artırılmasına yönelik veriler elde edilmesi açısından önem kazanmıştır.

Günümüz modern toplumlarında çalışma yaşamı, bireylerin hayatlarının önemli bir alanını oluşturmaktadır. Çalışan birey bir taraftan sosyal ve ekonomik güçlüklerle mücadele edip içinde bulunduğu sosyal çevrenin olumsuzluklarını gidermeye çalışırken diğer yandan da yaşamının büyük bir kısmını kapsayan iş yaşantısında hem bedensel hem de ruhsal açıdan bir iyilik halini yakalamaya çalışmaktadır. Bu iyilik halini sağlama noktasında önem kazanan iki kavram; örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramlarını işaret etmektedir.

Örgütlerin devamlılıklarını sağlamaları, çalışanlarının mevcut kapasitelerini işlerine aktarmalarıyla yakından bağlantılıdır. Çalışanların işlerini gerçekleştirmek için gösterdikleri emek ve yetenekleri, örgütlerin devamlılığı için salt yeterlilikler değildir. Çalışanlarının örgütlerine olumlu ve güçlü duygular geliştirmesi örgütlerin devamlılığı ve güçlenmesi açısından önem teşkil etmektedir. Bunun sağlanabilmesi için gerekli olan bilgi ve beceri kadar *çalışma ve iş yaşamına karşı olumlu davranışlar* olarak nitelendirilen örgütsel bağlılığa sahip olmak da önemlidir. Bu doğrultuda değerlendirildiğinde örgüt için örgütsel bağlılık önem kazanan bir kavram olmaktadır (Gül ve Gökçe, 2008).

Alan yazınında iş gören memnuniyeti kavramına karşılık gelen iş tatmini kavramı, genel olarak iş görenlerin çalışma yerlerinden duydukları memnuniyet/hoşnutluk olarak değerlendirilmektedir. Bir başka tanımlamada iş tatmini çalışanın işine karşı duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizliği ifade etmektedir. İş tatmininin bir başka ifadesi *işin farklı yönlerine karşı alınan tutumların toplamı ve sonuçların bekleneni ne derecede karşıladığı* ile ilgilidir (Türkoğlu, 2011: 22-24).

Sosyal hizmet, uygulamalı bir bilim olarak en temelde sosyal adaletin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaları ifade etmektedir. Sosyal hizmet, bireyi içinde bulunduğu çevre ile değerlendirerek sorunların çözümünde yalnızca bireyin iyilik halinin sağlanması değil bireyin ilişki içinde olduğu çevresinden kaynaklanan sorunların da çözüme kavuşturulmasına ilişkin çalışmayı içermektedir. Uygulama alanı olarak üç boyutlu bir çalışmayı içermektedir. Birinci olarak, bireyin üyesi olduğu toplumda değişim ve sosyal adaletin sağlanmasını içeren makro boyutu ifade etmektedir. İkinci olarak, bireyin dahil olduğu küçük gruplarla ilişkisini ifade eden mezo boyutta aile, sosyal çevre gibi ilişkilerdeki sorunların çözümüne yönelik uygulamalardır. Son olarak bireyin kendisinden kaynaklı sorunların çözümünde bireyin yeterlilikleri ve baş etme kapasitesini artırarak sorunların çözümünü mikro düzeyde gerçekleştirmektedir.

Temel amacı sorun çözme olan sosyal hizmetin farklı uygulama alanlarının olduğu bilinmektedir. Değişen toplum yapısında sosyal hizmete duyulan ihtiyacın gün geçtikçe artmaktadır. Bireyin yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik hizmet sunmayı hedefleyen sosyal

hizmet uygulamaları, öncelikli olarak sorunun ortaya çıkmasını önlemede *önleyici*, *koruyucu* ve sorunun ortadan kaldırılmasında *rehabilitate edici* hizmetler gerçekleştirmektedir.

Koruyucu, önleyici, rehabilitate edici hizmetlerin sunulduğu gruplar, toplumda dezavantajlı durumda olan yaşlı, engelli, çocuk, kadın, yoksul gibi biyo-psiko-sosyal ve ekonomik yönden yoksunluk içerisinde olan grupları ifade etmektedir.

Sosyal hizmet kurumlarının temel amacı korunma, bakım ve desteğe ihtiyaç duyan bireylere yönelik olarak sosyal hizmet uygulama gayesiyle kurulmuş yapılardır. Bu kurumların amacı, hedef grubundaki bireylere sunulacak hizmetin kaliteli ve etkili gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Bunu sağlamak için en etkili kaynak ise insan gücü yani çalışan personellerdir. Sosyal hizmet kurumlarında korunma ve bakım hizmeti alan bireylerin aileleri de kurum personelleri olmaktadır (Turhan, 1997: 4).

Bu doğrultuda sosyal hizmet alanında hizmet sunan farklı iş ve meslek grubundaki çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin incelenmesi, çalışanların iş tatminlerinin ya da tatminsizliklerinin örgütsel bağlılıklarıyla ilişkisinin ortaya konulması, verilen hizmetlerin sürdürülebilirliği, etkinliği ve kalitesi açısından önem kazanmaktadır.

Bu noktada çalışmanın hedef grubunda yer alan Darülaceze; yaşlı, engelli ve çocuklara yönelik olarak hizmet sunan köklü bir kurumdur. Darülaceze'nin kurulduğu günden bugüne kadar çok sayıda yaşlı, engelli ve çocuklara hizmet ettiği, Türkiye'de sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlardan en eski ve köklü olan hayır kurumu olma özelliği ile etkin konumunu devam ettirmektedir.

Dezavantajlı gruplara (yaşlı, engelli ve çocuk) yönelik hizmet sunan Darülaceze çalışanlarının sorunlu ve zor bir alana hizmet sunuyor olmaları sebebiyle hizmet kalitesi açısından çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerinin önemli bir değere sahip olduğu düşünülmektedir.

Yaşlı, engelli ve çocuklara hizmet sunan çalışanlar, farklı meslek ve pozisyonda (idareci, sağlık ve sosyal hizmet çalışanları, idari personel ve yardımcı personeller) bulunan çalışanları oluşturmaktadır.

### **Çalışmanın Konusu**

Çalışma birden çok konuyu içinde barındırmaktadır: Öncelikli olarak sosyal hizmetin amacı, kapsamı ve hizmet alanına ilişkin önemli tanımlamalara yer verilmiştir. Bu doğrultuda en temelde sosyal hizmetin ne olduğu ve hangi dezavantajlı gruplara hizmet sunduğu açıklanamaya çalışılmıştır. Diğer yandan örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramları tanımlanarak bu kavramların içeriği ve önemi üzerinde durulmuştur. Çalışmanın uygulama alanını oluşturan Darülaceze müessesesinin kuruluşu, amacı, hizmet sağladığı alanlar belirtilerek kurumun sosyal hizmet alanındaki önemi konu edinilmiştir. Çalışmanın Darülaceze çalışanları üzerinde yapılmasının en önemli nedeni; tek bir dezavantajlı gruba hizmet sunmayı sosyal hizmetin en geniş uygulama alanlarına (yaşlı, engelli ve çocuk) hizmet götüren çalışanların zor bir görevi üstlenmiş olmaları temeline dayanmaktadır. Dolayısıyla bahse konu çalışanların iş tatmin düzeyleri ve örgütsel bağlılıkları sunulan hizmetlerin verimliliğinin ölçülmesi açısından önem taşımaktadır.



## **Çalışmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, Darülaceze Başkanlığı'nda çalışan farklı iş ve meslekteki çalışanların (idareci, sağlık ve sosyal hizmet çalışanları, idari personel ve yardımcı hizmetler personelleri) örgütsel bağlılıklarını ve iş tatmin düzeylerini araştırmaktır.

## **Çalışmanın Önemi**

Çalışanların hizmet sağladıkları örgüte bağlılıkları ve yaptıkları işten sağladıkları tatmin, bir bakıma onların işe bakış ve iş yaşamındaki motivasyonlarını, insan ilişkilerini, hizmet sağladıkları ve sorumlu oldukları bireylere karşı eylemlerini olumlu veya olumsuz olarak etkileyen faktörlerdendir.

Darülaceze Başkanlığı'nda farklı alanlarda hizmet sağlayan çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi sunulan hizmetlerin kalitesi açısından önem taşımaktadır. Bu sayede ortaya çıkacak sonuçlara ilişkin sorunların belirlenmesi ve uygun çözüm yollarının üretilmesi, çalışanların motivasyon düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışma ortamının sağlanması, durumla bağlantılı olarak hizmet alan grupların iyilik hallerinin artırılması sağlanmış olabilecektir.

Ortaya çıkacak sonuçların uygulamaya yansıtılması, iş görenlerin örgüte bağlılıklarına ve iş tatmin seviyelerine yansiyacaktır.

Bu alanda Darülaceze Başkanlığı'nda gerçekleştirilen ilk çalışma olması ve bu Kurumda daha önce böyle bir araştırmaya rastlanılmaması sebebiyle elde edilecek bulgular yönetici ve çalışanlar için kaynak oluşturması açısından önem bir yer edinecektir.

## **Hipotezler**

Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet kurumlarında hizmet sunan çalışanların örgütsel bağlılıkları ve iş tatminlerinin analiz edilmesidir. Bu doğrultuda örgütsel bağlılık ve iş tatminini etkileyen faktörler incelenecektir. Darülaceze Başkanlığı çalışanlarının cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, kurumda çalışma süreleri ve pozisyonları gibi faktörlerin örgütsel bağlılık ve iş tatminleri üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Bu bağlamda çalışmanın hipotezi, "Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır." olarak belirlenmiştir. Çalışmanın araştırma kısmında alt hipotezler belirlenerek sonuçlar analiz edilmiştir.

## **Geçmiş Araştırmalar**

Yapılan literatür taramasında örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisini ortaya koyan çok sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Ancak yapılan taramada sosyal hizmet kurumlarındaki çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerine ilişkin bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Turhan (1997) sosyal hizmet kurumlarında çalışan personelin işe özendirme tekniklerine ilişkin yaptığı yüksek lisans tezinde çalışanların motivasyonlarının artmasının hizmet alanların yaşam kalitesinin yükseleceği noktasına vurgu yapmış, çalışmasını belirli bir meslek grubu üzerinde gerçekleştirilmeyip kurum bakımı alanında çalışan farklı iş ve mesleklerdeki çalışanların motivasyon düzeylerini inceleyerek işe özendirme tekniklerini ortaya koymuştur.

Tanğlay (2009) sosyal hizmet uzmanlarının mesleki motivasyon ve iş tatminlerine ilişkin yaptığı yüksek lisans tezinde sosyal hizmet alanında çalışan uzmanlarla anket çalışması gerçekleştirmiştir. Çalışmada örgütsel bağlılık kavramı bulunmamakla birlikte iş tatmini ve motivasyon kavramları çalışılmıştır. Uygulama yalnızca tek bir meslek grubu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Demirer vd. (2010) örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerine yaptığı araştırmasında, örneklem sonuçlarına göre örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli unsurun sorumluluk faktörü olduğunu ortaya koymaktadırlar.

Anis vd. (2011) örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacı ile, Pakistan'da bir ilaç endüstrisini örneklem olarak ele almaktadır. Araştırma sonucuna göre örgütsel bağlılık ve çalışanların iş tatmini arasında güçlü ve olumlu bir korelasyon bulunmaktadır.

Adekola (2012) araştırmada, kamu ve özel üniversiteler arasında örgütsel bağlılık derecesinin farklılık gösterip göstermediğine yoğunlaşmaktadır. Araştırma sonuçları, kamu üniversitelerinin, özel üniversitelere göre daha yüksek oranda örgütsel bağlılığa sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırmaya göre, iş tatmini, örgütsel bağlılığın artmasına ya da azalmasına bağlı olarak artmakta ya da azalmaktadır.

Rusu (2013) örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerine yaptığı araştırmada, iş tatminin yükseldikçe örgütsel bağlılığında aynı oranda yükseldiği ve bu iki faktör arasında kuvvetli bir korelasyon olduğunu ortaya koymaktadır.

Srivastava (2013) özel sektörde 247 orta düzey yönetici üzerinde yapmış olduğu araştırmada, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve güven odaklı denetim (kontrol odağı) arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu araştırma psikolojik alanda araştırma konusu olan kontrol odağı etkenini de göz önüne alması açısından literatürde diğer çalışmalardan farklı bir öneme sahiptir. Kontrol odağı, insanların kendilerine olan inanç ya da şans gibi faktörlerin veya diğer dışsal faktörlerin hayatlarındaki önemli olayları ne ölçüde etkilediğini ifade etmektedir (Srivastava 2013: 161). Araştırmanın bir diğer önemi de, iç kontrol odağı algısı yüksek olan yöneticilerin işlerinden daha memnun olduklarını ve dolayısı ile örgütlerine daha fazla bağlı olduklarını ortaya koymuş olmasıdır (Srivastava 2013: 165). Yine aynı araştırma sonuçlarına göre (Srivastava 2013: 165), iç kontrol odağı yüksek olan yöneticiler, stresli durumları daha etkin bir şekilde ele alabilecek ve buna bağlı olarak daha verimli olacaktır. Yöneticinin kuruluşa duyduğu güvenin, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ortaya konmaktadır. Aynı zamanda güven faktörü, memnun bir çalışanın kuruluşa daha fazla bağlı kalmasına yardımcı olduğu araştırmanın diğer önemli bir sonucudur.

Tnay vd. (2013) üretim endüstrisinde çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyetine ilişkin, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın etkilerini araştırmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, iş doyumunun ücret ve memnuniyet ile ilişkili faktörleriyle, çalışanların işten ayrılma niyeti arasında düşük ve negatif bir korelasyon olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, işten ayrılma niyetinin, organizasyon içindeki çalışanlar arasındaki kazanç hedefiyle arasında bir korelasyon olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Iden (2014) iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine yaptığı master tezinde, konuyu çok kültürlü çalışma alanında ele alarak diğer araştırmalara farklı bir boyut getirmiştir. Araştırma farklı

kültür geçmişine sahip Norveç merkezli işletmelerde, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın farklılık gösterip göstermediği üzerinde durmaktadır. Araştırma sonucuna göre (Iden 2014: 2), bazı klasik belirleyicilerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, Norveç'te çok kültürlü çalışma ortamlarında farklı geçmişlerden gelen işçiler arasında iş tatmini ve örgütsel bağlılık farklılıklarına dair bir sonuca ulaşılamamaktadır.

Yenihan (2014) örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkiye dair bir literatür taraması araştırması ortaya koymaktadır. Yenihan (2014: 176) detaylı literatür incelemesi sonucunda, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide, iş tatminin örgütsel bağlılığı etkileme gücünün daha fazla olduğunu ifade etmektedir.

Ay vd. (2015) örgütsel bağlılığın iş tatminine olan etkisi üzerinde durmaktadır. Araştırma sonucuna göre, normatif bağlılık ve içsel-dışsal tatmin arasında ilişki bulunmaktadır. Bunun dışında araştırmada, örgütsel bağlılık boyutlarının iş tatmini üzerinde önemli derecede etkisi olduğu ortaya konmaktadır.

Hoş ve Oksay (2015) örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik, hemşireler üzerinde bir araştırma ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, içsel tatmin ve dışsal tatmin boyutlarının örgütsel bağlılık ile arasında pozitif ve önemli bir ilişkili olduğu görülmektedir.

Valaei ve Rezaei (2016), Spector'un dokuz iş doyumu faktörü (denetim, işin doğası, iletişim, ödüller, ortak çalışan, parasal haklar, ödeme, terfi ve çalışma usulleri) ve örgütsel bağlılık yapıları arasındaki yapısal ilişkiyi incelemektedir. Araştırmanın sonuçları ödeme, terfi, parasal haklar, iş arkadaşlığı, iletişim, işleyiş prosedürleri ve işin niteliğinin duygusal bağlılık ile pozitif korelasyonlu olduğunu göstermektedir. Bunun dışında, ödeme, terfi, parasal haklar, denetleme, ödüller, çalışma usulleri ve işin niteliği normatif bağlılık ile pozitif bir korelasyona sahiptir. Araştırma örgüt bağlılığına kategorik olarak yaklaşması açısından diğer çalışmalardan ayrılmaktadır.

Keleş (2016) iş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin doktora tezinde, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışanların işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılıkları arasında zayıf yönlü ve negatif bir ilişki olduğu görülmektedir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.1. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde çalışmanın konusuna ilişkin ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiştir.

#### 1.1.1. Sosyal Hizmetin Tanımı

Sosyal hizmet tanımı ele alındığında tek ve sade bir tanımlamanın olmadığı görülmektedir. Sosyal hizmet temelinde politik bir varoluşa sahip olması sebebiyle nasıl tanımlanabileceği ve kavramlaştırılacağı üzerinde tartışılmakta iken standart bir tanımlamanın yapılması beklenmemelidir (Thompson, 2013: 35).

Sosyal hizmet tanımlandığında genellikle, çıkar amacı güdülmeksizin bir kişi, kurum veya kuruluşun bir başka kişi için yapmış olduğu sosyal yönlü yardımları ve desteği içermektedir (Koşar, 1992). Sosyal hizmet, dayanışma temelinde bir yardım etmeyi ifade eden meslektir. Sosyal kelimesinden de anlaşıldığı gibi hedef grubunu toplum oluşturur ve bu hedefe bilimsel yöntem ve araçlarla insanlara ulaşmayı ve hizmet sunmayı amaç edinir (Duyan, 2016: 8). Benzer olarak; sosyal hizmet, eldeki imkanlar düzeyinde birey, aile ve gruplara sosyal, psikolojik ve fiziki olarak refah seviyesine ulaşabilmeleri için yapılan yardımlardır (Friedlander, 1965: 6).

Sosyal hizmet, bir meslek ve uygulamaya yönelik olması, toplumsal değişim ve gelişmeyi hedefleyerek bireyin kendi kendine yeterli güce kavuşmasını prensip edinmiş bir disiplindir. Kavramın özünde sosyal adaleti savunması, insan haklarına ve farklılıklara saygı gösterilmesi temel alınarak bireyin iyilik halinin artırılmasına yönelik eylemleri içermektedir (IFSW, 2014).

Bireylerin kendi inisiyatifleri dışında oluşan yoksunluk durumlarına içinde buldukları toplum tarafından genel standartlara uygun, çevresi ile uyumlu bir yaşam düzeyine ulaşması için sosyo-ekonomik ihtiyaçların devlet ve gönüllü kuruluşlar aracılığıyla sağlanan yardımların bütünü sosyal hizmeti oluşturmaktadır (Uğur, 2013:76). Benzer bir başka tanım "2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu"nda yer almaktadır. Buna göre sosyal hizmet; bireylerin ve grupların içinde buldukları mevcut koşullardan doğan ya da mevcut koşullar ve kontrolleri dışında meydana gelen her türlü sosyal ve ekonomik ihtiyaçların karşılanması, oluşabilecek risklerin önlenmesi ve sorunların çözülmesine, yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesi için yapılan sistemli çalışmaların tamamını ifade etmektedir.

Sosyal hizmeti sosyal yardım bağlamında değerlendiren tanımlar da bulunmaktadır. Bu doğrultuda; sosyal yardım faaliyetlerinin karşılık beklenmeksizin yapılırken sosyal hizmet uygulamalarında sunulan hizmetlerin ücretlendirilebileceği, sosyal yardımın bireylerin bağılıktan kurtulup kendi geçimlerini sağlamaları beklenir. Sosyal hizmet bireylerin karşılaştığı sorunlarla tek başlarına yeterli hale gelip arzulanan düzeye erişmelerini sağlama doğrultusunda; insan hakları, sosyal adalet ve eşitlik temelinde var olan tüm kaynakların kullanılarak doğru zaman ve mekânda müdahalesini hedefleyen çalışmayı ifade etmektedir (Kesgin, 2013:43).

Sosyal hizmetin karakteristik özelliği, en temel yapı taşı olan aileden devlete uzanan ve bir grubun üyesi olan kişilerle ilgili olmasıdır. Temel hedef bireylerin ait oldukları toplulukta kendilerini gerçekleştirebilmeleri için uygun koşulların oluşturulmasıdır. Bununla birlikte sosyal hizmetler geçici veya süreli olarak yapılan yardımları da kapsamaktadır. Sunulan hizmet ve

gruplara ilişkin kapsam dahilinde olan alanlar tanımlanmış ve bunlar aile, çocuk, kadın, engelli, yoksul, yaşlı, hasta vb. çalışma alanlarında koruyucu ve önleyici hizmetler sunduğu belirtilmektedir (Dilik, 1980: 74).

Sosyal hizmetin birey ve çevresine aynı anda vurgu yapması onu diğer yardım sağlayan mesleklerden farklılaştıran en belirgin özelliğidir. Kişi, içinde bulunduğu çevre ile sürekli olarak etkileşim durumundadır ve bu etkileşim devamlı olarak değişime uğramaktadır. Bu sebeple sosyal hizmet uygulayıcıları sosyal politikaları belirleyici olan çevresel etkileri daima göz önünde tutmalıdır. "Çevresi içerisindeki birey" bakışı sosyal hizmeti farklı bir boyuta taşımıştır. Bu bakış açısı bireyin sosyal, psikolojik, biyolojik, ekonomik yönleri gibi farklılıklarını bilmeyi gerektirmektedir. Geniş çerçeveli bir bilim olan sosyal hizmet, uygulamayı ulaştırmada en elverişli yol olan danışan sisteminin sınıflandırılmasıyla eyleme geçmesi mümkün olmaktadır. Bu gruplandırma; mikro boyutta, birey ve bireyin yakın ilişki içinde bulunduğu düzeydir. Mezzo boyutta, aileden uzak ancak topluluktan daha yakın ilişkileri içermektedir. Makro boyutta ise toplum, devlet ve kuruluşlarla olan ilişkileri içermektedir. Bu boyutta yönetsel ilişkiler, kaynak sağlama ve politik süreçleri ifade etmektedir (Selcik ve Güzel, 2016: 464).

Yukarıda bahsedilen tanımlamalar ışığında; sosyal hizmetin birey, grup ve topluma yönelik olarak sunduğu faaliyetleri ifade ettiği, "çevresi içindeki birey" kavramına vurgu yaparak bireyin içinde bulunduğu olumsuz koşulların yalnızca birey kaynaklı olmayıp çevresi ile etkileşimden de kaynaklı olabileceği, dolayısıyla sorunların çözümünde de bireyin çevresindeki olumsuz koşulların ortadan kaldırılması ve bireyin içinde bulunduğu toplumun refah seviyesine yükseltilmesi amacını taşıdığı söylenebilir. Sosyal hizmetin bu amaca ulaşırken, sosyal adalet ilkesini temel alarak ve bireyin mevcut kapasitesini artırmasına destek olarak toplumsal değişim ve gelişimin gerçekleştirilebileceği temel ilke edindiği söylenebilir.

### **1.1.2. Sosyal Hizmetin Konusu ve Amacı**

Sosyal hizmet pratiğinin konusu ve amacını bütünleyen standart bir tanımlaması bulunmamaktadır. Bazı yetkililerce yapılan tanımlamalarda neredeyse aynı unsurları belirtmekle birlikte odaklarında bir takım farklılıklar olduğu görülmektedir. En temel olarak ifade edilecek olursa, sosyal hizmet konusu, kişinin çevresi ile etkileşimi ve toplumsal fonksiyonelliğini temel aldığı söylenebilir (Özdemir, 2000: 6).

Bireyin sosyal bir varlık olarak ayrıntılı olarak incelenmesiyle sosyal hizmeti anlamak mümkün olacaktır. Birey sosyal bir varlıktır ve bir başka insana ihtiyaç duyar. Bir insanın bir başka bireyin koruması ve desteği ile büyümesi ve kendi olması, fiziki ve ruhen de olmak üzere, başka diğer insanların davranış ve yargılarına bağlıdır (Sheafor ve Horejsi, 2014). Bireylerin birbirlerine karşılık olarak bağlı ve destekleyici olması ve karşılıklı etkileşimin gücü, bireylerin ilişkilerindeki seviye ve kaliteyi geliştirmelerine ve sosyal işlevselliklerinin desteklenmesine yardımcı olur (Duyan, 2003: 4).

Bireyin şahsi problemlerini çözebilecek yeterliliğe sahip olması sosyal hizmetin en temel hedeflerinden biridir. Bu doğrultuda bireyin mevcut haklarından herhangi bir müdahale olmaksızın faydalanabilmesi için ihtiyaç duyulan ortamı oluşturmak sosyal hizmetin amacını ifade etmektedir (Duyan, 2008: 29).

Sosyal çalışma pratiğinin amaçları şu şekilde belirtilmiştir (Kongar, 2007: 21):

1. Bireyler ve gruplara, kişisel ve çevresel faktörlerdeki dengesizliklerden kaynaklanan sorunların tespit edilmesi, çözülmesi ya da sorunun ortadan kaldırılması için yardımcı olmak.
2. Dengesizliğin oluşumuna engel olmak için grup ve bireylerle çevreleri arasındaki olası dengesizlikleri belirlemek.
3. Belirtilen önleyici ve rehabilite edici önlemlere ek, toplumların, grupların ve bireylerin potansiyellerini bulmak, belirlemek ve artırmak.

Sosyal hizmetin amacı çoğunlukla somut ve özel olmayan ifadelerle belirlenir. Amaçta dengesizlikler noktasına vurgu yapılmaktadır. İnsan odaklı tüm mesleklerde olduğu gibi sosyal hizmet mesleğinde de amaç somut olmayan ve genel nitelik taşıyan bireyin refahı, gelişmesi ve mutluluğu olmalıdır. Çünkü bireyi temel alan tüm çalışmaların gayesi, insanın daha yaşanır koşullara ve refah seviyesine kavuşmasıdır. Bu özelliği sebebiyle, hedef grubu insanlık olan bir çalışmanın hedefinin, başka diğer meslek gruplarından farklı özellikler barındırması oldukça güçtür. Sosyal hizmeti amacının ise, bireyin diğer bireylerle ve çevre ile ilişkilerini, var olan paradoksların kaldırılmasına yardım etmektir. Belirtilen amaçtan anlaşılacağı üzere sosyal hizmet hem bireyi hem de çevresini odak olarak görmektedir. Ortaya çıkan problemlerin var olan çelişkilerden kaynaklandığını savunmaktadır. Sosyal hizmetin hedefi de bu çelişkilerin yok edilmesine yöneliktir (Kongar, 2007: 25).

Zastrow (2013), sosyal hizmet uygulamasının amaçlarını maddeler halinde belirterek şu şekilde açıklamıştır.

1. Sorun çözme aşamasını aktifleştirmek, destek olmak ve bireyin gelişimsel kapasitelerini çoğaltmak. Belirtilen amaçta "çevresi içinde birey" temelinde uygulamanın odağı insan olmalıdır.
2. Tüm insanlığın ve toplumun refah seviyesini artırmak ve teşvik etmek, sosyal eşitsizlikleri en alt seviyeye indirmek.
3. Bireyi kendisine imkan ve kaynak sağlayacak sistemlerle buluşturmak. Bireyin içinde bulunduğu çevre ve sistemin kaynaklarına erişim ve arabuluculuk yükümlülüğünün gerçekleştirilmesi.
4. Bireye kaynak üretecek sistemlerin çalışmalarını daha verimli sunabilmesi için sistem geliştirici, kontrolör, eşgüdüm sağlayıcı ve yol gösterici rollerini yerine getirme.
5. Tasarlayıcı ve politika üretici rolü ile sosyal politikaların iyileştirilmesi ve geliştirilmesine, mevcuttaki olumsuz uygulamaların etkinleştirilmesi ya da ortadan kaldırılmasına yönelik savunucu görevini üstlenme.

### **1.1.3. Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi**

Toplumdaki bireylerin, hizmet ve imkanlara eşit bir şekilde kavuşturulmaları düşüncesi sosyal hizmetin ortaya çıkışı olarak ifade edilebilir. Sanayileşen toplumlarla birlikte çalışma koşullarının iyileştirilmesi düşüncesi ve mücadelesi devlet yönetimlerinde de yankı bularak sosyal refah, çalışma güvenliği, sendika gibi kavramların önem kazanmasında etkili olmuştur. Bu etki ile birlikte toplumsal alandaki sosyal eşitsizlikleri en aza indirmek için sosyal refah düşüncesine yönelmiş ve sosyal hizmet de böyle bir ortamda meydana çıkarak toplumsal ve bireysel değişim ve dönüşümü hedef alan bir disiplin olmuştur. Bireylerin toplumsal hizmet ve

imkanlardan eşit bir şekilde faydalanma sorunu sosyal hizmetin ortaya çıkışını şekillendirmiştir (Kongar, 2007: 146).

Sosyal hizmetin tarihsel gelişiminden bahsedebilmek için öncelikle dönemin mevcut koşullarından bahsetmek gerekmektedir. Tarihsel süreç Dünya'da ve Türkiye'de olmak üzere iki farklı başlık altında incelenecektir.

### **1.3.1. Sosyal Hizmetin Dünya'daki Gelişimi**

Sanayi Devrimi öncesinde toplumlar dezavantajlı durumda bulunan yoksul, engelli, hasta, yetim gibi grupların ihtiyaçlarını karşılamak için çözüm üretme durumundaydılar ve bu çözüm çoğunlukla aile, komşu ve kiliselerce karşılanmaktaydı. Feodalitenin gelişmesi sonrasında bu ihtiyaçlar feodal beyler aracılığıyla karşılanmıştır. Feodalitenin yıkılması sonrası Orta Çağ'da yaşanan savaş ve kıtlık ortamında mağdur durumdaki insanların artmasına sebep olmuş, aile sistemi ve kiliseler ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalmış ve sonuç olarak yoksulluk artmıştır. "1601 Yoksullar Yasası" ile ihtiyaç sahibi yoksullara yardım sağlanmıştır (Zastrow, 2013:50).

18. yy'ın ikinci yarısında İngiltere'de meydana gelen ve sonrasında Avrupa'ya yayılan Sanayi Devrimi, makinenin ve buhar gücünün insan gücü yerine geçtiği ve modern sanayi tekniğinin kullanıldığı büyük ve derinlemesine gerçekleşen değişimi ifade etmektedir. Bu değişimler diğerlerinden ayrı olarak büyük bir işçi sınıfını meydana getirmiş, şehir nüfusu artmış, çocuk çalışan, kadın ve erkek çalışanların zor ve ağır iş koşullarına maruz kalmalarına sebep olmuştur (Özkiraz ve Talu, 2008: 108).

Sanayi Devrimi toplumsal yaşamda köklü değişimlere sebep olmuş, bu değişimlerden en önemlisi de sosyal güvenlik alanında görülmüştür. Toplumsal yaşamda iki kutuplu bir bölünme yaşanmış, bir yanda kapitalist zengin sınıf, diğer yanda yoksul işçiler oluşmuştur. İşçi sınıfının mevcut kötü yaşam ve iş koşulları, yoksulluk ve hastalık gibi durumlar toplumsal alanda başkaldırıya sebebiyet vermiştir (Güvercin, 2004: 89-95).

Başlangıcı Sanayi Devrimi ile gerçekleşen, liberal kapitalist düşüncenin egemen olduğu ekonomik yapı içinde toplumsal ve ekonomik yönden amaçlanan başarı sağlanamamıştır. Emek ve sermaye güçleri arasındaki sorunların büyümesi, sınıflar arası farklılıkların artması toplumsal alanda hareketlenmelere yol açmıştır. Devletin sosyal alana müdahalesi ile farklılıklar en aza indirgenmeye çalışılmış, dezavantajlı konuma düşen kadın ve çocukların acımasız iş koşullarından kurtulmaları sağlanmıştır. 19. yüzyılın sonunda Almanya'da hazırlanan "Beveridge Raporu" ile çoğu batı ülkeleri vatandaşlarına asgari oranda yaşam standardı oluşturmak için hukuksal düzenlemeler gerçekleştirmişlerdir (Serdar, 2012: 19-21).

1900'lü yılların başlarına gelindiğinde, sosyal refah sistemi daha da profesyonelleşmişti. Bu döneme kadar bu tür çalışmaların çoğunlukla iyi niyet sahibi olup orta-üst sosyal ve ekonomik çevrelerden eğitim almamış hayırsever gönüllüler tarafından sosyal hizmet faaliyetleri karşılanmaktaydı (Zasrrow, 2013: 52). Bu gönüllü kurumların ilk örnekleri, toplumsal alanda örgütlenmeyi teşvik eden yerleşim evi grupları ortaya çıkmış ve ilk örneğini de 1884 senesinde Toynbee Hall olarak gösterilmiştir. I. Dünya Savaşı yılları sosyal hizmet uygulamalarını orduya katılmış erkeklerin ailelerine yardımı kapsayan ve toplumun tamamına hitap eden birey odaklı çalışmalar olmuştur. Orduda göreve başlayan sosyal çalışmacılar psikiyatri kliniklerinde hizmete başlamıştır (Acar ve Çamur Duyan, 2003: 5-7).

II. Dünya Savaşı'ndan sonra ise refah devleti sunumlarının ekonomik yönden iyileşen ve gelişen sanayi ülkelerinde görüldüğü, öncelikler işçiler olmak üzere dezavantajlı durumda olan gruplara yönelik koruyucu-önleyici politikaların uygulamaya konulmuştur. Sosyal devletin refah politikaları İngiltere'de Beveridge Raporu ve Amerika'da New Deal Politikası ve Wagner Yasası ile işgörenlerin tamamına yakını sakatlık, yaşlılık ve hastalıklara karşı sigortalanmıştır (Çadır, 2017: 11).

İngiltere'deki duruma bakıldığında yoksulluk sorununun öne çıkması sonucu alınan önlemler ile sosyal hizmet uygulamalarının geliştiği görülmektedir. Aslından İngiltere'de yoksulluk sorununun öne çıkmasının asıl nedeninin yoksulluğu ortadan kaldırma amacından ziyade dönemin toplumsal koşullarının gerektirdiği üretimin gerçekleştirilebilmesi için yoksulluk sorununun öncelendiğidir. Sanayinin gelişmesi sonucu tarım işçilerinin sorunlarını çözülmesi amacıyla Kral VIII. Henry döneminde yoksullukla mücadelede önemli adımlar atılmıştır. Yoksulluğa yönelik yeni tedbirler alınmış ve Elisabeth Yoksullar Yasası çıkarılmıştır. Feodalitenin çöküşüyle toplumsal alanda değişimler yaşanmış ve kapitalizm ile birlikte işçi ve yoksulların sorunları büyümüştür. Bu dönemde Beveridge Raporu ile II. Dünya Savaşı sonrası vatandaşlarına temel sosyal güvenlik hizmetlerinden yararlanma hakkı verilmiştir. İngiltere'deki genel duruma bakıldığında sosyal refahın doğduğu yer olarak gösterilir. Bu durumun temel nedeni ise demokrasi, sosyal hizmet, refah gibi kavramların endüstrileşme ile doğması ve İngiltere'nin de bu konuda öncü olmasından kaynaklanmasındandır (Kongar, 2007: 149).

Bir dönem İngiltere kolonisi olan Amerika'da sosyal hizmetin gelişimi Yoksullar Yasası temeline dayanır. Amerika'daki sosyal hizmetlerin yerel seviyede olup çoğunlukla gönüllü çalışmalarla sosyal hizmetlerin sunulduğu ve bu hizmetlerin sadaka temelinde sağlandığı görülmektedir (Kongar, 2007: 152). Yoksulluğa ilişkin yasalar 1773 yılından itibaren çıkarılmaya başlanmış ancak sosyal güvenlik yasası 1935 yılında uygulamaya konulmuştur (Demirbilek, 2009: 27).

Almanya'da ise sosyal hizmetin gelişimi sosyal güvenlik yasaları ile olmuştur. Sosyal güvenlik alanında ilk yasalar Almanya'da oluşturulmuş olup çalışanların haklarının korunduğu Bismark yasaları en önemli olanıdır (Demirbilek, 2009: 28).

Sosyalist ülkeler açısından bakıldığında sosyal hizmetlerin devlet eliyle yürütüldüğü görülmektedir. Sovyetler Birliğinde sosyal sigorta işlemleri devlet, sendika ve yerel örgütlenmeler ortaklığıyla yürütülmüştür. Engelli, yaşlı ve kimsesizler devlet kuruluşlarında himaye edilmiştir. Yugoslavya'da ise sosyal hizmetler anayasal bir güvence altındadır. Yugoslavya'da sosyal sigortalar federe devletler ve yerel yönetim ortaklığında yürütülmektedir (Kongar, 2007: 156).

### **1.3.2. Sosyal Hizmetin Türkiye'deki Gelişimi**

Sosyal hizmetin Türkiye tarihinde köklü bir geçmişi bulunmaktadır. Geçmiş dönemde sosyal hizmet faaliyetleri çoğunlukla hayırseverlik temelinde ilerlemiş, kurumsallaşma ve meslekleşme süreci sonrasında gerçekleşmiştir. Türkiye'deki sosyal hizmetin tarihsel süreci anlayabilmek için Cumhuriyet öncesi ve sonrası olarak iki aşamada incelemek gerekecektir.

Sosyal yardım ve sosyal hizmet düşüncesi Türklerde çok eskilere dayanan gelenek ve göreneklere dayanır. Çok eskilerden süre gelen bu düşüncenin İslamiyet'le birlikte daha da



güçlenerek vakıf sistemi aracılığıyla toplumun ihtiyaç ve beklentilerine karşılık verdiği görülmektedir. Kimi düşüncelere göre vakıfların yalnızca cami yaptırdığı söylene de ibadethane yapımına önem veren vakıflar aynı zamanda sosyal yönlü çok sayıda ve türde hizmet sağlamışlardır. Hastane yapımı, han ve hamamlar, yoksullara yardım gibi hizmet sunan vakıflar sosyal hizmet niteliğindeki faaliyetlerini devletin ulaşabildiği ya da ulaşamadığı alanlarda hizmet sağlayıcı olduğu görülmüştür (Ateş, 1982: 55).

Osmanlı Devleti kurulduğundan beri İslam dininin gerektirdiği toplumsal yaşantı ve hukuk sistemini temel almıştır. Devlet hem askeri ihtiyaçları gidermiş hem de düşkün durumda olan kadın-erkek, Müslüman- Gayr-i Müslim ayrımı yapmaksızın tüm vatandaşlarına yardım etmekle mükellefi. Dul ve yetim vatandaşlar devletin koruması altındaydı. Devlet toplumsal yaşamda ihtiyaç duyulan hastane, cami, okul, yol güvenliği gibi sosyal hizmetlerin sağlanması ve gerekli önlemlerin alınmasında sorumluluk sahibiydi (Yediyıldız, 1982: 34).

Osmanlı'da sosyal hizmet uygulamaları devlet yerine aile ve meslek örgütleri olan vakıflar aracılığıyla yürütülmüştür (Kesgin, 2012: 63). Osmanlı'da vakıfların oldukça geniş bir işlevi vardır. Vakıfların sosyal hizmetlere yönelik işlevleri yardım temelinde değerlendirilmiştir. Vakıfların yönetimleri ve finans kaynakları devletten bağımsız olup finansal kaynakların topluma dağıtılması görevini üstlenirdi. Osmanlı'da vakıfların farklı hizmet kollarından; eğitim, bayındırlık, dini hizmetler, sağlık ve sosyal hizmetler gibi birçok alanda faaliyetleri olmuştur (Kozak, 1994: 16). Sosyal yardımlaşma devletin yetersiz kaldığı noktada vakıflar eliyle yardım sunulmuştur. Osmanlı'daki sosyal hizmet uygulamalarının Batılaşmanın başladığı sürece kadar bölgesel nitelikte olduğu görülmektedir. Bu sürece kadar olan hizmetlerin merkezi müdahale olmaksızın sivil yardım kuruluşlarıyla sağlandığı görülmektedir. Sosyal fonksiyona sahip yardım kuruluşlarının başında vakıflar, Ahilik teşkilatı ve esnaf dayanışma örgütlenmesi olan loncalar gelmekteydi (Kesgin, 2012: 63).

1846 yılında gelindiğinde dönemin sadrazamına muhtaç çocuklarla ilgili bir rapor hazırlanmış ve raporda ailelerinden ayrı , bimekan ve metruk alanlarda yaşayan çocuklar yer almıştır. Türk kültüründe "köprü altı çocukları" olarak ifade edilen tabir, İstanbul Galata Köprüsü altını mekan edinen sokak çocukları için kullanılmıştır (Geçer, 2005: 118-121).

Osmanlı'da korunmaya muhtaç ve kimsesiz çocuklar için programlı ilk çalışma olan İslahhaneler, yalnızca birer yetimhane ya da "eytamhane" değil aynı zamanda Müslüman ve gayr-i Müslim kimsesiz çocuklara sanat ve meslek öğrenmelerini sağlamak için kurulan bir anlamda "sanayi mektebi" işlevi görmüşlerdir. Mithat Paşa tarafından ıslahhaneler için tasarlanan İslahhaneler Nizamnamesi 1903 senesinde İstanbul'da yetimler için açılacak olan Darülhayr-i Ali'nin yönetilmesine kaynaklık etmiştir (Karatay, 2007: 112).

Meşrutiyet ve Tanzimat dönemleri Osmanlı sosyo-ekonomik yaşantısı açısından bir geçiş niteliğindedir. Tanzimat ve Meşrutiyet ile birlikte devlet için çalışanların emekliliklerinin güvenceye alındığı, dul ve yetimler için düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Devlet adına çalışanlar ve ailelerini kapsayan malullük, yaşlılık ve ölüm sigortaları birey ve devletin katkısıyla gerçekleştirilmiştir (Talas, 1992: 39).

Osmanlı Devleti'nde sosyal hizmet uygulamalarındaki kurumsallaşma adımlarının II. Abdülhamid döneminde başladığı görülmektedir. II. Abdülhamid döneminde Darülaceze,

Darülhayr-i Ali, çocuk hastalıkları için de Hamidiye Etfal Hastanesi kurulmuştur. Balkan Savaşı sonrasında Osmanlı topraklarına göç eden göçmenlerle ilgili olarak da Muhacir ve Aşayir Müdürlüğü kurulmuştur. II. Abdülhamid döneminde ayrıca İnegöllüoğlu Hacı Saffet Dullarevi ve Bayburt Müslüman Dilendirmez Cemiyeti kurulmuştur (Çavuşoğlu, 2014). Aynı doğrultuda; sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerinin merkezi yönetim eliyle yapılması II. Abdülhamid döneminde gerçekleşmiştir. Bu durumun temelde yoksulluk sorununun kontrolünün sağlanması amacı ve süregelen uygulamalardaki bozulmaların etkili olduğu söylenebilir. Çünkü dönemin şartlarında vakıf sistemi ve meslek örgütlerinin etkinliğini yitirdiği görülmektedir. Osmanlı devletinin son dönemlerinde yaşanan savaşlar nedeniyle göçmen ve kimsesiz sayısı artmış ve bu sebeple devlet, sosyal nitelikli önlemler alma mecburiyetinde kalmıştır. Dönemin sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri çoğunlukla yoksullara yönelik olmuştur. Yapılan yardımlar ise muhtaçlık durumu- iş görememe durumu- esas alınarak yapılmıştır (Kesgin, 2012: 64-65).

Tanzimat dönemi ile birlikte ortaya çıkan sosyal hizmet uygulamaları ve bu doğrultuda açılan kurumlarda yenileşme ve batılılaşma etkileri görülmektedir. Bu doğrultudaki uygulamalar ve kurumlar:

- İş yaşamına yönelik düzenlemelerden ilki 1867 senesinde uygulamaya konulan Dilaver Paşa Nizamnamesi'dir. Bu nizamname Zonguldak kömür havzası içinde yer alan hayvancılık ve tarımla uğraşan vatandaşların ağır olan iş koşulları ve aldıkları ücrete ilişkin düzenlemeyi kapsamaktadır (Yüksel, 2017: 157).

- 1869 yılında çıkarılan Maadin Nizamnamesi ile çalışanların haklarını korumaya ve güvence sağlanmasına yönelik düzenlemeleri içermektedir. Bu nizamname ile zorla çalıştırma yasaklanmış ve iş kazalarına karşı önlemler alınması konusunda düzenlemeler yapılmıştır (Kongar, 2007: 162).

- İlk Medeni Kanun olan Mecelle 1856 tarihinde hazırlanmıştır. Bu kanunla çalışanlarla ilgili maddeler yer almış, işveren ve işgörenin özgürlük içinde çalışmalarına ilişkin iş ilişkileri düzenlenmiştir (Tokol ve Alper, 2012: 28).

- Askeri sınıf ve aileleri için 1865 yılında Askeri Tekaüt Sandığı oluşturulmuştur (Özger, 2011: 208).

- 1877 yılına gelindiğinde Dersaadet Belediye Kanunu ile sosyal yardım görevi yerel yönetimlerden belediyelere verilmiştir (Hacımahmutoğlu, 2009: 68-69).

- Yine aynı dönemde sosyal hizmet alanında çok önemli yere sahip olan iki kuruluş Himaye-i Etfal ve Hilal-i Ahmer açılmıştır (Hacımahmutoğlu, 2009: 68-69).

- 1873 yılında Darüşşafaka açılarak kimsesiz öksüz ve yetim Müslüman çocukların eğitimi bu kurum tarafından sağlanmıştır (Ünal, 2012: 15-18)..

- 1896 senesinde II. Abdülhamid'in emri ve desteğiyle kimsesiz yoksul, yaşlı ve ihtiyaç sahiplerini barındırmak üzere Darülaceze kurulmuştur (Ünal, 2012: 15-18). Darülaceze kurumu çalışmanın ilerleyen kısmında detaylı olarak inceleneceğinden burada yalnızca kısaca değinilmiştir.

- 1903 yılında yine II. Abdülhamid'in katkısıyla Darülhayr-i Ali adıyla açılan mektep kimsesiz Müslüman çocuklar için bir yetimhane olmuştur (Özbek, 1999: 11-20).

- I. Balkan Savaşı sonrasında kimsesiz çocuklar için hem barınmalarının sağlanması hem de meslek edinebilmeleri için 'yetimler yurdu' anlamına gelen Darüleytam kurulmuştur (www.daruleytam.com, 2018).

Osmanlı döneminde sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen uygulamaların önde gelen ismi II. Abdülhamid'tir. Bu dönemde genel olarak İstanbul ahalisine yönelik uygulamalar gerçekleştirilse de çok sayıda diğer illerde de kurumlar açılmıştır. Özellikle toplumsal konular ve çocuk alanına yönelik hizmet sunumunun sağlandığı söylenebilir. Bu dönemde açılan Darülaceze, Hamidiye Etfal Hastanesi, Darülhayr-ı Ali gibi kurumlar sosyal hizmet kurumları açısından örnek teşkil eden uygulamalardan olmuştur (Özbek, 2002: 195-237).

Cumhuriyet dönemi sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamalarına bakıldığında dönem içinde ortaya çıkan uygulamaların arka planında mevcut zorluklardan kurtulmak ve ekonomik olarak kalkınmayı gerçekleştirmek gayesiyle endüstrileşme ve bu alanda çalışanlara yönelik uygulamalar olduğu görülmektedir. Cumhuriyet'in ilanında önce ekonomik kalkınma sağlanması için 17 Şubat- 4 Mart 1923 tarihleri arasında Türkiye İktisat Kongresi İzmir'de işçi ve işveren katılımcılarla gerçekleştirilmiştir (Koray, 2000: 100).

Cumhuriyet dönemi uygulamaları şu şekildedir:

- Cumhuriyet'in kurulduğu tarihte Ereğli havzası maden işçileri için 1923 yılında "Amele Birliği" ismiyle bir sandık kurulmuştur (Eryiğit, 1989: 24).

- 1926 tarihli "Medeni Kanun"da ise sosyal hizmet uygulamalarını içeren düzenlemeler yer almıştır. Bireylerin haklarını düzenleyen, boşanma durumunda eş ve çocukların hakları, velayet, çocuklar için evlat edinme ve koruyucu aile hizmet modelleri gibi konular düzenlenmiştir. Medeni Kanun'la çocuklara ilişkin detaylı düzenlemeler gerçekleştirilmiştir ( Serozan, 2000: 30).

- 1930 yılında uygulamaya konulan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile ilk kez bir kamu kuruluşuna(Belediyelere) ihtiyaç sahibi yaşlıların korunması, bu yaşlılar için evlerin yapılması ve sorumluluğun verilmesi ile farklı illerde yaşlılar için yatılı olarak hizmet sağlayan huzurevleri açılmıştır (DPT, 2007: 11).

- Himaye-i Etfal Cemiyeti 1908 tarihinde ilk olarak Kırklareli'nde açılmıştır. 1917 yılında ise İstanbul'da tek çatı altında toplanmıştır (Çavuşoğlu, 2005). 1935 yılında 612 şubesi olan Cemiyet "Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu" adını almıştır (www.tbmm.gov.tr, 2012).

- İş yaşamına yönelik en önemli girişim 1936 tarihinde çıkarılan İş Kanunu ile gerçekleşmiştir. Kanunda grev ve lokavt, sosyal sigortanın kurulması, iş güvenliğine ilişkin koruyucu önlemlerin getirilmesi, işçi ve iş bulmanın kamunun görevi olması gibi konulara düzenlemeler yapılmıştır (Kongar, 2007: 162).

- 1945 yılında Çalışma Bakanlığı kurulmuştur.

- 1945 yılında İş Kazaları İle Meslek Hatalıkları ve Analık Sigortası Kanunu, aynı yıl İşçi Sigortaları Kanunu çıkarılmıştır.

- 1949 yılında İhtiyarlık Sigortası Kanunu yürürlüğe girmiştir.

- 1950 yılında Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu çıkarılmış, aynı yıl İşçi ve İş Bulma Kurumu geliştirilmiştir (Kongar, 2007: 163).
  - 1961 tarihinde çıkarılan 1961 Anayasası ile sosyal hizmetler alanında önemli adımlar atılması sağlanmıştır. 1961 Anayasası temel hak ve özgürlükler açısından detaylı düzenlemelerin yapıldığı ve devlete sosyal nitelik kazandıran bir anayasa olmuştur (Talas, 1992: 43).
  - 1959'da Sosyal Hizmetler Enstitüsü Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur.
  - 1963 yılına gelindiğinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Kesgin, 2012: 70-71).
  - 1967 yılında sosyal hizmet alanındaki eğitim ihtiyacının karşılanması amacıyla Hacettepe Üniversitesi bünyesinde Sosyal Hizmet bölümü açılmıştır (Kongar, 2007: 164).
  - 1971 yılında BAĞ-KUR sistemi 1479 Sayılı Yasa ile kendine çalışan bireyleri kapsayan bir sistem olarak düzenlenmiştir.
  - 1976 yılında 2022 Sayılı Yasa ile 65 yaş üzerindeki yoksullara ve engelli bireylere aylık bağlanması yasalaştırılmıştır (Kesgin, 2012: 72).
  - 1983 yılında sosyal hizmet uygulamalarının devlet yükümlülüğünde gerçekleştirilmesini ve kurumsallaşmasını sağlayan 2828 sayılı yasa ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kurulmuştur (Taşgın ve Özel, 2011: 180).
  - 1986 yılında sosyal yardım alanındaki ilk kapsamlı program olan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu kurulmuştur (Taşgın ve Özel, 2011: 180).
  - 2011 yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kapatılarak kanun hükmünde kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı(ASPB) kurulmuş, böylece sosyal hizmet alanında sunulan uygulamaların tek bir çatı altında toplanması sağlanmıştır (Kesgin, 2012: 106).
- Türkiye'deki sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamalarına bakıldığında 1920-1945 yılları arasında demokrasinin tam olarak gerçekleşmediği, sanayinin gelişmediği ve tarım toplumu yapısının devam ettiği, sosyal yardım uygulamalarının ise ekonomi temelli olduğu görülmektedir. 1945-1960'lı yıllara gelindiğinde siyasi ve ekonomik yapıdaki değişimler sonucu devletin çoğunlukla işçi haklarını koruyan politikalar yaptığı anlaşılmıştır. 1960-1980 döneminde anayasa ile birlikte hak ve özgürlüklere ilişkin politikaların benimsendiği, sosyal yönlü hakların vatandaşlara verildiği görülmüştür. 1980 sonrası dönemde sosyal hizmet uygulamalarının kurumsallaştığı, çıkarılan yasa ve politikaların dönemin siyasi yapısı ve Avrupa Birliği ilişkileri doğrultusunda uygulamaların getirilmiştir (Tokol, 2012: 28-36).

#### **1.1.4. Sosyal Hizmet Uygulamaları**

Bu kısımda sosyal hizmet uygulamalarından yalnızca çalışmanın örneklemini de oluşturan Darülaceze müessesesinde sunulan sosyal hizmet uygulamalarında olan yaşlı, engelli ve çocuk alanlarına yönelik olan sosyal hizmet uygulamalarının genel çerçevesi belirlenecektir.

#### 1.1.4.1. Sosyal Hizmet ve Yaşlı

Yaşlı tanımı geleneksel olarak 65 yaş ve üzerindeki kişiler için kullanılmakta olup yaş ortalamasının arttığı ve yaşlılıkla ilgili farklı tanımlamalar yapıldığı görülmektedir (Quslander ve Beck, 1982: 55).

Yaşlılık, bireyin gelişimsel evrelerinden doğal bir süreci ifade eder. Doğumla başlayıp çocukluktan yetişkinliğe, ilerleyen süreçle birlikte işlev kayıplarına ve sonuçta ölümle sonuçlanan bireyin gelişimi yaşlılığı ifade eder. Yaşlı nüfus da ortalama hayat süresi ile bağlantılı olarak artış göstermektedir (Küntay, 2016: 235). Bu noktada, yaşlılık tanımlaması yapılırken kronolojik olarak yaş tanımlamasına da ihtiyaç duyulmaktadır. İnsanın doğum anı ile başlayan süreç kronolojik yaş ifade etmektedir ve temel bir gösterge durumundadır. Fakat kronolojik yaş ile yaşlılık kriterleri anlaşılır bir şekilde ortaya konulmaması nüfusun yanlış sınıflandırılmasına sebep olabilir (Altan ve Şişman, 2003: 5).

Yaşlılığı yalnızca kronolojik yaşa göre değil fonksiyonel yönden de değerlendirmek gerekmektedir. Fonksiyonel açıdan fiziksel güç, hareket kabiliyeti, dayanıklılık ve zihinsel fonksiyon kapasitesi gibi faktörleri de kategorize edilmesi gerekmektedir (Altan ve Şişman, 2003: 7).

Dünya Sağlık Örgütü'nün yaşlı sınıflandırmasına göre;

- 45-59 yaş arası orta yaş,
- 60-74 yaş arası yaşlılık,
- 75-89 yaş arası ileri yaşlılık,
- 90 yaş ve üzeri ise ihtiyarlık olarak sınıflandırılmıştır (DPT, 2007: 10).

Yaşlılıkla ilgili kronolojik tanımlamaların yanı sıra yaşın biyolojik, psikolojik ve sosyolojik yönden de tanımlanması gerekmektedir.

Biyolojik yaşlanma, zamanla bağlantılı olarak bireyin yaşadığı fizyolojik değişimleri ifade etmektedir. Kasların zayıflaması, saçların beyazlaması gibi değişimlerin yaşandığı dönemdir. Psikolojik boyutta ise zihinsel alanlarda yaşanan gerilemeler, algı ve öğrenme güçlüğü, problem çözme güçlüğü gibi değişimler gerçekleşmektedir. Sosyolojik açıdan yaşlılıkla birlikte toplumsal alanda beklentilerin karşılanamaması, kültür ve değerlerle ilgili olmaktadır (Arpacı, 2005: 18-20).

Dünya nüfusu içerisinde ve Türkiye'de yaşlı nüfus giderek artmaktadır. Yaşlılık tanımlamasının 65 yaş olarak genellenmesinin temelinde emeklilik ve sosyal güvenlik gibi sosyal hizmet uygulamalarına ihtiyaç duyulan bir yaş sınıflanmasına işaret etmektedir. Tıptaki ve bilimsel alandaki gelişmelere paralel olarak hastalıkların önlenmesi ve tedavi edilebilir olması ile birlikte ortalama yaşam süresi artmaktadır. Dolayısıyla zamanla 65 yaş kriterinin yükseltilmesi ihtiyacı doğacaktır (Tufan, 2002: 28).

Yaşlı nüfusun artması ile bağlantılı olarak aşağıdaki tabloda Türkiye'nin 1935'ten 2015'e kadar olan toplam nüfusu ve bu nüfus içerisinde yaş gruplarına göre dağılımı verilmiştir.

**Tablo 1: Toplam Nüfus ve Yaş Dağılımı**

Sayım yılı	Toplam	Yaş grubu			Bağımlılık oranı (65 + yaş)
		0-14	15-64	65+	
1935	<b>16 158 018</b>	6 662 593	8 795 512	628 041	<b>7,14</b>
1940	<b>17 820 950</b>	7 503 326	9 668 796	629 859	<b>6,51</b>
1945	<b>18 790 174</b>	7 421 263	10 717 968	626 543	<b>5,85</b>
1950	<b>20 947 188</b>	8 018 479	12 211 300	690 662	<b>5,66</b>
1955	<b>24 064 763</b>	9 475 220	13 729 233	822 408	<b>5,99</b>
1960	<b>27 754 820</b>	11 427 006	15 299 311	978 732	<b>6,40</b>
1965	<b>31 391 421</b>	13 148 624	16 953 850	1 242 525	<b>7,33</b>
1970	<b>35 605 176</b>	14 878 187	19 152 564	1 565 696	<b>8,17</b>
1975	<b>40 347 719</b>	16 330 203	22 086 237	1 853 251	<b>8,39</b>
1980	<b>44 736 957</b>	17 433 912	25 022 358	2 113 247	<b>8,45</b>
1985	<b>50 664 458</b>	19 010 138	29 432 295	2 125 908	<b>7,22</b>
1990	<b>56 473 035</b>	19 745 352	34 265 838	2 417 363	<b>7,06</b>
2000	<b>67 803 927</b>	20 220 095	43 701 502	3 858 949	<b>8,83</b>
2015	<b>78 741 053</b>	18 864 220	53 379 594	6 495 232	<b>8, 24</b>

**Kaynak: TÜİK 2007**

Tabloyu incelediğimizde, Türkiye'de yıllar itibariyle yaşlı nüfusunda ciddi bir artış olduğunu görmekteyiz. 1935 yılında toplam nüfus içerisinde 65 yaş üstü nüfusun oranı %7.14 iken 2015'te bu oran %8.24'e çıkmıştır. 2015 verilerine göre Türkiye'de, altı buçuk milyona yakın yaşlı nüfus bulunmaktadır.

Yaşlılık tanımlarından da anlaşılacağı üzere bu dönem itibariyle bağımlılığın arttığı, emeklilik süreci ile birlikte ekonomik temelli sorunların ve yoksulluğun baş gösterdiği, fiziksel ve zihinsel gerilemelerle birlikte bakım ihtiyacına yönelik uygulamaların önem kazandığı, sosyal işlevselliğin azalması ile birlikte toplumdan uzaklaşma ve yalnızlığın baş göstermesi gibi çeşitli faktörlerin etkili olduğu bir dönemdir. Bu dönem yaşanan sorunlar ve olası etkileri çeşitli sosyal koruma ve sosyal politikalar aracılığıyla yaşlı bireylerin iyilik hallerinin artırılması önem kazanmaktadır.

Yaşlılara yönelik sosyal hizmet ve sosyal politika uygulamalarına bakıldığında bir takım temel hedeflerin olduğu görülmektedir.

Yaşlı nüfusun yoğun olduğu ülkeler, yaşlıların bağımlılıklarını azaltabilmek için bireylerin yaşlandıklarında dahi çalışmaya özendirip geç emeklilik sistemini hayata geçirmektedirler (Yıldız, 2012: 340). Yaşlı çalışan nüfusun istihdam alanında yaşadığı sorunların temeli nitelik olarak göreceli düşüklüktür. Bu durum eğitim durumlarının artırılmasıyla nitelikli bir hâl kazandırılmalıdır. Yaşlıların iş yaşamından kopmadan kendi bilgi ve becerilerini aktarabilecekleri alanlarda istihdamlarının sağlanmasıyla iş yaşamından dışlanmayan yaşlılar

istihdamda yerlerini alacaklardır (Gündoğan, 2001: 105). Yaşlılıkla beraber çalışma yaşamında da ayrımcılığa maruz kalınan durum meydana gelmektedir. İş bulma ve çalışma koşulları, alınan ücret gibi konularda herkesin eşit koşullara sahip olmadığı, kişilerin yaşlılıkları sebebiyle önyargıya ve ayrımcılığa maruz kalmaması gerekmektedir (Buz, 2015: 274).

Gelişmiş ölkelerde, ileri yaşlılık döneminde kurum bakımı hizmetinin mevcut olduğu, ileri yaşlılık öncesi mevcut kurumsal yapıların geliştirilerek yaşlıların yaşadıkları ortamda bakımlarının sağlanması önemsenmektedir (Arpacı, 2005: 116). İhtiyaç sahibi yaşlıların bu bakım ve gözetim hizmetleri ile sağlık, psikolojik ve sosyo-ekonomik yönlü ihtiyaçları kurumlar aracılığıyla karşılanmaktadır. Bahsedilen hizmetleri sağlayıcı kurumların koşulları ve faydalanma kriterleri ölkelerin imkanları doğrultusunda yasalarla belirlenmektedir. Hizmet sağlayıcı kurumlar devlet, sivil ve gönüllü kuruluşlar, yerel yönetimler ve bunların ortaklaşa çalışmaları ile kurum bakımı hizmeti sağlanmaktadır (Altan, 2003: 277).

Türkiye açısından değerlendirildiğinde, 1983 tarihinde 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu çıkarılmış, bu kanunla muhtaç durumdaki yaşlıların yaşamlarını kaliteli ve güvenli bir ortamda sürdürmeleri için bakım ve rehabilite çalışmalarının yapılacağı, ihtiyaç durumuna göre yaşlıların sürekli bakım hizmeti altına alınacağı belirtilmiştir (eyh.aile.gov.tr, 2014).

Yaşlılık alanına ilişkin nüfusun gün geçtikçe arttığı ancak bu alana yönelik politikaların yetersiz olduğu görülmektedir. Yaşlılık alanına ilişkin politikaların belirlenmesi ve yürütülmesi amacıyla 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurularak yaşlılık alanına ilişkin Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Yıldız, 2012: 343).

Önceki adı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) olan daha sonra bakanlık kurulmasıyla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından; koruyucu, önleyici, tedavi ve rehabilite edici, eğitici hizmetler sunulmaktadır. Yatılı bakım hizmeti huzurevleri ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezleri tarafından sağlanmakta, yaşlılara yönelik hizmet merkezleri aracılığıyla da gündüzlü bakım sağlanmaktadır (Çohaz, 2010: 122).

Huzurevlerinde yaşlılara barınma, sağlık ve psiko-sosyal destek hizmeti, beslenme, sosyal faaliyetler, ilişkilerin geliştirilmesi ve desteklenmesi vb sosyal hizmet uygulamaları sağlanmaktadır. Kurum bakımı hizmeti istemeyen veya ihtiyaç duymayan yaşlılara yönelik olarak gündüzlü bakım hizmeti sağlanmakta, yaşlıların sosyal çevrelerinden kopmadan yaşamlarını devam ettirmeleri amacıyla da Yaşlı Dayanışma Merkezleri açılmıştır (Çohaz, 2009: 79).

Türkiye'de yaşlı nüfus sayısındaki artış sebebiyle yerel yönetimlerin evde bakım ve destek hizmetlerine yönelik kapasitesi artırılmıştır. Yaşlılara evlerinde sağlık hizmeti sağlanmakta olup sağlık ve sosyal hizmet birlikteliği içinde hizmet sunumunun olması gerektiği yönünde tartışmalar devam etmektedir. Yaşlıların evde bakımı çoğunlukla yerel yönetimlerce sağlanmaktadır. Bu hizmet sunumunda yerel yönetimlerin kaynak sorununun bulunduğu, hizmetlerin belirli bir standartta sunulmadığı anlaşılmaktadır (eyh.aile.gov.tr, 2014).

#### **1.1.4.2. Sosyal Hizmet ve Engelli**

Engellilik, Dünya Sağlık Örgütü'ne göre "yeti kaybı" olarak tanımlanmıştır. Dünya Sağlık Örgütü engelliliği, kişinin bedeninde meydana gelen işlevsel, duygusal, ruhsal ve zihinsel

farklılıklara dikkat çekerek bireyin yaşamında karşılaştığı toplumsal veya yönetsel kaynaklı kısıtlamalara maruz kalma durumunu olarak ifade etmiştir (www.who.int, 2014).

Engelli olma durumu dört tür sınıflama ile tanımlanmıştır. Bunlardan *bedensel engellilik*, kişinin fiziksel fonksiyonlarını gerçekleştirememesi durumu olarak tanımlanmıştır. *Zihinsel engellilik* ise çeşitli sebeplerle bireyin zihinsel kapasitesini ve aktivitelerini gerçekleştirememesi durumudur. *Ruhsal engellilik*, bireyin normal koşullarda yerine getirmesi gereken psikik özelliklerinin yetersiz olma durumudur. Bireyin aynı anda zihinsel, ruhsal ve bedensel engelle sahip olma durumu ise *birden fazla engellilik* olarak tanımlanmıştır (Murat, 2009: 25-27).

Engellilik, sosyal çevrelerce engellilik durumundan uzak olanlar tarafından üretilen bir tanım olarak tasvirlenmiştir. Bu yaklaşıma göre engellilik her ne kadar da beden ve zihinde vuku bulmuş gerçeklik de olsa temelde toplum tarafından engelli bireylerin taleplerine karşılık vermede yaşadığı yetersizlik durumu olarak ifade edilmiştir (Burcu, 2015).

Literatür taramalarında engelli yerine özürlü tanımının kullanıldığı görülmüştür. Son zamanlarda "özürlü" tabirinin "engelli" olarak kullanıldığı ve engelliliğin bireyin çeşitli aktörlerce yaşı, cinsiyeti ve sosyo-kültürel özellikleri nedeniyle sosyal rollerini gerçekleştirmesinin engellenmesi olarak ifade edilmektedir (Seyyar, 2006: 313-314). "Engelli", sosyal ve ekonomik yaşama katılma ve devam etme imkanlarından toplumdaki diğer kişilere göre kısmi veya tamamen yoksun durumda olan kişiyi tanımlamaktadır. Bu doğrultuda engelli, hasta, yaşlı ve cezaevi geçmişi bulunan kişiler yetersizlik açısından engelli sınıfında görülebilmektedir. Bu sebeple de bahsedilen grupların hem sosyal hem de çalışma yaşamlarında diğer bireyler gibi bulunma durumu kısıtlanabilmektedir (Altan, 2007). Dolayısıyla engellilik durumu yalnızca "özürlü" olma değil çeşitli yönlerden sosyal yaşantıya katılamama durumu olarak da ifade edilebilir.

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı(UNDP) verilerine göre engellilerin % 80'inin gelişmekte olan ülkelerde bulunduğunu belirtmektedir. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü(OECD)'ne üye ülkelerde engellilik oranının eğitim seviyesinin daha düşük olduğu bireyler arasında daha yüksek olduğu belirtilmektedir (www.disabled-world.com, 2018).

Dünya genelinde, toplamda 45 ülkede engelliliğe ilişkin -ayrımcılık, sosyal dışlanma ve yoksunluk gibi alanlarda- kanunlar çıkarılmıştır. Fakat çıkarılan bu yasalar engelli bireylerin iş yaşamlarına katılımları ve karşılaştıkları sorunların çözümünde yetersiz kalmış; iş hastalıkları, akıl hastalıkları ve kronik hastalıklarla ilgili farkındalığın daha az olduğu alanlar gözden kaçmıştır (www.disabled-world.com, 2018).

Türkiye'de engellilik konusunda eskiden beri süregelen bilgi ve kaynak eksikliği bulunmaktadır. Bu yetersizliğin karşılanması amacıyla Türkiye Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı(ÖZİDA) ve TÜİK 2002 yılında özürülülere ilişkin araştırma yapmıştır. Araştırma sonuçlarına göre özürlü olma durumu çoğunlukla sağlıklı ilişkilendirilmişken sağlıktaki eksiklikler ve bireylerin sağlık sistemine ulaşımı "engel" olarak görülmüştür (Özgökçeler, 2012: 271).

TÜİK tarafından Özürülüler İdaresi işbirliği ile 2002 yılında yapılan araştırmada, Türkiye nüfusunun %12.29'unun engelli bireylerden oluştuğu ortaya konmuştur. Ülke nüfusunun 2013 yılının sonuna gelindiğinde 2012 yılına göre binde 13,7 artış göstererek 76.667.864 rakamına



ulaştığı, 2013 yılı nüfus sayısına göre de engelli nüfus sayısının 9 milyon 422 bin 480 kişi olduğu anlaşılmıştır. Bahsedilen sayının çoğu Avrupa ülkesinin toplam nüfusundan fazla olduğu saptanmıştır (Uşan, 2000: 557).

Araştırma sonuçlarına göre engellilik eğitime katılımı olumsuz yönde etkilemekte ve bu sebeple engelliliğin yükünü artırmaktadır. Bu durumun değiştirilebilmesi için engelliler yönelik özel eğitimin sayı ve kalite standartlarının yükseltilmesi, ulaşılabilirliğin artırılması ve fırsat eşitliğinin sağlanması gerekmektedir (ÖZİDA, 2002: 9-11). Engellilerin iş yaşamındaki varlıklarının düşük olduğu, engellilerin %78'inin iş yaşamına dahil olamadıkları anlaşılmıştır (ÖZİDA, 2002: 14).

Engellilere yönelik politikaların gelişimi değerlendirildiğinde 1951 yılının dönüm noktası olduğu görülmektedir. 1950 yılına kadar engellilere yönelik yürütülen çalışmaların yalnızca tıbbi bakım hizmeti olarak varlığını sürdürdüğü ancak yeni bir yasa ile Sağlık Bakanlığı bünyesinde olan özel eğitimin Milli Eğitim Bakanlığı'na verildiği anlaşılmıştır. Yaşanan bu gelişme ile engelliliğin yalnızca sağlık eksenli olmayıp eğitim boyutuna vurgu yapılarak konunun önemsenmesi ve politikalara yansıtılması açısından önemli olan bir değişiklik yapılmıştır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 41).

1961 ve 1982 Anayasalarında engelli bireylerin korunması anayasal güvence altına alınarak kanun, tüzük ve yönetmeliklerle ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli düzenlemelerin oluşturulması sağlanmıştır (Küçükali, 2014: 68).

5378 sayılı Kanunla engellilerin toplumsal yaşama diğer vatandaşlarla eşit katılımlarının sağlanması, temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve bu haklardan faydalanmalarının sağlanması için yasal düzenlemeler yapılmıştır (eyh.aile.gov.tr, 2014). Bu kanunda kullanılan "özürlü" kavramı 6462 sayılı Kanunda "engelli" kavramı ile değiştirilmiş, doğum ile veya sonradan çeşitli nedenlerle zihinsel, bedensel, duygusal ve ruhsal becerilerini farklı düzeylerde gerçekleştirememesi sebebiyle toplumsal yaşantıya katılamama, uyum sağlayamama ve günlük yaşam aktivitelerini yerine getirememesi durumunda olan bakıma, korumaya, rehabilitasyona, danışmanlık ve desteğe ihtiyaç duyan kişiler engelli olarak ifade edilmiştir (Küçükali, 2014: 68).

Engelliliğe ilişkin tanımlama ve uygulamalarda geçmiş dönemlerde çoğunlukla tıbbi yönden vurgu yapılarak medikal model öncelenmiş ancak günümüzde sosyal modelin ağırlıklı olduğu alanlara, eğitim hakkı, sağlık, sosyal hayata katılım, istihdam gibi konular öncelenmiştir (Özgökçeler, 2012: 279).

Türkiye'de engelli bireylerin engeli ve engellilik sebebiyle oluşan kişisel ihtiyaçlarının belirlenmesinde uluslararası yöntemler esas alınmaktadır. Bu alana yönelik çalışmalar ASPB ve diğer bakanlıkların müşterek çalışmaları sonucu oluşturulur (eyh.aile.gov.tr, 2014).

Engelli bireylerin en temel olarak yaşadıkları ortamda özgürce yaşamlarını devam ettirebilmeleri için ihtiyaç duydukları bakım hizmeti ve psiko-sosyal destek hizmetleri sağlanmaktadır. Sunulan hizmetler bireyin biyo-psiko-sosyal ve ailevi çevresi gözetilerek ihtiyaç doğrultusunda sağlanmaktadır. Hizmet sunumunda gerekli standartların oluşturulması ve yürütülmesine ilişkin çalışmalar ASPB tarafından sağlanmaktadır (eyh.aile.gov.tr, 2014).

Engellilere yönelik sunulan hizmetlerin genel olarak; rehabilitasyon, bakım ve danışmanlık hizmetleri, korumalı istihdam, işe alışma ve yerleştirme hizmetleri, eğitim hizmetleri, gündüzlü ve yatılı bakım hizmeti gibi alanlarda destek sağlanmaktadır (Zastrow, 2013: 736).

#### **1.1.4.3. Sosyal Hizmet ve Çocuk**

Henüz üzerinde genel bir tanımlamanın yapılamadığı "çocukluk" terimi, toplumların gelişmişlik düzeyleri ve zamana göre değişim gösteren ve durağan olmayan bir kavramdır. Çocuk tanımı Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi'ne göre 18 yaşına kadar olan her bireyi çocuk olarak tanımlamıştır. Aynı şekilde Türk Ceza Kanunu'nda da 18 yaşının altındakiler çocuk olarak kabul edilmiştir (Dursun, 2012: 312).

Bireyin doğumundan ergenlik dönemine kadar olan zaman içerisindeki durumu çocukluk olarak tanımlanmaktadır. Bu süre zarfı hem bedenen hem de ruhen bir insanın en güçsüz olduğu ve korunma ihtiyacı bulunan dönem olarak görülmektedir (Doğan, 2000: 176). Bir terim olarak "çocuk" toplumda yetişkin bireylerle eşit ölçüde ekonomik ve hukuki statüsü bulunan kişiler olarak tanımlanmıştır (Marshall, 1999: 120).

Çocuk kavramının önem kazanması burjuvazinin ortaya çıkışı ile gerçekleşmiştir. Çocuk, ekonomik sınıflamanın alt basamağı gibi görülmesiyle eğitim alanına yönelik yatırımlar gerçekleştirilmiştir (Franklin, 1993: 27). Çocukluk düşüncesinin yayılması ise 17. yüzyıl itibarıyla tüm Avrupa'ya İngiltere'den ulaşmıştır. Bu fikrin gelişimi zamana bağlı olarak duraksa da güncelliğini yitirmeyen ve tüm ulusal sorunların üstünde olan bir fikirdir. Çocukluk ülke ve bölgelere göre şekillense de önemini hiçbir koşulda kaybetmemiştir (Franklin, 1993: 62).

18. yüzyılda Avrupa'da gerçekleşen Reform ve Rönesans hareketlerinde çocuklara yönelik kanunlar çıkarma düşüncesi ortaya atılmıştır. Radikal bir düşünce olarak neslin devamlılığını sağlayacak olan çocukları korumaya dönük uygulamalar gerçekleştirilmiştir (Gittins, 1985: 97).

Çocuğun biyo-psiko-sosyal bir varlık olarak yetişkin bireylerden ayırt edilmesi 20. yüzyılda gerçekleşmiştir. Neslin devamı olan çocuk, disiplinlerin konusu olarak ilgi görmüş ve tanımlamalarda yer almıştır (Gander ve Gardiner, 1993: 30).

Çocukların, özel ihtiyaçlara sahip farklı bir grup olarak toplumun üyesi olarak görülmesi ancak 20. yüzyılın ortasında kabul edilmiştir. 19. yüzyılda meydana gelen sanayileşme ile birlikte toplumsal yapıda köklü değişimler ve ekonomik gelişmeler sonucu çocukluk çağının farklı bir gelişim dönemi sayılmasını ve tanımlanmasını zorunlu kılmıştır. Modern toplum gerçekliğinde, çocukların zor olan yaşam koşullarına uyumlarının sağlanmasına yönelik eğitime ihtiyaçları olmuştur. Bu durumun sağlanabilmesi amacıyla çocukluğun diğer gelişim evrelerinden olan yetişkinlikten ayrıştırılarak özel ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bunların korunmasına yönelik önlemlerin alınması önem arz etmekteydi (Karataş ve Acar, 2008: 31).

20. yüzyıl insanlık tarihi açısından büyük savaş ve yıkımların olduğu bir dönem olmuştur. Birinci Dünya Savaşı esnasında sürekli barış ortamının kurulabilmesi amacıyla günümüz Birleşmiş Milletler örgütünün temeli kabul edilen Milletler Cemiyeti kurulmuş, çocuklara yönelik oluşabilecek ihmal ve istismarın önlenmesi ve çocukların bunlardan korunması amacıyla Çocuk Hakları Bildirgesi oluşturulmuştur. Bu bildirme ile özellikle çocuk işçiliği alanına yönelik maddeler düzenlense de temelde çocukların gelişimlerinin devamlılığının sağlanması ve korunmasına ilişkin maddeler yer almıştır (Karataş, 2000).

Çocukların gereksinimlerinin giderilmesi ve toplumsal iyilik halinin sağlanmasına yönelik olarak gelişmiş ülkelerde bilimsel sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirilmiştir. Örnek olarak ABD'de 20. yüzyılda çocuk refahına yönelik toplantılar düzenlenmiş, ilk konferans çocuk alanı ile ilgili resmi ve gönüllü kurumların desteğiyle gerçekleştirilmiştir. Belirli aralıklarla gerçekleştirilen bu konferansta güncel çocuk sorunları belirlenerek bu doğrultuda sosyal politika geliştirilmesi sağlanmıştır (Yolcuoğlu, 2010: 51).

Avrupa'daki çocuk koruma sisteminin en iyi örnekleri İngiltere'de gerçekleşmiştir. İngiltere'de çocuklara yönelik sosyal politikaların en önemli gelişmeleri 19. yüzyıl sonlarında yaşanmıştır. 1868 tarihli Yoksullar Yasası ile ailelerin çocuklarının temel ihtiyaçlarını giderememe durumu suç olarak gösterilmiştir. 1908 senesinde ilk defa Çocuk Mahkemeleri kurulmuş, evlat edinme sisteminin temelleri atılmış, çocuklara cinsel istismarda vakalarında cezaların uygulanmasına yönelik hukuki düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. 1945 yılı ise çocuk alanında İngiltere'de önemli gelişmelerin yaşandığı bir tarih olmuştur. Savaş yıllarının etkisi ile yeni yasalar çıkarılmıştır. 1948 yılında çıkarılan Çocuk Yasası ile parçalanmış aileler sonucu çocukların bakıma ihtiyaç duyar hale gelmeleri sebebiyle ailenin bütünlüğünün korunmasına yönelik yasal adımlar atılmıştır (Yolcuoğlu, 2010: 52).

Türkiye açısından bakılacak olursa çocuk alanının hem nicel hem de sosyo-ekonomik ve kültürel olarak önemli bir konumda olduğu görülmektedir (Parin ve Bilan, 2007: 121). Cumhuriyet öncesi dönemde Osmanlı Devleti'nde dezavantajlı gruplara yönelik sosyal devlet anlayışıyla uygulamalar gerçekleştiği görülmektedir. Çocuk alanına yönelik olarak Darülaceze, Himaye-i Etfal Cemiyeti, Darül Hayr-i Ali gibi kurumlar açılarak çocukların korunmayı ve yetiştirilmesine yönelik faaliyetler gerçekleştirilmiştir (Acar, 2005: 10).

Türkiye'nin demografik yapısına bakıldığında 1935 senesinden bugüne toplum nüfus içerisinde çocuk nüfus oranının 1935 yılında %41.2, 1950 yılında %41.8, 1980 yılında %38.9, 2000 yılında ise %29.8 olmuştur. Veriler doğrultusunda çocuk nüfusunun oranı ekonomik, sosyal ve kültürel olarak önem taşıdığı görülmektedir. Çocukların eğitimi, temel haklarının korunması ve neslin devamlılığının sağlanması için politika oluşturma ihtiyacı oluşmuştur. Dezavantajlı durumda olan işçi, engelli, bakım ihtiyacı olan ve suça sürüklenen çocuklara yönelik uygulamalar önem arz etmektedir (Parin ve Bilan, 2007: 121).

Dezavantajlı konumda bulunan *korunmaya muhtaç çocuklar*; eğitimleri, sosyal yaşantıları, bedensel ve zihinsel gelişimleri ve topluma uyumları açısından toplumdaki diğer çocuklardan farklılık göstermektedirler (Gökçe, 1969: 124-141).

*Korunmaya muhtaç çocuk* terimi dar anlamda, çocuğun yasaların belirttiği seviyede bakım ve özeni görmemesi nedeniyle vücut, akıl ve ruh sağlığının tehlike durumuna gelmesini tanımlar. Yetişkinlik dönemine kadar olan çocukların tamamı korunma ihtiyacı içerisinde (Akyüz, 2000: 449).

SHÇEK Kanunu'nda korunmaya muhtaç çocuk, bedensel, ruhsal ve ahlaki gelişimi ya da kişisel güvenliği tehlike altında bulunan; anne veya babasız, anne ve babasız, anne ya da babası tarafından ihmal edilen, dilencilik, fuhuş, alkol veya uyuşturucu madde kullanımı gibi tüm sosyal risklere kötü alışkanlıklara karşı savunmaz durumda bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen çocuk olarak tanımlanmıştır (www.mevzuat.gov.tr, 1983).

Çocuk Koruma Kanunu'nda ise korunma gereksinimi bulunan ya da suça sürüklenen çocuğun korunması, haklarının gözetilmesi ve geleceklerinin temin altına alınmasına yönelik usul ve esaslar düzenlenmiştir. Bu kanuna göre korunmaya muhtaç çocuk, bedensel, zihinsel, ahlaki ve sosyal gelişimi ve şahsi güvenliği risk altında bulunan, ihmal ya da istismara maruz kalmış veyahut suç mağduru olan çocuktur (www.mevzuat.gov.tr, 2005).

TÜİK verilerine göre Türkiye nüfusunun 2017 yılı sonu itibariyle çocuk nüfus oranının %28.3 olduğu, bu oranın 1970 yılında %48.5, 1990 yılında ise %41,8 olduğu ortaya konmuştur (TÜİK, 2017). Verilen istatistikler Türkiye'deki çocuk nüfus oranının Batılı ülkelerdeki çocuk nüfus oranından fazla olduğunu göstermektedir. Çocuk nüfus oranındaki önemli göstergeler Türkiye açısından çocuk nüfusunun hem devlet hem de toplum açısından üzerinde önemle durulan bir olgu olduğunu göstermektedir (Doğan, 2001: 1).

Yaşamın devamlılığı, iyi yaşam koşullarına sahip olma, korunma ve katılım gibi haklar tüm çocuklar için geçerli olup Çocuk Hakları Sözleşmesi'nde yer almakta ve çocuğun yüksek yararı gözetilerek bu hakların uygulamaya geçirilmesini sağlamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Çocuk Hakları Sözleşmesi dahilinde çocukların temel haklara erişimleri, ihmal ve istismara karşı korunmaları devlet garantisi altında gerçekleşmelidir (Kurt, 2016: 115).

Çocuk Hakları Sözleşmesi'nin Türkiye'de uygulanmasında SHÇEK Genel Müdürlüğü görevlendirilmiş olup bu görev ASPB'nin kurulmasıyla yetkiler bakanlığa aktarılmıştır (Kurt, 2016: 116).

ASPB bünyesinde çocuklara yönelik olarak politika ve uygulama sağlayan Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Müdürlüğün hedefleri ve çalışmaları şu şekilde belirlenmiştir:

- Öncelikli olarak çocuğun korunma ve bakıma ihtiyaç duyar hale gelmesinin önlenmesi ve aile yanında bakımlarının sağlanmasına yönelik politikalar geliştirmek,
- Korunma ihtiyacı içindeki çocuğun evlat edinme, koruyucu aile ve çocuk evlerinden yararlanması sağlanmak,
- Suça sürüklenen çocuğun topluma kazandırılmasına yönelik uygulamalar geliştirmek,
- Çocuğa yönelik oluşabilecek istismarın önlenmesi (cocukhizmetleri.aile.gov.tr, 2014) olarak öncelenmiştir.

ASPB'nin verilerine göre 2017 yıl sonu itibariyle kurum bakımı hizmetinden faydalanan çocuk sayısının 14.189 olduğu, 2005-2017 yılları içerisinde aile yanına döndürülen çocuk sayısının ise toplam 11.342 çocuk olduğu anlaşılmıştır (cocukhizmetleri.aile.gov.tr, 2017).

## **1.2. Örgütsel Bağlılık**

Bu bölümde örgütsel bağlılık, örgütsel bağlılığın önemi, kapsamı, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve örgütsel bağlılığın sınıflandırılması incelenecektir.

### **1.2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi**

Küreselleşme ile birlikte teknolojik gelişmeler çok hızlı bir şekilde hayatın her noktasına nüfuz etmektedir. Bu gelişmeler beraberinde rekabetin çok üst seviyelere çıkmasına yol açmaktadır. Rekabetin bu denli keskin olduğu piyasalarda örgütlerin verimliliği optimum düzeye çıkarmaları

gerekmektedir. Verimlilik artışında çalışanların örgütsel bağlılığı önemli bir kilometre taşıdır. Bu sebeple örgütsel bağlılık işletmeler için çok büyük ehemmiyete sahiptir.

Örgütsel bağlılık kavramının geçmişine baktığımızda bu kavramın ilk kullanımı 1956 yılına dayanmaktadır. Whyte bu kavramı ilk kez ele almış, daha sonraki yıllarda Porter, Mowday, Steers, Becker, Allen ve Meyer gibi bir çok araştırmacı bu kavram üzerinde görüş bildirmişlerdir (Gül, 2016: 37). Bu kavram, aidiyet duygusu sebebiyle işgörenler ile örgüt arasında bir bağ oluşturmakta ve böylelikle örgütteki işgörenlerin ortak amaç, ortak değer ve ortak kültürü içselleştirmeleri sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra örgütün verimliliği, personel devir hızı gibi örgütler için büyük öneme haiz kavramları da etkilemektedir. Örgütler açısından taşıdığı önem sebebiyle bu kavram bir çok araştırmacının ilgisini çekmiştir (Sığı, 2007: 262).

Örgütsel bağlılık, ortak değerler ile organizasyona etkin bağlılık, örgütte kalma isteğinin çok güçlü olması ve örgüt için gönüllü olarak çabalamak şeklinde ifadelendirilmiştir (Allen ve Meyer, 1990a: 849; Porter, Steers, Mowday ve Bolian, 1974: 604). Örgüte karşı psikolojik bir aidiyet olduğu ileri sürülen örgütsel bağlılık, işgörenlerin bir örgütte gönüllülük temelinde çalışmasına yol açan faktörlerdir. Gurur ve saygı kavramlarının da örgütsel bağlılıkla ilgili olduğu öne sürülmektedir (Boezeman ve Ellemers, 2007: 772).

Örgütsel bağlılık kavramını birçok araştırmacı ortak noktalar olmakla birlikte farklı farklı ifadelendirmelerle karşılaşmaktayız. Bunlardan bazıları:

- Örgütsel bağlılık, iş görenin örgütü ile özdeşleşmesi, örgütte kalıcı olmayı arzulaması, örgüt değer ve hedeflerine inanarak bunu içselleştirmesidir (Yalçın ve İplik, 2005: 396).
- Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütle farklı açılardan bütünleşmesidir. Bunun üç temel ögesi; çalışanın örgütsel amaçları kabullenerek hissettiği kuvvetli inanç, örgüt için beklentilerin üzerinde çaba sarf etmesi ve örgütteki üyeliğini sürekli kılma arzusudur (Reichers, 1985: 468).
- Örgütsel bağlılık, örgütün başarısı için işgörenlerin gösterdiği alakayı, bağlılığı ve örgütsel değerlere duyulan inancı yansıtmaktadır (Kaya, 2008: 126).
- Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgüt ile kurduğu güç birlikteliğinin ve kendisini örgütün bir ögesi olarak hissetmesinin derecesidir (Schermerhorn vd., 1994: 45).
- Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütün amaç ve değerleri ile bütünleşip ekonomik kaygılardan kurtularak örgütte kalma isteğidir (Güney, 2015: 277; Geartner ve Nollen, 1989: 978).
- Örgütsel bağlılık, örgütün amaçları doğrultusunda örgüt için çok çalışma arzusu ve örgütte kalabilmek için karşı konulmaz bir istektir (Kılıç ve Bozkaya, 2014: 156).
- Örgütsel bağlılık, örgütün çıkarları doğrultusunda hareket etmek için içselleştirilmiş normatif baskılar bütünüdür (Weiner, 1982: 418).
- Örgütsel bağlılık, işgörenlerin çalıştıkları örgüt ile arasında güçlü bir bağ kurması ve çalışanın kendisini örgütün bir parçası olarak algılama derecesidir (Bakan, 2011: 8).
- Örgütsel bağlılık, çalışan ile örgüt arasında gerçekleştirilen psikolojik bir sözleşmedir (McDonald ve Makin, 2000: 86).

Görüldüğü üzere örgütsel bağlılığın tanımlanmasında birçok farklı ifade kullanılmıştır. Bu tanımlamalar incelendiğinde, örgütsel bağlılığın, çalışanın örgüt yararını gözeterek hareket etmesi, örgüt değer ve amaçlarına katkı sunması ve örgütünü her koşulda savunması şeklinde olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılık duygusu oluşan işgörenler, örgüt değer yargılarına, amaçlarına, kurallarına, hedeflerine ve kültürüne gönülden inanarak bu doğrultuda davranış sergilemektedirler. Örgüte bağlılık gösterenler, çalıştıkları örgüt tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda ödüllendirilmek yerine, yaptıkları işin niteliğinden ve işi yaparken elde etmiş oldukları başarının etkisiyle mutlu olmakta ve kendilerini ödüllendirilmiş görmektedirler (Balay, 2014: 3).

Örgüt üyelerinin çalıştıkları işletmeye bağlılıkları arttığı oranda, personel devir hızı düşmekte, çalışan istikrar kazanmakta, çalışanlarda moral ve motivasyon artmakta, örgüt sadakatinde artış olmakta ve makro ölçekte bakıldığında daha yüksek milli üretkenlik yaratılarak çarpan etkisi ile toplumun tüm kesimine fayda sağlamaktadır. Geliştirilmiş performans, düşük çalışan devir hızı, örgütsel bağlılığın bir getirisi olduğu söylenebilir. Konunun öncülere, örgütsel bağlılığın örgüt tarafından aranan, işte kalmak için niyet, devam ve iş performansı gibi bazı davranışsal çıktılar da beraberinde getirdiğini söylemektedirler. Daha sonraki araştırmalarda da ortaya konulmuştur ki, örgütsel bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde çalışanların işe devam düzeylerinin çok yüksek olduğu, işgücü devir hızının çok düşük olduğu görülmüştür (İbicioğlu, 2000: 14). Ayrıca örgütsel bağlılığın yüksek olduğu organizasyonlarda işe devamsızlıklar, işe geç kalma, işi geciktirme oranları oldukça düşecek ve akabinde müşteri memnuniyeti de artacaktır (Köse, 2014: 50).

Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan personel daha uyumlu, daha üretken, doyum seviyesi yüksek, sadakat duygusu daha fazla ve sorumluluk bilinciyle çalışmakta, örgüte maliyeti daha düşük seviyede olacaktır (Bayram, 2005: 126). Bağlılık seviyeleri yüksek çalışanların motivasyon, performans ve iş tatminleri yüksek olacağı için insan kaynakları yönetimi biriminin işlerini kolaylaştıracak ve örgütsel devamlılığın sağlanmasıyla birlikte örgütsel bağlılık organizasyonca değerli görülecektir (Ersoy ve Bayraktaroğlu, 2012: 3).

Örgütsel bağlılığın önemiyle ilgili yukarıda bahsettiğimiz üzere işletmeler için bu konu büyük bir öneme sahiptir. Örgütsel bağlılığın işletmeler açısından önemli hale gelmesinin sebepleri (Saldamlı, 2009: 27);

- İşe geç gelme, devamsızlık ve işten ayrılmada çok önemli bir etken olması,
- İşgörenlerin işleri ve görevleriyle ilişkili olması,
- İş içselleştirme, benimseme ve iş tatmini gibi tutumların yanı sıra duygusal yapılarla da ilişkili olması,
- İşçilerin demografik ve şahsi özellikleriyle ilişkili olması, örgütsel bağlılığın örgütler açısından ne derece önemli olduğunu göstermektedir.

Örgüt üyelerinin işe ve işyerine bağlılığının değerlendirilmesinde bazı göstergeler dikkate alınmaktadır. Bu göstergeler (İbicioğlu, 2000: 14):

1. Örgütün amaç ve değerlerini kabul ve inanma (çalışanlar ile örgütün amaçlarının örtüşmesi, çalışanların örgüte bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. Aksi bir durum söz konusu olduğunda çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri düşük olacaktır).

2. Örgüt için fedakarlıklarda bulunabilme (Çalışanların normalde gösterdikleri performansın üzerinde bir efor sergileyerek çalışmalarını, onların örgüte ne kadar gönülden bağlı olduklarını gösteren bir kriterdir).
3. Örgütsel üyeliği devam ettirmeye ilgili güçlü bir istek (Organizasyonun çalışanlara bağlılığı ve itaati algılanmış örgütsel destek olarak ifadelendirilmektedir. Yapılan çalışmalar algılanmış örgütsel desteğin örgüt üyelerinin örgüt amaç ve ihtiyaçlarını karşılama da çalışanların örgütsel bağlılığını olumlu yönde etkileyeceği sonucunu ortaya koymuştur).
4. Örgüt kimliği ile kimliklenme (Çalışanlar kendilerini örgüt ile ne derecede kimliklendirmektedirler? Çalışan örgütün işlerini de derecede onaylamakta? Bu sorulara verilecek yanıtlar bize çalışanların örgütle ne derecede özdeşleştiğini ve kendisini ne derecede organizasyonun bir parçası olarak gördüğünü bulmamızı sağlayacaktır).
5. İçselleştirme (Çalışanlar, örgütsel faaliyetleri ne derecede kendi amaçları çerçevesinde uygun bulmakta, benimsemekte ve içselleştirmektedirler? Çalışanlar örgüt amaçlarını ne kadar içselleştirebilirse örgüte o derecede bağlılık duyarlar. İşgörenler, bireysel amaç ve değerleriyle örgütsel amaç ve değerleri ne kadar örtüşürse, organizasyonun amaç ve değerlerini o oranda içselleştirirler).

### 1.2.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılık, organizasyonların devamlılığı açısından gerekli olan personelden optimum fayda sağlanabilmesi, çalışanların organizasyon içerisinde problem çözen kişiler haline dönüşmesinde önemli rol oynamaktadır (Bozkurt ve Yurt, 2013: 136). Bu bağlamda organizasyonlar örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri dikkate alarak hareket etmelidir. Bu faktörleri kişisel ve örgütsel faktörler olarak iki başlıkta açıklayabiliriz.

#### 1.2.2.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerin; çalışanların yaş ve kıdemi, eğitim seviyeleri, cinsiyetleri olarak sınıflandırılmıştır (Bar-Hayim ve Berman, 1992: 384). Ayrıca çalışanların psikolojik beklentileri (iş beklentileri ve iş yeri ile çalışanın ilişkisini belirleyen psikolojik sözleşme) de bu sınıflandırmaya dahil edilebilir (Cohen ve Vigoda, 2000: 598). Kişisel faktörleri açıklayacak olursak:

- **Yaş:** Çalışanların yaşına göre örgütlerine karşı tutumları farklılık gösterebilir. Her yaş döneminde çalışanların işleriyle ilgili algıları, istekleri, davranışları ve beklentileri farklıdır (Cohen, 1993: 145). İnsanların yaşlarının ilerlemesi, iş sistemleriyle alakalı değerli kaynakları biriktirmeleri anlamına gelmektedir. Bu durumun nedenini irdelediğimizde, uzun yıllarca yapmış olduğu işte uzmanlaşması, o işe karşı bazı yatırımlar yapması sonucunda diğer başka örgütlerin ve iş alternatiflerinin cazibesini düşürmektedir (İnce ve Gül, 2005: 66). Tersine durum olarak genç yaşta çalışanlar ise, ilk kez iş arama, çalışmaya başlama, eğitim durumuna uygun işe girebilme isteklerinden dolayı, tecrübeli çalışanlara oranla daha az örgütsel bağlılık sergilemektedirler (Bakan, 2011: 122).
- **Cinsiyet:** Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerine etkisini inceleyen araştırmalarda ortak bir sonuca varıldığı söylenemez. Çalışmalardan bazılarında kadınların ev hanımlığı bakış açılarının sonucunda değişik yönelimler olduğu ve bu yüzden erkeklere oranla örgütsel

bağlılık düzeyleri daha düşük seviyede seyretmektedir (Angle ve Perry, 1981: 3). Başka bir araştırmaya göre ise örgütsel bağlılık düzeyinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Uygur, 2009: 71).

- **Eğitim:** Eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin tespiti için birçok çalışma gerçekleştirilmiştir (Mowday, Steers ve Porter, 1979: 225). İşgörenlerin eğitim seviyeleri ile örgütsel bağlılıkları arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun sebebi, eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin, örgütün verebileceğinden daha yüksek beklentiler içerisinde olmaları ve iş değişikliği için daha çok fırsata sahip olmalarıdır. Yani personelin eğitim seviyesi yükseldikçe örgütsel bağlılık hissi azalmaktadır. Bu durumun tersi olarak eğitim seviyesinin düşük olduğu personelin iş değiştirme imkanları az olduğu için çalıştıkları örgüte olan bağlılıkları daha yüksektir (Yalçın ve İplik, 2005: 400).
- **Medeni Durum:** Medeni durumun örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu ileri sürülmektedir. Evli olan çalışanların bekâr olanlara oranla daha fazla örgütsel bağlılık eğilimi sergiledikleri görülmektedir (Mathieu ve Zajac, 1990: 172). Ayrıca yapılan bir araştırmaya göre ise, evli personelden çocuk sahibi olanlar ile çocuk sahibi olmayan personelinde bağlılık düzeyleri incelenmiştir. Bu araştırmaya göre çocuğu olan erkek personelin çocuk sayısı arttıkça işlerine daha fazla çaba gösterdikleri ve zaman ayırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Çocuğu olan kadınların ise örgütte çalışma sürelerinin azaldığı ve dolayısı ile işten ayrılmalarının da arttığı sonucuna varılmıştır (Güllüoğlu, 2011: 80).
- **Kıdem:** Çalışanlar, örgütte buldukları süreleri hem kendisine hem de örgüte yaptığı bir yatırım olarak görürler. Bu sürenin uzaması çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin de artmasına neden olmaktadır. Tatil imkanları, ileriki dönemde emeklilik aylıkları, sosyal imkanlar gibi faktörlerden dolayı bireyin örgütte çalışma süreleri arttıkça bu beklentileri daha iyi karşılanacağı için örgütsel bağlılık düzeylerinin yükseleceği kabul edilmektedir (Güllüoğlu, 2011: 50).
- **Ünvan:** Örgütlerin amaç ve değerlerine bağlılığı etkileyen bir başka nokta ise örgütlerdeki ünversal biçimlerdir. Yani yöneticilerin yönetim ve liderlik biçimleri veyahutta işgörenlerin iş yapma biçimleridir. Üst kademe yöneticileri personele karşı ne kadar baskıcı bir eğilim sergilerse personel de kendilerini ifade etmek ve inovatif fikirler üretmek konusunda kendilerini o kadar baskılanmış hissedeceklerdir. İşgörenlerin iş yapmaları konusunda üst yöneticiler tarafından özgür bırakılması durumunda, işgörenler daha olumlu davranış gösterecekler ve organizasyona bağlılıkları daha yüksek seviyede olacaktır (İnce ve Gül, 2005: 73).
- **Kültür:** Bireylerin inançları, değer ve tutumları kültürel farklılıklarının oluşmasında etkindir. Bireylerin yetişmiş oldukları kültürel ortam, o kişilerin örgütsel bağlılığa bakış açılarını etkileyebilmektedir. Batı kültüründe yetişmiş bireylerde örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek iken doğu kültüründe yetişmiş bireylerin örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesinde örgütler tarafından sunulan imkanlar rol oynamaktadır (Bakan, 2011: 127).



### 1.2.2.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden bir diğeri örgütsel faktörlerdir. Bireylerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde kendileri dışında meydana gelen gelişmelerin de etkisi büyüktür. Burada çalışanların bağlılıklarını etkileyen faktörlere yer verilecektir.

- **İşin Niteliği ve Önemi:** İşgörenlerin icra ettikleri iş üzerindeki hakimiyet derecesi, grup çalışması, iş ve görev tanımlarının net olması, işle ilgili geri bildirim alma, işin başka işlerle sosyal etkileşime imkân tanınması ve özerklik gibi faktörler işgörenlerin bağlılık düzeylerini etkilemektedir (Wiener, 1982: 419). Bu bağlamda iş zenginleştirmede bağlılık üzerinde etkisi olan bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. İş zenginleştirme, işgörelere kendi yaptıkları işleriyle alakalı olarak planlama, organize etme ve denetleme yapabilmesi hususuyla yetki ve sorumluluk verilmesidir. Bu durumda işgörenlerin örgüte bağlılıkları artırılabilir (İnce ve Gül, 2005: 127).
- **Yönetim Tarzı ve Liderlik:** Çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkileyen en önemli faktörlerden bir tanesi yönetim yapısıdır. Örgütün çalışanlarına güvenmesi, katılımcı, inovatif, değişim ve dönüşüme açık bir yapıda olması, çalışanların gözünde organizasyonun önemini arttıracaktır. Bu durumda çalışanlarda bağlılık duygusunun artmasına katkı sağlayacaktır (Bakan, 2011: 147). Yönetim kademesinin işçilere yaklaşımı baskıcı ve aşırı kontrol etme isteği perspektifinde olursa, işçilerin de kendilerini ifade etmeleri, rahat çalışmaları, yenilikçi fikirler üretebilmeleri olumsuz etkilenecektir. Personele sürekli emirler yağdıran, personelin fikirlerine önem vermeyen hatta fikirlerini açıklama imkanı dahi sunmayan bir yönetim anlayışında örgütsel bağlılıktan söz etmek zor olacaktır. Ancak çalışanlarına özgürlük tanıyan, karar alma özgürlüğü sunan yönetim anlayışının hakim olduğu örgütlerde bağlılık daha üst seviyede olacaktır (İnce ve Gül, 2005: 72). Ayrıca örgütün liderinin personel ile ilişkisi de örgütsel bağlılığı etkilemektedir.
- **Ücret Düzeyi:** Ücret düzeyi çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkileyen önemli bir etmendir. Ücret, çalışanın emeği karşılığında aldığı aynı veya nakdi değerdir (Benligiray, 2007: 3). Bu değer çalışanların motivasyonunu etkileyen bir unsur olurken örgütsel bağlılığın artırılmasında önemli bir etkidir. Ücret düzeyi işgörenlerin iş ve sosyal hayattaki statüsünün bir göstergesidir. Bireylerin örgütten elde ettikleri ücret, işe olan isteklerini arttırmakta ve ücretlerin yükseltilmesi motivasyonla birlikte bağlılığı da arttırmaktadır (Balay, 2014: 54).
- **Örgütsel Adalet:** Örgütsel adalet, örgütte çalışan tüm bireyler için motivasyon kaynağı olabilecek bir kavramdır. Örgüt çalışanları, ücret paylaşımının ne derece adil olduğunu, üst kademe yöneticilerin kendilerine adaletli davranıp davranmadıklarını veya ödül sistemindeki dağılımın adaletli olup olmadığı konusundaki algıları nedeniyle çevrelerine karşı bazı davranışlar geliştirirler (İçerli, 2010: 68). Eğer çalışanlar bu konularda adaletin olduğu düşüncesinde olurlarsa, örgüte bağlılık düzeyleri daha yüksek olacaktır.
- **İletişim:** Örgütsel bağlılık düzeyi üzerinde etkisi olan bir başka etken iletişimdir. Örgütte üst kademe yönetim ile işgörenler arasında bilgi akışının sağlanması örgüt içi iletişim olarak ifadelendirilmektedir. Üst yönetimin bilgileri doğru şekilde ve doğru zamanda çalışanlara aktarması çalışma ortamının güçlenmesini sağlamaktadır (Hoş ve Oksay, 2015: 8). Örgütte yatay, dikey, çapraz ve çift yönlü iletişimin tarafsız bir şekilde

oluşturulması, örgütteki her çalışan için statü ve katılım sağlanabilmesi, sağlıklı iş koşullarının oluşturulması, örgüt içinde ekip ruhunun yaratılması, yaratıcılığın teşvik edilebilmesi, örgüt üyelerinin gelecekte umutlu olabilmelerinin sağlanması örgütsel bağlılığın artırılması için büyük önem arz etmektedir (Kocabaş, 2005: 250).

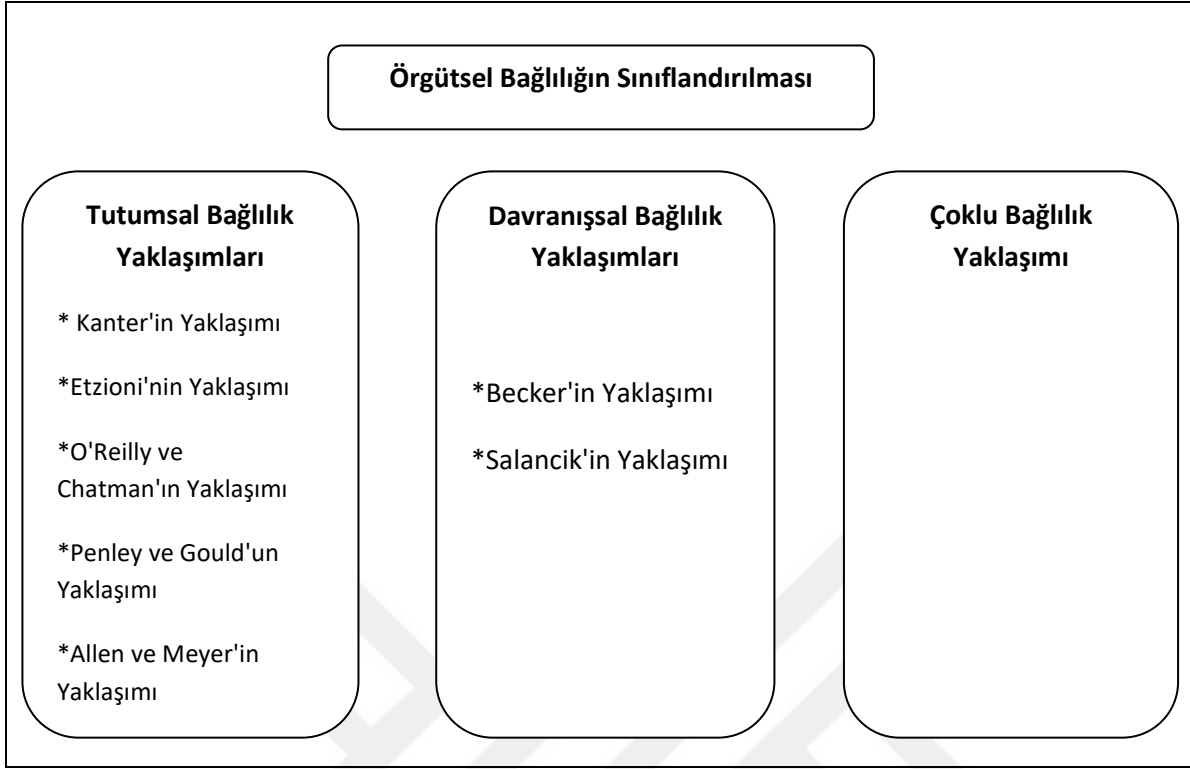
- **Kariyer İmkanları:** Örgütlerin çalışanlarına belirli bir kariyer imkanı sunması gerekmektedir. Çalışanların kapasitelerinin bilinciyle kendilerine güvenmeleri, örgütte daha üst kademelerde yer alıp daha çok yetkiye sahip olma arzusu içerisinde olmaktadır. Örgütte çalışanlarına bu kariyer imkanlarını sunar ve destekler ise çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinde artış görülebilmektedir (Çakır, 2001: 150).
- **Rol Belirsizliği ve Çatışma:** Çalışanların görev tanımlarının tam olarak belirlenememesi durumuna rol belirsizliği denilmektedir. Rol belirsizliğinin ortaya çıkmasında, çalışana görevinin ne olduğu, amacı, görevinin yerine getirilmesi aşamasında izleyeceği yolun belirtilmemesi etkili olmaktadır. Ayrıca çalışanın görevinin örgüt için ne anlama geldiği ve performansına ilişkin bilgilerin aktarılmaması da rol belirsizliğinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Güçlü, 2006: 82). Örgütte çalışanlara çok kaynaklı direktifler verilmesi endişe ve strese neden olmakta ve rol çatışması yaratmaktadır. Çalışanların kendisinden istenilenleri tam anlamıyla bilememesi ise rol belirsizliği oluşmasına neden olmaktadır. Bu durumlar karşısında çalışanlarda örgütsel bağlılık zayıflamaktadır (Glisson ve Durick, 1988: 72).
- **Örgüt Kültürü:** Örgüt kültürünün örgütsel bağlılık ile ilişkisi iki nokta üzerinde durularak açıklanmaktadır. Birincisi, örgüt kültürü örgütsel bağlılığı desteklemektedir. Örgüt kültürü çalışanlar ile örgütsel hedefler arasındaki bağı etkilemekte ve çalışanların örgüte aidiyetlerini arttırmaktadır. Bunun sonucunda örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların örgüt kültürleri de güçlü olacaktır. İkinci nokta ise, örgüt kültürü güçlü olduğunda örgütsel bağlılık da yüksek olacaktır. Çalışanlar arasında paylaşılan değerler, örgütsel bağlılığın artırılmasına ve bu bağlılığın sürdürülebilir olmasına destek sağlayacaktır (İnce ve Gül, 2005: 76).

Örgütsel bağlılığı etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlere değindik. Ayrıca bunların dışında örgütsel bağlılığı etkileyen bir de örgüt dışı faktörler vardır. Örgüt dışı faktörlerin örgütsel bağlılık üzerine etkisini inceleyen araştırmalara göre örgüt dışı faktörler, profesyonellik, alternatif iş imkanları, sektörel durum, ülkedeki siyasal ve sosyo ekonomik konjonktür ve işsizlik oranı olarak sıralanabilir (İnce ve Gül, 2005: 83).

### 1.2.3. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Örgütsel bağlılık davranışının çok boyutlu bir yapıda olmasından dolayı araştırmacılar bu konuyu farklı boyutlarıyla incelemişler ve farklı yaklaşımlar sunmuşlardır. Bu yaklaşımların belirlenmesindeki temel nokta, organizasyon ile işgörenlerin ilişkisini ortaya koyan psikolojik bir yapının olup olmadığı ve organizasyondaki üyeliğin devam edip edememe noktasında bireylerin kararlarını belirleyecek özelliklere sahip olup olmadıklarıdır (Uygun, 2009: 12). Örgütsel bağlılığın sınıflandırılmasında genellikle üç tür sınıflandırmadan söz edilebilir. Bunlar, tutumsal bağlılık yaklaşımları, davranışsal bağlılık yaklaşımları ve çoklu bağlılık yaklaşımlarıdır (Gül, 2002: 40).

Şekil 1. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması



### 1.2.3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı

Tutum, insanların çevresindeki varlıklara veya olaylara karşı eğilimlerini ifade etmektedir (Bakan, 2011: 77). Tutum, belirli şeylerin yanında veya karşısında olmaya hazır olma şeklidir. Tutum, duygusal öge, bilişsel öge ve davranışsal öge olmak üzere üç ögeye sahiptir. Tutumlar düşüncelerden daha uzun ömürlüdürler. Ancak inançlar kadar bireyin benliğinde yer etmezler. Tutumlar inançlarda olduğu gibi çevrenin getirdiği bir takım faktörlerin etkisi altındadır. Kültürlenme sürecinde bireyin tutumları gelişir. Birey öncelikle bir inanca, sonra bir tutuma sahip olur. Bunların sonunda da inanç ve tutumların yönlendirdiği ve şekillendirdiği davranışlar sergiler (Yılmaz ve Eroğlu, 2013: 12).

Tutumsal bağlılık, iş çevresine ilişkin duygusal tepkilerle alakalıdır. İşe sarılma, beraber iş yaptıkları arkadaşlardan, işten ve mesleğe aidiyetten elde edilen doyum ile ilişkilidir (Balay, 2000: 73).

Örgütsel başarının sağlanmasında ve örgütün amaç ve çıkarlarına ulaşılmasında tutumsal bağlılığın önemi çok büyüktür. Bir örgütte tutumsal bağlılığın sağlanması durumunda; örgütle özdeşleşme, performansta artış, üretkenlikte artış, yaratıcılığın daha fazla teşviki, personel devir oranında düşüş, örgütsel amaçların daha iyi anlaşılması ve örgütsel amaçlar ile bireysel amaçların bütünleşmesi sağlanmaktadır (Bakan, 2011: 78). Aşağıda tutumsal bağlılık yaklaşımı ile ilgili geliştirilen yaklaşımlara değinilecektir.

#### 1.2.3.1.1. Kanter'in Yaklaşımı

Kanter'e göre bağlılık, sosyal ve kişilik sistemleri olarak iki ayrı sistem içinde oluşur. Bu sistemlere göre bağlılığın devama yönelik bağlılık, kenetlenme bağlılığı ve kontrol bağlılığı olarak üç esas şekilden bahsedilmektedir (Kanter, 1968: 500).

- **Devama Yönelik Bağlılık:** Bireyin üyeliğini devam ettirerek örgütte kalarak örgütün sürekliliğine kendini adamasıdır. Bu durum işten ayrılmanın getireceği maliyetin, işte kalmanın maliyetinden daha yüksek olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Bu bağlılık çalışanın örgütteki rolüne bağlılığıdır. Bağlılığın oluşabilmesi için çalışan açısından maliyetin yüksek olması ya da çalışandan ayrılmayı zorlaştıracak değerlerde şahsi fedakarlıklar ve yatırımların istenmiş olması gerekmektedir (Gül, 2002: 42).
- **Kenetlenme Bağlılığı:** Örgütte çalışanların birbirlerine kenetlenmesi ve psikolojik bağlılığın oluşması amacıyla yeni personelin herkese tanıtılması, oryantasyon eğitimleri, üniforma ve rozet gibi sembollerin kullanımı, hikayelerin anlatımı, kuruluş yıldönümü kutlamaları gibi birtakım yöntemlere başvurulabilir. Böylece örgüt mensupları arasında bağlılık gelişebilmektedir (Gül, 2002: 42).
- **Kontrol Bağlılığı:** Örgütün kuralları ve liderin direktiflerini sürdürmek kontrol bağlılığı olarak ifade edilmektedir. İşgörenlerin davranışlarının yönlendirilmesinde örgütün yazılı ve yazılı olmayan kuralların etkisi vardır. Kontrol bağlılığı, çalışanların örgüte ve örgüt kurallarına pozitif yönlü bir perspektif sergilemektedir. Çalışanlar örgütsel değer ve amaçların şahsı adına ne kadar önemli bir rehber olduğunu içselleştirdiğinden kontrol bağlılığı oluşmaktadır (Gül, 2002: 42).

Kanter, yukarıda açıklanan bu üç bağlılık yaklaşımının birbirleri ile yüksek oranda ilişkili olduğunu ileri sürmektedir. Devama yönelik bağlılığın çalışanın örgüte üyeliğini sürdürmesine, kenetlenme bağlılığı örgütsel varlığı tehdit eden tehlikelere meydan okumaya, kontrol bağlılığı ise grup normlarına sadakatli olmayı sağlayacaktır (Bakan, 2011: 85).

#### 1.2.3.1.2. Etzioni'nin Yaklaşımı

Etzioni'ye göre örgütsel bağlılığın seviyesinin değerlendirilmesi, bağlılığın devamlılığı ya da bitmesi durumunda ortaya çıkacak sonucun çalışan üzerinde yaratacağı etki doğrultusunda değerlendirilmesi gerekir. Bu açıdan değerlendirildiğinde çalışan, örgüte üç farklı biçimde bağlılık gösterebilir (Balay, 2000: 62). Etzioni bu bağlılıkları yabancılaştırıcı bağlılık, ahlaki bağlılık ve hesapçı bağlılık olarak açıklamıştır (Bayram, 2005: 129).

Yabancılaştırıcı yakınlaşma örgüt mensuplarının davranışlarını sınırlamaktadır. Örgüte karşı olumsuz bir tutum gelişmesine yol açar. Örgüt üyeleri, bağlı oldukları örgütü kendileri için bir tehdit unsuru olarak görececek olursa yabancılaştırıcı bağlılık oluşur. Üyeler kendilerini manevi anlamda örgüte bağlı hissetmese de zorla örgütte çalışmaya devam ederler (Balay, 2014: 25).

Ahlaki bağlılık, örgütün amaçları, hedefleri, değer ve normlarını özümseme ile otoritenin özdeşleşme temeline dayanmaktadır. Çalışanlar, toplumsal faydayı ön planda tuttıkları takdirde bağlı oldukları örgüte daha çok bağlılık hissedeceklerdir (Bayram, 2005: 129).

Hesapçı bağlılık ise, ahlaki açıdan bağlılığa göre örgüt ile çalışan arasında daha az yoğun bir ilişkiyi yansıtmaktadır. Bu bağlılıkta çalışanlar bağlılık düzeylerini, güdülerini karşılayacak biçimde ayarlamaktadırlar. Yani hesapçı bağlılığın temel felsefesi örgüt ile çalışanlar arasındaki alış veriş ilişkisidir. Birey kendisine verilen ücrete karşılık, bir gün içerisinde yapılması gereken iş normuna uygun bir bağlılık hissetmektedir (Gül, 2002: 43).

Etzioni'ye göre, örgüt beklenti ve kuralları çerçevesinde davranışlar sergilemesini sağlayan bu örgütsel bağlılığın gerçekleşmesini sağlayan üç tür güçten söz edilmektedir. Bu güçler;

korkutma gücü, sembolik güç ve ödüllendirici güçtür. Korkutma gücü diğer bir deyişle cezalandırıcı güç, örgütün kalıplaşmış ilke ve beklentilerine uyulmadığında verilecek cezalarla ilgilidir. Sembolik güç, saygınlık, itibar ve hoş görme gibi sembolik ödüllendirmelerle ilgilidir. Ödüllendirici güç ise, maaş, prim, özendirme, ücretli izin gibi ödüllerin kontrolü ve dağılımı ile ilgilidir (İnce ve Gül, 2005: 34).

#### **1.2.3.1.3. O'Reilly ve Chatman'ın Yaklaşımı**

O'Reilly ve Chatman örgütsel bağlılığı, çalışanların psikolojik olarak örgüte bağlanmalarına dayandırmaktadırlar. Örgütsel bağlılığın üç boyutundan bahsedilmektedir. Bunlar, uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı şeklindedir (O'Reilly ve Chatman, 1986: 493).

Uyum boyutu, örgütsel bağlılığın oluşmasındaki ilk aşamadır. Bu boyutta işgören, örgüte içtenlikle ve inanarak değil, sadece yüzeysel olarak destek vermektedir. İşgörenlerin bağlılık duygularının ve bu doğrultuda geliştirdikleri tutum ve davranışların temel sebebi, örgütün vereceği cezalardan kaçmak ve ödül sistemi içerisinde pay alabilmektir (İnce ve Gül, 2005: 35). Uyum bağlılığı, ödül beklentisi ve ceza korkusuna dayalı bir bağlılık olarak karşımıza çıkmaktadır. Uyum aynı zamanda yetkiyi elinde tutanlar için avantaj sağlayabilen bir durumdur. Üst kademe yöneticiler kişisel tercihlerini astlarına makam ve mevkilerinin gücünü kullanarak kabul ettirmeye çalışırlar. Çalışanlar bu durumda üst yöneticinin isteklerini yerine getirir. Ancak bu gönüllü bir uyum değildir (Balay, 2014: 106).

Özdeşleşme, çalışanın örgüt ile olan psikolojik bağının gelişmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanın örgütüne bağlılığı, örgütün amaçları, hedefleri, vizyonu, değerleri ve tutumları ile özdeşleşmesiyle oluşabilir. Bireyin örgütle özdeşleşme şeklinde olan bağı, grup içinde tatmin edici ilişkiler kurma ve devam ettirme amacındadır. Böylece birey örgütünden gurur duymakta, örgütün amaç ve değerlerine saygı duymakta ve benimsemektedir (O'Reilly ve Chatman 1986: 493).

İçselleştirme, bütünüyle örgütsel değerler ile kişisel değerler arasındaki uyuma dayanmaktadır. Örgütsel bağlılığın bu boyutu, çalışanın tutum ve davranışlarını örgütün ve örgütteki diğer bireylerin değerler sistemiyle uyumlu kılınması halinde ortaya çıkmaktadır (Gül, 2002: 43).

#### **1.2.3.1.4. Penley ve Gould'un Yaklaşımı**

Penley ve Gould'un yaklaşımı Etzioni'nin örgüte katılım modeline dayanmaktadır ve örgütsel bağlılığın üç boyutu olduğunu ifade etmektedirler. Bu boyutlar; ahlaki bağlılık, çıkarıcı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılıktır (Gül, 2002: 44).

Ahlaki bağlılığın temelinde, örgütsel amaçların kabullenilmesi ve bu amaçlarla özdeşleşilmesi vardır. Bu bağlılık türünde birey, kendisini örgütüne adamakta, örgütte meydana gelecek başarı veya başarısızlıkta kendisini sorumlu tutmaktadır (Gül, 2002: 44).

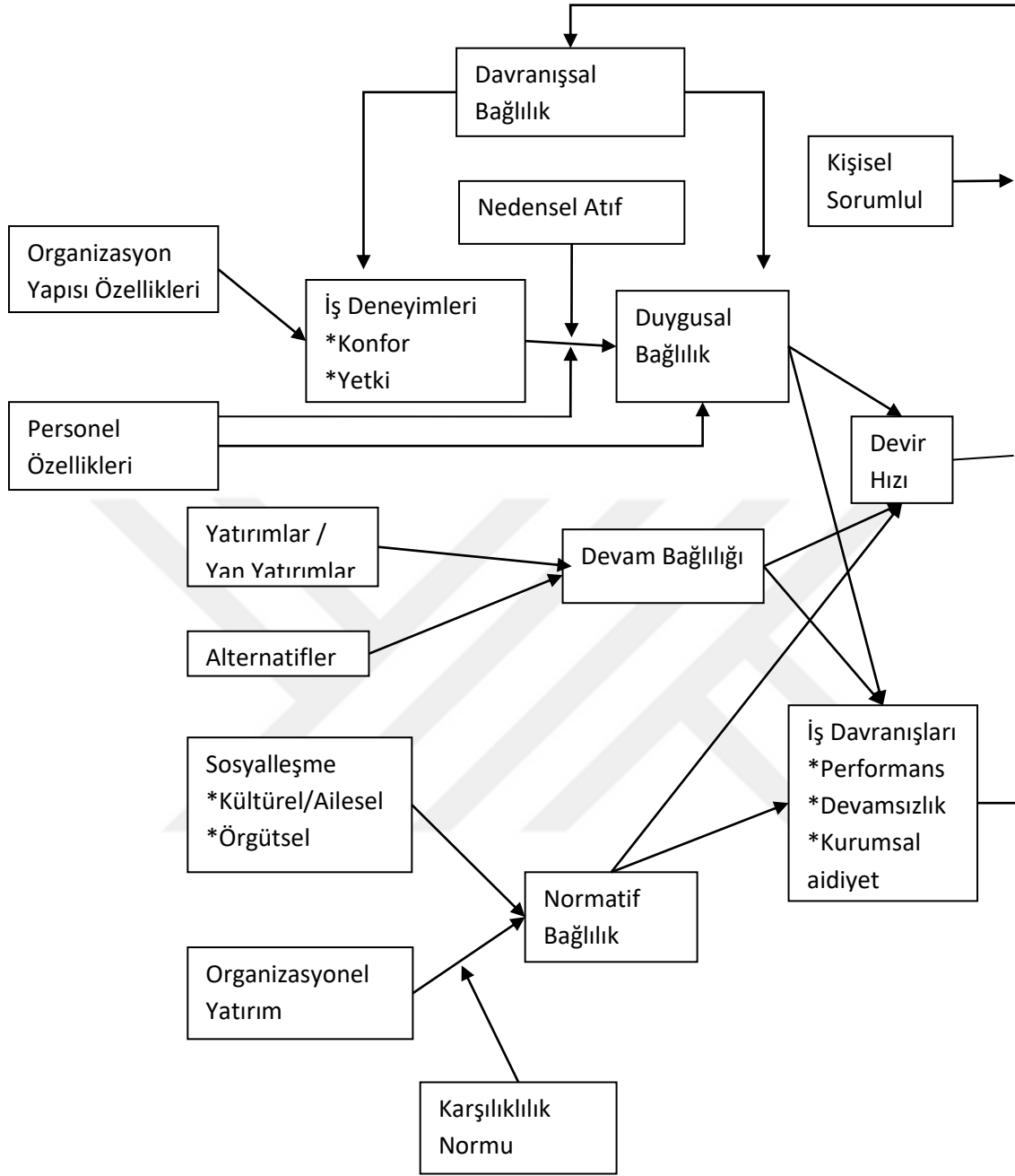
Çıkarıcı bağlılık, bireylerin örgütün amaç ve hedeflerine ulaşılması sürecinde örgüte kattıkları karşılığında, örgütten elde edebilecekleri ödül, teşvik, prim gibi isteklendirmelere bağlı olarak hissettikleri duygudur. Çıkarıcı bağlılıkta birey, örgütü belirli ödüllere ulaşılmasında bir araç olarak görmektedir (Saldamlı, 2009: 18).

Yabancılaştırıcı bağlılık ise, bireyin örgüt iç çevresi üzerinde kontrolünün bulunmadığı veya alternatif çalışma imkanlarının bulunmadığı konusundaki algılamalarına dayanır. Bu sebeple birey örgütüne karşı yabancılaştırıcı bir bağlılık duygusu ile bağlılık sergilemektedir. Bu durumda birey, örgütün vermiş olduğu ödül ve cezaların performansı ile orantılı olarak verilmediğini aksine rastgele verildiğini düşünecektir. Tüm bu hisler bireyde, örgütte sıkışıp kaldığı duygusunun yerleşmesine neden olmaktadır (Penley ve Gould'dan aktaran Gül, 2002: 44).

#### **1.2.3.1.5. Allen ve Meyer'in Yaklaşımı**

Allen ve Meyer'e göre tutumsal bağlılık, işgörenler ile örgüt arasındaki ilişkilerin psikolojik boyutudur. Bu psikolojik boyutu işgörenlerin davranışları açıklamaktadır. Bağlılığın göstergesi, işgörenlerin örgütlerinde kalmaya devam etmeleridir. Meyer ve Allen 1984'teki çalışmalarında bağlılığın duygusal ve devamlılık olarak iki boyutundan söz etmişlerdir. Daha sonra 1990'da bu boyutlara normatif bağlılığı da ekleyerek bağlılığın üç boyutundan söz etmektedirler (Allen ve Meyer, 1990b: 4). Aşağıda örgütsel bağlılığın üç boyutu şekil yardımı ile açıklanmaya çalışılmıştır (Meyer ve Allen, 1991: 68).

**Şekil 2:** Allen ve Meyer'e Göre Örgütsel Bağlılığın Üç Boyutu



Şekilde görüldüğü gibi Allen ve Meyer bağlılığı üç ana boyutta incelemiştir. Bunlar duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır.

- **Duygusal Bağlılık:** Tutumsal bağlılık olarak da ifade edilen duygusal bağlılık, iş çevresine ilişkin duygusal tepkilerle ilişkilidir. İşe daha fazla sarılma, iş arkadaşlarından, iş yerinden, işten ve mesleğe bağlılıktan sağlanan duygusal doyumla ilgilidir (Balay, 2000: 73). Bireylerin kendi arzuları ile örgütlerinde kalmayı istemeleri, örgüt değerlerini, kurallarını, amaç ve hedeflerini benimsediği ve sahiplendiği bağlılık türüdür (Bayram, 2005: 132). Bu bağlılığı örgütlerde çok arzulamaktadır. Bireyler örgütleriyle özdeşleşir ve örgüt üyesi olmaktan mutluluk duyarlar (Uyguç ve Çımrın, 2004: 91). Güçlü bir duygusal bağlılığa sahip olan çalışanlar zorunluluktan değil kendi

istedikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler (Meyer ve Allen, 1991: 67). Bireylerin duygusal bağlılığını etkileyen faktörler; işin cazibesi, rol belirginliği, amaç belirginliği, örgütsel güven, katılım, eşitlik, bilgi paylaşımı ve kişiye verilen önem olarak ifade edilebilir (Doğan ve Kılıç, 2007: 45).

- **Devam Bağlılığı:** Devam bağlılığı, çalışanların örgütlerinden ilişkilerini kesmenin maliyetini göz önünde bulundurmalarıyla alakalıdır. Çalışanların örgütlerinde kalmak istemlerindeki temel sebep örgütte kalma ihtiyaçlarındandır (Meyer ve Allen, 1991: 67). Bu doğrultuda devam bağlılığı, bireyin iş yerinde harcadığı zaman, emek ve çaba ile elde ettiği makam, mevki, itibar, para gibi kazanımlarını işten ayrılmasıyla birlikte, yitireceği düşüncesiyle meydana gelen bağlılıktır (Yalçın ve İplik, 2005: 398). Bireyler bu sebeplerden dolayı örgütte devamlılık kararı alırlar. İş arkadaşlarıyla geliştirdikleri ilişkileri, kıdem, tecrübe, örgütten edinilen bilgi, kariyer imkanları, emeklilik gibi kazanımlar sonucunda örgütlerine bağlılıklarını sürdürürler. Bu bağlılığın oluşmasının sebebi içsel kaynaklar değil dışsal faktörlerdir (Çakınberk ve Demirel, 2010: 108). İşverenler, devam bağlılığı ile örgüte bağlı olan çalışanları tercih etme eğiliminde değillerdir. Bunun sebebi, çalışanın, örgütü benimsemesine rağmen kazanımlarını da yitirmek istememesidir. Bu koşullarda birey sadece örgütteki üyeliğini devam ettirecek kadar, minimum düzeyde çaba serf etmektedir (Benligiray ve Sönmez, 2011: 53).
- **Normatif Bağlılık:** Kuralcı bağlılık olarak da ifadelendirilen normatif bağlılık, çalışanların örgütlerinde kalmayı devam ettirmeyle ilgili yükümlülük duygularını dışa vurmaktadır (Meyer ve Allen, 1991: 67). Bu bağlılıkta çalışan, örgütüne bağlılığı bir görev olarak algılamaktadır. Normatif bağlılık, örgüt üyeliğini devam ettirmeye yönelik duygulardan kaynaklanmaktadır. Zorunluluk unsuru içeren bu bağlılıkta, bireylerin bağlılık duymasının sebebi, şahsi menfaatleri için bu şekilde davranmaları istendiğinden değil, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inandıkları içindir. Normatif bağlılık, bireyin örgütüne karşı sorumlulukları olduğuna inancı sebebiyle kendisini örgütte kalmaya zorunlu görmesine dayanmaktadır. Bu bağlılıktaki zorunluluğun sebebi, devam bağlılığında olduğu gibi çikara değil, erdem ve ahlaka dayanmaktadır (Gül, 2002: 46).

Örgütsel bağlılığın üç boyutlu modeli incelendiğinde, örgütsel bağlılıkta boyutların beş ortak özelliği olduğu görülmüştür. Bu özellikler (Allen ve Meyer, 1990b: 5):

- İş davranışları üzerinde etkisi vardır.
- İşgörenlerin hissiyatlarını yansıtmaktadır.
- Örgüt ile işgören arasındaki ilişkiyi göstermektedir.
- İşgücü devir hızını ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
- İşgören refahı ve sağlığı üzerinde önemli etkileri vardır.

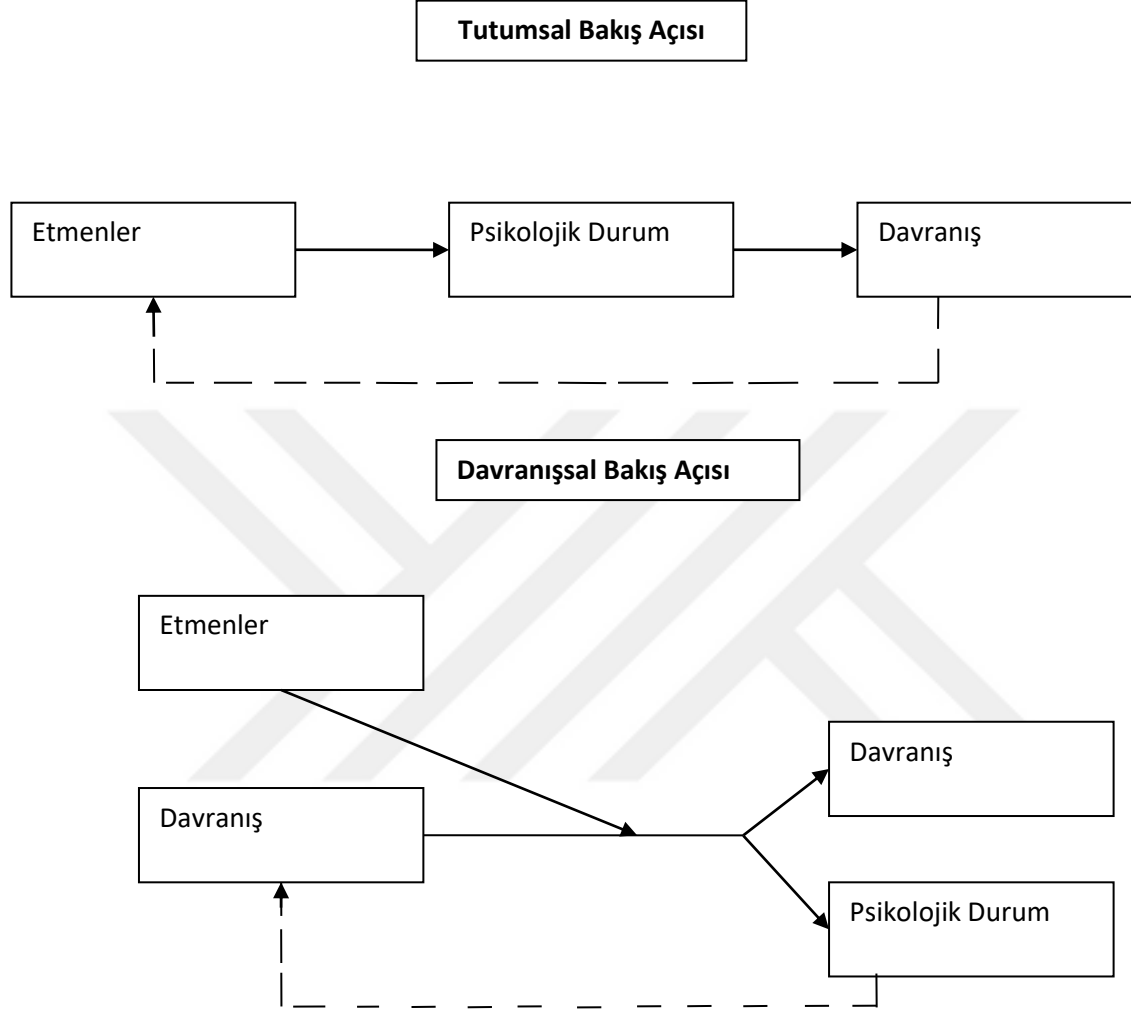
### 1.2.3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları

Sosyal psikologlar, tutumsal bağlılık kavramına karşılık olarak davranışsal bağlılık kavramını kullanmaktadırlar. Davranışsal bağlılık, bireyin geçmiş davranışları nedeniyle örgütüne bağlı kalması, işe devam konusunda sorun yaşamaması, örgütten ayrılmamasıyla ilgilidir. Bu bağlılık, bireyin şahsi davranışlarına karşı gelişir. Birey belirli davranışlarda bulunduktan sonra bu davranışlarını sürdürür ve davranışlarına karşı bağlılık göstererek ona uygun, onu meşru ve haklı



çıkartacak tutum sergiler. Bu tutumlar davranışların tekrar sayısını yükseltecektir (Ayden ve Özkan, 2014: 156).

Şekil 3: Tutumsal Bakış Açısı



Yukarıda (Mayer ve Allen, 1991: 63) örgütsel bağlılıkta tutum ve davranışların seyri şematize edilmiştir. Burada, bireyin sergilemiş olduğu davranışlar sonucunda oluşan tutumların bu davranışın ileride tekrarlanma olasılığını etkilemesi beklenebilir.

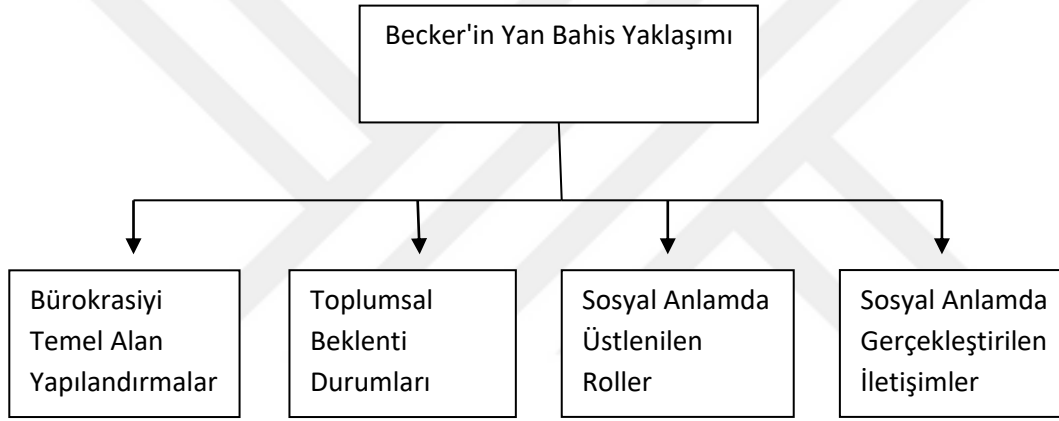
Bu yaklaşımda örgütsel bağlılığın başlangıç noktası olarak bireyin bir örgüte katılabilmek için özveride bulunması gerekliliği ele alınmaktadır. Bunun en yaygın şekli üyeliğe kabul törenleridir (Oliver, 1990: 21). Bu kabul törenlerinden sonra birey örgütüne enerjisini, bilgi ve becerisini, zamanını aktaracak, örgütten ekonomik ve sosyal kazanımlar elde edecektir. Ancak bu kazançların sürekliliği, bireyin örgüte vermiş olduğu enerji, zaman, bilgi ve beceriyi tutarlı olarak sürdürmesine bağlıdır. Eğer bu yatırımlar sonucunda birey örgütten ayrılmak isterse elde edeceği kazanımlardan yoksun kalacaktır. Bunun korkusu ile birey örgütte kalma eğilimi sergileyecektir. Bu durum davranışsal bağlılık olarak ifade edilmektedir (Güçlü, 2006: 13).

Davranışsal bağlılık ile ilgili olarak literatürde iki temel yaklaşımdan söz edilebilir. Bunlar, Becker ile Salancik'in yaklaşımlarıdır.

### 1.2.3.2.1. Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı

Becker, örgütsel bağlılığı yan bahis kavramı ile açıklamaktadır Becker'e göre örgütsel bağlılık, bireyin yaptığı yan bahislere göre istikrarlı davranışlarıyla ikincil menfaatlerini bağdaştırdığı zaman ortaya çıkmaktadır (Becker, 1960: 35). Yan bahse girmek ile ifade edilmek istenen, herhangi bir davranış ile ilgili alınan kararın o davranış ile çok da ilgisi olmayan çıkarları etkilemesidir. Bireylerin örgütleriyle karşılıklı iki taraf olarak bahse girdikleri bu süreç, örgütsel bağlılık olarak ifadelendirilmektedir. Birey, kendi için değerli olan şeyleri (zaman, enerji, para, vb.) ortay koyarak örgütüne yatırım yapıyorsa, bu kavram bağlılığın (bahse girme) kavramı olarak ifadelendirilmektedir (Gül, 2002: 48). Bir başka deyişle Becker'in yan bahis yaklaşımına göre örgütsel bağlılık, bireyin, tutarlı davranışlarını devam ettirmekten vazgeçtiği zaman kaybedeceği yatırımları düşünerek, davranışlarını devam ettirme eğilimidir (İnce ve Gül, 2005: 50).

Şekil 4: Becker'e Göre Yan Bahis Kaynakları



Yukarıda, Becker'e göre bireylerin gelecekteki davranışlarını belirleyecek yan bahis kaynakları şekil yardımı ile gösterilmiştir (Saldamlı, 2009: 23). Bu kaynaklar:

- **Bürokrasiyi Temel Alan Yapılandırmalar:** Örneğin, emekli maaşı için her ay maaşından belirli miktarda kesinti yapılan bir kişi, işinden ayrılmak istediği zaman, çalıştığı yıllar boyunca maaşından kesilen miktarın büyük bir tutara ulaşmış olduğunu görecektir. Emekli maaşıyla ilgili bu bürokratik düzenleme bireyi bir yan bahse sokmuştur. Çünkü örgütünden çıktığı taktirde uzun yıllar boyunca maaşından kesilen ve hak ettiği bu parayı kaybedecek, emekli aylığı alamayacaktır (Gül, 2002: 48). Bağlı olduğu örgütten kendi rızasıyla ayrılan veya kendi hatasından dolayı haklı sebeple uzaklaştırılan işgören bu haklarını kaybedecektir. Bu durumda örgütte kalmasını tehlikeye sokacak davranış ve tutumlardan sakınacak, örgütüne bağlı kalmaya devam edecektir (Aka, 2017: 110).
- **Toplumsal Beklenti Durumları:** Birey, toplumsal beklentilerin sosyal ve psikolojik yaptırımları sebebiyle davranışlarını kısıtlayan birtakım yan bahislere girebilir. Bu tür toplumsal baskılara örnek olarak; sık sık iş değişikliği yapan kişiler toplum nazarında dikiş tutmayan güven vermeyen kişiler olarak görülür (İnce ve Gül, 2005: 39).
- **Sosyal Anlamda Üstlenilen Roller:** Yan bahislerin, bireyin bulunduğu sosyal duruma alışmış ve adapte olmasından da kaynaklanabilir. Bu durumda birey, içerisinde olduğu

sosyal rolün gereklerini icra etmeye çok alıştığı için, artık bir başka role adapte olamayacaktır (Gül, 2002: 49).

- **Sosyal Anlamda Gerçekleştirilen İletişimler:** Birey, çevresindeki şahıslarla ilişki içerisindeyken, şahsıyla alakalı belirli kanaatlerin yerleşmesini sağlar ve bu kanaatin olumsuz bir şekilde bozulmaması için ona uygun davranışlarda bulunmak durumunda kalacaktır (İnce ve Gül, 2005: 39).

Becker'e göre bahsi geçen kaynaklardan dolayı girilmiş olan yan bahisler ve bunlara yapılan yatırımlar, zamanla daha da artmaktadır. Bu sebeple bireyin yaşı ve kıdemi, şimdiye kadar ki yapmış olduğu yatırımların temel göstergeleridir. Buna göre, bireyin ilerleyen yaşı ve artan kıdemi, yatırımlarını da buna paralel olarak arttıracak ve bireyin örgütünden ayrılmasını zorlaştırmış olacaktır (Gül, 2002: 49).

#### **1.2.3.2.2. Salancik'in Yaklaşımı**

Salancik'e göre, her davranışa farklı şekilde bağlanılabilir. O davranışa yön veren, davranışların özellikleridir. Davranışsal eylemlerdeki bağlılığı dört ayırt edici özellikle açıklamak mümkündür. Bu özellikler, belirgin olma, irade, iptal edilebilirlik ve tanınmadır. Ayırt edici olmadaki bu özellikler davranışların belirginleşmesine neden olur ve bu sebeple davranışların kapsamını belirler. Bu eylemlerin bir kısmı belirgin olup gözlemlenebilirken, bir kısmı ise belirgin olmayıp gözlemlenememektedir. Bir kısım eylemlerse, yalnızca varsayımlardan ibarettir ve hayalidir. Bir başka ayırt edici özellikte iptal edilebilirliktir. Bu eylemlerin gözlemlenebilirliği, uygunluğuna bakılmasıyla ve denenmesiyle mümkündür. İrade ise, bireyin özgürlüğü ve sorumlulukları ile ilintilidir ve tam anlamıyla tanımlanması mümkün değildir. Tanınma özelliği, bireyin eylemini sosyal bir içerikle ilişkilendirmektedir. Bu eylem, bireyleri ve bu bireylerin türlerini açıklar (Staw ve Salancik'den aktaran Demirbaş, 2017: 26).

Burada vurgulanan, davranışlarla tutumlar arasındaki uyumdur. Çelişen tutum ve davranışlar bireyi gerilim ve strese sokacaktır. Eğer burada tutumlar ile davranışlar arasında uyum yakalanırsa bağlılık oluşacaktır. Açık, net, kesin ve şüphe götürmeyen, bir defa yapıldıktan sonra iptal edilmeyen ve geri dönülemeyen, herkesin önünde gerçekleşebilen ve gönüllülük esasına dayanarak yapılan davranışlar bağlılık üzerinde etkilidir (Gül, 2002: 49).

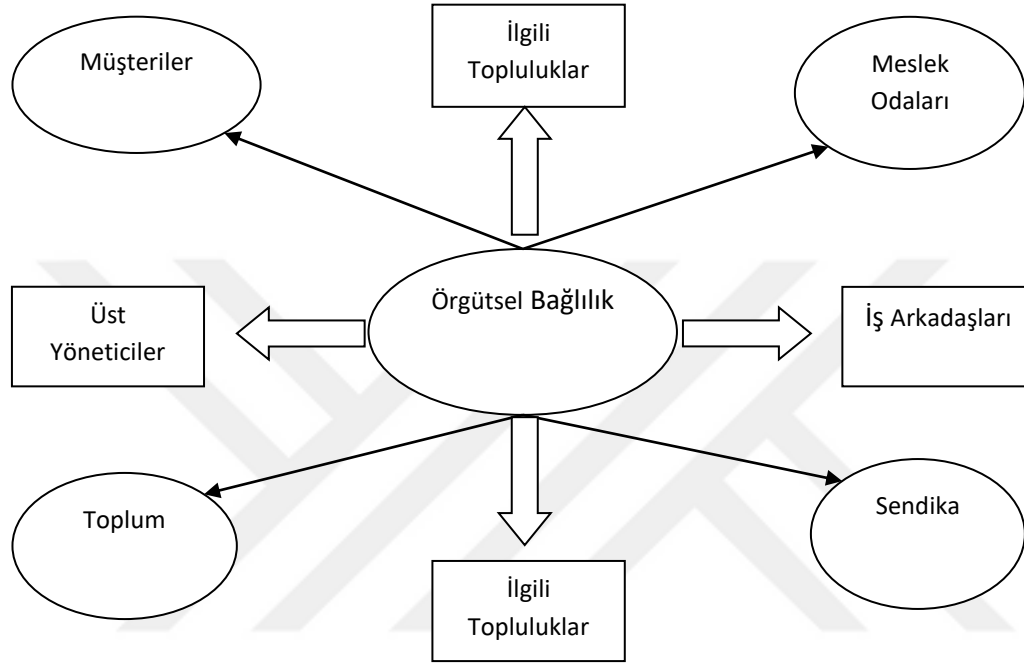
#### **1.2.3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı**

Çoklu bağlılık yaklaşımı ile, çalışanın hangi örgütsel etmenlere gerçekten bağlı olduğuyla ilgilenmektedir. Çalışanın bağlı olduğu örgütü tek başına ele alınmaz. Örgüt yapısındaki farklı kademeler, gruplar, örgütün çevresel konumu çalışanların bağlılık düzeylerinin temeli olabilir. Bu sebeple örgütsel bağlılıkla alakalı tutumsal ve davranışsal yaklaşımlar ayrı ayrı incelenmelidir (Çakınberk, Derin ve Demirel, 2012: 115).

Çoklu bağlılık yaklaşımı, bireylerin örgütlerine, yöneticilerine, mesleklerine, iş arkadaşlarına ve müşterilerine farklı bağlılık göstereceklerini iddia etmektedir. Dolayısı ile çoklu bağlılık kaynaklarını belirleyebilmek için, örgütle alakalı çeşitli grupların belirlenmesi gerekmektedir. Bu kaynaklar, çalışanlar, yöneticiler, çeşitli gruplar, müşteriler, sendikalar ve genel olarak kamuoyudur. Bir örgütün varlığının sebebi, bu gruplardan birden fazlasının amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırmaktır (Gül, 2002: 50).

Çoklu bağlılık yaklaşımında örgütsel bağlılık, örgütü oluşturan iç ve dış unsurların çoklu bağlılıklarının bileşkesi olarak kendini göstermektedir. Bireyler, iş arkadaşlarına, üst yöneticilerine, referans gruplarına farklı biçimlerde bağlılıklar geliştirebilmektedirler. Bununla birlikte örgüt dış çevresini oluşturan tedarikçilere, müşterilere, meslek odalarına, sendika ve konfederasyonlara, birliklere ve topluma da farklı bağlılıklar gösterebilmektedirler (Balay, 2000: 26).

**Şekil 5:** Örgütsel Bağlılığın Etki Alanı



**Kaynak:** Balay, 2014: 33.

Yukarıdaki şekilde de görüleceği üzere, örgütsel bağlılığın etki alanı çok geniştir. Çoklu bağlılıkta işgörenler, üst yöneticilerine, iş arkadaşlarına, örgütteki ilgili topluluklara bağlılık göstermektedir. Bunun yanında dışsal olarak, sendikalara, müşterilere, meslek odalarına da değişik düzeylerde bağlılık gösterebilmektedirler. Başka bir ifade ile çoklu bağlılık yaklaşımında birey, sadece örgüt içi değil, örgüt dışındaki paydaşlarına da bağlılık göstermektedir.

Buraya kadar örgütsel bağlılık üzerine geliştirilen yaklaşımlara değinildi. Genel olarak örgütsel bağlılığın bireyler ve örgütler üzerinde birçok etkisinden söz edilmektedir. Bu etkiler aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

**Tablo 2:** Bağlılık Düzeylerinin Olası Sonuçları

Bağlılık Düzeyleri	Bireysel		Örgütsel	
	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz
<b>Düşük</b>	*İnsan kaynaklarının daha verimli kullanımı *Bireysel yaratıcılık, inovasyon, yenilikçilik ve	*Yavaş mesleki gelişim ve ilerleme *Dedikoduların getirdiği şahsi maliyetler *Olası ihraç, ayrılma veya örgütsel amaçları bozma.	*Performansı düşük çalışanların ayrılması ile örgüte yeni çalışan alınma ve örgütsel morali yükselterek personel devrini düşürmek. *Örgüt içindeki dedikoduların örgüt için	*Yüksek iş devri, devamsızlık, geç kalma, örgütte kalmaya isteksizlik örgüte sadakatsizlik, düşük iş kalitesi, örgüte karşı yasa dışı etkinlikler.

	özgünlük.		faydalı olabilmesi	*sınırlı rol üstü davranış, rol modeline zarar verme, olumsuz sonuçlara yol açan dedikodu, çalışan üzerinde kısıtlı kontrol.
<b>İlmlı</b>	*Yüksek sahiplenme duygusu, *Sadakat, güvenlik, yeterlilik. *Yaratıcı çalışanlar. *Kişisel kimliğin örgütten ayrı tutulması.	*Kısıtlı mesleki gelişim ve ilerleme fırsatı, *Bağlılık seviyesinin yeterince anlaşılabilmesi.	*Artan çalışan kıdemi *Kısıtlı ayrılma isteği, *Kısıtlı personel devri *Yüksek düzeyde iş tatmini.	*Çalışanların daha fazla görev alma ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının sınırlandırılması, *Çalışanların görevleri dışındaki kişisel beklentileri ile örgütsel beklentileri dengelemesi. *Örgütsel etkinlikte düşüş.
<b>Yüksek</b>	*Çalışanların mesleki gelişim ve yeterliliklerinin artması, *Pozitif davranışlara yönelik ödüllendirme, *Çalışanların işlerini tutku ile yapması.	*Kişisel gelişim, yenilikçilik, yaratıcılık ve hareket imkanlarının kısıtlanması, *Değişime karşı bürokratik direnç, *Sosyal ve aile içi gerginlik, *Çalışanlar arasında yetersiz dayanışma, *Görev dışında da örgütün birlikteliği için sınırlı zaman ve enerji.	*Güvenli ve istikrarlı personel, *Daha fazla üretim için çalışanların örgütsel beklentileri kabullenmesi, *Görev ve performans açısından çalışanlar arasında rekabetin yüksek olması, *Örgütsel amaçların karşılanabilmesi.	*İnsan kaynaklarının etkin kullanılamaması, *Örgütsel yenilik, esneklik ve uyum sıkıntısı, *Geçmişteki politikalara aşırı güven duyulması, *Aşırı emek sarf eden çalışanlara öfke ve düşmanlık besleme, *Örgüt menfaatine yasa dışı ve etik olmayan eylemlere girişme.

**Kaynakça:** Doğan ve Kılıç, 2007: 53.

### 1.3. İş Tatmini

#### 1.3.1. İş Tatmini Kavramı ve Önemi

Örgütlerin sürdürülebilirliğinde en önemli noktalardan birisi, çalışanların örgüte dahil olabilmeleridir. Örgüt amaç ve hedeflerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi, örgütü ileriye taşıyacaktır. Bu noktada çalışanların işlerinde tatmin olmaları kritik bir konudur.

Literatür incelendiğinde iş tatmininin tanımlanması konusunda ortak bir yargıdan bahsetmek mümkün değildir. Bu noktada iş tatmini ile ilgili bir çok farklı tanımlamalarla karşılaşmaktadır.

- Hackman ve Oldman (1976: 263) iş tatminini, çalışanların yaptıkları işlerden mutluluk duymaları olarak tanımlamaktadır.
- İş tatmini, iş organizasyonlarının verimliliği ve etkinliği açısından en önemli faktörlerden birisidir. İş tatmininde mantık, memnun bir çalışanın mutlu olması ve mutlu bir çalışanın başarılı bir çalışan olmasıdır (Aziri, 2011: 78).
- İş tatmini, elde edilen maddi kazanımlar ve çalışanın birlikte iş yapmaktan zevk aldığı arkadaşlarıyla bir çıktı yaratmasının sağladığı mutluluktur (Şimşek vd., 2003: 150).

- İş tatmini, iş ile ilgili çeşitli yönere karşı sergilenen tutumların ve elde edilen çıktılarının, beklentileri karşılama düzeyiyle alakalı bir durumdur (Eren, 2014: 114).
- İş tatmini, örgüt mensuplarının işlerine karşı, kendini gerçekleştirme imkanları, ücret, çalışma koşulları, iş ve sosyal çevre gibi faktörlere ilişkin tutumlarının olumlu olması sonucu memnuniyetlik hissidir (Çetin ve Basım, 2011: 84).
- İş tatmini, yaşamla ilgili genel memnuniyetin veya kişisel refahın bilişsel değerlendirilmesinin ana bileşenlerinden biridir (Zalewska, 1999: 486).
- İş tatmini, bir işin her yönüyle memnuniyetinin toplamıdır (Kabir, 2011: 115).
- İş tatmini kavramının, işe ve örgüte bağlılık, işe yabancılaşma, iş performansı, iş zamanında gelme ve işten ayrılma gibi durumlarla ilişkili olması, bu kavramın örgütler açısından önemini ortaya koymaktadır (Bakker, Demerouti ve Schaufeli 2008'den aktaran Eryılmaz, 2017: 55).

Neoklasik yönetim anlayışıyla birlikte çalışanların iş tatmininin sağlanması görüşü önem kazanmıştır. İnsan, yönetim anlayışında en önemli kaynak olarak görülür. Çalışanlarının doyum düzeylerini yükselten işletmeler, verimliliklerini arttırarak sürdürülebilir bir ortam yaratabilirler (Telman ve Ünsal, 2004: 13).

Rekabetin üst düzeyde gerçekleştiği konjonktürde örgütlerin başarısında iç dinamiklerin etkisi çok fazladır. İç dinamiklerden öne çıkan faktörlerden biriside iş tatminidir. Üretim faktörlerinden en önemlisi olan insanın memnuniyeti, örgütlerin performansı üzerinde pozitif etki yaratarak, başarılı bir yapının oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Bununla birlikte işgörenlerin uyumu, adil bir ücret sistemi ve yükselme imkanlarının sunulması, çalışan odaklı yönetim yapısı gibi örgütsel faaliyetlerin olması, çalışanların iş tatmini düzeylerini arttıracaktır. İş tatmininin artması, örgütün büyümesini, işleyişini, başarısını ve istikrarını olumlu yönde etkileyecektir (Güven, Bakan ve Yeşil, 2005: 129).

İşletmelerin iş tatminini sağlayabilmesinde dikkat etmeleri gereken bazı noktalar vardır. Bunlar; iş zenginleştirme, iş rotasyonu, personelin yeteneklerinin ortaya çıkarılması, duygusal desteğin artırılması, performans özelliklerinin iyileştirilmesi, problemlerin çözümüne çalışanların daha fazla dahil edilmesi, örgütsel amaçlara bağlılığın artırılması ve motivasyon unsurlarının artırılmasıdır (Çetin, 1999: 614).

### **1.3.2. İş Tatmini İle İlgili Teoriler**

Çalışanlar, işletmeler için en önemli ve değişkenliği en yüksek kaynaklardır. Bu kaynak işletmelerin başarısında büyük rol oynamaktadır. Çalışanların performansının yüksek olması ve verimliliklerinin artması için işlerinden memnuniyet duymaları gerekmektedir. Bu çerçevede, çalışanların memnuniyetleri ve memnuniyetlerinin nasıl gerçekleşebileceği hususu gündeme gelmeye başlamıştır (Erdil vd., 2004: 18).

İş tatmini, çok yönlü ve çok karmaşık bir olgudur (Singh ve Jain, 2013: 106). Özellikle 1930'lu yıllardan sonra bu olgu ile ilgili birçok çalışma yapılmış ve bazı kuram ve teoriler oluşturulmuştur (Erdil vd., 2004: 18).

#### **1.3.2.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi**

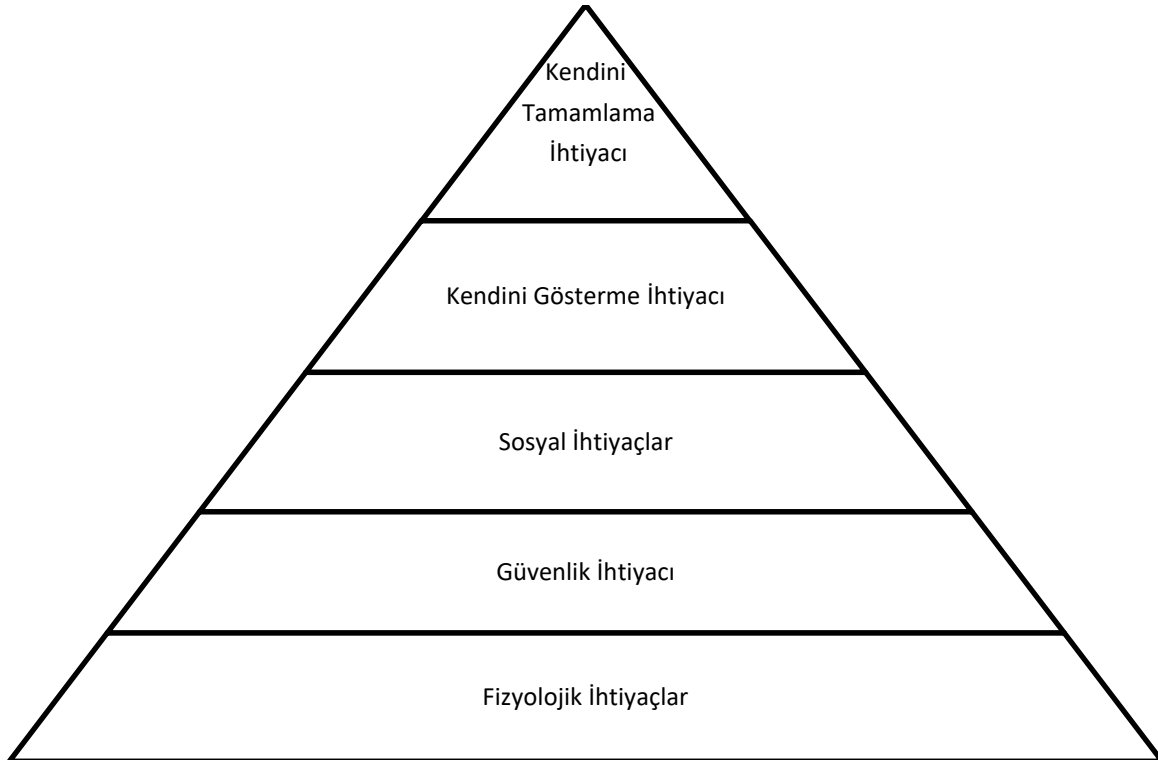
Abraham Maslow'a göre insanlar, bazı ihtiyaçların tatminine diğerklerinden daha fazla önem vermektedirler. Bu ihtiyaçlarını karşılayan bireyler, daha yüksek ihtiyaçlar aramaya başlarlar. Ancak ihtiyaçlarını istediği düzeyde karşılayamayan bireyler, daha üst düzeydeki ihtiyaçlarını ertelemek durumunda kalacaktır (Yılmazer ve Eroğlu, 2013: 43).

Bu yaklaşıma göre bireyin ihtiyaçları beş temel grupta toplanabilir. Birinci grup, en alt düzeydeki ve bireyin temel ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Beşinci gruptaysa en yüksek düzeydeki ihtiyaçları kapsamaktadır. Bu ihtiyaçların oluşturduğu hiyerarşi şu şekildedir (Koçel, 2014: 734):

- 1. Kademe: Fizyolojik ihtiyaçlar (Yemek, su, uyku vb.)
- 2. Kademe: Güvenlik ihtiyaçları (Can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma vb.)
- 3. Kademe: Sosyal ihtiyaçlar (Gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk vb.)
- 4. Kademe: Kendini gösterme ihtiyacı (Tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma vb.)
- 5. Kademe: Kendini tamamlama ihtiyacı (Sahip olunan potansiyeli geliştirme, yaratıcılık vb.)

Birey öncelikle en alt düzeydeki ihtiyaçlarını tatmin etmeye çalışır. Karnı a olan bir bireyi, nc grup ihtiyaç olan sosyal ihtiyaçlarını tatmin etmeye çalışarak motive etmek mümkün olmamaktadır. Tatmin edilen her ihtiyaç grubu, davranışlar üzerindeki etkisini kaybedecek ve daha üst düzeydeki ihtiyaçlar bireyin davranışları üzerinde etkili olmaya başlayacaktır. İhtiyaçlar hiyerarşisi aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Koçel, 2014: 734).

**şekil 6:** Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



**Kaynak:** Koçel, 2014: 735.

Maslow'un piramidinde, ihtiyaçlar arasında kesin ve net bir ayırım ve sınır söz konusu değildir. Tüm ihtiyaçlar birbirine bağlı ve karışımış durumdadır. Ayrıca, her ihtiyaç basamağı bir önceki ve bir sonraki basamakla ilgilidir. Bu sebeple belirli bir ihtiyaç grubundaki bireyin, diğer ihtiyaçlarına gerek duymadığını söyleyemeyiz. Örnek verecek olursak, ihtiyaçların piramidin tepesinde olduğu bir durumda, güvenlik ihtiyacının tamamen ortadan kalktığı söylenemez (Yılmazer ve Eroğlu, 2013: 44).

Örgütte alışanlar da bu açıdan değerlendirildiğinde, bireyi davranışa sevk eden şey sahip oldukları değil sahip olmak istediği ihtiyaçlarıdır. Birey, sahip olduğu şeyi muhafaza etmek davranışı içerisinde olacaktır. Fakat sahip olmak istediği şeyi elde etmek hususunda daha arzulu davranır. İşte yönetici açısından mühim olan, çalışanın sahip olmak istediği ihtiyaçlarını anlayarak, bu ihtiyaçları giderme konusunda bir şeyler yaparak, çalışanı belirli bir davranışa yöneltmektir. Örnek verilecek olursa, yıl sonunda ödenecek primin belirli bir performans düzeyine bağlanması gibi (Koçel, 2014: 736).

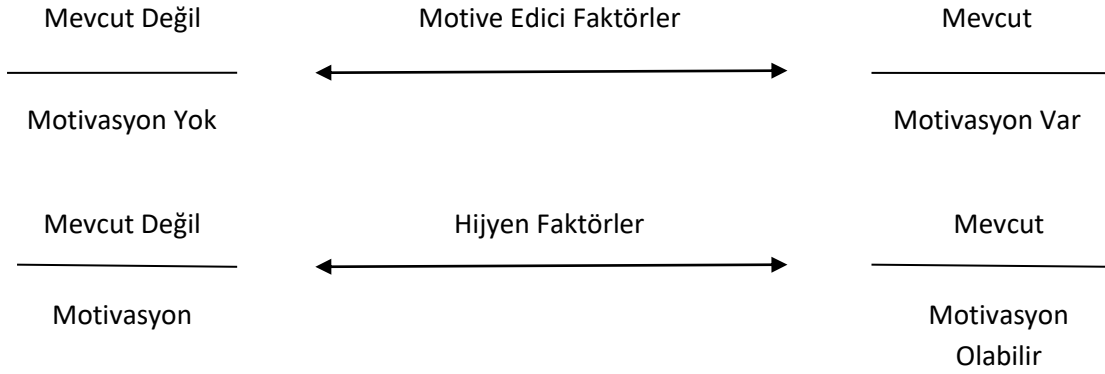
### **1.3.2.2. Herzberg'in ift Faktör Teorisi**

Herzberg'e göre, iş yerindeki bazı faktörler tatminle, bazı faktörlerle tatminsizlikle alakalıdır. Bu sebeple ihtiyaçlar iki ayrı faktör üzerinde yer alır. 200 kadar mühendis ve muhasebeci üzerinde araştırma yapan Herzberg ve arkadaşları, bazı sonuçlara ulaşmışlardır. Bu faktörlerin bir kısmı tatmine, bir kısmı tatminsizliğe yol açmaktadır (Yılmazer ve Eroğlu, 2013: 46).

Herzberg, işin kendisi ile ilgili olan ve bireyleri tatmin eden faktörleri motive edici faktörler olarak tanımlarken, işin çalışma koşullarıyla alakalı olan faktörleri hijyen faktörler olarak tanımlamaktadır (Gökçe, şahin ve Bulduklu, 2010: 237).

Herzberg'in ilk grupta topladığı motive edici faktörler, işin kendisini, ilerleme imkanları, statü, sorumluluk, başarıma ve tanınma gibi faktörleri kapsamaktadır. Bu faktörlerin varlığı, çalışana kişisel başarı hissi verdiği için, bireyi motive eden faktörler olarak kabul edilmektedir. Bu faktörlerin yokluğu ise bireyin motive olamaması, motivasyon seviyesini azaltmakla sonuçlanacaktır. İkinci grupta yer alan hijyen faktörleri, maaş, ücret, iş güvenliği, çalışma koşulları, uygulanan nezaret tarzı gibi faktörlerden oluşmaktadır. Bu faktörler bireylerin motivasyonunu yükseltme özelliği yoktur. Bu faktörler, bireyin motive olabileceği, motivasyonu için gerekli asgari koşullardır. Bu faktörlerin mevcut olması kişiyi motive etmez, sadece kişinin motivasyonu için uygun ortamın var olduğunu gösterir. Ancak bu faktörlerin olmaması durumunda kişinin motivasyonundan söz edilemez. Motivasyon ancak, hijyen faktörlerinin var olduğu koşullarda, motive edici faktörlerin oluşmasıyla gerçekleşebilir. Bu durum aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Koçel, 2014: 737).





Bu durumun yöneticiler açısından izahatı şöyledir: Hijyen faktörleri, bulunması gereken asgari faktörlerdir ve bunların olmaması durumunda çalışanları motive etmek söz konusu değildir. Ancak bu faktörlerin varlığı, yalnızca motivasyon için gerekli ortamı oluşturmaktadır. Motivasyonun oluşması için motive edici faktörlere muhakkak ihtiyaç vardır. Motive edici faktörlerinde tek başına olması motivasyon için yeterli değildir. Hijyen faktörleri olmadan motive edici faktörler yetersiz kalacaktır. Bu görüşün çift faktör teorisi olarak adlandırılmasının sebebi de budur (Koçel, 2014: 738).

### 1.3.2.3. Alderfer'in ERG Yaklaşımı

Bu yaklaşım, Maslow'un teorisinin eksik görülen yönlerini tamamlamak ve aynı zamanda destek vermek amacıyla ortaya çıkmıştır. Alderfer'de Maslow gibi ihtiyaçlarda bir sıralama yapmıştır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine benzer şekilde Alderfer de insan ihtiyaçlarını var olma, ilişki kurma ve gelişme teorisi şeklinde üç grupta toplamaktadır. Bu üç faktör bir arada olduğu zaman bireyde tatmin düzeyinin yükselmesi gerçekleşecektir. Var olma ihtiyacı, maddi ve fiziksel ihtiyaçları ifade etmektedir. İlişki kurma ihtiyacı, diğer bireylerle ilişki kurulması ihtiyacını ifade etmektedir. Gelişme ihtiyacı ise, bireyin sorunların çözümünde beceri ve yeteneklerini kullanabilmesini ifade etmektedir (Alderfer 1967'den aktaran Ulukuş, 2016: 250).

**Tablo 3:** Maslow, Herzberg ve Alderfer Modellerinin Karşılaştırılması

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi		Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	Alderfer'in ERG Yaklaşımı
5- Öz Gerçeklik İhtiyacı	Motivasyonel Faktörler	Başarı, Yükselme, İşin kendisi, Takdir, Statü, Sorumluluk	Gelişme ihtiyacı
4- Takdir ve Saygı İhtiyacı			Kendilerini geliştirme isteği
3- Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı	Hijyen Faktörler	Kişiler arası ilişkiler; denetçiler, üstler, astlar, işletme politikası, iş güvence, maaş, çalışma koşulları	Aidiyet ihtiyacı, Bir gruba girme, Sosyal ilişkiler kurma
2- Güvenlik İhtiyacı			Var olma ihtiyacı, Fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı
1- Fizyolojik İhtiyaç			

**Kaynak:** Yılmaz ve Eroğlu, 2013: 48.

#### **1.3.2.4. D. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı**

Bu kurama göre bireyler, üç grup etkinin altında bulunurlar. Bu etkiler şu şekildedir (Yılmaz ve Eroğlu, 2013: 49):

- İlişki kurma ihtiyacı (Bireyler, başka bireylerle ilişki kurma, gruplara dahil olma, sosyal ilişkiler geliştirme davranışları gösterirler).
- Güç kazanma ihtiyacı (İnsanlar, güç ve otorite kaynaklarında genişleme, çevreyi etki altında tutma, gücünü koruyarak geliştirme eğilimindedirler).
- Başarma ihtiyacı (Birey, önüne ulaşılmaması zor hedefler koyar ve bu hedeflere ulaşabilmek için gerekli bilgi ve davranışlar gösterir).

Bu kuramın yöneticiler açısından anlamı şudur: Çalışanların sahip oldukları ihtiyaçlar tahmin edilebilirse, personel temini ve personel yerleştirme sistemleri bu ihtiyaç düzeyleriyle ilişkilendirilerek kararlar verilir ve tatmin olabileceği koşullar oluşturulabilir. Örneğin, başarı gösterme ihtiyacı yüksek olan bir aday bunu sağlayabilecek uygunluktaki bir pozisyona yerleştirilebilir veya terfi sistemleri bu ihtiyaç sınıflamasıyla ilişkilendirilebilir. Böylelikle işgörenin, çalışma isteği artırılmış olacak, motivasyon için uygun koşullara erişebileceği için sahip olduğu enerji, bilgi, yeteneği tümüyle işe koyacağı beklenmektedir (Koçel, 2014: 739). Başarı güdüsünün yüksek olduğu kişilerin genellikle lider rolünü benimsedikleri ve pozisyon olarak daha üst seviye yöneticiliğe yükseldikleri önemle vurgulanmıştır (Fındıkçı, 2000: 385).

#### **1.3.2.5. Vroom'un Beklenti Teorisi**

Bireyin iş tatmininde davranışlarının etkisi büyüktür. Bu teori, bireyin davranışlarını belirleyen motivasyonun, bu davranış neticesindeki beklentiler olduğunu ileri sürmektedir. Başka bir ifadeyle bu teori, kişinin bir beklentiyle ilgili oluşan çekicilikten dolayı motivasyona sahip olduğu ve bu motivasyonun kişinin davranışları, seçimleri, kararları gibi birtakım faaliyetlerini belirlediğini ileri sürmektedir (Seker, 2014: 15).

Vroom teorisinde iş tatminini oluşturan unsurlara ve sonuçlarına değinmiştir. Tatmin ve performans ilişkisi aynı düzlemde incelenmiştir. Vroom'a göre, kişinin bir sonuç için arzulu olması ve göstereceği emek ile, sonuca ulaşacağı düşüncesi, bireyi o sonucu elde etmeye yönlendirecektir. Böylece, yüksek düzeyde performans sergilenmiş olacak ve iş tatmini gerçekleştirilmiş olacaktır. İş tatmininin yüksek olması da çalışanın daha istekli emeğini sergilemesini sağlayacaktır (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2009: 351).

#### **1.3.2.6. Adams'ın Eşitlik Kuramı**

İş tatmininin incelenmesinde en önemli motivasyon kuramlarından bir tanesi de Adams'ın eşitlik kuramıdır. Bu kurama göre birey kendisinin sarf ettiği çaba ve karşılığında elde ettiği çıktıyı, aynı iş yerinde çalışan başka bireylerin sarf ettiği çaba ve elde ettikleri çıktılar ile karşılaştırır. Bireyin bu karşılaştırma neticesinde algılayacağı her eşitsizlik durumu, bireyin bu eşitsizliği absorbe edecek davranışlar sergilemesiyle sonuçlanacaktır (Erdem, 1998: 55).

Adams'ın kuramına göre, girdi-çıkıtı oranının dengeli olduğu koşullarda kişi doyuma ulaşacaktır. Kişinin hak ettiğinden daha az veya fazla ödül sunulduğunda kişi rahatsızlık duymaktadır ve kişide doyumuzluk oluşmaktadır. Bu durumun sonucunda, dengesiz ve tutarsız koşulların

kişide çelişkiler yarattığı, zihinsel anlamda rahatsızlık hissettiği ve fiziksel/psikolojik telafi aramaya yönlendirdiği görülmektedir (Çevik Kılıç, 2016: 198).

Sonuç itibariyle, bu kuramın temel bileşenleri; bir işe bireylerin yapmış oldukları katkılar, işgörenlerin bir işle alakalı elde ettikleri ödül veya cezalar olarak ifadelendirilen çıktılar, işgörenlerin kişisel girdi ve çıktılarını diğer işgörenlerle kıyaslaması, işgörenlerin bireysel anlamda eşit yada eşit olmayan durumda olmalarıyla alakalı algılamalarını belirleyen karşılaştırmalar, eşitsizliğin olduğu durumda kişilerin göstereceği davranışsal ve psikolojik tepkileri kapsamaktadır (Çevik Kılıç, 2016: 198).

### **1.3.2.7. Edwin Locke'in Bireysel Amaç ve Başarı Kuramı**

Locke ve arkadaşları yaptıkları çalışmalarda, amaçların, insan davranışları ve performans düzeyleri üzerindeki etkileri ortaya konulmuştur (Champoux'dan aktaran Alkış ve Öztürk, 2009: 217). Bu kurama göre bireylerin belirlediği amaçlar, onların motivasyon düzeylerini de belirleyecektir. Ulaşılması zor ve üst düzey amaçlar belirleyen birey, ulaşılması kolay amaçlar belirleyen bireye oranla daha yüksek performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır (Erdem, 1998: 56). İş tatmini açısından değerlendirildiğinde, kurama göre iş tatminini, gerçek ve beklenen performans düzeyleri arasındaki tutarsızlığın büyüklüğünün fonksiyonu olarak ifadelendirilmektedir. İşgörenlerin amaçlarına ulaşması tatmin duygusunu sağlarken, amaçlara ulaşamaması durumunda ise tatminsizlik duygusu oluşmaktadır. İşgörenin elde ettiği çıktılarını, elde etmeyi umduğu çıktılarla kıyaslanması sonucunda eşitlik varsa iş tatmini bulunduğu öne sürülmektedir (Bölükbaşı ve Yıldız, 2009: 352).

### **1.3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler**

Yöneticiler, işçilerinin iş tatmini düzeylerinin yüksek olmasını arzularlar. Bu sebeple iş yerinde tatmin düzeyini yüksek tutmak için imkan ve olanakları ölçüsünde çaba sarf ederler. İş tatmini, bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etkidir. Bu sebeple iş tatminini etkileyen faktörler hakkında bilgi sahibi olunmalıdır (Akıncı, 2002: 4).

İş tatmini, çok yönlü ve çok karmaşık bir olgudur. Maaş, çalışma ortamı, özerklik, iletişim ve örgütsel bağlılık gibi faktörlerden etkilenir (Singh ve Jain, 2013: 106). İş tatmininin güçlü belirleyicileri; başarı, takdir edilme, sorumluluk, gelişme ve terfi için fırsatlar sunulması vb. İş tatminsizliği ile ilgili faktörler; maaş, çalışma şartları, şirket politikaları, idaresi ve prosedürleri, kişiler arası ilişkiler, statü, güvenlik (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12). Bu noktada iş tatminini etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki grupta inceleyebiliriz.

#### **1.3.3.1. Bireysel Faktörler**

İş tatminini etkileyen faktörler çeşitlilik göstermektedir. Bu faktörlerden bireysel faktörler bu başlık altında incelenecektir. Bireysel faktörler ise, yaş, cinsiyet, eğitimin düzeyi, kıdem, medeni durum ve kişilik olarak sıralanabilir.

##### **1.3.3.1.1. Yaş**

Çalışanların, işlerine ilişkin tutumlarının, algılarının, istek ve beklentilerinin oluşmasında yaş faktörünün önemli bir etkisi vardır. Yaş olarak genç çalışanlar, ilk defa işe yerleştirilmelerinde zorluk çekmektedirler. Ayrıca gençlerin iş seçiminde kişisel özelliklerine uygun işlerde çalışma isteği daha fazladır. İstedikleri tarzda bir iş ortamında çalışan gençlerde iş tatmini olumlu yönde

etkilenmektedir. Bunun yanında gençlerin iş hayatı dışında daha ilgi çekici faaliyetler bulabilme durumu sebebiyle örgütsel bağlılıkları kuvvetli olamamaktadır (Güven vd., 2005: 131).

Orta yaşlı çalışanlarda durum biraz farklı olmaktadır. İş ortamını tanıyan ve adapte olan orta yaş çalışanların iş doyumları genç çalışanlara oranla daha fazladır. Orta yaş grubu çalışanlar genellikle farklı iş tecrübeleri daha fazla olduğu için, diğer işler ile şu anki işlerini kıyaslama imkanlarına sahiptirler. Bazı orta yaş grubundaki çalışanlar, bir takım çalışma alışkanlıklarına sahip olmalarının yanında, iş değişikliği olanaklarının az olması sebebiyle, çalıştıkları örgüte daha iyimser yönlü bakış açısı sergilemektedirler (Eren, 1998: 216). Orta yaşlarda düşen tatminsizlik seviyesi ilerleyen yaşlarda tekrar yükselişe geçecektir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 255).

#### **1.3.3.1.2. Cinsiyet**

İş tatmininde cinsiyet faktörünü araştıran çalışmalarda tutarlı bir sonuca ulaşılamamıştır. Kadınların iş tatmininin daha yüksek olduğunu belirten çalışmalara da erkeklerin iş tatmininin daha yüksek olduğunu belirten çalışmalara da rastlanılmaktadır. Hatta bazı çalışmalarda cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkisinin olmadığı sonucunu da ulaşılmıştır (Yılmaz ve Dönmez, 2013: 92).

Toplumsal açıdan bakıldığında kadınlara ev hizmetleri, erkeklere ev dışında çalışma rolü yüklenmiştir. Bazı araştırmacılar, her iki eşinde profesyonelce çalışma hayatında bulunsalar bile, kadının ev ve çocukların sorumluluklarıyla ilgilenmesi onun iş hayatında tatminsizliğine neden olabilmektedir (Güven vd., 2005: 132).

Kadın ve erkeklerin motivasyonunu etkileyen unsurların birbirinden farklı olduğu sonucuna ulaşan araştırmalar da mevcuttur. Kadın ve erkekler aynı işi eşit ölçüde çekici bulabilmektedirler. Ancak, kadınlar erkeklere göre aynı işten daha az beklenti içerisinde oldukları için, erkeklere oranla işten daha fazla tatmin olmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014: 255).

#### **1.3.3.1.3. Eğitim Düzeyi**

Eğitim düzeyi bireylerin kişisel, teknik ve uzmanlık gelişimi üzerinde etkisi vardır. Bunun yanında çevresi ile ilişkileri, iş hayatı ve genel yaşantısı üzerinde de eğitim düzeyinin güçlü etkisinden söz edilebilir (Telman ve Ünsal, 2004: 59).

Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim düzeyi düşük olan çalışanlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar almış oldukları eğitime uygun pozisyonlarda görev almadıkları takdirde mutsuz olmaktadır. Bu mutsuzluk da iş tatmini düzeyinin düşmesine sebep olmaktadır. Farklı bir nokta ise, çalışanın sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda çalışması, bireyin endişe ve strese kapılarak iş tatminsizliği yaşaması söz konusu olacaktır (Aşık, 2010: 40).

#### **1.3.3.1.4. Kıdem**

İş hayatına yeni başlayan bireylerde iş tatmini eğilimleri daha fazladır. İş yeni olduğu için çalışana ilginç ve çekici görünmektedir. Erken oluşan bu tatmin, bireyde ilerleme ve gelişme sağlanamadığı takdirde azalmaktadır. İş hayatındaki birkaç yıldan sonra işgörenin cesareti

kırılmakta ve kurumunda yükselmesi yavaşlamaktadır. Yapılan çalışmalarda, iş hayatının ilk yıllarındaki tatmin düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Yelboğa, 2007: 5).

#### **1.3.3.1.5. Medeni Durum**

Çalışanların evli veya bekar olması ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde, evli olan çalışanların bekar olan çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde tatmin olduklarına yönelik bulgulara rastlanmaktadır. Evli olan çalışanların daha fazla tatmin olmalarının sebebi, aile yaşamındaki doyumun işe yansıtılabilmesinden kaynaklanabilmekte ya da evliliğin bireylerin işleriyle alakalı beklentilerini değiştirmesinden kaynaklanabildiği ifade edilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 59).

#### **1.3.3.1.6. Kişilik**

Kişilik ile iş tatmini arasında ilişki olduğu görülmektedir. Örnek verilecek olursa, agresif ve çevresine adapte olamayan bireylerde iş tatminsizliği daha sık görülmektedir. Bu tip işgörenler çevreleri ile rahat ilişkiler kuramamakta ve hayata bakış açıları olumsuz seyindedir. Bir başka açıdan bakıldığında, özel hayatında mutsuzluk yaşayanların, mutluluğu iş hayatında aradıkları kanısı oluşmuştur. Ancak yapılan çalışmalar bu durumu doğrulayamamıştır. Olumsuz tutumlarda yaygınlaşma gözükmemektedir. Ancak bu tutumlarda neden sonuç ilişkisinde kesinlik görünmemektedir. Yani işteki, tatminsizlik mi özel hayatı etkiliyor, yoksa özel hayattaki tatminsizlik mi iş hayatını etkiliyor (Sevimli ve İşcan, 2005: 56)?

#### **1.3.3.2. Örgütsel Faktörler**

Çalışanların iş tatmini üzerinde iş ve iş ortamıyla ilgili çok sayıda faktörün etkisinden söz edilebilir. Bu faktörler ayrı ayrı incelenecektir.

##### **1.3.3.2.1. Ücret**

Bir çalışan, adil bir şekilde tazmin edilmediğini algılayarsa, mutlu olmayacak ve bu yüzden performansını düşürecektir. Örgütler, benzer ücretler, maaşlar, zamlar ve ikramiyeler gibi önemli konularda açık ve net politikalar izlemelidirler. Böylelikle tatminsizliğin önlenmesinde mühim bir adım atılmış olacaktır (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12).

Ücretle ilgili başka bir nokta ise ücretin çalışan için yeterli olup olmamasıdır. Çalışanın aldığı ücret onun ihtiyaçlarını gidermiyorsa, bu bireyin iş yerinde mutlu olabilmesi mümkün değildir. Bu durumda iş tatminsizliği üzerinde büyük etkiye sahiptir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 5).

##### **1.3.3.2.2. Terfi**

İnsanların her zaman en iyisini arama isteği ve gelişme ihtiyacının bir sonucu olarak, işgörenler iş hayatlarında başarılı olmak, belirli bir süre sonra da performansları karşılığında üst pozisyonlara terfi etmek isterler. Çünkü işleri daha iyi kavrayıp öğrendikçe, yaptıkları iş onlara sıradan gelmeye başlayacak, buldukları konumdaki yetki ve sorumluluklarını yetersiz hissedeceklerdir (Keser, 2006: 169).

Yapılan araştırmalar, çalışanların terfisinde zamanlamamanın iş tatmini üzerinde etkisi olduğunu vurgulamıştır. Zamanında yapılmayan terfiler çalışanların motivasyonunu düşürmekte, işe devamsızlık artmakta ve akabinde de tatmin düzeyleri düşecektir. Ayrıca yükselme olanakları

kişinin sosyal hayatını da etkilemektedir. Sosyal hayatta statü olarak bir karşılık alan çalışan, iş hayatında daha mutlu olacak ve tatmin düzeyi daha yüksek olacaktır (Türk, 2007: 77).

#### **1.3.3.2.3. Takdir Edilme**

Organizasyondaki her seviyedeki bireyler, işteki başarıları için tanınmak isterler. Çalışanlar iyi çalışmalarından hemen sonra iyi bir şey yapmak için örgüt tarafından takdir edilmelidir. Bir problemin çözümü için onları takdirle karşılayan, övgü notu yazan, ayın veya yılın çalışanı gibi resmi bir tanıma programı oluşturan, periyodik raporları yönetimden ziyade çalışanların kendileri için doğrudan ulaşılabilir hale getiren örgütlerde iş tatmini daha yüksek düzeyde olacaktır (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12).

#### **1.3.3.2.4. Arkadaşlık Ortamı**

Çalışanların iş çevresindeki grubu iş tatminlerini etkilemektedir. Çalışanın başarılı bir grupta yer alması ve yaşam felsefesi kendine uygun çalışanlarla birlikte olması, o çalışanın iş tatminini arttırmaktadır. Birey, emeğinin karşılığında sadece maddi ya da somut başarı beklememektedir. Gününün büyük bir kısmını iş yerinde geçiren birey, uyumlu iş arkadaşları ile birlikte birçok şey paylaşmaktadır. Bu sebeple iş yerinde dostluklar ve sıkı arkadaşlıklar edinen çalışanların iş tatmini artmaktadır (Erdoğan, 1996: 242).

#### **1.3.3.2.5. İş Ortamı**

İş ortamı çalışanların performansı ve tatmin düzeyleri üzerinde büyük etkisi vardır. Fiziksel çalışma koşullarının yetersiz olması durumunda çalışanların iş tatmini azalacaktır. Örnek verecek olursak, aşırı sesin olduğu, sıcaklık durumunun dengesiz olduğu iş ortamında çalışanların hissettiği fiziksel baskılar sebebiyle gerginlik yaşamaları iş tatminlerinin düşmesine sebep olmaktadır (Aşık, 2010: 42).

#### **1.3.3.2.6. Yönetim Tarzı**

Yönetici, çalışanların iş tatminleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yapılan bir çalışmaya göre iş tatmini ile yönetim şekli arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Başka bir ifade ile, yönetim kademesinin uyguladığı yönetim şeklinin pozitif yönde olması iş tatminini artırıcı etkiye sahiptir (Erdil vd., 2004: 17).

Değinilmesi gereken başka bir nokta ise, örgütler kariyer yönetimi uygulamalarında işgörenlerin tatmin olabilmelerini de dikkate almalıdırlar. İşgörenlere ilişkin kariyer planlamasında ve yönetiminde, işgörenlerin iş tatminlerinin sağlanması ve optimum kariyer yönetimi uygulamaları gerçekleştirilmelidir (Ay, Filiz ve Öncül, 2014: 48).

#### **1.3.3.2.7. İletişim**

İletişimin güçlü olduğu örgütlerde çalışanlar kendilerini neyin beklediğini rahatlıkla öğrenebilirler. Bilginin aktarılmasında etkili iletişimin büyük rolü vardır. İletişimde sıkıntılar olması örgütsel anlamda belirsizliklere sebep olmaktadır. Belirsizlik olan bir ortamda çalışanların mutlu olması beklenemez. Mutsuz çalışmada iş tatmini düşecektir. Tersinden bakıldığında, iletişimin güçlü olduğu örgütlerde iş tatmini de yüksek düzeyde olacaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

#### **1.3.3.2.8. Çalışma Koşulları**

Çalışanların çalıştığı ortamın kendileri ve yaptıkları iş için tatmin düzeylerinde büyük etkisi vardır. Modern ekipman ve tesislerin, kaliteli mobilyaların, iyi havalandırılan ofislerin, geniş ofislerin, güvenli personel bölümlerinin oluşturulması, kurumda iş memnuniyetsizliğinin önlenmesi için gerekli koşullardan bazılarıdır (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12).

#### **1.3.3.2.9. Güvenlik**

Güvenlikten kast edilen, çalışanın işten çıkarılma korkusu, sık sorgular, taciz, ayrımcılık, zorbalık vb. sorunlara maruz kalmama garantisidir. İş güvenliği özgürlüğü olmadığında, çalışanın gelişme ihtiyacı engellenecektir. Eğer birey çok çalışıyorsa ve güvenlik sorununu gideremiyorsa başka bir yerde çalışmak için arayışlarda bulunacaktır. Bu yüzden kurumlarda güvenlik sorunu aşılacak iş tatmini artırılmalıdır (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12).

#### **1.4. İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı**

İş tatmini ile örgütsel bağlılık kavramları incelendiğinde tanım ve kapsam bakımından birbirinden farklı olsa da birbirlerini etkileyen olgulardır. Örgütsel bağlılık örgütün bütününe yönelik çok geniş bir kavram olup genel bir duyguyu yansıtmaktadır. İş tatmini ise daha dar bir kavram olup bireyin işiyle alakalı duygusal tepkisini yansıtmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 68).

İş tatmini örgütsel bağlılığın artmasında büyük etkiye sahiptir. Çalışanların tatmin düzeyleri yükseldikçe, çalışanların örgütlerine ilişkin tutumlarında pozitif yönlü gelişmeler oluşacaktır. Bu bağlamda, örgütteki çalışanların iş tatmini yükseldikçe, o örgütte bağlılık daha yüksek olacaktır. Bireysel ve örgütsel faktörlerden etkilenen iş tatmini örgütsel bağlılığa nazaran daha hızlı gelişmektedir. Yalnızca iş değil örgütsel amaç ve değerleri içselleştirme, yüksek performans sergileme, özveride bulunma ve örgütün üyesi olarak kalmayı da içeren örgütsel bağlılık daha yavaş seviyede gelişim gösterir. Dolayısıyla, çalışanlarda öncelikle iş tatmini duygusu gelişir daha sonra ise diğer faktörlerle birlikte örgütsel bağlılık gelişecektir. Birçok çalışma bu durumu desteklerken çok az sayıda bazı çalışmalarda ise iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Dolayısı ile iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu kanısı ağırlık kazanmıştır. Ancak bu ilişkinin hangi yönde olduğu net değildir. Yani örgütsel bağlılık mı iş tatminini artırıyor yoksa iş tatmini mi örgütsel bağlılığı artırıyor tam olarak bilinmemektedir (Olgungül, 2017: 41).

İş tatmini ve örgütsel davranış kavramlarının yanı sıra Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) kavramından da bahsetmek yerinde olacaktır. Bir örgütün üyesi olan çalışanların kendilerini ait oldukları örgütün bir parçası olarak gördüklerinde ve örgüte bağlılık duyduklarında örgütte kalma istekleri artacaktır. Örgütte çalışmaya ve örgüt için katkı sağlamaya gönüllü olarak çaba göstereceklerdir (Aydın, 1993). Bu durumda örgütsel vatandaşlık davranışı önemli bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır.

"Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" (ÖVD) terimi ilk olarak 1983 senesinde Denis Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmıştır. Organ'a göre ÖVD, örgütün ödül sistemi içinde açıkça belirtilmemiş olan ve örgütün etkinliği için gerçekleştirilen davranış olarak açıklanmıştır. Bahsedilen davranışlar bireyin görevi ve iş tanımında zorunlu olarak belirtilmemiş, yapılmaması halinde cezai karşılığı olmayan ve çoğunlukla şahsi tercihlerle ortaya çıkan davranışlardır. ÖVD'ler her ne kadar öneme sahip olmayan davranışlar olarak görülse de bütüne yansıdığı anda örgütün gelişimine katkı sağlayan davranışları geliştirmektedir (Köse vd., 2003: 2).

## 1.5. Darülaceze

Darülaceze kelime anlamı itibariyle "dâr" ve "aceze" kelimelerinin bir araya gelmesiyle oluşmuş bir Arapça tamlamadır. "Dâr" kelimesi ev anlamındadır. "Aceze" ise "acz" kökünden gelmektedir. "Aceze"; zayıf, güçsüz, kendine yeterliliği bulunmayan, ehliyet sahibi olmayan anlamına gelmektedir (Özen, 2000: 16).

Darülaceze kelimesi ise İstanbul'da Darülaceze kurumunun açılmasıyla bu müessesenin özel ismi olmuştur. Detaylı olarak anlatılmakla birlikte Darülaceze, aciz durumda bulunan, engeli sebebiyle iş gücünden mahrum olan, kendisine bakacak hiçbir yakını bulunmayan yaşlı, hasta, engelli, kadın, terk edilmiş bebek, kimsesiz çocukların bakım, barınma ihtiyaçlarının karşılandığı ve onların dilencilikten kurtarılarak meslek edinmelerinin sağlanması amacıyla açılmıştır (Yıldırım, 1996: 1).

### 1.5.1. Darülaceze Başkanlığı Tarihçesi ve Bugünü

Darülaceze'nin kurulma düşüncesi, 93 Harbi olarak bilinen 1877-1878 Osmanlı-Rus savaşı sonrası Osmanlı topraklarına Balkanlar'dan ve Kırım'dan çok sayıda Türk ve Müslüman nüfusun göç etmesi sonucunda İstanbul'da nüfus yığılmaları ve savaş sebebiyle kimsesiz kalan yetim çocukların artması sebebiyle toplanan bakanlar kurulunda ortaya atılmıştır. Fikrin ortaya çıkmasında dönemin padişahi II. Abdülhamid'in çocuklara olan özel hassasiyeti de etkili olmuştur (Özbek, 2006: 37-38).

Osmanlı-Rus Savaşı sonrası İstanbul'a yaşanan yoğun göçler sebebiyle İstanbul'da, toplumsal alanda düzen bozulmuş ve şehir merkezleri dilencilerin çoğunlukta olduğu yerler olmuştur. Dilencilik önlenmesi ve yasaklanması amacıyla 1886 tarihinde yapılan toplantıda dilencilerin halkı rahatsız ettiği, çalışma gücü bulunmasına rağmen dilenmeyi tercih ettikleri, engeli olanların bu durumu kullanarak dilendikleri, yaşanan durumun devletin prensiplerine aykırı olduğu kanaatine varılarak dilencilik yasaklanması ve kendisine bakmakla yükümlü yakını bulunmayan yaşlı, çocuk ve sokakta kalmışların barınma ve bakımlarının sağlanması amacıyla Darülaceze kurulması kararlaştırılmıştır (Yıldırım, 1996: 22).

1895 yılında çıkarılan Dilencilik Yasaklanmasına (Teseülün Menine) Dair Nizamname ile dilencilik yapılması yasaklanmış ve bu kanunun Darülaceze'nin açılmasından sonra yürürlüğe gireceği kararlaştırılmıştır (Koçu, 1974: 57).

Bir hayır kurumu olan Darülaceze'nin kurucusu II. Abdülhamid'tir. Her ne kadar Kurum bünyesinde dönemin sadrazamı Halil Rıfat Paşa'nın büstü olsa da Darülaceze'nin kurucusu sadrazam Halil Rıfat Paşa değildir. Darülaceze'nin kurulması yönündeki ilk girişimler dönemin sadrazamı Kamil Paşa zamanında başlanmış, tamamlanması Halil Rıfat Paşa döneminde gerçekleşmiş olup 1895 tarihinde yapımı tamamlanan Darülaceze 1896 yılında açılışı yapılmıştır. Kuruluş amacı; dilencilik ortadan kaldırılması ve kimsesiz çocuk, hasta, engellilerin çalışıp geçimlerinin sağlayabilmesi, çalışamayacak durumda olanların bakımlarının sağlanması, kimsesiz çocukların eğitilerek meslek edindirilmesidir (Koçu, 1974: 28-30).

Darülaceze'nin din ve mezhep ayrımı gözetmeden tüm insanlara hizmet sunacak olması hem İstanbul ahalisinin ilgisini çekmiş hem de İstanbul'daki azınlık nüfusun ve yurtdışında yaşayan yabancıların bağış yapmasını sağlamıştır (Yıldırım, 1996: 34). Sultan II. Abdülhamid



Darülaceze'nin yapımına destek olmak amacıyla 7 bin altın değerindeki kıymetli eşyalarını bağış yapmıştır. Daha sonra ise kendi hazinesinden 10 bin lira altın bağışlamıştır(Cebeci, 2017: 40).

1895 yılında Darülaceze'nin içtüzüğü niteliğindeki Darülaceze Nizamnamesi yayınlanmıştır. Bu Nizamnamede kurumun işleyişi, yönetim yapısı ve acezelerin kabulüne kadar tüm iç işleyiş belirlenmiştir. Bu Nizamnameye göre kuruma kabul edilecek acezelerin kimler olduğu şu şekilde ifade edilmiştir:

- Darülaceze'ye ancak İstanbul'da doğmuş veya yerleşmiş durumda olup yaşamını idame ettirecek geçimi bulunmayan ve İstanbul'da veya taşrada kendisinin bakımını sağlayacak yakını bulunmayıp sokakta bulunmuşlar kabul edilir.

- Darülaceze'ye akıl hastalığı bulunanlar ve cüzzam hastalığına yakalanmış olanlar kabul edilmezler, ancak tedavileri mümkünse tedavilerinin ardından Darülaceze'ye kabul olunurlar (Koçu, 1974: 176).

Darülaceze faaliyetine 18 bina ile başlamıştır. Bir kısım daire Müslüman acezelere, bir kısım daire de Hıristiyan acezelere tahsis edilmiştir. Kurum bünyesinde faaliyete başladığı dönemde hamam, hastane, okul, cami, kilise, havra, imalathaneler ve mutfakla büyük bir kompleks yapıdadır (Yıldırım, 1996: 58).

Darülaceze'nin ilk sakinleri Haseki Hastanesi'nden gelen yüze yakın kadın ve çocuktan oluşmuştur (Cebeci, 2017: 41).

Darülaceze kurulduğunda Dahiliye Nezareti'ne bağlı olarak faaliyetlerini sürdürmüş, kurumun yönetim biçimi ve işleyişi 1896 tarihli "Darülaceze Nizamname-i Dahilisi" isimli yasa ile belirlenmiştir (Yıldırım, 1996: 74). Darülaceze kurulduğundan bugüne dek 43 müdür ve 4 başkan ile yönetilmiştir. Müdürlük ile yönetildiği dönemlerde kurumun sevk ve yönetimi tıp, içişleri ve belediye alanları deneyimi hakimiyeti aranmış; 2012 yılında kurumun ASPB'ye bağlanması ile başkanlık ile yönetilmeye başlanmış ve sevk ve idarede vakıf, tıp ve kurum deneyimi önemsenmiştir. ASPB'ye bağlanması ile birlikte bakanın başkanlığında bir İdare Meclisi kurulmuştur (Cebeci, 2017: 43).

Darülaceze'nin yönetimi ve yasal statüsü iç tüzükler, nizamname ve talimatnamelerle gerçekleşmektedir. İlk iç tüzük 1895'te çıkarılmıştır. Yine 1895 yılında "Darülaceze'nin Mâmûlatının Gelişmesi ve Sürümünün Çoğaltılması İçin Alınacak Tedbirler Talimatnamesi" adıyla bir talimatname çıkarılmıştır. Hala geçerliliğini devam ettiren Darülaceze Nizamnamesi 1916 yılında yürürlüğe konmuştur. "Darülaceze Müessesesi" ismi 2012 yılında kurumun ASPB'ye bağlanmasından sonra "Darülaceze Başkanlığı" olarak değişmiş ve kurumun görev ve işleyişinin belirlendiği bir yönetmelik çıkarılmıştır (Cebeci, 2017: 43).

Darülaceze yerleşkesi içerisinde 1 başkanlık binası, 1 çocuk yuvası, sakinlerin kaldığı 7 aceze binası, poliklinik binası, rehabilitasyon binası, iş ocakları, mutfak, soğuk hava deposu ve çamaşırhane bölümleri mevcuttur. Üç kutsal dine ait ibadethane olan cami, kilise ve havra Dünya'da başka bir yerde rastlanılamayacak şekilde Darülaceze bahçesi içerisinde yer almaktadır. Darülaceze'nin 50 yataklı çocuk kapasitesi, 545 yataklı aceze kapasitesi mevcuttur (Cebeci, 2017:46).

Darülaceze'nin gelirleri, açılma düşüncesinin ortaya atıldığı ilk zamanlarda, Şûra-yı Devlet Tanzimat Dairesi'nin 1886 yılındaki toplantı sonucunda, Darülaceze müessesinde yaşamlarını sürdüreceklerin geçimlerinin halkın yardımları ile giderilmesi belirlenmiş olsa da, müessesenin varlığını devam ettirmesi için düzenli bir gelire ihtiyaç duyduğu, bu sebeple de devlet yardımının gerektiği ifade edilmiştir. Bu doğrultuda; kimsesiz ve yabancılar için yapılmış vakıfların aynı-nakdi gelirleri, belediyelerden "fıkara" adı altında verilmekte olan yardımlar, bütçeden ihtiyaç sahiplerine dağıtılan paralar, İstanbul'da emlak satışlarından ve eğlence biletlerinden kırkar para alınması, yılda iki kez yardım gecesi düzenlenmesi, bayramlarda kesilen kurbanların derilerinin Darülaceze'ye bağışlanması için mahallelilerin desteği ile yardım temini (Yıldırım, 1996: 111).

Günümüzde Darülaceze Başkanlığı'nın gelirlerine bakılacak olursa Kurumun özel bütçe ve tüzel kişiliğe sahip olduğudur. Devlet hazinesinden pay almamakla birlikte yardımsever vatandaşların bağışları, Kuruma ait taşınmazların kira gelirleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin eğlence vergisinin %10'u ve başka diğer gelirlere sahiptir (Cebeci, 2017: 47).

### **1.5.2. Darülaceze Başkanlığı'nda Sunulan Hizmetler**

Darülaceze'nin kurulduğu ilk zamanlar süt çocukları için özel bir bölüm yoktu. Dönemin Dahiliye Nazırı Memduh Paşa'nın tavsiyesi ve Padişah II. Abdülhamid'in irâdesi ile, yetişkin acezelerin kaldıkları dairelerden bir tanesinin "ırzhane" olması kararlaştırılmıştır. "Irzhane" kelime anlamı itibariyle "emzirme evi" anlamına gelmekte olup günümüzde kreş ile eşdeğerdir (Özen, 2000: 34).

Günümüzde geçerliliğini devam ettiren 1916 tarihli Darülaceze Nizamnamesi'nde Kurumun kadın, erkek, çocuk ve ırzhane olmak üzere birbirinden farklı bölümlere ayrıldığı belirtilmiştir. Darülaceze'ye kabulü uygun görülenler arasında yeni doğan ve sokağa terk edilmiş bebekler vardır (Yıldırım, 1996: 164).

Yeni doğan ve sokağa terk edilmiş olan süt çocuklarının bakımının sağlandığı kreş için Viyana'dan özel eşyalar getirilmiştir. Hasta olan çocuklar, bebekler ve yaşça büyük çocuklar ayrı koşullarda tutulmuştur. Irzhanede yaş aralığı 0-4 olan çocuklar kalmış, 4 yaşından sonra çocuklar Yetimhaneye alınmıştır (Yıldırım, 1996: 162). Yetimhanede kız ve erkek çocukları için iki ayrı koşuttan oluşmaktaydı. Burada da 7 yaşına gelen ve daha büyük olan çocuklar bakılmış olup çoğunlukla Kuruma gelene kadar dilendirilmiş çocuklardan oluşmaktaydı (Koçu, 1974: 43).

Darülaceze'nin içerisinde yetim çocukların eğitimlerinin sağlanması amacıyla ilkokul açılmıştır (Koçu, 1974: 44). Kurumda bulunan çocuklardan 7 yaşını tamamlayanların Darülaceze Okulu'nda eğitim almaları sağlanmıştır. Eğitimin devam ettiği sürede uygun olan çocukların belirli zamanlarda imalathanelere devam etmeleri, okulun bitmesinin ardından da devam ettikleri sanat dalında öğrenimlerini tamamlamaları sağlanmıştır (Özkaya, 2014: 97).

1906 senesinde kreşte 38 bebek, yetimhanedeki çocuk sayısı ise 30 idi. 1908 yılına gelindiğinde çalışan personel olarak bir mürebbiye, beş süt nine, on dadı ve bir de sofracı bulunmaktaydı. Yetimhane kısmında ise bir sofracı ve dört hademe çalışmaktaydı. Cumhuriyet döneminde Kurum kreşine Darülaceze Çocuk Yuvası ismi verilmiş olup 1903 ve 1930 arasında Kuruma toplam 4.685 çocuğun kabul edilmiş, bu çocuklardan 1.495'inin evlat edindirilmiş veya

ailelerine döndürülmüş, 2.360 çocuk yaşamını yitirmiş ve 730 çocuk Kurumda yaşamını devam ettirmiştir (Yıldırım, 1996: 163-164). 1964 yılında ise Darülaceze'nin kadın, erkek ve çocuk toplam nüfusu 600 idi. Kurumun açılışından 1965 senesine kadar geçen sürede bu hayır Kurumuna sığınan 45.000 kişi bakılıp gözetilmiş, çocuklar yetiştirilmiş ve meslek sahibi edindirilmiş, ihtiyaç sahibi durumundaki acezeler yaşamlarını huzur içinde sonlandırmıştır (Koçu, 1974: 50).

Darülaceze kurumu yalnızca bir hayır müessesesi gibi kalmamıştır. II. Abdülhamid'in ve Dahili Nazırı Memduh Paşa'nın destek ve emekleriyle kurumda adeta bir sanayi kuruluşu meydana getirilmiştir. Kurum içerisinde ayakkabı imalathanesi, dokuma tezgahları, marangozhane ve terzihane kurulmuştur (Özkaya, 2014: 151).

Açılan imalathanelerin işleyişi ve kurallarını içeren bir talimatname hazırlanmıştır. Bu talimatname doğrultusunda, imalathanede çalışacaklar iş gücü bulunan yetişkinler ve çocuklar olarak belirlenmiştir. Okul çağına gelen çocuklar sabahları eğitimlerini sürdürmekte, eğitimden sonra dört saat imalathanelere giderek sanat öğrenmeleri sağlanmıştır. Eğitimi bitenlere Darülaceze İdaresince hazırlanmış olan "ehliyetnameler" verilmiş, bu ehliyetnameyi alamayanların Kurumdan çıkışlarına müsaade edilmemiştir. İmalathanelerde çalışanlara yevmiye olarak 40 para verilmekteydi. Kurumda üretilen eşyalar Ramazan Ayı boyunca Beyazıt Camii'nde kurulan sergilerde %10-20 karla satılmıştır (Yıldırım, 1996: 173-174).

Günümüz de ise Darülaceze, eski imalathaneler ve yeni atölyeler ile birlikte acezelerin rehabilitasyonlarının sağlanmasına yönelik olarak faaliyet göstermektedir. Geçmişteki halı dokuma tezgahları günümüzde 4 tezgah ile birlikte Siirt Battaniyesi Atölyesi olarak faaliyettedir. Geçmişten gelen Demirhane aynı amaçla kullanımına devam etmektedir. Marangozhane ise işlevini farklı bir şekilde devam ettirmektedir. Geçmişteki Fotoğrafhane günümüzde Resim ve Boya Atölyesi olarak kullanılmaktadır. Günümüzde Rehabilitasyon bölümüne Gazlıbez Atölyesi, Maket Atölyesi, Kağıt Atölyesi ve Takı Atölyesi eklenmiştir (Cebeci, 2017: 41-43).

Darülaceze Nizamnamesi'nin 11. maddesi ve Tese'ülün Men'ine Dair Nizamname'nin 4. maddesi gereğince hasta durumda olan sakinlerin tedavilerinin yapılabilmesi için Darülaceze'de kadın ve erkek olmak üzere iki hastane yapılmıştır. Hastane için gerekli olan ilaç ve malzemeler, kurum henüz faaliyet göstermeden hayırseverler tarafından karşılanmıştır. 1895 tarihinde Darülaceze'deki sağlık çalışanlarının, bir başhekim, iki doktor, iki cerrahi doktor ve iki eczacıdan oluştuğu ve bunlara ek altı hademeden oluştuğudur (Yıldırım, 1996: 179-181).

Bununla birlikte Darülaceze'de bakteriyolojihane kurularak gerekli olan materyaller Avrupa'dan temin edilmiştir. Bakteriyolojide araştırma yapmak üzere Avni Bey görevlendirilmiş ve Kurumun Avrupa standartlarında bir bakteriyolojiye sahip olması sağlanmıştır (Özen, 2000: 39).

Darülaceze'de kalmakta olan sakinlerin ibadetlerini yerine getirebilmeleri amacıyla Kurum içerisinde ibadethaneler açılmıştır. Kurum din ve mezhep ayrımı gözetmeden tüm İstanbul halkına hitap etmekte olup acezelerinin inançlarına saygı duyulmuş ve bu doğrultuda bir cami, Rum ve Ermeni kiliseleri yapılmıştır. 1920 yılında Darülaceze kompleksi içerisinde cami, Rum, Katolik, Ermeni ibadethaneleri ile bir sinagog vardır. Ancak zamanla Kurumda barınan gayrimüslim nüfus azalınca ibadethanelerde değişiklik yaşanmıştır. Rum kilisesi tüm Hıristiyanlar için tahsis edilmiş, hemen bitişiğinde bulunan Ermeni kilisesi sinagoga

dönüştürülmüştür. Darülaceze kurumu içerisinde bulundurduğu cami, kilise ve sinagogla evrensel nitelikli bir hayır müessesesidir (Yıldırım, 1996: 198-200).

Darülaceze, kuruluşundan bugüne dek 29.000'i çocuk, toplam 72.000 kişiye hizmet sunmuştur. Darülaceze, çocuklar için 50, yetişkinler için 504 olmak üzere toplam 554 yatak kapasitesine sahiptir. Sınıf, cinsiyet, din, dil ve ırk farklılığı gözetilmeden bakım ihtiyacı bulunan ihtiyaç sahibi, engelli, yaşlı, bimekân ve kimsesiz çocuklara hizmet sunmaktadır. ASPB'ye bağlı olan Kurumda kalan sakinlerin her türlü bakım, barınma, sağlık gereksinimleri karşılanmakta olan yatılı bir kurumdur (darulaceze.gov.tr).

Kurumda yaşamını sürdüren acezelerin kaldıkları dairelere göre sunulan hizmetler şu şekildedir:

- Çocuk Yuvası'nda sunulan hizmetler; yuvaya kabul işlemleri Darülaceze Nizamnamesi'nde belirtilmiş koşullara göre olup 0-6 yaş arası çocuklar bulunmaktadır. Yuva yatak kapasitesi toplamda 50 olup daire içi çocukların yaşlarına ve ihtiyaçlarına göre düzenlenmiştir. Sunulan sağlık hizmeti, uzman çocuk doktoru ve hemşirelerce sağlanmaktadır. Yardımcı personeller vardiya sistemine göre 24 saat esaslı çalışmaktadırlar.

- Öz bakım ihtiyaçlarını ve günlük yaşam aktivitelerini kısmen gerçekleştirebilen acezelerin ihtiyaçları hemşire ve hasta bakıcı kadrosu tarafından sağlanmaktadır. Öz bakımlarını kendileri karşılayabilen sakinlerin dairelerinde de hemşire ve hasta bakıcı personeller günlük düzeni sağlamaktadırlar. Günlük yaşam aktivitelerini desteksiz yerine getiremeyen yatağa bağımlı sakinlerin her türlü ihtiyaçları(sağlık, bakım, yiyecek ve giyecek) hemşire ve hasta bakım personelleri tarafından karşılanmaktadır (darulaceze.gov.tr).

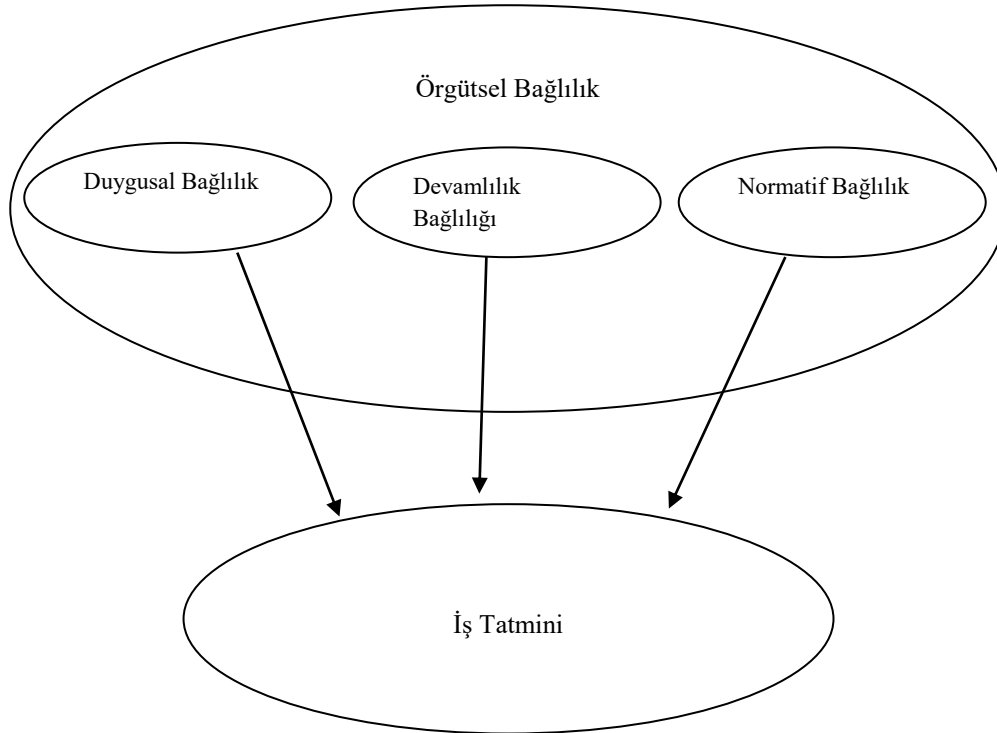
## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel ve nitel analiz yöntemleri birlikte kullanılmaktadır. Örgütsel bağlılığın iş tatminine olan etkisini ölçmek amacıyla anket uygulanarak veri toplanmış ve SPSS programı aracılığıyla nicel analiz yöntemlerine tabi tutulmuştur. Ayrıca elde edilen bulgulara ve sunulan önerilere ilişkin sık kullanılan bir nitel araştırma yöntemi olan yarı-yapılandırılmış mülakat aracılığıyla görüşler alınmıştır. Literatürde "görüşme" olarak da isimlendirilen bu yöntem, "sözlü iletişim yolu ile veri toplama tekniğidir."(Karasar, 2012: 165).

Araştırmanın nicel veri analizi kısmını oluşturulan kısımda ise, hipotezleri test etmek amacı ile; korelasyon analizi, t-testi analizi ve anova analizi kullanılmıştır. T-testi örnek boyutunun küçük olduğu ve ana kitleye ait standart sapmaların bilinemediği durumlarda kullanılmaktadır (Altunışık vd.2007: 172). Anova analizi ise t-testinden farklı olarak ikiden fazla grubun karşılaştırılması amacı ile kullanılmaktadır (Altunışık vd. 2007: 182). Korelasyon analizi, "Aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniği" olarak tanımlanmaktadır (Altunışık vd. 2007: 199). Literatür taraması sonucunda oluşturulan araştırma modeli aşağıda şekil yardımı ile gösterilmektedir.

Şekil 7: Genel Araştırma Modeli



Araştırma kapsamında kurulan hipotezler aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir:

- H1: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H1a: Duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H1b: Devamlılık bağlılığı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H1c: Normatif bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H2: Cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H3: Cinsiyet ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H4: Kurumda çalışma süresi ile bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H5: Kurumda çalışma süresi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H6: Eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H7: Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H8: Gelir durumu ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H9: Gelir durumu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H10: Mesai düzeni ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H11: Mesai düzeni ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H12: Çalışılan pozisyon ve örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.  
H13: Çalışılan pozisyon ve iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tez çalışması kapsamında kurulan hipotezleri test etmek amacıyla evren ve örneklem belirlenerek Darülaceze’de bir araştırma yapılmıştır.

## **2.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Türkiye’de yer alan sosyal hizmet kurumları çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Darülaceze çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanlara rastgele örneklem yöntemi ile anket uygulanmış ve 158 anket toplanmıştır. Değerlendirmeler sonucunda 1 anket eksik kodlama sebebiyle analiz dışında bırakılmış 157 çalışandan toplanan anketler analize tabi tutulmuştur.

## **2.3. Veri Toplama Aracı**

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm cinsiyete, medeni duruma, yaşa, eğitim durumuna, kurumdaki çalışma süresine, pozisyon ve unvana, vardiyalı/vardiyasız çalışma şekline ve gelir durumuna ilişkin demografik sorulardan oluşmaktadır. Sorular arasından sadece pozisyon ve unvana ilişkin ifade açık uçlu olarak sorulmuş ve veriler işlenirken bu soruya verilen cevaplar 1-idari çalışanı, 2-temel hizmet çalışanı ve 3-destek çalışanı olarak sınıflandırılmıştır. Diğer sorular kapalı uçlu seçeneklerin seçimi ile cevaplandırılmıştır.

Anketin ikinci bölümü Allen ve Meyer (1990) tarafından literatüre kazandırılan ve duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olarak boyutlandırılmış “örgütsel

bağlılık” ölçeğinden oluşmaktadır. Literatür çalışması sonucunda ölçek 17 ifadeye sahip olacak şekilde yapılandırılmıştır. 1, 2, 3, 15, 16, 17 numaralı ifadeler duygusal bağlılığı; 4, 5, 6, 7, 8, 9 numaralı ifadeler devamlılık bağlılığını; 10, 11, 12, 13, 14 numaralı ifadeler ise normatif bağlılığı ölçmektedir. Katılımcılardan ölçekteki ifadeleri 5’li likert ölçeğinde puanlamaları istenmiştir. Allen ve Meyer (1990) örgütsel bağlılık ölçeği literatürde genel kabul görmüş, geçerliliği ve güvenilirliği yerli ve yabancı araştırmalardan tarafından test edilmiş, ifadelerinin anlamları açık olan, akademik değeri yüksek bir ölçek olarak belirtilebilir. Bu bağlamda ölçeğin boyutlarına ilişkin geçerlilik analizi gerekli olmamaktadır. Aşağıdaki tabloda görülebileceği şekilde toplanan verilerin güvenilirliği test edilmiş ve cronbach alfa değerinin 0,9’un üzerinde olduğu görülmüştür.

**Tablo 4:** Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
,901	17

Anketin üçüncü bölümü iş tatminini ölçmekte olan Minnesota İş Tatmini ölçeğinden (Weiss vd. 1967) oluşmaktadır. Katılımcılardan ölçekteki ifadeleri 5’li likert ölçeğinde puanlamaları istenmiştir. Literatürde genel kabul görmüş ve geçerlilik ve güvenilirliği yerli ve yabancı araştırmalarla test edilmiş, akademik değeri yüksek bir ölçektir. Bu bağlamda ölçeğin boyutlarına ilişkin geçerlilik analizi gerekli görülmemiştir. Aşağıdaki tabloda görülebileceği şekilde toplanan verilerin güvenilirliği test edilmiş ve cronbach alfa değerinin 0,9’un üzerinde olduğu görülmüştür.

**Tablo 5:** İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
,922	20

## 2.4. Verilerin Analizi ve Bulgular

Verilerin analizinde demografik özellikleri tespit etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla çeşitli analiz yöntemleri kullanılmıştır. Kullanılan analiz yöntemleri, kullanılma sebepleri ve bulgular bu başlıkta sunulmaktadır.

#### 2.4.1. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamında toplanılan veriler frekans analizine tabi tutulmuştur. Araştırmaya katılanlardan 92'si (%58,6) kadın, 65'i (%41,4) erkektir. 112 katılımcı (%71,3) evli, 45 katılımcı (%28,7) ise bekar. Katılımcılardan 9'u (%5,7) 18-25 yaş arasında, 53'ü (%33,8) 26-35 yaş arasında, 56'sı (%35,7) 36-45 yaş arasında, 39'u (%24,8) ise 46 yaş ve üstündedir. Katılımcılardan 27'si (%17,2) ilkokul mezunu, 46'sı (%29,3) orta öğretim mezunu, 26'sı (%16,6) ön lisans mezunu, 57'si (%36,3) lisans ve üzeri programlar mezunudur. Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde ise 9'unun (%5,7) 0-1 yıl arası, 23'ünün (%14,6) 1-3 yıl arası, 14'ünün (%8,9) 3-5 yıl arası, 43'ünün (%27,4) 5-11 yıl arası, 16'sının (%10,2) 11-14 yıl arası, 51'inin (%32,5) 14 yıl ve üzeri bir süre boyunca işletmede çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların 52'si (%33,1) idari personel olarak çalışmakta, 64'ü (%40,8) temel hizmetler (sağlık, bakıcılık vb.) çalışanı olarak çalışmakta, 32'si (%20,4) ise destek hizmetlerinde (temizlik, bakım onarım, kafeterya vb.) çalışmaktadır. 95 katılımcı (%60,5) vardiyasız olarak 08:30-17:00 saatleri arasında, 60 katılımcı (%38,2) vardiyalı olarak, 2 katılımcı ise düzensiz olarak çalışmaktadır. Katılımcıların 12'si (%7,6) 1500-2000TL aralığında, 90'ı (%57,3) 2001-3000 TL aralığında, 40'ı (%25,5) 3001-4000 TL aralığında, 15'i (%9,6) 4001 TL ve üzeri gelir elde etmektedir.

Demografik veriler incelendiğinde dağılım genel olarak dengeli olduğu görülmektedir. Yaş, çalışma süresi ve gelir durumunda bir aralıkta düşük oranlar gözlenmektedir. Demografik bulguların ardından hipotez testleri aşamasına geçilmektedir.

#### 2.4.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma kapsamında toplanan verilere ilişkin tanımlayıcı istatistikler aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

**Tablo 6:** Tanımlayıcı İstatistikler

	Sayı	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
Duygusal Bağlılık	157	1,00	5,00	4,0004	,83911
Devamlılık Bağlılığı	157	1,00	5,00	3,3077	,81939
Normatif Bağlılık	157	1,00	5,00	3,6306	,86391
İş Tatmini	157	1,00	5,00	3,4139	,75263
Cinsiyet	157	1,00	2,00	1,4140	,49413
Medeni Durum	157	1,00	2,00	1,2866	,45363
Yaş Aralığı	157	1,00	4,00	2,7962	,88244
Eğitim Seviyesi	156	1,00	4,00	2,7244	1,13350
Kurumda Çalışma Süresi	156	1,00	6,00	4,1987	1,60812



Pozisyon ve Ünvan	148	1,00	3,00	1,8649	,74367
Mesai Düzeni	157	1,00	3,00	1,4076	,51832
Gelir Durumu	157	1,00	4,00	2,3694	,76197
Geçerli Sayı (listede)	146				

### 2.4.3. Korelasyon Analizi

H1, H4, H5, H6, H7, H8 ve H9 hipotezleri korelasyon analizi kullanılarak test edilmektedir. Yaş, eğitim seviyesi ve gelir durumu değişkenleri artan bir şekilde kapalı seçeneklerle cevaplandırılmaları sebebiyle ANOVA testi yerine korelasyon analizine tabi tutulmuştur.

**Tablo 7:** H1 Hipotezine İlişkin Korelasyon Analizi

		Duygusal Bağlılık	Devamlılık Bağlılığı	Normatif Bağlılık	İş Tatmini
Duygusal Bağlılık	Pearson Korelasyonu	1	,472**	,759**	,534**
	Sig. (2-yönlü)		,000	,000	,000
	N	157	157	157	157
Devamlılık Bağlılığı	Pearson Korelasyonu	,472**	1	,509**	,258**
	Sig. (2-yönlü)	,000		,000	,001
	N	157	157	157	157
Normatif Bağlılık	Pearson Korelasyonu	,759**	,509**	1	,505**
	Sig. (2- yönlü)	,000	,000		,000
	N	157	157	157	157
İş Tatmini	Pearson Korelasyonu	,534**	,258**	,505**	1
	Sig. (2- yönlü)	,000	,001	,000	
	N	157	157	157	157

Tablo incelendiğinde iş tatmini ile duygusal bağlılık arasında orta derecede pozitif bir korelasyon görülmektedir (.534). Bu bulgunun sonucu olarak H1a kabul edilmektedir.

Tablo incelendiğinde iş tatmini ile devamlılık bağlılığı arasında düşük derecede pozitif bir korelasyon görülmektedir (.258). Bu bulgunun sonucu olarak H1b kabul edilmektedir.

Tablo incelendiğinde iş tatmini ile normatif bağlılık arasında orta derecede anlamlı pozitif bir korelasyon görülmektedir (.505). Bu bulgunun sonucu olarak H1c kabul edilmektedir.

Bu bulgulara dayanarak *H1: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi kabul edilmektedir.

### 2.4.4. Bağımsız Örnekler T Testi

Araştırma kapsamında kurulan H2 ve H3 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler T testine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır. Aşağıdaki tablolarda

görüldüğü şekilde cinsiyete göre örgütsel bağlılık istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir. Bu bulgu sonucunda *H2: cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi reddedilmektedir. Cinsiyete göre iş tatmini ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p=0,036 < 0,05$ ). Bu bulgu doğrultusunda *H3: cinsiyet ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi kabul edilmektedir.

**Tablo 8:** Cinsiyete Göre Grup İstatistikleri

	Cinsiyet (Kadın/ Erkek)	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Sapma Ortalaması
Duygusal Bağlılık	1	92	3,9522	,82454	,08596
	2	65	4,0687	,86110	,10681
Devamlılık Bağlılığı	1	92	3,2763	,78156	,08148
	2	65	3,3523	,87438	,10845
Normatif Bağlılık	1	92	3,5783	,87387	,09111
	2	65	3,7046	,85081	,10553
İş Tatmini	1	92	3,3084	,73526	,07666
	2	65	3,5633	,75719	,09392

**Tablo 9:** H2 ve H3 Hipotezlerine İlişkin T Testi

		Levene'in Eşit Varyans Testi		Ortalamalar Eşitliği İçin T Testi						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-yönlü)	Ortalamalar Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Duygusal Bağlılık	Eşit Varyans	,014	,906	-,856	155	,393	-,11654	,13608	-,38535	,15226
	Eşit Olmayan Varyans			-,850	134,176	,397	-,11654	,13710	-,38771	,15462
Devamlılık Bağlılığı	Eşit Varyans	,943	,333	-,571	155	,568	-,07604	,13305	-,33887	,18679
	Eşit Olmayan Varyans			-,561	127,969	,576	-,07604	,13565	-,34445	,19237
Normatif Bağlılık	Eşit Varyans	,199	,656	-,902	155	,368	-,12635	,14006	-,40303	,15033
	Eşit Olmayan Varyans			-,906	140,186	,366	-,12635	,13942	-,40199	,14928
İş Tatmini	Eşit Varyans	,033	,857	-2,114	155	,036	-,25496	,12062	-,49322	-,01670
	Eşit Olmayan Varyans			-2,103	135,411	,037	-,25496	,12123	-,49471	-,01521

Araştırma kapsamında kurulan H10 ve H11 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler T testine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır. Aşağıdaki tablolarda görüldüğü şekilde vardiyalı/vardiyasız çalışma şartlarına göre örgütsel bağlılık istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir. Bu bulgu sonucunda *H10: mesai düzeni ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi reddedilmektedir. Vardiyalı/vardiyasız çalışma şartlarına göre iş tatmini ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p=0,001 < 0,05$ ). Bu bulgu doğrultusunda *H11: mesai düzeni ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi kabul edilmektedir.

**Tablo 10:** Mesai Düzeni Grup İstatistikleri

	Vardiyalı/ Vardiyasız	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Sapma Ortalaması
Duygusal Bağlılık	1	95	3,9877	,74224	,07615
	2	60	4,0178	,98857	,12762
Devamlılık Bağlılığı	1	95	3,2756	,76424	,07841
	2	60	3,3633	,91402	,11800
Normatif Bağlılık	1	95	3,6142	,79133	,08119
	2	60	3,6508	,98615	,12731
İş Tatmini	1	95	3,5591	,69918	,07173
	2	60	3,1602	,77553	,10012

**Tablo 11:** H10 ve H11 Hipotezlerine İlişkin T Testi

		Levene'in Eşit Varyans Testi		Ortalamalar Eşitliği İçin T Testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2- yönlü)	Ortalamalar Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Duygusal Bağlılık	Eşit Varyans	3,820	,052	-,216	153	,830	-,03006	,13947	-,30559	,24548
	Eşit Olmayan Varyans			-,202	100,496	,840	-,03006	,14862	-,32489	,26478
Devamlılık Bağlılığı	Eşit Varyans	2,769	,098	-,645	153	,520	-,08772	,13608	-,35656	,18112
	Eşit Olmayan Varyans			-,619	109,238	,537	-,08772	,14168	-,36851	,19307
Normatif Bağlılık	Eşit Varyans	2,927	,089	-,255	153	,799	-,03662	,14373	-,32058	,24734
	Eşit Olmayan Varyans			-,243	105,767	,809	-,03662	,15100	-,33600	,26275

İş Tatmini	Eşit Varyans	1,999	,159	3,315	153	,001	,39885	,12031	,16117	,63653
	Eşit Olmayan Varyans			3,238	115,944	,002	,39885	,12317	,15490	,64280

Hipotezlere ilişkin T testlerinin ardından 2'den fazla gruba sahip eğitim seviyesi, kurumda çalışma süresi ve gelir durumu değişkenlerine ilişkin hipotezlerini test etmek amacıyla ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir.

#### 2.4.5. Anova Analizleri

Araştırma kapsamında kurulan H4 ve H5 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler tek yönlü Anova analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

**Tablo 12:** Kurumda Çalışma Süresine Göre Grup İstatistikleri

	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığı		Minimum	Maksimum	
					Alt	Üst			
Duygusal Bağlılık	1	9	3,7963	1,18667	,39556	2,8841	4,7084	1,17	5,00
	2	23	3,8188	1,04436	,21776	3,3672	4,2705	1,00	5,00
	3	14	4,0238	,81087	,21671	3,5556	4,4920	2,33	5,00
	4	43	3,9171	,87412	,13330	3,6480	4,1861	1,17	5,00
	5	16	4,1562	,51808	,12952	3,8802	4,4323	3,50	5,00
	6	51	4,1529	,71970	,10078	3,9505	4,3554	1,83	5,00
	Total	156	4,0068	,83794	,06709	3,8743	4,1394	1,00	5,00
Devamlılık Bağlılığı	1	9	2,8889	1,06393	,35464	2,0711	3,7067	1,50	4,17
	2	23	3,1232	,77234	,16104	2,7892	3,4572	1,67	4,50
	3	14	3,2286	,70272	,18781	2,8228	3,6343	2,17	4,67
	4	43	3,3713	,79381	,12106	3,1270	3,6156	1,67	5,00
	5	16	3,1875	,72744	,18186	2,7999	3,5751	2,00	4,67
	6	51	3,4931	,84647	,11853	3,2551	3,7312	1,00	5,00
	Total	156	3,3151	,81687	,06540	3,1859	3,4443	1,00	5,00
Normatif Bağlılık	1	9	3,6778	,98967	,32989	2,9171	4,4385	1,80	4,80
	2	23	3,6870	,99238	,20693	3,2578	4,1161	1,00	5,00
	3	14	3,5286	,87568	,23403	3,0230	4,0342	2,60	4,80
	4	43	3,4314	,94239	,14371	3,1414	3,7214	1,00	5,00
	5	16	3,7625	,70887	,17722	3,3848	4,1402	2,60	5,00
	6	51	3,7735	,74265	,10399	3,5647	3,9824	1,60	5,00
	Total	156	3,6378	,86189	,06901	3,5015	3,7741	1,00	5,00
İş Tatmini	1	9	3,6424	1,16858	,38953	2,7442	4,5406	1,74	4,85
	2	23	3,6321	,78308	,16328	3,2935	3,9708	2,15	4,90
	3	14	3,2863	,63707	,17026	2,9184	3,6541	2,32	4,35
	4	43	3,2525	,70342	,10727	3,0361	3,4690	1,94	4,85
	5	16	3,1551	,63177	,15794	2,8185	3,4917	2,10	3,90
	6	51	3,5573	,70093	,09815	3,3601	3,7544	1,60	4,55
	Total	156	3,4237	,74506	,05965	3,3058	3,5415	1,60	4,90

**Tablo 13:** Varyansların Homojenliği

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	1,367	5	150	,240
Devamlılık Bağlılığı	,975	5	150	,435
Normatif Bağlılık	,737	5	150	,597
İş Tatmini	1,589	5	150	,167

Yukarıdaki tablo incelendiğinde varyansların homojen dağılım gösterdiği görülmektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 14:** H4 ve H5 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi

		Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.
Duygusal Bağlılık	Gruplar Arası	3,008	5	,602	,853	,515
	Gruplar İçi	105,824	150	,705		
	Toplam	108,833	155			
Devamlılık Bağlılığı	Gruplar Arası	4,600	5	,920	1,396	,229
	Gruplar İçi	98,827	150	,659		
	Toplam	103,427	155			
Normatif Bağlılık	Gruplar Arası	3,257	5	,651	,873	,501
	Gruplar İçi	111,885	150	,746		
	Toplam	115,142	155			
İş Tatmini	Gruplar Arası	5,018	5	1,004	1,858	,105
	Gruplar İçi	81,025	150	,540		
	Toplam	86,043	155			

Yukarıdaki tablo incelendiğinde çalışma süresine göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir ( $p>0,05$ ). Bu bulgular sonucunda *H4: kurumda çalışma süresi ile bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* ve *H5: kurumda çalışma süresi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezleri reddedilmektedir.

Araştırma kapsamında kurulan H6 ve H7 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler tek yönlü ANOVA analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

**Tablo 15:** Eğitim Seviyesine Göre Grup İstatistikleri

	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığı		Minimum	Maksimum	
					Alt	Üst			
Duygusal Bağlılık	1	27	4,1506	,96982	,18664	3,7670	4,5343	1,00	5,00
	2	46	4,1348	,74177	,10937	3,9145	4,3551	1,17	5,00
	3	26	3,9462	,91545	,17953	3,5764	4,3159	1,67	5,00
	4	57	3,8368	,80605	,10676	3,6230	4,0507	1,17	5,00
	Toplam	156	3,9972	,84085	,06732	3,8642	4,1302	1,00	5,00
Devamlılık Bağlılığı	1	27	3,6370	,83268	,16025	3,3076	3,9664	1,33	5,00
	2	46	3,3797	,86440	,12745	3,1230	3,6364	1,00	5,00
	3	26	3,2397	,83277	,16332	2,9034	3,5761	1,67	5,00
	4	57	3,1330	,73798	,09775	2,9372	3,3289	1,50	4,67
	Toplam	156	3,3108	,82114	,06574	3,1809	3,4407	1,00	5,00
Normatif Bağlılık	1	27	3,7889	,76928	,14805	3,4846	4,0932	2,00	5,00
	2	46	3,7522	,88832	,13098	3,4884	4,0160	1,00	5,00
	3	26	3,5577	,96257	,18878	3,1689	3,9465	1,00	5,00
	4	57	3,4912	,84267	,11161	3,2676	3,7148	1,20	5,00
	Toplam	156	3,6308	,86669	,06939	3,4937	3,7678	1,00	5,00
İş Tatmini	1	27	3,3259	,87286	,16798	2,9806	3,6712	1,94	4,55
	2	46	3,4804	,67838	,10002	3,2790	3,6819	1,75	4,50
	3	26	3,3211	,91362	,17918	2,9521	3,6901	1,60	4,90
	4	57	3,4294	,67623	,08957	3,2500	3,6088	1,75	4,85
	Toplam	156	3,4085	,75194	,06020	3,2895	3,5274	1,60	4,90

**Tablo 16:** Varyansların Homojenliği

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	,809	3	152	,491
Devamlılık Bağlılığı	,405	3	152	,750
Normatif Bağlılık	,288	3	152	,834
İş Tatmini	2,578	3	152	,056

Yukarıdaki tablo incelendiğinde varyansların homojen dağılım gösterdiği görülmektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 17:** H6 ve H7 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi

	Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.	
Duygusal Bağlılık	Gruplar Arası	3,040	3	1,013	1,445	,232

	Gruplar İçi	106,549	152	,701		
	Toplam	109,589	155			
Devamlılık Bağlılığı	Gruplar Arası	5,024	3	1,675	2,559	,057
	Gruplar İçi	99,487	152	,655		
	Toplam	104,511	155			
Normatif Bağlılık	Gruplar Arası	2,602	3	,867	1,158	,328
	Gruplar İçi	113,826	152	,749		
	Toplam	116,427	155			
İş Tatmini	Gruplar Arası	,646	3	,215	,376	,770
	Gruplar İçi	86,994	152	,572		
	Toplam	87,640	155			

Yukarıda Anova analizinin sonuçlarını gösteren tablo incelendiğinde eğitim seviyesine göre örgütsel bağlılık ve iş tatmininde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ( $p>0,05$ ). Bu bulgular sonucunda *H6: eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* ve *H7: eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi reddedilmektedir.

Araştırma kapsamında kurulan H4 ve H5 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler tek yönlü ANOVA analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

**Tablo 18:** Gelir Durumuna Göre Grup İstatistikleri

	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığı		Minimum	Maksimum	
					Alt	Üst			
Duygusal Bağlılık	1	12	3,8833	1,18607	,34239	3,1297	4,6369	1,00	5,00
	2	90	4,0548	,76928	,08109	3,8937	4,2159	1,17	5,00
	3	40	3,9508	,78490	,12410	3,6998	4,2019	1,83	5,00
	4	15	3,9000	1,10159	,28443	3,2900	4,5100	1,17	5,00
	Toplam	157	4,0004	,83911	,06697	3,8681	4,1327	1,00	5,00
Devamlılık Bağlılığı	1	12	3,4583	,88513	,25552	2,8959	4,0207	2,17	4,67
	2	90	3,3685	,79982	,08431	3,2010	3,5360	1,33	5,00
	3	40	3,2771	,86754	,13717	2,9996	3,5545	1,00	4,67
	4	15	2,9044	,69441	,17930	2,5199	3,2890	1,50	4,17
	Toplam	157	3,3077	,81939	,06539	3,1786	3,4369	1,00	5,00
Normatif Bağlılık	1	12	3,4000	1,05313	,30401	2,7309	4,0691	2,00	4,80
	2	90	3,7111	,82859	,08734	3,5376	3,8847	1,00	5,00
	3	40	3,6550	,86052	,13606	3,3798	3,9302	1,60	5,00
	4	15	3,2667	,88694	,22901	2,7755	3,7578	1,20	4,60
	Toplam	157	3,6306	,86391	,06895	3,4944	3,7668	1,00	5,00
İş Tatmini	1	12	2,8059	,83733	,24172	2,2739	3,3379	1,74	4,35
	2	90	3,4270	,73848	,07784	3,2723	3,5817	2,00	4,90

	3	40	3,4543	,68784	,10876	3,2343	3,6743	1,60	4,35
	4	15	3,7140	,74626	,19268	3,3008	4,1273	1,75	4,55
	Toplam	157	3,4139	,75263	,06007	3,2953	3,5326	1,60	4,90

**Tablo 19:** Varyansların Homojenliği

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	2,732	3	153	,046
Devamlılık Bağlılığı	,545	3	153	,653
Normatif Bağlılık	,943	3	153	,422
İş Tatmini	,543	3	153	,653

Yukarıdaki tablo incelendiğinde genel olarak varyansların homojen dağılım gösterdiği görülmektedir ( $p>0,05$ ). Yalnızca duygusal bağlılık değişkenine ilişkin ifadeler homojen dağılım göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 20:** H8 ve H9 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi

		Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.
Duygusal Bağlılık	Gruplar Arası	,680	3	,227	,318	,812
	Gruplar İçi	109,160	153	,713		
	Toplam	109,840	156			
Devamlılık Bağlılığı	Gruplar Arası	3,082	3	1,027	1,546	,205
	Gruplar İçi	101,656	153	,664		
	Toplam	104,738	156			
Normatif Bağlılık	Gruplar Arası	3,232	3	1,077	1,456	,229
	Gruplar İçi	113,196	153	,740		
	Toplam	116,428	156			
İş Tatmini	Gruplar Arası	5,868	3	1,956	3,628	,014
	Gruplar İçi	82,497	153	,539		
	Toplam	88,365	156			

Yukarıda Anova analizlerinin sonucunu gösteren tablo incelendiğinde gelir durumuna göre yalnızca iş tatmininin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ( $p<0,05$ ). Daha detaylı olarak incelemek amacıyla tekrar Anova analizi yapılmıştır. Tablo aşağıda sunulmaktadır. Gelir durumuna göre örgütsel bağlılığın ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir.

**Tablo 21:** H9 Hipotezine İlişkin Post Hoc Analizleri

(I) Gelir	(J) Gelir	Ortalamalar Farkı (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt	Üst
1	2	-,62111*	,22566	,017	-1,1662	-,0760



	3	-,64844*	,24169	,034	-1,2664	-,0304
	4	-,90814*	,28439	,010	-1,6646	-,1517
2	1	,62111*	,22566	,017	,0760	1,1662
	3	-,02733	,13954	1,000	-,3918	,3372
	4	-,28703	,20479	,564	-,7900	,2159
3	1	,64844*	,24169	,034	,0304	1,2664
	2	,02733	,13954	1,000	-,3372	,3918
	4	-,25970	,22232	,790	-,8355	,3161
4	1	,90814*	,28439	,010	,1517	1,6646
	2	,28703	,20479	,564	-,2159	,7900
	3	,25970	,22232	,790	-,3161	,8355

\*. Ortalamalar farkı 0,05 seviyesinde anlamlıdır.

Yukarıdaki tabloda da görülebileceği şekilde farklı gelir aralıklarında yer alan katılımcıların iş tatminlerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklı olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda *H8: gelir durumu ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi reddedilmekte, *H9: gelir durumu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezi kabul edilmektedir.

Araştırma kapsamında kurulan H12 ve H13 hipotezlerini test etmek amacıyla veriler tek yönlü ANOVA analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

**Tablo 22:** Pozisyonlara Göre Grup İstatistikleri

	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığı		Minimum	Maksimum	
					Alt	Üst			
Duygusal Bağlılık	1	52	4,0019	,75910	,10527	3,7906	4,2133	1,17	5,00
	2	64	4,0693	,84666	,10583	3,8578	4,2808	1,17	5,00
	3	32	3,9531	,89326	,15791	3,6311	4,2752	1,00	5,00
	Toplam	148	4,0205	,82313	,06766	3,8868	4,1542	1,00	5,00
Devamlılık Bağlılığı	1	52	3,3250	,78042	,10822	3,1077	3,5423	1,50	4,67
	2	64	3,3810	,79721	,09965	3,1819	3,5801	1,67	5,00
	3	32	3,2812	,90641	,16023	2,9545	3,6080	1,00	5,00
	Toplam	148	3,3398	,81148	,06670	3,2079	3,4716	1,00	5,00
Normatif Bağlılık	1	52	3,5721	,82203	,11399	3,3433	3,8010	1,20	5,00
	2	64	3,6828	,95378	,11922	3,4446	3,9211	1,00	5,00
	3	32	3,7016	,76838	,13583	3,4245	3,9786	1,60	4,80
	Toplam	148	3,6480	,86718	,07128	3,5071	3,7888	1,00	5,00
İş Tatmini	1	52	3,5441	,76626	,10626	3,3308	3,7575	1,60	4,90
	2	64	3,4058	,71065	,08883	3,2283	3,5833	1,74	4,55
	3	32	3,2732	,78124	,13811	2,9915	3,5548	1,75	4,55
	Toplam	148	3,4257	,74770	,06146	3,3043	3,5472	1,60	4,90

**Tablo 23:** Varyansların Homojenliği

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	,447	2	145	,641
Devamlılık Bağlılığı	,363	2	145	,696
Normatif Bağlılık	1,022	2	145	,362
İş Tatmini	,390	2	145	,678

**Tablo 24:** H12 ve H13 Hipotezlerine İlişkin Anova Analizi

		Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.
Duygusal Bağlılık	Gruplar Arası	,315	2	,158	,230	,795
	Gruplar İçi	99,284	145	,685		
	Toplam	99,599	147			
Devamlılık Bağlılığı	Gruplar Arası	,230	2	,115	,172	,842
	Gruplar İçi	96,570	145	,666		
	Toplam	96,800	147			
Normatif Bağlılık	Gruplar Arası	,469	2	,234	,309	,735
	Gruplar İçi	110,076	145	,759		
	Toplam	110,544	147			
İş Tatmini	Gruplar Arası	1,499	2	,750	1,347	,263
	Gruplar İçi	80,682	145	,556		
	Toplam	82,181	147			

Tabloda görüldüğü şekilde idari hizmetlerde, temel hizmetlerde veya destek hizmetlerinde çalışmaya göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir. Bu bulgular sonucunda *H12: çalışılan pozisyon ve örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* ve *H13: çalışılan pozisyon ve iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır* hipotezleri reddedilmektedir.

Yapılan analizler sonucunda tez kapsamında kurulan hipotezlere ilişkin test sonuçları aşağıdaki tabloda toplu şekilde sunulmaktadır.

**Tablo 25:** Hipotez Testleri Sonuçları

Hipotez	Kabul/Red
H1: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H1a: Duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H1b: Devamlılık bağlılığı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

H1c: Normatif bağıllık ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H2: Cinsiyet ile örgütsel bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H3: Cinsiyet ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H4: Kurumda çalışma süresi ile bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H5: Kurumda çalışma süresi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H6: Eğitim seviyesi ile örgütsel bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H7: Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H8: Gelir durumu ile örgütsel bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H9: Gelir durumu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H10: Mesai düzeni ile örgütsel bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H11: Mesai düzeni ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H12: Çalışılan pozisyon ve örgütsel bağıllık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H13: Çalışılan pozisyon ve iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Red

#### 2.4.6. Görüşme Bulguları ve Anket Sonuçları ile Değerlendirilmesi

Anket sonuçları ve analizler doğrultusunda Darülaceze yöneticilerinden 3 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Mülakatlarda yöneticilere analiz sonuçlarına ilişkin sorular yöneltilmiş ve sonuçlara ilişkin görüşleri alınmıştır. Yöneticilere sorulan sorular ve cevapları şunlardır:

Yapılan analizler doğrultusunda örgütsel bağıllıklardan hangisinin daha fazla arzulandığını belirlemek amacıyla mülakatlarda yöneticilere aşağıdaki soru yöneltilmiştir:

*Araştırmamızda 3 tür bağıllık yer almaktadır. Bunlar çalışanın örgütü bir aile olarak algılaması sonucu oluşan duygusal bağıllık, örgüte duyduğu minnet ve görev hissinden oluşan devamlılık bağıllığı, çalışanın çıkarları ve mantıklı sebeplerden oluşan normatif bağıllıktır. Sizin için bu bağıllıklardan hangisi daha fazla önemlidir? Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?*

*Yönetici 1(3 yıldır Kurumda yönetici olarak görev alıyor): İnsanın çalıştığı yere menfaati dolayısıyla bağlı olması fitratında vardır. Aile gibi görmesi ise hem Kurum hem kendisi için artı bir değerdir. Aile kutsaldır. Eğer çalıştığı ortamı aile gibi görüyorsa hem idarecisini hem de işini seviyor demektir.*

Katılımcı verdiği cevapta üç tür bağıllığın da önemli olduğunu ve bağıllıkları çalışan ve Kurum açısından kazanım olarak değerlendirmiştir.

*Yönetici 2 (19 yıldır Kurumda çalışıyor, 2005 yılından beri yönetici pozisyonunda): Bu üç bağlılıktan bence olmazsa olmazı normatif bağlılık. Diğer bağlılıklar buna bağlı olarak gelişen, belki diğer bağlılıklar daha önemli olabilmekte fakat normatif bağlılık olmadan diğerlerinin gelişimi arka planda kalmaktadır.*

*Yönetici 3 (8 yıldır Kurumda yönetici pozisyonunda): Kuruma geldiğim zamandan beri gözlemlediğim burada oturmuş bir kurum kültürü var. Olumlu tarafları ve olumsuz tarafları ile birlikte. Burada herkesin ortak söylemi "Biz bir aileyiz.". Yaptığımız işle alakalı, dezavantajlı gruplarla çalışmakla da ilgili olarak duygularımızdan tamamen uzaklaşıp tam bir profesyonel gibi davranmak çok mümkün olmayabilir. Çalıştığınız yere duygusal bağlılık ister istemez geliyor. Çalıştığınız yerde uzun soluklu bir çalışsanız duygusal bağ olmaması da çok mümkün değil. Tabi bu üç bağlılıktan sadece duygusal bağlılık önemli demek doğru değil. Elbette görev hissi ve mantıksal sebepler de önemli. Kişisel düşüncem, görev hissiyle hareket ediyorum, diğerleri de mutlaka var. Görevimin içerisinde de zaten aile gibi görme, duygusal bağlılık söz konusu.*

Katılımcı verdiği cevapta bağlılık türülerinin birbirinden bağımsız değerlendirilmemesi noktasında Yönetici 1 ile aynı düşünceleri ifade etmiştir. Üç yöneticinin de bağlılıklardan hangisinin daha önemli olduğu noktasında birbirinden farklı cevapları olmuştur.

Bir diğer soru, "Yaptığımız araştırmaya göre iş tatmini cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılıktaki farklılık önemli olarak gözükme de düşük bir farka sahiptir. Erkekler örgüte kadınlardan daha bağlı ve işlerinde daha mutlu olarak gözlemlenmektedir. Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?"

*Yönetici 1: Kadınların Kurumu erkeklerden daha fazla sevdiği ve özverili çalıştığını düşünüyorum. İdari noktalarda kadınların sayıca daha yoğun olması önemsenecek bir durumdur.*

Katılımcı verdiği cevapta anket sonuçlarında ortaya çıkan erkeklerin işlerinde kadınlardan daha mutlu olduğu sonucuna katılmadığını, aksine yaptığı gözlemlerde kadınların daha mutlu olduğunu gözlemlediğini belirtmiştir.

*Yönetici 2: Bu sonuca çok katılmıyorum. Belki kadınların çalışma hayatından sonraki ev yaşamlarının üstüne eklenmesi bu durumu tetikleyebilir. İş yükünü fazla olması etkili olabilir ancak bağlılık konusunda farklılık göremiyorum.*

*Yönetici 3: Bir defa kadın erkek doğası farklı. Çalışan bir kadın olarak ifade edeceğim, kadınların erkeklerden daha çok iş yükü var. Sadece çalışma hayatında bahsetmiyorum. Mesai sonrası kadının mesaisi bitmiyor. Mutlaka bunun istisnaları vardır. İş yaşamı dışında kadının ev yaşamına ilişkin sorumluluğu kadına ek yük getiriyor. Özel yaşamdaki sıkıntıların iş yaşamını etkilediğini ve bunun genel bir durum olduğunu düşünüyorum.*

Katılımcının verdiği cevap bir diğer katılımcı olan Katılımcı 2 ile aynı paralelde cevaplanmıştır.

Bir diğer soru, "Yaptığımız araştırmaya göre iş tatmini vardiyalı ve vardiyasız çalışmaya göre farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılıktaki farklılık önemli olarak gözükme de düşük bir

*farka sahiptir. Vardiyasız çalışanlar örgüte vardiyalı çalışanlardan daha bağlı ve işlerinde daha mutlu olarak gözlemlenmektedir. Sizce vardiyalı çalışanların tatminsizliğinin sebebi ne olabilir? Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?”*

*Yönetici 1: İnsan fitratına aykırı hareket etmek zor bir şeydir. Gece vardiyasında çalışmak insan yapısına aykırı bir durumdur. Eğer eşi, çocuğu, ailesi varsa gece çalışmak zor gelebilir. İnsanın rutini dışında bir şey yaşaması dengesini bozar. Burası da 24 saat hizmet veren bir Kurum olması sebebiyle vardiyalı sistem gerekiyor. Çalışanın yapması gerek yaptığı işten mutluluk çıkarmak olmalı.*

*Yönetici 2: Canlıların biyolojik bir ritmi var. Vardiyalı sistemle bunun dışına çıkılması sebep olabilir diye düşünüyorum. Özellikle farklı vardiyalar kişinin düzenini bozabiliyor. Tatminsizliğin sebebinin de bu olduğunu düşünüyorum. Bu tatmini sağlamanın yolunu da ücret olarak görüyorum.*

*Yönetici 3: Vardiyasız çalışan demek düzen demek. Burası 7/24 yaşayan ve odağında insan olan bir yer. Dolayısıyla sürekli olarak personel olması gerekiyor. Bir kişinin gece çalışması ile gündüz çalışması arasında elbette fark var. Bu fark insanın doğası ile alakalı olan biyolojik bir şey. Bir ailesi olan kişi hele de kadınsa ailesi ile vakit geçiremeyecek ve ihtiyaç duyulduğunda ailesinin yanında olamayacak. Özel yaşamı etkileyen bir durum olduğu için tatminleri daha az olabilir.*

Katılımcılar verdikleri cevaplarda benzer noktalara değinmişlerdir. Vardiyalı çalışanların tatminsizliğinin insan doğasına aykırı olması ve özel yaşamı olumsuz etkilemesi sebebiyle tatminsizliğin yaşandığını ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda görüşme bulguları ile anket sonuçlarının paralel olduğu anlaşılmıştır.

Kurumda çalışma süresi ile bağlantılı olarak şu soru yöneltilmiştir: “Araştırmamızda kurumunuzda uzun süredir çalışmakta olanların göreceli olarak daha kısa süredir çalışmakta olanlarla benzer bağlılıklara sahip olduğu gözlemlenmiştir. Genel olarak bağlılık seviyesi ise ortalamanın üzerinde olarak görülmektedir. Sizce örgütsel bağlılığın çalışma süresine göre çok değişmemesinin sebebi ne olabilir? Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?”

*Yönetici 1: Yeni çalışan arkadaşlarımız var. Onlardan aldığım geri bildirimlerde yaptıkları hizmetten mutlu olduklarını duyuyorum. Ben de bir yönetici olarak aynı şeyi düşünüyorum.*

Katılımcı verdiği cevapta aynı şeyleri kendisinin de yaşadığını, ilk süreçte Kurumu tanıma çalıştığı ve uzak durduğu ancak Kurumu tanıdikça ve zaman geçirdikçe, iyilik yaptıkça karşılığını almanın kendisini mutlu ettiğini ifade etmiştir. Yaptığı değerlendirmede yardım etmenin karşılığında işine bağlılığının arttığına vurgu yapmıştır. Katılımcının verdiği cevapla anket sonuçları ile paralel doğrultuda olduğu anlaşılmaktadır.

*Yönetici 2: Bu sonucun çalıştığımız Kurumun özelliğinden dolayı olduğunu düşünüyorum. Kurumun ambiyansı, ortamı etkili olabilir. Fakat yine kişinin işe yaklaşımı ile ilgili bağlılık da değişebilir.*

*Yönetici 3: Bana bu sonuç ilginç geldi. Sahiplenme ile alakalı olabilir. Yeni işe başlayan birini çalıştığı departmandaki arkadaşları sahipleniyorsa, destek oluyorsa ve sıcak bir ortamda karşılanıyorsa o da arkadaşları ile aynı bağlılığı gösteriyordur. Ama bu durumun tersi olsaydı bence aynı bağlılığı göstermezdi.*

Üçüncü katılımcı anket sonucundan farklı düşündüğünü belirtmiş ve anket sonucunu Kurumsal sebeplerle ilişkilendirmiştir.

Son olarak anket sorularından farklı olarak yöneticilerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisini sosyal hizmet bağlamında değerlendirmeleri amacıyla şu soru yöneltilmiştir: "*Bir sosyal hizmet kurumunda çalışmanın, çalışanların iş tatminine ve örgütsel bağlılığına ne gibi etkileri olmaktadır? Sosyal Hizmet alanında çalışmanın iş tatminine olumlu/olumsuz etkisi olduğunu düşünüyor musunuz?*"

*Yönetici 1: İnsanın olduğu yerde problem vardır. İnsanların yaşı, cinsiyeti, yapısı, rengi gibi birçok farklılığı var. Önemli olan kişinin yaptığı işten mutluluk çıkarmalı. Kişinin işinden aldığı tatmin her bireye göre farklılık gösterir. Burada en sıradan işi yapan insan bile yaptığı işten haz almalıdır.*

*Yönetici 2: Yaptığın işin neticesinde bir başkasının mutluluğunu görebiliyorsan mutluluğun kaynağı oradadır. Aynı şekilde yapılan işten bir başkasının mutsuzluğunu görüyorsan tatminsizlik de buradan kaynaklanacaktır.*

*Yönetici 3: Sosyal hizmet zaten kendi başına çok hassas bir alan. Elbette bu tarz bir kuruluşta çalışırken değişik aile türleri ile, değişik vakalarla karşı karşıya gelebiliyorsunuz. Olumlu/olumsuz etkinin hizmeti verenin elinde olduğunu düşünüyorum. Her vakayı başarıyla çözmeye çalışıp başaramadığımız takdirde bundan olumsuz etkilenebiliriz. Profesyonelleştikimizde bu durumun olumluya dönüşeceğini düşünüyorum.*

Yöneticilerle yapılan görüşmelerde, zaman zaman sonuçların anket analizlerinden farklı doğrultuda değerlendirdikleri gözlemlenmiştir. Üç yöneticinin de çoğu konuda paralel doğrultuda cevaplar verdikleri anlaşılmıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların örgütlerine karşı geliştirdikleri olumlu ve güçlü duygular, örgütlerin güç kazanması ve devamlılığı açısından önemlidir. Örgütsel bağlılık kavramı, çalışanın aidiyet duygusu ile hareket ederek kurumun ortak amaç ve değerlerini içselleştirmesini ifade etmektedir. Bağlılığın artması çalışanın sorumluluk bilinci ile hareket ederek verimliliğin artmasını sağlamaktadır. Çalışanın performansının yüksek olması ise çalışanın yaptığı işten memnun olması yani iş tatmininin yüksek olması ile bağlantılıdır. Bu sebeple örgütsel bağlılık ve iş tatmini, yönetim ve örgüt kuramlarına ilişkin literatürde öneme sahip kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal hizmet kurumlarında da örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramlarının çalışanlar ve hizmet alanlar için üzerinde önemle durulması gereken konulardan olmaktadır. Sosyal hizmet kurumlarının amacı toplumda dezavantajlı konumda olan bireylerin korunma, bakım ve sosyal hizmet ihtiyaçlarının sağlanmasıdır. Bu amacı gerçekleştirirken hizmet sağlayıcıların performansının ve etkinliğinin yüksek ve kaliteli olması gerekmektedir. Bu hizmet sağlayıcılar farklı iş ve meslek grubundan oluşan çalışanlardan oluşmaktadır. Bu çalışanların kuruma karşı geliştirdikleri bağlılık ve yaptıkları işten aldıkları tatmin hizmetin devamlılığı ve kalitesi için önemli bir noktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde kapsamlı bir şekilde açıklanan bu kavramların örgütlere olan etkileri önem arz etmektedir. Motivasyon, iş devir oranı, performans gibi örgüt için kritik öneme sahip birçok çıktıyı etkileyen bu kavramların sosyal hizmet kurumlarında incelenmesine odaklanan bu çalışmada ise Darülaceze Başkanlığı'nda bir araştırma uygulanmaktadır. Darülaceze Başkanlığı, sosyal hizmet kurumlarının Türkiye'de en eski ve en önemli kurumlarından biridir. Darülaceze'nin kuruluş amacı ve 123 yıllık tarihiyle farklı dezavantajlı gruplara ve bugüne kadar 72.000 kişiye hizmet sunması bu önemi destekler niteliktedir. Günümüzde de etkinliğini devam ettiren Darülaceze, aynı çatı altında yaşlı, engelli ve çocuklara sunduğu hizmetlerle etkinliğini sürdürmektedir. Dolayısıyla böyle bir kurumda hizmet sunan çalışanların örgütlerine bağlılıkları ve yaptıkları işten edindikleri tatmin hizmet alanların memnuniyeti ve kurumun varlığını devam ettirmesi açısından önemlidir. Türkiye'de sosyal hizmet açısından öneme sahip bu kurumda yürütülen araştırma sonucunda elde edilen bulgular da alana ilişkin literatürü destekler niteliktedir.

Araştırmada nitel ve nicel yöntem birlikte kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm cinsiyete, medeni duruma, yaşa, eğitim durumuna, kurumdaki çalışma süresine, pozisyon ve unvana, vardiyalı/vardiyasız çalışma şekline ve gelir durumuna ilişkin demografik sorulardan oluşmaktadır. Sorular arasından sadece pozisyon ve unvana ilişkin ifade açık uçlu olarak sorulmuş ve veriler işlenirken bu soruya verilen cevaplar 1- idari çalışanı, 2- temel hizmet çalışanı ve 3- destek çalışanı olarak sınıflandırılmıştır. Diğer sorular kapalı uçlu seçeneklerin seçimi ile cevaplandırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Darülaceze çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanlara rastgele örneklem yöntemi ile anket uygulanmış ve 158 anket toplanmıştır. Değerlendirmeler sonucunda 1 anket eksik kodlama sebebiyle analiz dışında bırakılmış 157 çalışandan toplanan anketler analize tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları doğrultusunda Kurumda yönetici pozisyonunda görev yapan 3 çalışan ile

mülakat gerçekleştirilmiş, yöneticilerin analiz sonuçlarına göre oluşturulan soruları cevaplamaları sağlanmıştır.

Demografik veriler incelendiğinde dağılım genel olarak dengeli olduğu görülmektedir. Yaş, çalışma süresi ve gelir durumunda bir aralıkta düşük oranlar gözlenmektedir. Araştırmaya katılanlardan %58,6'sı kadın, %41,4'ü erkektir. Katılımcılardan %71,3'ü evli, %28,7'si ise bekar. Katılımcılardan %5,7'si 18-25 yaş arasında, %33,8'i 26-35 yaş arasında, %35,7'si 36-45 yaş arasında, %24,8'i ise 46 yaş ve üstündedir. Katılımcılardan %17,2'si ilkokul mezunu, %29,3'ü orta öğretim mezunu, %16,6'sı ön lisans mezunu, %36,3'ü lisans ve üzeri programlar mezunudur.

Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde ise 9'unun (%5,7) 0-1 yıl arası, 23'ünün (%14,6) 1-3 yıl arası, 14'ünün (%8,9) 3-5 yıl arası, 43'ünün (%27,4) 5-11 yıl arası, 16'sının (%10,2) 11-14 yıl arası, 51'inin (%32,5) 14 yıl ve üzeri bir süre boyunca işletmede çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların 52'si (%33,1) idari personel olarak çalışmakta, 64'ü (%40,8) temel hizmetler (sağlık, bakıcılık vb.) çalışanı olarak çalışmakta, 32'si (%20,4) ise destek hizmetlerinde (temizlik, bakım onarım, kafeterya vb.) çalışmaktadır. 95 katılımcı (%60,5) vardiyasız olarak 08:30-17:00 saatleri arasında, 60 katılımcı (%38,2) vardiyalı olarak, 2 katılımcı ise düzensiz olarak çalışmaktadır. Katılımcıların 12'si (%7,6) 1500-2000TL aralığında, 90'ı (%57,3) 2001-3000 TL aralığında, 40'ı (%25,5) 3001-4000 TL aralığında, 15'i (%9,6) 4001 TL ve üzeri gelir elde etmektedir.

Araştırma kapsamında yapılan analizlerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılık seviyesi yüksek olduğunda iş tatmini de yüksek olarak gözlenmektedir. Özellikle örgütsel bağlılıkta işverenler tarafından en çok arzulanan bağlılık olan duygusal bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişki öneme sahiptir. Bireyin çıkarlarına ve mantıksal sebeplere dayanan normatif bağlılık ile zayıf bir ilişki ve örgüte olan minnet duygusundan kaynaklanan devamlılık bağlılığı ile ise orta seviyede bir ilişki gözlemlenmektedir. Bu bağlamda yöneticilere örgütsel bağlılığı ve iş tatmini artırmak amacıyla bu ilişkiye dikkat etmeleri önerilmektedir. Yöneticiler çalışanların örgüte olan bağlılıklarını arttıracak davranışlar sergileyerek ve uygulamalar getirerek çalışanların iş tatminlerini artırabilmektedir. Gelecek araştırmalarda literatürde örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilişkili olduğu öne sürülen değişkenlerin sosyal hizmet kurumlarında daha büyük örneklemeler ile incelenmesi yararlı olacaktır. Ayrıca örgütsel bağlılıklardan hangisinin daha fazla arzulandığını belirlemek amacıyla mülakatlarda yöneticilere soru yöneltmiştir.

Yöneticilerden alınan cevaplarda üç yöneticinin de bağlılıklardan hangisinin daha önemli olduğu noktasında birbirinden farklı cevapları olmuştur. Katılımcılar verdikleri cevaplarda bağlılık türlerinin birbirinden bağımsız değerlendirilmemesi noktasında vurgu yapmışlardır.

Analizi sonuçlarına göre eğitim seviyesine göre örgütsel bağlılık ve iş tatmininde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ( $p>0,05$ ). Bu bulgular sonucunda örgütsel bağlılık ile eğitim seviyesi ve iş tatmini ile eğitim seviyesi arasında bir ilişki olmadığı, yani örgütsel bağlılık ve iş tatmininin eğitim seviyesine göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Analizler sonucunda elde edilen dikkat çekici bulgulardan bir diğeri de iş tatmininin cinsiyete göre farklılık göstermesidir. Analiz sonuçlarına göre ortalamalar dikkate alındığında erkeklerin



kadınlara göre daha fazla iş tatminine sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu durumun yöneticilerin önem göstermesi gereken bir sorun olarak yorumlanması mümkündür. Bu yoruma dayanarak gerçekleştirilen mülakatta yöneticilere soru yöneltilmiştir.

Yöneticilerden ikisinin de bu analiz sonucuna katılmadıkları, aksine kadınların erkeklere oranla daha özverili ve istekli olarak çalıştıklarını gözlemlediklerini belirtmişlerdir. Bir diğer yönetici tatminsizliğin sebeplerine vurgu yaparak kadın ve erkekler arasındaki iş tatmini farklılığına değinmiştir. Yapılan görüşmede elde edilen cevapların analiz sonuçlarının tersi yönde olduğu anlaşılmaktadır.

Bir diğer önemli bulgu ise gelir durumunun iş tatmini üzerindeki etkisidir. Özellikle gelir ve motivasyon ilişkisi üzerine yapılan son dönem araştırmalar göz önüne alındığında artan gelirin iş tatmini üzerinde marjinal bir etkiye sahip olması gerektiği söylenebilir. Fakat ülkemiz kültüründe maddi gelir bireylerin iş tatmini üzerinde hâlâ etkiye sahiptir. Yöneticiler ve işverenler bu durumu göz ardı etmemeli, çalışanların ücretlendirmelerini planlama aşamasında örgütsel bağlılığı ve işten duyulan memnuniyeti arttırmak amacıyla adaletli davranmalıdır. Nitelikli yeni bir çalışan yetiştirmenin maliyeti şimdiki bir çalışana yapılacak maddi iyileştirmelerden daha maliyetli olabilmektedir. Geleceğe ilişkin planlamalar yapılırken nitelikli çalışanları elde tutmak amacıyla bu durum göz önüne alınmalıdır. Ayrıca gelecek araştırmalarda örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde gelir durumu ve örgütün sağladığı maddi olanakların etkisi incelenebilir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan önem arz eden bir diğeri de mesai düzeni ile iş tatmini arasındaki ilişkidir. Vardiyalı mesai düzeninde çalışanların iş tatmininin daha düşük olduğu görülmektedir. Yöneticilerin bu soruna çalışma şartlarını iyileştirerek çözümler bulmaları ve bu çalışanların memnuniyetini arttırmaları önerilmektedir. Ayrıca tatminsizliğe yol açan diğer değişkenler de gelecek araştırmalara konu olmalıdır. Bu durumu ayrıntılı olarak incelemek amacıyla mülakatta yöneticilere soru yöneltilmiştir.

Yapılan mülakata göre; katılımcılar verdikleri cevaplarda benzer noktalara değinmişlerdir. Vardiyalı çalışanların tatminsizliğinin nedeni olarak; vardiya sisteminin insan doğasına aykırı olması ve özel yaşamı olumsuz etkilemesi sebebiyle tatminsizliğin yaşandığını ifade etmişlerdir. Buna göre yöneticilerin anket analiz sonuçları ile paralel düşüncede oldukları anlaşılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda; idari hizmetlerde, temel hizmetlerde veya destek hizmetlerinde çalışmaya göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir. Dolayısıyla çalışılan pozisyonun örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi olmadığı anlaşılmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan analizlerde dikkat çeken bir diğer bulgu ise kurumda çalışma süresine göre örgütsel bağlılık ve iş tatmininin farklılık göstermemesi olarak belirtilebilir. Kurumda uzun süredir çalışmakta olan çalışanların kurumda göreceli olarak daha az süredir yer alanlarla benzer bağlılık seviyelerine sahip olması düşündürücüdür. Bu bulgunun üzerine gidilerek mülakatlarda yöneticilere soru yöneltilmiştir.

Katılımcılar verdikleri cevapta Kurumun yapısal özellikleri ve çalışılan ortam özelliklerine vurgu yapmışlardır. Görüşmelerden edinilen gözlemde yöneticilerin de farklı çalışma sürelerine sahip olmalarına rağmen benzer bağlılıkta oldukları gözlemlenmiştir.

Sosyal hizmet alanında çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıklarının yaptıkları işe etkisi nedeniyle üzerinde önemle durulması gereken bir nokta olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmetin insan odaklı bir iş olması sebebiyle çalışanların yaptıkları işten aldıkları tatminlerin (kurum bakımı hizmeti alanlar) verecekleri hizmetin de kalitesini etkilemektedir. Bu doğrultuda yöneticilerin, çalışanların iş tatminlerinin ve örgütsel bağlılıklarının sosyal hizmet açısından nasıl değerlendirdiklerinin anlaşılabilmesi amacıyla bir soru yöneltilmiştir.

Yapılan görüşmede; insan odaklı çalışmanın zorluğu noktası, yapılan işten haz almanın önemi, insan olarak bir başkasının yaşamını etkileme ve zor vakalarla çalışma noktalarına vurgu yapıldığı görülmüştür. Yapılan değerlendirme sosyal hizmetin *insan odaklı* çalışma olması ve iş tatmininin kişisel tatminle ilişkisinin bağdaştırıldığı anlaşılmıştır.

Araştırma metodolojisi literatür ile benzerlik göstermektedir. Allen ve Meyer (1990) tarafından oluşturulan örgütsel bağlılık ölçeği ve Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından oluşturulan iş tatmini ölçeği literatürde genel kabul görmüş ölçeklerdir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin mülakatlar ise özgün bir nitel yöntem olarak nitelendirilebilir. Bu bağlamda araştırma karma yöntemler kullanmakta ve örgütsel bağlılık ve iş tatminini nicel ve nitel yöntemlerle incelemektedir. Gelecek araştırmalarda verilen cevaplara ilişkin nicel yöntemler uygulanarak sosyal hizmet kurumlarının sorunlarını daha ayrıntılı şekilde ortaya koymak ve çözümler üretmek böylece sosyal hizmet kurumlarını daha verimli hale getirmek mümkün olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Acar, H. ve G. Çamur Duyan. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 14 (1). (7).
- Acar, H. (2005). *Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu*. Ankara: Fişek Enstitüsü Çalışan Çocuklar Bili ve Eylem Merkezi Vakfı Yay.
- Adekola, B. (2012). The Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*. Vol.: 2. (2). (1-17).
- Aka, B. (2017). *Kamu ve Özel Sektörde Çalışan Yöneticilerin Kuşak Farklılıkları ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İzmir İlinde Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. İzmir.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 4. (1-25).
- Akyay, U. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin Kitabevi.
- Akyüz, E. (2000). *Çocuk Haklarının ve Güvenliğinin Korunması*. Ankara: MEB Yay.
- Allen, J. N. ve Meyer, J. P. (1990a). Organizational Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers' Commitment and Role Orientation. *Academy of Management Journal*. 33(4). (847-858).
- Allen, J. N. ve Meyer J.P. (1990b). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63. (1-18).
- Alkış, H. ve Y. Öztürk. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28). (212-236).
- Altan, Ö. Z. (2003). *Sosyal Politika*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Altan, Ö. Z. ve Y. Şişman. (2003). Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar. *Kamu- İş*. 7 (2). (5-7).
- Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yay.
- Angle, H. L. ve J. L. Perry. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment And Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. 26(1). (1-14).
- Anis, A., K. Rehman, I. Rehman, M. A. Khan and A. A. Humayoun. (2011). Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction and Employee Retention in Pharmaceutical Industry. *Full Length Research Paper, African Journal of Business Management*. Vol. 5 (17). (7316-7324).

- Arpacı, F. (2005). *Farklı Boyutlarıyla Yaşlılık*. Ankara: Türkiye İşçi Emeklileri Derneği Eğitim ve Kültür Yay.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*. 467. (31-52).
- Ateş, İ. (1982). Hayri ve Sosyal Hizmetler Açısından Vakıflar. *Vakıflar Dergisi*. (15). (55-56).
- Ay, F., A. Alper, H. Bircan ve M. Öncül. (2015). Örgütsel Bağlılığın İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 8 (38). (806-815).
- Ay, F. A., B. F. Öz ve M. S. Öncül. (2014). Kariyer Yönetimi Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi: Kamu ve Özel Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 16(2). (45-61).
- Ayden, C. ve Ö. Özkan. (2014). Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Güven ve Örgütsel Bağlılık Boyutları İtibariyle İncelenmesi: Malatya Devlet Hastanesi Sağlık Personeli Üzerine Bir Çalışma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 24(2). (151-167).
- Aydın, M. (1993). *Çağdaş Eğitim Denetimi*. Ankara: Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık A.Ş.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*. 3(4). (77-86).
- Bakan, İ. (2011). *Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Balay, R. (2014). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*. 59. (125-139).
- Bar-Hayim, A. ve G.S. Berman (1992). The Dimensions of Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*. 13(4). (379-387).
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*. 66(1). (32-40).
- Benligiray, S. (2007). *Ücret Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Benligiray, S ve H. Sönmez. (2011). Hekimlerin ve Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıklarını Arttırmayı Sağlayan Faktörler. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13(3). (49-64).
- Boezeman, E. J. ve E. Naomi. (2007). Volunteering for Charity: Pride, Rescet and The Commitment of Volunteers. *Journal of Applied Psychology*. 92(3). (771-785).

- Bozkurt, Ö. ve İ. Yurt. (2013). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 11(22). (121-139).
- Bozkurt, Ö. ve İ. Bozkurt. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 9(1). (1-18).
- Bölükbaşı, A.G. ve D. Ç. Yıldıztan. (2009). Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 27(2). (345-366).
- Burcu, E. (2015). *Engellilik Sosyolojisi*. Ankara: Anı Yay.
- Buz, S. (2015). Yaşlı Bireylere Yönelik Yaş Ayrımcılığı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 14 (53). (268-278).
- Cebeci, H. (2017). Bir Sosyal Hizmet Geleneği Olarak Darülaceze. Bedrettin Kesgin, Hüsnü Koyunoğlu, Engin Genç (Ed.). *Yoksulluk ve Türkiye'de Yoksullukla Mücadele Politikaları* içinde (37-49). İstanbul: ESAM.
- Cohen, A. ve E. Vigodo. (2000). Do Good Citizen Make Good Organizational Citizens Empirical Examination of The Relationship Between General Citizenship And Organizational Citizenship Behavior In Israel. *Administration and Society*. 32(5). (596-625).
- Cohen, A. (1993). Age And Tenure in Relation to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. *Basic And Applied Social Psychology*. 14(2). (143-159).
- Çadır, M. (2017). İngiltere'de Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü: Huzurevi Sektörüne Genel Bir Bakış. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*. 39. (11-12).
- Çakınberk, A. K., N. Derin ve E. T. Demirel. (2012). *Vizyoner Liderlik Işığında Örgütsel Bağlılık*. Sivas: Asistan Yayıncılık.
- Çakınberk, A. ve E. T. Demirel. (2010). Örgütsel Bağlılığın Belirleyicisi Olarak Liderlik: Sağlık Çalışanları Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 24. (103-119).
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çavuşoğlu, T. (2014). *Sosyal Hizmetler Tarihinde Kilometre Taşları*. Ankara. Kadın ve Sosyal Hizmet Vakfı.
- Çavuşoğlu, T. (2005). *Sosyal Hizmetlerin Yakın Tarihinden Sayfalar- Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu Yaprakları 1917 - 1983*. Ankara: Sabev.
- Çetin, F. H. N. Basım. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13(3). (79-94).

- Çetin, C. (1999). *İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi*. İstanbul: Beta Basım.
- 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).
- Çohaz, A. (2009). Almanya'da ve Türkiye'de Yaşlı Hizmet Zinciri, Almanya ve Türkiye'de Yaşlılar ve Yaşlılık Politikaları. *Türk Geriatri Vakfı*. (<http://www.kas.de/tuerkei/tr/>).
- Çohaz, A. (2010). Türkiye'de Yaşlı ve Yaşlılara Sunulan Bakım Hizmeti. *Akademik Geriatri Dergisi*. (122-126).
- Demirbaş, İ. (2017). *Türk Havacılık Sektöründe Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Demirbilek, S. (2009). *Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Hizmet*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.
- Demirer, H., N. Güreş ve V. Akgül. (2010). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini: Bireysel ve Örgütsel Faktörlerin Seyahat Acentelerinde Çalışan Satış Elemanlarının İş Tutumları Üzerindeki Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7 (14). (41-62).
- Dilik, S. (1980). Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 35 (1). (74-76).
- Doğan, İ. (2000). *Akıllı Küçük*. İstanbul: Sistem Yay.
- Doğan, İ. (2001). Çocuk Hakları Açısından Türkiye'de Çocuk Olgusu. *Milli Eğitim Dergisi*. 151. (1).
- Doğan, S ve S. Kılıç. (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 29. (37-61).
- Dugguh, S. ve D. Ayaga. (2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance in Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*. 16(5). (11-18).
- Dursun, S. (2012). Çocuklara Yönelik Sosyal Politikalar. Aysen Tokol, Yusuf Alper (Ed.). *Sosyal Politika* içinde (312-323). Bursa: Dora Yay.
- Duyan, V. (2016). *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Çalışma Yay.
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 14(2). (4).
- Duyan, V., O. O. Sayar ve M. Özbulut. (2008). *Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yay.

- Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 4. (51-57).
- Eren, E. (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Erdil, O., H. Keskin. S. Z. İmamoğlu ve S. Erat. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5(1). (17-26).
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ersoy, S. ve S. Bayraktaroğlu. (2012). Örgütsel Bağlılık. N. Derya Ergün Özler (Ed.). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* içinde. (1-20). Bursa: Ekin Yayın.
- Eryılmaz, İ. (2017). *Sosyal Güç, Lider-Üye Etkileşimi ve İş Tatmini İlişkisinde Politik Yetinin Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Manisa.
- Eryiğit, S. (1989). *Ahi Birliklerinde Yönetim ve İşletme Fonksiyonlarının Temel Yapısı*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Fındıkçı, İ. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Aktüel Kitabevi.
- Franklin, B. (1993). *Çocuk Hakları*. (Çev.: Alev Türker). İstanbul: Ayrıntı Yay.
- Friedlander, W. (1965). *Sosyal Hizmetin Kavram ve Methodları*. (Çev.:Besin Elkin). Ankara: Kardeş Yay.
- Gander, M. J. ve Gardiner, H. W. (1993). *Çocuk ve Ergen Gelişimi*. (Çev.: Ali Dönmez, Nilgün Çelen, Bekir Onur). Ankara: İmge Kitabevi.
- Geartner, K. N. ve N. Stanley D. (1989). Career Experiences, Perceptions of Employment Practices, and Psychological Comminment to the Organization. *Human Relations*. 42(11). (975-991).
- Geçer, G. O. (2005). Türk Toplumunda Sokak Çocuklarına Yönelik Çeşitli Adlandırmalar. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 16 (1). (118-121).
- Gittins, D. (1985). *Aile Sorgulanıyor*. (Çev.: Tuna Erdem). İstanbul: Pencere Yay.
- Gökçe, G., A. Şahin. ve Y. Bulduklu. (2010). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ve Alt Gelir Gruplarında Bir Uygulama: Meram Tıp Fakültesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 10(20). (233-246).
- Gökçe, B. (1969). Kimsesiz Çocuklar Konusunda Karşılaştırmalı Bir Sosyal Araştırma. *Hacettepe Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 1 (29). (124-141).

- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Güven, M., İ. Bakan ve S. Yeşil. (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).
- Glisson, C. ve M. Durick. (1988). Predictors of Job Satisfaction And Organizational Commitment in Human Service Organizatons. *Administrative Science Quarterly*. 33(1). (61-81).
- Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi*. 2(1). (37-56).
- Gül, H., E. Oktay ve H. Gökçe. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E- Dergisi*. 15. (18-19).
- Güllüoğlu, Ö. (2011). *Örgütsel İletişim, İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık*. Konya: Eğitim Kitabevi.
- Gündoğan, N. (2001). İşgücünün Yaşlanması ve İşgücü Piyasalarına Etkileri. *Ankara Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 56 (4). (95-108).
- Güney, P.D. (2015). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güven, M., İ. Bakan. ve S. Yeşil. (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 12(1). (127-151).
- Hacımahmutoğlu, H. (2009). *Türkiye'deki Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi*. Ankara. DPT.
- Hackman, J. R. ve G. R. Oldham. (1976). Motivation Through The Design of Work: Test of A Theory. *Organizational Behavior And Human Performance*. 16(3). (250-279).
- Hoş, C. ve Y. D. Oksay. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 20 (4). (1-24).
- <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>. Erişim Tarihi: 12 Ocak 2018.
- <http://www.daruleytam.com/hakkimizda/darul-eytam>. Erişim Tarihi: 3 Mart 2018.
- [https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/genel\\_kurul.cl\\_getir?pEid=4066](https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/genel_kurul.cl_getir?pEid=4066). Erişim tarihi: 17 Mart 2018.
- <https://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/kanunlar/sosyal-hizmetler-kanunu>. Erişim Tarihi: 21 Nisan 2018.



- <http://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>. Erişim Tarihi: 25 Nisan 2018.
- <https://www.disabled-world.com/disability/statistics/>. Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.
- <https://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/kanunlar/engelliler-hakkinda-kanun>. Erişim Tarihi: 5 Mayıs 2018.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>. Erişim Tarihi: 10 Mayıs 2018.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5395.pdf>. Erişim Tarihi: 10 Mayıs 2018.
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24645>. Erişim Tarihi: 13 Mayıs 2018.
- <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/hakkimizda/hedeflerimiz>. Erişim Tarihi: 1 Haziran 2018.
- <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/data/544e2899369dc318044059c3/2017.pdf>. Erişim Tarihi: 2 Haziran 2018.
- <http://www.darulaceze.gov.tr/Kurumsal/KurulusAmaci>. Erişim Tarihi: 8 Haziran 2018.
- <http://www.darulaceze.gov.tr/SaglikHizmetler>. Erişim Tarihi: 20 Haziran 2018.
- Iden, L. (2014). *Job Satisfaction and Organizational Commitment in Multicultural Work Environments in Norway*. (Master Thesis). Norwegian School of Economics Bergen. Spring.
- İbicioğlu, H. (2000). Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 15(1). (13-22).
- İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet: Kurumsal Bir Yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*. 5(1). (67-92).
- İnce, M. ve H. Gül. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya: Çizgi Yayıncılık.
- Kabir, M. M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector. *Australian Journal of Business and Management Research*. 1(9). (113-123).
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*. 33(4). (499-517).
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yay.
- Karataş, K. ve H. Acar. (2008). Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Çocuk ve Gençlerin Katılımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 19 (1). (29-44).
- Karataş, K. (2000). 1920'den 2000'e Türkiye'de Çocuk Olmak. *Ufuk Ötesi Aylık Dergisi*. 4 (16). (2-6).

- Karatay, A. (2007). *Cumhuriyet Dönemi Korunmaya Muhtaç Çocuklara İlişkin Politikanın Oluşumu*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kaya, H. (2008). Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Maliye Dergisi*. 155. (119-142).
- Keleş, H. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Kesgin, B. (2012). *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılımkitap Yay.
- Kesgin, B. (2013). *Kamu Sosyal Politikalarında Sosyal Yardım*. İstanbul: Açılımkitap Yay.
- Kılıç, R. E. Bozkaya. (2014). Örgüt Çalışanlarının kişilik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 20. (153-178).
- Kocabaş, F. (2005). Değişime Uyum Sürecinde İç ve Dış Örgütsel İletişim Çabalarının Entegrasyonu Gerekliği. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13). (247-252).
- Koçu, R. E. (1974). *Darülaceze*. İstanbul: Darülaceze'ye Yardım Derneği Yay.
- Kongar, E. (2007). *Sosyal Çalışma'ya Giriş*. Ankara: SABEV Yay.
- Koray, M. (2000). *Sosyal Politika*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Koşar, N. G. (1992). *Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refah Alanı*, MN Ofset, 2. Baskı, Ankara.
- Kozak, İ. E. (1994). *Bir Sosyal Siyaset Müessesesi Olarak Vakıf*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yay.
- Köse, S., B. Kartal ve N. Kayalı. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktidasi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 20. (1-19).
- Köse, O. (2014). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumunda Alan Araştırması*. (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.
- Kurt, S. L. (2016). Çocuk Haklarına İlişkin Temel Uluslararası Belgeler ve Türkiye Uygulaması. *Sosyal Politika Çalışma Dergisi*. 16. (99-127).
- Küçükali, A. (2014). Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*. 4 (1). (59-86).

- Küntay, E. (2016). Aile Desteğinden Devlet Desteğine Geçiş: Yatılı Bakım Kurumlarındaki Yaşlılar. P. Akkuş, Ö. Başpınar Aktükün (Ed.). *Sosyal Hizmet ve Öteki* içinde (235). İstanbul: Bağlam Yay.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*. (Çev.: Osman Akinhay ve Derya Kömürçü). Ankara: Bilim ve Sanat Yay.
- Mathieu, J. E. ve D. M. Zajac. (1990). A Review And Meta-Analysis of The Antecedents, Correlates And Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*. 108(2). (171-194).
- McDonald, J. D. ve M. Peter J. (2000). The Psychological Contract, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Temporary Staaff. *Leadership & Organization Development Journal*. 21(2). (84-91).
- Meyer, J. P. ve N. J. Allen. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1). (61-89).
- Mowday, R. T., R. M. Steers ve L. W. Porter. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14(2). (224-247).
- Murat, S. (2009). Genel Olarak Özürlülere Yönelik Çalışmalar ve İsmek Örneği. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 56. (25-27).
- Olgungül, F. K. (2017). *Örgütsel Bağlılık ve Çalışma Süresi İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Devlet ve Özel Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenler Örneği*. (Doktora Tezi) Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Oliver, N. (1990). Rewards, Investments, Alternatives and Organizational Commitment: Empirical Evidence and Theoretical Development. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 63(1). (19-31).
- O'Reilly, C. ve J. Chatman. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internationalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71(3). (492-499).
- Özaydın, M. M. ve Ö. Özdemir. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(1). (251-281).
- Özbek, N. (1999). "II. Abdülhamit ve Kimsesiz Çocuklar Darülhayr-ı Ali". *Tarih ve Toplum Dergisi*. (82). (11-20).
- Özbek, N. (2002). *Osmanlı İmparatorluğunda Sosyal Devlet*. İstanbul. İletişim Yay.
- Özbek, N. (2006). *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Güvenlik ve Sosyal Politikalar*. İstanbul: Tarih Vakfı Yay.

- Özdemir, U. (2000). *Türkiye'de Psikiyatrik Sosyal Hizmet*. Ankara: Aydınlar Mat.
- Özen, İ. (2000). *II. Meşrutiyet'e Kadar İslahhâneler ve Darülaceze*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Özger, Y. (2011). Tanzimat Sonrası Osmanlı Ordusunda Emeklilik İşlemlerine Daire Yapılan Düzenlemeler ve 1881 Tarihli Tekâüt Kanunnamesinin Tahlili. *Tütükiyat Araştırma Dergisi*, 30. (208).
- Özgökçeler, S. (2012). Özürlüler Yönelik Sosyal Politikalar. Aysen Tokol, Yusuf Alper (Ed). *Sosyal Politika* içinde (264-281). Bursa: Dora Yay.
- Özgökçeler, S. ve Y. Alper. (2010). Özürlüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 1 (1). (33-54).
- ÖZİDA. (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü.
- Özkaya, N. (2014). *Sultan II. Abdülhamid Han'ın Yaptırdığı Hayır Kurumlarından Darülaceze*. İstanbul: ASPB Yay.
- Özkiraz, A. ve N. Talu. (2008). Sendikaların Doğuşu; Türkiye ve Batı Avrupa Ülkeleri Karşılaştırması. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*. 2. (108).
- Parin, S. ve S. Bilan. (2007). Devlet ve Çocuk İlişkisi Bağlamında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumları Üzerine Bir Analiz. *Sosyoloji Dergisi*. 3 (14). (120-127).
- Porter, L. W., S. Richard M., M. Richard T. ve B. Paul V.. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59(5). (603-609).
- Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management*. 10(3). (465-476).
- Rusu, R. (2013). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Scientific Bullentin-Nicolae Balcescu Land Forces Academy; Sibiu, Vol. 18, Iss. 1*.52-55.
- Saldamlı, A. (2009). *İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Schermorhorn, J. R., J. G. Hunt, R. N. Osborn. (1994). *Managing Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Selcik, O. ve B. Güzel. (2016). Sosyal Hizmet Mesleğinin Çalışma Alanı ve Sosyal Hizmet Uygulamasının Türkiye Ölçeğinde Değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 9(46). (464).
- Seker, S. E. (2014). Beklenti Teorisi (Expectacy Theory). *YBS Ansiklopedi*. 1(3). (15-17).

- Serdar, A. B. (2012). Sosyal Politika Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Türkiye'de Sosyal Politika. Aysen Tokol, Yusuf Alper (Ed.). *Sosyal Politika içinde* (19-21). Bursa: Dora Yay.
- Serozan, R. (2000). *Çocuk Hukuku*. İstanbul: Beta Yay.
- Sevimli, F. ve Ö. F. İşcan. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*. 5(1). (55-64).
- Sheafor, B. W. ve C. Horejsi. (2014). *Techniques and Quidelines For Social Work*.(Çev.: Bilgen Ayşe, Çiftçi Duran Baran). Ankara: Nika Yay.
- Sığrı, Ü. (2007). İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(2). (261-278).
- Singh, J. K. ve M. Jain. (2013). A Study of Employees' Job Satisfaction and Its Impact on Their Performance. *Journal of Indian Research*. 1(4). (105-111).
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables. *Vision: The Journal of Business Perspective, Vol.: 17 iss.: (2)*.(159-167).
- Şimşek, M. Ş., T. Akgemci. ve A. Çelik. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Talas, C. (1992). *Türkiye'nin Açıklamalı Sosyal Politika Tarihi*. Ankara. Bilgi Yay.
- Tanğlay, N. (2009). *SHÇEK'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Taşğın, N. Ş. ve H. Özel. (2011). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 22 (2). (180).
- Telman, N. ve P. Ünsal. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak*. (Çev.: Buğra Yıldırım; Burcu Hatiboğlu Eren; Çağıl Öngen; Eda Beydili; Gamze Erükcü Akbaş; İlkay Başak Adıgüzel; Sinan Akçay; Özge Sanem Gelmez. Ankara: Dipnot Yay.
- Tnay, E., A. Othman, H. C. Siong and S. Lim. (2013). The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover İntntion. *The 9th International Conference on Cognitive Science, Procedia Social and Behavioral Sciences*. (201-208).
- Tokol, A. (2012). Türkiye'de Sosyal Politika. Aysen Tokol, Yusuf Alper (Ed). *Sosyal Politika içinde* (28). Bursa: Dora Yay.

- Tufan, İ. (2002). *Antik Çağdan Günümüze Yaşlılık Sosyolojik Yaşlanma*. İstanbul: Aykırı Yay.
- Turhan, D. (1997). *SHÇEK Genel Müdürlüğü'ne Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Çalışan Personelin İşe Özendirme Teknikleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- TÜİK, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21507>, Erişim Tarihi: 20 Ocak 2017.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Türkiye'de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı. (2007, 1 Mart). *Devlet Planlama Teşkilatı*. (10-11).
- Türkoğlu, H. (2011). *İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi Ve Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Uğur, S. (2013). *Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri*. Bursa: Ekin Kitabevi Yay.
- Ulukuş, K. S. (2016). Motivasyon Teorileri ve Lider Yöneticilik Unsurlarının Bireylerin Motivasyonuna Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 4(25). (247-262).
- Uşan, M. F. (2000). Özürlüler de İnsan: Özürlülere de İnsan Hakları. *Türkiye'de İnsan Hakları*. Oya Çitçi (der). Ankara: TODAİE Yay.
- Uyguç, N. ve D. Çımrın. (2004). DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 19(1). (91-99).
- Uygun, A. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin.
- Ünal, V. (2012). Osmanlı'nın Son Dönemlerinde Korunmaya Muhtaç Çocuklar İçin Kurulan Sosyal Hizmet Kuruluşları. *Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 36 (2). (15-18).
- Valaei, N. and Rezaei, S. (2016). Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Empirical Investigation Among ICT-SMEs. *Management Research Review*. 39 Issue (12). (1663-1694).
- Weiner, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *The Academy of Management Reiview*. 7(3). (418-428).
- Yalçın, A. ve F. N. İplik. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 14(1). (395-412).
- Yediyıldız, B. (1982). Müessese- Toplum Münasebetleri Çerçevesinde XVIII. Asır Türk Toplumunu ve Vakıf Müessesesi. *Vakıflar Dergisi*. (15). (34).

- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(2). (1-18).
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4 (2). (170-178).
- Yıldırım, N. (1996). *İstanbul Darülaceze Müessesesi Tarihi*. İstanbul: Darülaceze Vakfı Yay.
- Yıldız, S. (2012). Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar. Aysen TOKOL, Yusuf Alper (Ed.). *Sosyal Politika* içinde (335- 348). Bursa: Dora Yay.
- Yılmaz, H. A. ve A. Dönmez. (2013). İş Doyumunu Tayin Eden Bazı Psikolojik ve Demografik Değişkenler. *Türk Psikoloji Yazıları*. 16(31). (91-97).
- Yılmazer, A. ve C. Eroğlu. (2013). *Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2010). Sosyal Çalışmada Gereksinim Kavramı ve Çocuk Refahı Sisteminde Gereksinim Temelli Politikalar. *Aile ve Toplum Dergisi*. 6 (23). (47-56).
- Yüksel, B. (2017). Çalışma İlişkilerine Yönelik İlk Düzenleme: Dilaver Paşa Nizamnamesi ve Çalışma Hayatına Etkileri. *İş ve Hayat Dergisi*. 6. (157).
- Zalewska, A. M. (1999). Job Satisfaction and Importance of Work Aspects Related to Predominant Values and Reactivity. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*. 5(4). (485-511).
- Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. (Çev.: Aykara Aslıhan ve diğ.). Ankara: Nika Yay.
- Quslander, J. G. ve J. C. Beck. (1982). Defining The Health Problems Of The Elderly. *Ann. Rev. Public Health*. 3. (55).

## EKLER

### EK 1: ANKET FORMLARI VE MÜLAKAT SORULARI

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Katılımcımız,

Bu anket, çalışanların örgütsel bağlılıklarının iş tatminine etkisini araştıran tez çalışmasında kullanılmak üzere yapılmaktadır. Araştırma, dezavantajlı gruplara hizmet sunan çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemek için bilimsel bir amaç doğrultusunda yapılmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi, soruların dikkatle okunarak cevaplanması ve boş bırakılmamasına bağlıdır. Samimi olarak vereceğiniz cevaplarla araştırmaya verdiğiniz katkıya teşekkür ederim.

Cansu ALAYVAZ

Aşağıdaki soruları size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklama yazarak yanıtlayınız.

**1- Cinsiyetiniz**

( )Kadın ( )Erkek

**2- Medeni Durumunuz**

( )Evlü ( )Bekâr

**3- Yaşınız**

( )18-25 ( )26-35 ( )36-45 ( )46 ve üzeri

**4- Eğitim Durumunuz**

( )İlköğretim ( )Ortaöğretim ( )Ön lisans ( )Lisans ve Üzeri

**5- Bu Kurumdaki Çalışma Süreniz**

( )0-1 yıl arası ( )1-3 yıl arası ( )3-5 yıl arası ( )5-11 yıl arası ( )11-14 yıl arası ( )14 yıl ve üzeri

**6- İş Yerindeki Pozisyonunuz/ Unvanınız**

.....

**7- Çalışma Şekliniz**

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

**8- Gelir Durumunuz**

( )1500-2000 ( )2001-3000 ( )3001-4000 ( )4001 ve üzeri



**Allen ve Meyer Kurumsal Bağlılık Ölçeği**

	1	2	3	4	5
<b>KURUMSAL BAĞLILIK İLE İLGİLİ SORULAR</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1-Kariyerimin geri kalan kısmını bu Kurumda geçirmek beni mutlu eder.					
2-Bu Kurumun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissederim.					
3-Bu Kurumun benim için özel bir anlamı vardır.					
4-Şu anda, bu Kurumda kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.					
5-Şu anda, istesem bile bu Kurumdan ayrılmam benim için çok zordur.					
6-Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olurdu.					
7- Bu Kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.					
8-Eğer bu Kuruma kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.					
9-Bu Kurumdan ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır.					
10-Kurumuma çok şey borçluyum.					
11-Menfaatime olsa bile, Kurumumdan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
12-Kurumumdan şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissederim.					
13-Bu Kurum benim bağlılığımı hak ediyor.					
14-Kurumumdan hemen ayrılmazdım çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.					
15-Bu Kuruma kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum.					
16-Kurumumda kendimi “ailenin parçası” gibi hissediyorum.					
17-Kurumuma güçlü bir ait olma hissi besliyorum.					

**Minnesota İş Tatmin Ölçeği**

	1	2	3	4	5
<b>İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ SORULAR</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
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 kararlarımı 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.					

## **MÜLAKAT SORULARI:**

- 1) Yaptığımız araştırmaya göre iş tatmini cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılıktaki farklılık önemli olarak gözükmesine de düşük bir farka sahiptir. Erkekler örgüte kadınlardan daha bağlı ve işlerinde daha mutlu olarak gözlemlenmektedir. Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?
- 2) Yaptığımız araştırmaya göre iş tatmini vardiyalı ve vardiyasız çalışmaya göre farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılıktaki farklılık önemli olarak gözükmesine de düşük bir farka sahiptir. Vardiyasız çalışanlar örgüte vardiyalı çalışanlardan daha bağlı ve işlerinde daha mutlu olarak gözlemlenmektedir. Sizce vardiyalı çalışanların tatminsizliğinin sebebi ne olabilir? Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?
- 3) Araştırmamızda 3 tür bağlılık yer almaktadır. Bunlar çalışanın örgütü bir aile olarak algılaması sonucu oluşan duygusal bağlılık, örgüte duyduğu minnet ve görev hissinden oluşan devamlılık bağlılığı, çalışanın çıkarları ve mantıklı sebeplerden oluşan normatif bağlılıktır. Sizin için bu bağlılıklardan hangisi daha fazla önemlidir.
- 4) Araştırmamızda kurumunuzda uzun süredir çalışmakta olanların göreceli olarak daha kısa süredir çalışmakta olanlarla benzer bağlılıklara sahip olduğu gözlemlenmiştir. Genel olarak bağlılık seviyesi ise ortalamanın üzerinde olarak görülmektedir. Sizce örgütsel bağlılığın çalışma süresine göre çok değişmemesinin sebebi ne olabilir? Bu duruma ilişkin düşünce, yorum ve önerileriniz nelerdir?
- 5) Bir sosyal hizmet kurumunda çalışmanın çalışanların iş tatminine ve örgütsel bağlılığına ne gibi etkileri olmaktadır? Sosyal Hizmet alanında çalışmanın iş tatminine olumlu/olumsuz etkisi olduğunu düşünüyor musunuz?

## **EK 2: ARAŞTIRMA İZNİ**





T.C.  
DARÜLACEZE BAŞKANLIĞI

Sayı : 52568945-773-67  
Konu : Tez Çalışması

09 .05.2018

BAŞKANLIK MAKAMINA

İlgi : Cansu ALAYVAZ'ın 02.05.2018 tarihli dilekçesi.

Başkanlığımız Sağlık Hizmetleri Sınıfı Sosyal Çalışmacı kadrosunda bulunan 1159 kurum sicil numaralı Cansu ALAYVAZ vermiş olduğu ilgi dilekçesinde; Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Tezli Yüksek Lisans öğrencisi olduğunu belirterek Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi Doç. Dr. Bedrettin KESGİN danışmanlığında yürüttüğü "Türkiye'de Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatminleri Üzerine Etkisi: Darülaceze Başkanlığı Örneği" konulu tez çalışmasını ekte sunduğu "Kişisel Bilgi Formu", "Allen ve Meyer Kurumsal Bağlılık Ölçeği" ve "Minnesota İş Tatmin Ölçeği" anketini kurumumuz çalışanlarına uygulamak istemektedir.

Makamınızca uygun görülmesi halinde adı geçen söz konusu tez çalışmasını Başkanlığımızda yapmasını olurlarınıza arz ederim.

Dr.Ufuk YURTSEVER  
Başhekim

OLUR  
\_\_.\_.2018

Hamza CEBECİ  
Darülaceze Başkanı

Adres : Halil Rifatpaşa Mahallesi  
Darülaceze Caddesi No: 51  
Okmeydanı ŞİŞLİ/İSTANBUL

İrtibat: Z.GÜNDOĞDU(Memur)  
Telefon : 0212 210 18 95  
Pbx Faks : 0212 210 18 96  
E-posta : z.gundogdu@darulaceze.gov.tr

## EK 3: NİZAMNAME

### DARÜLACEZE NİZAMNAMESİ (1) (2)(3)

**Kabul Tarihi** : 12 Nisan 1332  
**Yayımlandığı Takvimi Vakayı : Tarihi : 15 Nisan 1332 Sayı :**  
**2511 Düstur** : Tertip : 2, Cilt : 8, Sayfa : 901

#### BİRİNCİ FASIL

##### Ahkâm-ı Umumiye

**Madde 1** – Dersaadette doğrudan doğruya Dahiliye Nezaretine merbut ve müstakil bütçeye mâlik bir Darülaceze vardır.

**Madde 2** – Darülaceze şubâtı atiyeye münkasımdır : 1 - Zükûr Şubesi,  
2 - İnas Şubesi,  
3 - Çocuklar  
Şubesi, 4 -  
İrzahane  
İşbu dört Şube tamamen yekdiğerinden ayrıdır.

#### İKİNCİ FASIL

##### Memurin

**Madde 3** – Darülaceze müdürü ile sertabibi Dahiliye Nazırı tarafından intihab ve ba İrade-i Seniyye tayin olunur. Tabib ve eczacılar ve muhasebeci ve veznedar ve başkatip ve debboy ve kiler ve mübayaa memurları müdürün işarı üzerine dahiliye Nazırı tarafından ve diğere memurin ve müstahdemin doğrudan doğruya müdür tarafından tayin olunur.

**Madde 4** – Darülaceze Müdüriyeti ile Sertababet vazifesinin bir şahıs uhdesinde ictimai caizdir.

**Madde 5** – Darülaceze memurları mükâfât ve mücâzat hususâtında Memurin-i Dahiliye Nizamnamesine tabidirler.

**Madde 6** – Darülacezenin Kâffe-i umur ve muamelâtından dolayı müdür ve sertabib Dahiliye Nezaretine ve Darülaceze memurin ve mustahdemini müdüre karşı mesuldürler. Umur-ı sıhhiyyeye müteallik vezaiften dolayı memurin ve mustahdemin sertabibe karşı dahi mesuldürler.

**Madde 7** – Darülaceze muhasebecisi ile veznedarı ve kiler ve debboy ve mübayaa memurları Kefalet Nizamnamesi ahkâmına tevfikân kefalete rabt olunacaklardır.

**Madde 8** – Darülaceze’de müdürün riyaseti tahtında olmak üzere sertabib ve muhasebeci ve başkatip ve eczacıbaşıdan mürekkeb bir heyet-i daime vardır.

**Madde 9** – Heyet-i daime, müdür tarafından berayı istişare havale ve tevdi olunacak hususat ile beraber Darülacezenin mekûlât ve mahrukat ve melsubat ve edviye ve echize gibi

bilcümle levazımını münakasa veya lüzumuna göre mübayaa suretiyle tedarik etmek vazifiyle mükelleftir.

**(Ek : 5 Teşrini Evvel 1336 (1920)** Münakasa ve mübayaa muamelâtının hın-i icrasında meclis-i idarece işbu meclis azasından ekseriyet-i a'ra ile bir sene için intihab olunacak iki zat heyet-i daimede aza sıfatıyla hazır bulunur.

#### ÜÇÜNCÜ FASIL

##### Heyet-i İdare

**Madde 10** – Darülaceze bütçesinin tedkik ve tasdikı ve ledelicap Darülaceze Nizamnamesinin teklif-i tadili ve inşaati cedideye dair tedkikat ve müzakerat icrası ile mukarrerat itası ve Darülacezenin tevsi-i hidamatına ve tezyid-i varıdatına hadim vesaitin taharrisi ile bu babda tedabir-i lazime ittihazı vazifiyle mükellef bulunmak ve aded-i azası yediden ekall olmamak üzere Dahiliye Nazırı tarafından mansub bir meclis-i idare vardır.

---

*(1) Bu Nizamnamenin 6/7/1993 tarih ve 3702 sayılı Kanuna Uymayan hükümleri ile 1/7/1948 tarih ve 5237 sayılı Kanuna uymayan hükümleri ve duhuliye biletlerine ait hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.*

*(1) 15/10/1924 tarih ve 979 sayılı Kararname ile; Vilayetten gönderilecek malülinin (sakat ve hastalıkların) de kabul edilmesi şartıyla Darülaceze. Şehremanetine (Belediye'ye) devredilmiştir.*

*(3) Darülaceze Müessesesi Müdürlüğü 31/8/2007 tarihli ve 26629 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 30/8/2007 tarihli ve D-1-2007-544 sayılı Cumhurbaşkanlığı Tezkeresi ile Başbakanlığa bağlanmıştır.*

**Madde 11** – Meclis-i İdareye Dahiliye Nazırı riyaset eder. Dahiliye Nazırının bulunmadığı zamanlarda vazife-i riyaseti ifa etmek üzere aza meyanından biri nazır tarafından reis-i sâni tayin olunur. Meclise ittihaz olunacak tedbir ve kararlar Dahiliye Nezaretinin tasvibiyle ifaz olunur.

## DÖRDÜNCÜ FASIL

### Aceze ve Etfalin Suret-i Kabul ve İdaresi

**Madde 12** – Darülaceze’ye ancak Dersaadet’de mütevellid veya mütevattın olub da alil veya amelmande ve temin-i maişete kâfi mala gayrimalik olmakla beraber kesbden de aciz bulunduğu halde Dersaadet’de veya taşrada şer’an infakıyla mükellef ve zi-kudret kimsesi mevcut olmayanlar ve lakiydler kabul olunurlar.

Bu şeraiti haiz olanlardan Darülaceze’ye duhul için müracaatta bulunanlar Darülaceze İdaresince tanzim olunacak matbu ilmuhaberleri mahalleri heyet-i ihtiyariyesine imlâ ve belediye daireleriyle belediye tabiplerine tasdik ettirdikten sonra ve zabıtaca sevk edilecek kesân dahi ilmuhabere hâcet kalmaksızın kabul olunacaklardır. Gerek bu iki suretle gelecekler, gerek doğrudan doğruya Darülacezeye müracaat edecekler her halde kablel kabul Darülaceze İdaresince muayene-i tıbbiyyeye tabi tutulacak ve işbu nizamnamede muayyen kâffe-i şeraiti hâiz olub olmadıkları bittetik şeraiti hâiz olmayanlar reddolunacaktır.

**Madde 13** – Darülaceze’ye alınacak etfalin haklarında zabıt varakası varsa bunun münderacatı ve vucüdlarında görülen alaim ve işaret-ı farika defter-i mahsubuna kaydedilecektir.

**Madde 14** – Darülaceze’ye emraz-ı akliye ile musâb ve cüzzam illetine mübtelâ olanlar kabul edilmez. Ancak emraz-ı sâriye ve cildiye ile musâp olanlar şerait-i kabûlü haiz bulunmakla beraber hastalıkları kabil-i tedavi ise mevcut hastahanelerden birine sevk olunarak tedavi edildikten sonra Darülaceze’ye kabul edilir.

**Madde 15** – Alil ve amel-mande olduğu halde esbab-ı maişeti mevcut olanlardan müracaat edenlerin ücret ile Darülaceze’ye kabulü caiz olduğu gibi kendisini iâşeye kâfi emvalini ölünceye kadar görüp gözetmek şartıyla Darülaceze’ye hibe veya ferağ edenler dahil kabul olunabilir.

**Madde 16** – Darülaceze’ye onbeşinci maddede beyan olunanlardan maa’da işbu nizamname mucibince kabul olunan eşhasa ait menkul ve gayrimenkul emval ve nukûd ile maaşat ve varidata Darülaceze İdaresince vaz-ı yed olunur. Bunlardan kâffe-i miktarı iâşe ve müdavât ve ilbasları mükabilinde idarece mahsub edilerek fazlası hıfz ve Darülaceze’den hin-i hurclarında kendilerine i’ta olunur.

**Madde 17** – Darülaceze’ye kabul olunan çocuklar ancak evlatlık ittihaz edilmek üzere talimatnamede gösterilen evsafı haiz kimselere bâ mukavelename verilir.

**Madde 18** – Darülaceze’de vefat edenlerin idarece vaziyed edilmiş emval ve nukûd ve maaşat ve varidatı var ise bunlardan evvel emirde techiz ve tekfin masarısı ve saniyen mütevâffanın hal-i hayatında iâşesi için darülaceze tarafından sarf olunan mebalîğ istifa olunduktan sonra bakiyesi vereseye aid olur.

**Madde 19** – Darülaceze’ye kabul edilenliren şer’an infak ve iâşesiyle mükellef ve zi-kudret akrabası zuhur ettiği halde bunlar akrabalarına teslim olunur. Şer’an infakıyla mükellef olmayan zi-kudret bir kimse tarafından talep edildiği ve infak ve iâşesi dahi taahüd olduğu halde o gibilere teslimi caizdir.



**Madde 20** – Aceze ve etfalın mezuniyet ve akraba ve taallukatıyla mülakat ve taam ve teneffüs ve yatıp kalkma ve sanayihanelerde devam gün ve saatleri sertabib ile bilistişare müdür tarafından tayin olunur.

**Madde 21** – Acezeden işe muktedir bulunanlar mevcut sanayihanelerde kabiliyet-i yediyye de dimaiyyeleri ile mütenasip sanatlarla işgal edilecektir. Darülacezede terzilik ve kunduracalık ve marangozluk ve çorabçılık ve demircilik ve nessacılık misillü en ziyade işe yarayan ve her vakit lazım olun sanatlar işletdirilecektir. Masnuat, Dahiliye Nezaretinin tensib edeceği zaman ve mahalde fûruht olunacak ve hasıl olan temettudan sanayihanelerde çalışan ecaze ve etfalın yevmiyeleri çıktıktan sonra mütebaki miktar Darülacezeye irad kaydedilecektir.



BEŞİNCİ  
FASIL  
Darülaceze'nin Bütçesi ve Menabi-i Varidatı

**Madde 22** – Darülaceze'nin bütçesi (Heyet-i Daime) ce bittertib meclis-i idarece tetkik ve kabul edildikten sonra Dahiliye Nezaretince tasdik olunur.

**Madde 23** – Darülaceze varidatı âtideki mevaddan mürekkebirdir :

- 1 - Senedat-ı Hakaniye varaka bahalarına zamolunan miktar yekûnuna karşı hazine-i maliyeden maktuan verilen Senevi (800.000) gruşdan,
- 2 - Şirket-i Hayriyenin Boğaziçi'ne işleyen vapur biletlerinin azimet kısmına zamedilen on paraya mukabil maktuan alınan (7000) liradan,
- 3 - Sevahil-i mütejavireye işleyen seyr-i sefain idaresi biletlerine zamedilen on paranın miktar-ı hasilından,
- 4 - Dersaadet'de icray-ı lu'biyyat eden bilcümle tiyatro ve sinemalar ile patinaj ve her nev-i oyun mahalleri duhuliye biletleri üzerinden ve umur-ı hayriye için tertib olunan müsamere vesaire biletlerinden yüzde on hesabıyla terâküm edecek olan miktardan,
- 5 - Bigayr-i tahsis fukaraya vasiyyet olunacak akçalarla cemaat ve ahali beyninde gurabaya mahsus olarak cemedilecek ve veladet-i Peygamberi ve cülûs-ı hümayuna müsadif günlerde toplanacak iânât hasılatından,
- 6 - Maadin ve umur-ı nafia imtayazat sahiplerinin birrıza ita ettikleri mebâliğden,
- 7 - Belediyelerce noksan ül vezn olarak zabtedilecek ekmeklerden ve hilaf-ı tenbih hareket etmelerinden dolayı esnaftan müsadere edilip muzır bulunmayan me'kûlât ve meşrubatdan,
- 8 - Darülaceze'deki imalathanelerin hasılatından,
- 9 - Onbeşinci ve onaltıncı maddeler mucibince istifa olunacak ücûratdan mütehassil mebaliğden, 10 - Darülaceze'ye ait emval-i gayrimenkule varidatından,
- 11 - Darülaceze namına vukubulan mevhubat ve teberruatdan,
- 12 - İstanbul Vilayeti'nin hususi bütçesinden muaveneten verilecek muhassasatdan, 13 - Şehremanetince muaveneten verilecek mebliğden,
- 14 - Varidat-ı müteferrika-i sariden ibarettir.

Menabi-i mezkûreden başka hükümetin takdir ve tayin edeceği cihitlerden dahi Darülaceze'ye varidat temin edilir.

ALTINCI FASIL

Mevadd-ı Şettâ

**Madde 24** – Meclis-i İdarenin ve müdür ve sertabib ve memurin ve müstahdemin-i sairenin umur ve muamelatını mübeyyin bir talimatname yapılacaktır.

**Madde 25** – Darülaceze memurin ve müstahdeminine ve aceze ve eytama verilecek et'ime listeleri ve istimal olunacak elbise ve çamaşır hakkındaki cedveller için hususi talimatname tanzim olunacaktır.

**Madde 26** – Bir Nizamname-i mahsus ile “dulahane” tesis ve teşkil edilinceye kadar elyevm Darülaceze'de bulunan dulların iaşesine devam olunacaktır.

**Madde 27** – Darülaceze'deki etfal üç yaşına vüsullerini müteakib darüleytamlara devr ve tevdi olunurlar.

**Madde 28** – Bu nizamname tarih-i meşrinden itibaren meridir.

**Madde 29** – Bu nizamnamenin icrasına Dahiliye Nazırı memurdur.



## EK 4: DİLENCİLİĞİN YASAKLANMASINA DAİR NİZAMNAME

### TESEÜLÜN MENİNE DAİR NİZAMNAME

**Kabul Tarihi** : 16 Kânunusani 1311; 13  
**Şaban 1313 Yayımlandığı Takvimi Vakayı : Tarihi** : –  
**Sayı** : –  
**Düster** : Tertip : 1 Cilt : 7 Sayfa : 48

**Madde 1** – İşbu nizamname darülâcezenin bilinşa küşadiyle kabulünden itibaren mevkii icraya vazolunacaktır.

**Madde 2** – Tedariki maişete mâni ilel ve eskam sahibi olmakla beraber şer'an infakiyle mükellef kimsesi bulunmayanların ve şer'an infaklarıyla mükellef akraba ve müteallikatı olup da akraba ve müteallikatının kendilerini geçindirmekten âciz buldukları mensup oldukları dairei belediyeden musaddak mahalleleri ilmühaberiyle tebeyyün eden malûlinin infak ve idareleri için umumi darülâceze tesis ve küşat edilmiştir.

**Madde 3** – İşbu darülâcezede zükûr ve inası fıkraya ayrı ayrı daireler ve koğuşlar ve bunları işgale mahsus sanayihaneler tesis edilecek ve her birinin mensup olduğu mezhebe göre talim ve terbiyelerine itina olunacaktır.

**Madde 4** – İlel ve emrazı olanların tedavisinde mahsus olarak biri zükûr ve diğeri inas için darülâcezede iki hastahane inşa olunmuştur.

**Madde 5** – Darülâcezenin idarei dahiliyesi Dahiliye Nezaratince intihap ve makamı sadareti uzmaya inha ile bilistizan şereftaallûk buyurulacak irade üzerine tâyin olunacak bir müdüre ve muamelâtı umumiyesi mahsusan teşkil olunacak bir heyete mühavveldir. İşbu heyetin rıyaseti fahri olarak şehremaneti memurinden intihap ve babîâlîce tasdik edilecek bir zata tevdi edileceği gibi âzası dâhi kezalık fahri olarak babı fetva ile evkaf ve zaptiye nezaretleri memurinden tâyin ve rum ve ermeni ve katolik ve yahudi milletleri patrik ve hahamhanelerince tensip edilecek birer zattan mürekkep olacaktır.

**Madde 6** – İşbu heyeti idarenin vezaif ve darülâcezenin sureti idaresi bir nizamnamei dahili ile tâyin olunmuştur.

**Madde 7** – İşbu darülâcezenin varidatı dairei belediyece noksanülvezn olarak zaptedilecek ekmeklerden saniyen Dersaadette bulunan bilcümle tiyatroların duhuliyeye biletlerinden heyeti idare marifetiyle tanzim olunacak yirmişer ve kırkar paralık pullar ile biletin esmanı itibariyle istifa edilecek mebalîğden salisen ihtiyari olarak istihsal olunacak ve cevami ve meâbit kapılarına sandıklar vaz ve talikle toplanacak ianattan rabian bigayri tahsis fıkaraya vasiyet olunacak akçelerle cemaatı ahaliye beyninde gurebaya mahsus olarak cemedilecek ianattan ve maadine ve sair teşebbüsata dair verilecek imtiyazattan suveri münasibe ile alınacak mebalîğden ve balâdan beyan olunan vesaitte kıyasen hal ve maslahat icabınca heyeti idarece bulunacak ve babîâlîce tensip olunacak sair varidattın mürekkep olacaktır.

**Madde 8** – Malûl ve bikes olup da darülâcezeye müracaat etmeyerek teseül etmekte olduğu zabıta ve memurini belediyece müşahade olunan eşhastan İstanbullu olanlar âcezehaneye ve taşralı bulunanlar memleketlerine gönderilecek ve halkı iz'aç etmeyen ve bir san'at vesilesiyle teseül eyleyenler müstesna tutulacaklardır.

**Madde 9** – İşe ve güce muktedir olduğu halde tese'ül edenler zabıtaca derdest edilerek bunlardan İstanbullu olanlar veya taşralı olup da İstanbul'da tavattun etmiş

bulunanlar zabıtaca kefalete rapt ile salıverilecekler ve taşra ahalisinden bulunanlar dahi mahalleri devairi belediyesince işgal olunmak üzere memleketlerine iade olunacaklardır. Mükerrirlerden İstanbullu bulunanlar taşraya teb'it edileceklerdir. İslâhhane ve sanayihanesi bulunan mahallerden gelen eşhas darülâczeye konulmayıp mahalli mezkûrde barındırılacaklardır.

**Madde 10** – Dahiliye Nezareti işbu nizamnamenin icrasına memurdur.



## ÖZGEÇMİŞ

Cansu ALAYVAZ, 2015 yılında Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nden mezun olmuştur. Ocak 2016 yılında İstanbul Darülaceze Başkanlığı'na sosyal çalışmacı kadrosu ile atanmış olup halen burada sosyal çalışmacı olarak görev yapmaktadır. 2016 yılı güz döneminde Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Bölümü'nde yüksek lisans öğrenimine başlamış olup işbu tez çalışmasını Temmuz 2018'de tamamlamıştır.

