

**T.C.
KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**BANKALARIN SOSYAL SERMAYESİ GÜÇLÜ İŞGÖREN
KAYIPLARINA KARŞI TUTUMU: GAP BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

DOKTORA TEZİ

Emel ABA ŞENBAYRAM

**KİLİS
ŞUBAT 2018**

T.C.
KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**BANKALARIN SOSYAL SERMAYESİ GÜÇLÜ İŞGÖREN
KAYIPLARINA KARŞI TUTUMU: GAP BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

DOKTORA TEZİ

Emel ABA ŞENBAYRAM

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Cuma ERCAN

KİLİS
ŞUBAT 2018

T.C.
KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Bankaların, Sosyal Sermayesi Güçlü İşgören Kayıplarına Karşı Tutumu:

GAP Bölgesi Örneği

Emel ABA ŞENBAYRAM

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvan, Adı ve SOYADI)

İmzası

Prof. Dr. Abdullah SOYSAL (Jüri Başkanı)

Doç. Dr. H. İbrahim EKŞİ (Üye)

Doç. Dr. Mehmet ŞENTÜRK (Üye)

Yrd. Doç. Dr. Cuma ERCAN (Danışman)

Yrd. Doç. Dr. Mehmet ÖZÇALICI (Üye)

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı
Yrd. Doç. Dr. Serhat KUZUCU
SBE Müdür

ETİK KURALLARA UYULDUĞUNA DAİR BEYAN

T. C.

KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu ve bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi beyan ederim. (23/02/2018)

Emel ABA ŞENBAYRAM

ÖZET

BANKALARIN, SOSYAL SERMAYESİ GÜÇLÜ İŞGÖREN KAYIPLARINA KARŞI TUTUMU: GAP BÖLGESİ ÖRNEĞİ

ABA ŞENBAYRAM, Emel
Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Cuma ERCAN
Şubat 2018, 228 Sayfa

Güvene dayalı karşılıklı ilişkiler olarak ifade edilen sosyal sermaye fiziki sermaye kadar önem arz etmekte ve belirlenen hedeflere ulaşmak için seçkin kulüp, dernek, üyelikler, tanıdık siyasi veya bürokratik kişiler, aile ve arkadaşlıklar sosyal veya dini aktiviteler gibi bağlarla var olmaktadır. Dolayısıyla günümüz ekonomik koşulları, teknolojik avantajlar ve sosyo-kültürel gelişmeler ile birlikte düşünüldüğünde, sosyal sermayenin kişi, kurum ve ülkeler için her açıdan rekabet avantajı sağlayacağını söylemek mümkündür.

Önceleri işgücü piyasasına girebilmek çetin ve kalifiye olmayı gerektirirken şimdilerde ise sosyal çevre kişiye önemli bir fark yaratmaktadır. Çalışanların sahip oldukları sosyal çevre, bireylerin iş hayatındaki başarısını arttırdığı gibi iş yerinin de piyasa içerisindeki başarısını ciddi oranda etkilemektedir. Sosyal çevresi güçlü olan bireyler buldukları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken yokluklarıyla söz konusu yerlerde bir takım kayıplara sebep olabilmektedirler. Bu çalışma ile sosyal sermayenin ölçümüne duyulan ihtiyaçtan hareketle bankaların sosyal sermaye bilinci ve sosyal sermayesi güçlü işgörenlerin işten ayrılmaları durumunda doğabilecek risklere karşı tutumunun araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında GAP bölgesini temsilen Diyarbakır Gaziantep ve Şanlıurfa'da faaliyet gösteren bankalardan anket aracılığı ile toplanan verilere keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri uygulanmıştır.

Anket çalışması sonucunda elde edilen bulgulara göre genel olarak, bankalarda sosyal sermaye algı düzeyinin yüksek olduğu, sosyal sermayenin işgörenlerde iş tatmini sağladığı ve bunun bankaya artı değer kazandırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca bankaların sosyal sermayesi güçlü işgörenlerin işten ayrılmaları durumunda oluşabilecek risklere karşı belirlemiş oldukları tedbir ve yaptırımlar ile işgörenlerin sosyal sermaye düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Sermaye, İş Tatmini, İşgören Kaybı, Banka

ABSTRACT**THE ATTITUDE OF BANKS TOWARDS THE LOSS OF POWERFUL
EMPLOYEES IN SOCIAL CAPITAL: GAP REGION EXAMPLE**

ABA ŞENBAYRAM, Emel
PhD Thesis, Department of Business
Supervisor: Assistant Professor Cuma ERCAN
February 2018, 228 Pages

Social capital that expressed as trust-based mutual relations is as important as physical capital and exists with bonds as distinguished club, society, community memberships, familiar political or bureaucratic persons, family and friends social or religious activities to reach the specified goals. Therefore, it is possible to say that social capital will provide competitive advantage for people, institutions and countries in all respects when considered together with today's economic conditions, technological advantages and socio-cultural developments. Before, it is difficult to enter the labor market and it is necessary to be qualified, but now the social environment makes an important difference.

The social environment in which employees have a great influence on the success of the workplace in the market as well as the success of the individual in the business life. Individuals with a strong social environment, while providing financial and moral contributions to their places, can cause a number of losses in those places. With this study, it is aimed to investigate the attitudes towards risks that may arise in the event that banks are separated from social capital consciousness and social capital strong employees by the necessity of measuring social capital. Within the scope of the research, exploratory and confirmatory factor analysis, Mann Whitney U and Kruskal Wallis tests were applied to the collected data from the banks operating in Diyarbakır Gaziantep and Şanlıurfa to represent the GAP region. As a result of the questionnaire survey, in general, the level of perception of social capital in banks is high, social capital provides job satisfaction in occupations and it has been found to have added value to the bank. Also, in the event that social capital is separated from strong businessmen, it is concluded that there is a meaningful relationship between measures taken by banks against possible risks and the level of social capital of businessmen.

Key words: Social Capital, Job Satisfaction, Loss of Occupation, Bank

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
ÖNSÖZ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
GİRİŞ	

BİRİNCİ BÖLÜM

1.SOSYAL SERMAYENİN VAROLUŞ SERÜVENİ, KAVRAMSAL BOYUTU VE ÖLÇÜMÜ	5
1.1.TARİHİ SÜREÇTE SOSYAL SERMAYE KAVRAMI	6
1.1.1.Sermaye Kavramının Genel Çerçevesi ve Evrimi.....	7
1.1.2.Sermaye Türleri ve Sosyal Sermaye İle İlişkisi	10
1.1.2.1.Finansal Sermaye – Sosyal Sermaye İlişkisi	11
1.1.2.2. Fiziki Sermaye – Sosyal Sermaye İlişkisi	11
1.1.2.3. Beşeri Sermaye – Sosyal Sermaye İlişkisi	12
1.1.2.4. Kültürel Sermaye- Sosyal Sermaye İlişkisi	13
1.1.2.5. Entelektüel Sermaye- Sosyal Sermaye İlişkisi	15
1.1.3.Öncü İsimlere Göre Sosyal Sermaye Kavramı	17
1.1.3.1. Pierre Bourdieu’ ya Göre Sosyal Sermaye	19
1.1.3.2. James Coleman’ a Göre Sosyal Sermaye	21
1.1.3.3. Robert Putnam’ a Göre Sosyal Sermaye	23
1.1.3.4. Bourdie, Coleman ve Putnam’ın Görüşlerindeki Kesişim ve Ayrışmalar	24
1.1.4.Francis Fukuyama’ ya Göre Sosyal Sermaye	27
1.1.6.Uluslararası Organizasyonlara Göre Sosyal Sermaye	28
1.2.SOSYAL SERMAYENİN KAVRAMSAL BOYUTU	30
1.2.1.Sosyal Sermayenin Genel Özellikleri ve Önemi.....	32
1.2.2.Sosyal Ağların Gücü ve Sosyal Sermayenin Disiplinler Arası Uyumunu	36
1.2.2.1.Sosyal Sermaye ve Ekonomi	37
1.2.2.2.Sosyal Sermaye ve Eğitim.....	38
1.2.2.3.Sosyal Sermaye ve Siyaset	39
1.2.2.4. Sosyal Sermaye ve Sosyoloji.....	40

1.2.3.Sosyal Sermayenin Belirleyicileri ve Sonuçları.....	41
1.2.4.Sosyal Sermayenin Unsurları.....	43
1.2.4.1.Güven	45
1.2.4.2.Sosyal Normlar	47
1.2.4.3.Sosyal Ağlar	48
1.2.5.Sosyal Sermayenin Sınıflandırılması	52
1.2.5.1.Bağlantılarına Göre Sosyal Sermaye	52
1.2.5.1.1.Bağlayıcı Sosyal Sermaye.....	54
1.2.5.1.2.Köprü Kuran Sosyal Sermaye	55
1.2.5.1.3.Birleştirici Sosyal Sermaye	56
1.2.5.2.Düzelelerine Göre Sosyal Sermaye	59
1.2.5.3.Boyutlarına Göre Sosyal Sermaye	60
1.2.5.4.Yaklaşımlarına Göre Sosyal Sermaye	62
1.2.5.4.1.Toplumcu Yaklaşım	62
1.2.5.4.2.Ağ Yaklaşımı	63
1.2.5.4.3.Kurumsal Yaklaşım	64
1.2.5.4.4.Sinerji Yaklaşımı	65
1.3.SOSYAL SERMAYENİN ÖLÇÜMÜ.....	66
1.3.1.Sosyal Sermayeyi Ölçmede Karşılaşılan Sorunlar	66
1.3.2.Sosyal Sermayenin Ölçüm Güçlükleri	68
1.3.2.1.Putnam'ın Sosyal Sermaye İndeksi	68
1.3.2.2.Sosyal Sermayenin Makro Düzeyde Ölçümü.....	69
1.3.2.3.National Statistics'in Sosyal Sermaye İndeksi	71

İKİNCİ BÖLÜM

2.GENEL ÇERÇEVEDE İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE İŞ TATMİNİNİN İŞGÖREN VE ÖRGÜT AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	73
2.1.İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİN DÜZEYİ	74
2.1.1.İş Tatmini Kavramsal Çerçevesi	74
2.1.2.İş Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler	78
2.1.2.1.İçsel Faktörler	82
2.1.2.2.Dışsal Faktörler.....	85
2.1.3.İş Tatmin Teorileri.....	90
2.1.3.1.İş Tatmini İle İlgili Teori ve Modeller	91
2.1.3.1.1.İş Özellikleri Teorisi	91
2.1.3.1.2.Cornell Modeli	94
2.1.3.2. Motivasyon Teorilerinde İş Tatmini	95
2.1.3.2.1.Kapsam Teorileri.....	97
2.1.3.2.1.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi...97	
2.1.3.2.1.2.Herzberg 'in Çift Faktör Teorisi	100
2.1.3.2.1.3.McClelland'ın Başarı Güdüsü Teorisi.....	103
2.1.3.2.1.4.Alderfer 'in ERG Teorisi	105
2.1.3.2.2.Süreç Teorileri	106
2.1.3.2.2.1.Vroom'un Beklenti Teorisi.....	107
2.1.3.2.2.2.Porter-Lawler Modeli	109
2.1.3.2.2.3.Adams'ın Eşitlik Teorisi	111
2.1.3.2.2.4.Latham ve Locke'ın Amaç Teorisi	112
2.1.4.İş Tatminin Ehemmiyeti	112
2.1.5.İş Tatminsizliğinin İşgören ve Örgüt Açısından Sonuçları	115

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.SOSYAL SERMAYENİN İŞGÖREN VE ÖRGÜT AÇISINDAN GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ VE LİTERATÜR ÖZETİ	118
3.1.İŞ TATMİNİ – ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE SOSYAL SERMAYE İLİŞKİSİ.....	120
3.1.1.İş Tatmini – Örgütsel Bağlılık İlişkisi	122
3.1.2.Örgütsel Bağlılık – Sosyal Sermaye İlişkisi	124
3.2.İŞGÖRENLER AÇISINDAN SOSYAL SERMAYE	126
3.2.1.İşgörenlerde Sosyal Sermayenin Önemi	127
3.2.2.İşgörenlerde Sosyal Sermaye Bilinci.....	128
3.2.3.İşgörenler Açısından Sosyal Sermaye-Başarı İlişkisi.....	129
3.2.4.İşgörenler Açısından Sosyal Sermaye - İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	130
3.3.ÖRGÜTSEL AÇISINDAN SOSYAL SERMAYE	132
3.3.1.Örgütsel Sosyal Sermaye Türleri	133
3.3.1.1.İçsel Sosyal Sermaye	134
3.3.1.2.Dışsal Sosyal Sermaye	135
3.3.2.Örgütsel Sosyal Sermayenin Unsurları.....	136
3.3.2.1.Parametrik Bağlantı.....	137
3.3.2.2.Güven	137
3.4. SOSYAL SERMAYE İLE İLGİLİ LİTERATÜR ÖZETİ.....	138

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.İŞGÜCÜ PİYASASINDA SOSYAL SERMAYE DÜZEYİ YÜKSEK İŞGÖRENLERİN ETKİSİNE YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI	144
4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	144
4.2.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	145
4.2.1.Araştırmanın Kapsamı	145
4.2.2.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	145
4.3.ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	145
4.3.1.Araştırmanın Yöntemi	145
4.3.2.Örneklemin Belirlenmesi	146
4.3.3.Anket Formunun Hazırlanması	147
4.3.4.Anket Formunun Ön Değerlendirme Sonucu	149
4.3.5.Araştırmanın Hipotezleri	149
4.4.BULGULAR ve DEĞERLENDİRME	152
4.4.1.Bulgu Değerlendirme Yöntemi	152
4.4.2.Araştırmanın Bulguları	153
4.4.2.1. Demografik bulgular.....	153
4.4.2.2. Araştırmanın yapıldığı illere ilişkin bulgular.....	154
4.4.2.3. Kullanılan ölçek algılarına ilişkin bulgular.....	155
4.4.3.Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizleri.....	159
4.4.4.Araştırma Ölçeklerine İlişkin Faktör Analizleri	159
4.4.4.1.İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Faktör Analizleri	159
4.4.4.2. Sosyal Sermaye Ölçeğine İlişkin Faktör Analizleri.....	162
4.4.4.3. Beşeri Sermaye Ölçeğine İlişkin Faktör Analizleri	164
4.4.4.4.Tedbir ve Yapıtlar Ölçeğine İlişkin Faktör Analizleri.....	166
4.4.5.Değişkenler Arası Korelasyon Analizi	169

4.4.6.Verilerin Normallik Testleri.....	172
4.4.7.Bağımlı Değişkenlerin Bağımsız Değişkenlerle Olan Farklılık Analizleri	173
4.4.7.1.Bağımlı değişkenlerin cinsiyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular.....	173
4.4.7.2.Bağımlı değişkenlerin yaş değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular.....	176
4.4.7.3.Bağımlı değişkenlerin medeni durum değişkeni ile olan farklılığı173n tespitine ilişkin bulgular	179
4.4.7.4.Bağımlı değişkenlerin eğitim durum değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular.....	182
4.4.7.5.Bağımlı değişkenlerin yabancı dil bilme değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	185
4.4.7.6.Bağımlı değişkenlerin katılımcıların bulunduğu ilde yaşama süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	188
4.4.7.7.Bağımlı değişkenlerin bulunduğu işyerinde çalışma süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	191
4.4.7.8.Bağımlı değişkenlerin çalışılan işyerinde memnuniyet düzeyi değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	194
4.4.14.9.Bağımlı değişkenlerin işyerindeki pozisyon değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	198
4.4.14.10.Bağımlı değişkenlerin işyerindeki pozisyondan memnuniyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular	201

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.SONUÇ VE ÖNERİLER	205
5.1.SONUÇ.....	205
5.2.ÖNERİLER.....	210
KAYNAKLAR	213
EKLER	225
EK-1: LİTERATÜR ÖZETİ.....	225
EK-2:ANKET FORMU	226
EK-3:ÖZGEÇMİŞ	232

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1.1. Sermaye Kavramının ve Bileşenlerinin Evrimi	9
Tablo 1.2. Entelektüel Sermayenin Unsurlarına İlişkin Örnekler	17
Tablo 1.3. Klasik Üç İsmi Sosyal Sermaye Tanımlamalarının Karşılaştırılması ...	25
Tablo 1.4. Çağdaş Yazarların Sosyal Sermaye Çalışma Düzeyleri	26
Tablo 1.5. Sosyal Sermayenin Etki Alanları ve Sonuçları	34
Tablo 1.6. Sosyal Sermayenin Belirleyicileri ve Muhtemel Sonuçlarının Özeti	43
Tablo 1.7. Üç Sosyal Sermaye Türü ve Altında Yatan Güven Kaynakları	47
Tablo 1.8. Ağlarda Varlık Olarak Sosyal Sermaye	50
Tablo 1.9. Bağlayıcı ve Köprü Kuran Sosyal Sermaye Yaklaşımları Arasındaki Farklılıklar	56
Tablo 1.10. Sosyal Sermayenin Düzeyleri: Yer, Biçim - Bileşen ve Çıktılar	60
Tablo 1.11. Sosyal Sermaye Yaklaşımları ve Özellikleri	62
Tablo 1.12. Putnam'ın Sosyal Sermaye İndeksinin Bileşenleri	69
Tablo 1.13. Sosyal Sermayenin Makro Düzlemdeki Göstergeleri	70
Tablo 1.14. Sosyal Sermaye Anket Matriksi	72
Tablo 2.1. İş Tatmininin Ehemmiyeti İle İlgili Tartışmalar	114
Tablo 3.1. Örgütsel Sosyal Sermaye Türleri	134
Tablo 4.1. Aritmetik Ortalamaların İsbet Ettiği Sonuç Değerlendirme Tablosu	149
Tablo 4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri	153
Tablo 4.3. Araştırmanın Yapıldığı İller	154
Tablo 4.4. Katılımcıların İş Tatmini Ölçeğine Göre Algıları	155
Tablo 4.5. Katılımcıların Sosyal Sermaye Ölçeğine Göre Algıları	156
Tablo 4.6. Katılımcıların Beşeri Sermaye Ölçeğine Göre Algıları	157
Tablo 4.7. Katılımcıların Tedbir ve Yaptırımlar Ölçeğine Göre Algıları	158
Tablo 4.8. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri	159
Tablo 4.9. İş Tatminine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları	160
Tablo 4.10. Sosyal Sermaye Algısına İlişkin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları ...	165
Tablo 4.11. Beşeri Sermaye Algısına İlişkin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları	165
Tablo 4.12. Tedbir ve Yaptırımlara İlişkin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları	167
Tablo 4.13. Spearman Korelasyon Analizi	170
Tablo 4.14. Değişkenler Arası İlişki Hipotezlerinin Ölçüm Sonuç Bilgileri	171
Tablo 4.15. Kolmogorov-Smirnov Normallik Testi Sonuçları	172
Tablo 4.16. Demografik Özelliklerin Normallik Testi Sonuçları	173
Tablo 4.17. İş Tatmininin Boyutları ile Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular	173
Tablo 4.18. Sosyal Sermaye Boyutları ile Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular	174
Tablo 4.19. Beşeri Sermaye Boyutları ile Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular	175

Tablo 4.20. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutları ile Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular	175
Tablo 4.21. Geliştirilen Birinci Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	176
Tablo 4.22. İş Tatmini Boyutları ile Katılımcıların Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular	176
Tablo 4.23. Sosyal Sermaye Boyutları ile Katılımcıların Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular	177
Tablo 4.24. Beşeri Sermaye Boyutları ile Katılımcıların Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular	178
Tablo 4.25. Tedbir ve Yaptırım Boyutlarının Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Farklılığı	178
Tablo 4.26. Geliştirilen İkinci Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	179
Tablo 4.27. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılığı	180
Tablo 4.28. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılığı	180
Tablo 4.29. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılığı	181
Tablo 4.30. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutlarının Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılığı	181
Tablo 4.31. Geliştirilen Üçüncü Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	182
Tablo 4.32. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Farklılığı	182
Tablo 4.33. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Farklılığı	183
Tablo 4.34. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Farklılığı	184
Tablo 4.35. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Farklılığı	184
Tablo 4.36. Geliştirilen dördüncü Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	185
Tablo 4.37. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların Yabancı Dil Bilme Değişkenine Göre Farklılığı	185
Tablo 4.38. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Yabancı Dil Bilme Değişkenine Göre Farklılığı	186
Tablo 4.39. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Yabancı Dil Bilme Değişkenine Göre Farklılığı	187
Tablo 4.40. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutlarının Katılımcıların Yabancı Dil Bilme Değişkenine Göre Farklılığı	187
Tablo 4.41. Geliştirilen Beşinci Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	188
Tablo 4.42. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İilde Yaşama Süre Değişkenine Göre Farklılığı	188
Tablo 4.43. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İilde Yaşama Süre Değişkenine Göre Farklılığı	189
Tablo 4.44. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İilde Yaşama Süre Değişkenine Göre Farklılığı	190

Tablo 4.45. Tedbir ve Yaptırım Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İilde Yaşama Süre Değişkenine Göre Farklılığı.....	190
Tablo 4.46. Geliştirilen Altıncı Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	191
Tablo 4.47. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İşletmede Çalışma Süre Değişkenine Göre Farklılığı.....	192
Tablo 4.48. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İşletmede Çalışma Süre Değişkenine Göre Farklılığı.....	192
Tablo 4.49. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İşletmede Çalışma Süre Değişkenine Göre Farklılığı.....	193
Tablo 4.50. Tedbir ve Yaptırım Boyutlarının Katılımcıların Buldukları İşletmede Çalışma Süre Değişkenine Göre Farklılığı.....	194
Tablo 4.51. Geliştirilen Yedinci Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	194
Tablo 4.52. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların İş Yerinden Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı	195
Tablo 4.53. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların İş Yerinden Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı.....	196
Tablo 4.54. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların İş Yerinden Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı.....	196
Tablo 4.55. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutlarının Katılımcıların İş Yerinden Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı.....	197
Tablo 4.56. Geliştirilen Sekizinci Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	198
Tablo 4.57. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyona Göre Farklılığı	198
Tablo 4.58. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyona Göre Farklılığı	199
Tablo 4.59. Beşeri Sermaye Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyona Göre Farklılığı	200
Tablo 4.60. Tedbir ve Yaptırımlar Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyona Göre Farklılığı	200
Tablo 4.61. Geliştirilen Dokuzuncu Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	201
Tablo 4.62. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyondan Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı.....	202
Tablo 4.63. Sosyal Sermaye Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyondan Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı	202
Tablo 4.64. Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyondan Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığın	203
Tablo 4.65. Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyondan Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı.....	204
Tablo 4.66. Geliştirilen Onuncu Grup Farklılık Hipotezleri ve Ölçüm Sonuç Bilgileri	204

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil: 1.1. Sermaye Kavramının Zamanla Değişen Boyutları	13
Şekil: 1.2. Sosyal Sermayenin Bileşenleri ve Onları Etkileyen Değişkenler	44
Şekil: 1.3. Sosyal Sermayenin Sınıflandırılması	52
Şekil: 1.4. Bağlayıcı, Köprü Kuran ve Birleştirici Sosyal Sermaye Tarafları ve Bağlarının Özellikleri.....	58
Şekil: 2.1. İş Tatminsizliği İle Ortaya Çıkan Davranışlar	79
Şekil: 2.2. İş tatmini ve Tatminsizliği Etkileyen Faktörler ve Çıktıları	81
Şekil: 2.3. İş Basitleştirme Süreci ve Sonuçlar.....	92
Şekil: 2.4. Maslow'un İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi	98
Şekil 2.5. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı.....	102
Şekil: 2.6. Alderfer 'in ERG Teorisi	106
Şekil: 2.7. Beklenti Teorisinin Temel Unsurları	108
Şekil: 2.8. Porter-Lawler'ın Beklenti Teorisi.....	110
Şekil: 3.1. İş Tatmini- Örgütsel Bağlılık- Sosyal Sermaye Döngüsü	121
Şekil: 4.1. İş Tatminine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	161
Şekil: 4.2. Sosyal Sermaye Algısına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	163
Şekil: 4.3 Beşeri Sermaye Algısına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	166
Şekil: 4.4.Tedbir ve Yaptırımlara İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	169

ÖNSÖZ

Başarı, kişinin tek başına elde ettiği bir durum değil, kuşkusuz ardında yer alan gizli kahramanların varlığıyla vuku bulan bir olaydır. Öncelikle akademik hayatın bir üyesi olmama vesile olan, yol gösteren bir hocadan çok, iyi - kötü her anımı paydaşı olan değerli abim Yrd. Doç. Dr. Ömer Faruk DEMİRKOL'a minnettar olduğumu belirtmek isterim. Çalışma boyunca gösterdiği ilgi, sunduğu rehberlik, sağladığı destek için danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Cuma ERCAN'a çok teşekkür ediyorum. Ayrıca sadece doktora süresince değil, hayatımın her anında varlıklarına şükran duyduğum, her duraksamamda daha güçlü ilerlememi sağlayan, kayıtsız şartsız yüce bir sevgi ve gururla desteklerini esirgemeyen babam Abidin ABA, annem Emire ABA ve kardeşlerim Seda ABA ve Eda ABA'ya ayrı ayrı sonsuz teşekkür ederim. Son olarak bu süreçte bir lütuf olarak bana armağan edilen canım oğlum ve kızımın azmimi kamçılaman birer nur olduklarını belirtmeden geçemeyeceğim.

Emel ABA ŞENBAYRAM

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE:	Araştırma Geliştirme
DDA:	Dünya Değerler Anketi
GAP:	Güneydoğu Anadolu Projesi
İ.İ.B.F:	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İ.T.İ.A:	İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi
KOSGEB:	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Destekleme ve Geliştirme İdaresi Başkanlığı
OECD:	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
OSTİM:	Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
TODAİE:	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü,
Akt.:	Aktaran
Bkz.:	Bakınız
Çev.:	Çeviren
A.g.e.:	Adı Geçen Eser
Vd:	ve Diğerleri
S.S:	Sayfa Sayısı

GİRİŞ

Sosyal sermaye, günün koşul ve ihtiyaçlarına göre anlam ve yetkinlik değiştiren, soyut ve göreceli olmaktan çıkıp somut, ölçülebilir ve etkinlik kazanan bir kavramdır. Bir metaforken kavrama dönüşen sosyal sermayenin, şimdilerde disiplinler arası tanımlayıcı ve tamamlayıcı bir olgu olduğu genel kabul görmektedir. “Sosyal” kavramı bireylerin doğası gereği iletişim ve etkileşim vasıtasıyla var olabilme durumunda aktif rol oynarken, “sermaye” kavramı ise ancak söz konusu bu durumun değere dönüştürülebilmesi hususunda ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde küreselleşme, bireyleri dolaylı veya doğrudan etkileyen tüm konumlarda yer almaktadır. Özellikle teknolojideki hızlı değişim, sınırsız olan insan ihtiyaçlarını daha yüksek standartlara taşımaktadır. Ekonomik gelişmelerdeki dinamiklik ve esneklik, yıpratıcı rekabet koşulları, yaşamın birçok alanında var olan alternatifler (mal, marka, iş, işgören, örgüt vb.), eğitim, bilişim ve teknolojik olanaklar, bireyleri, örgütleri hatta ülkeleri daha yoğun bir uğraş içerisine sokmaktadır. Böyle bir durumda, rekabet ortamında artı değer yaratacak her türlü unsur önemlidir.

Ekonominin dinamik yapısı zaman içerisindeki “ ne üretirsem onu satarım” anlayışı yerini “neyi, nasıl üretirsem satabilirim” anlayışına bırakmıştır. Hizmet sektörü başta olmak üzere piyasadaki müşteri memnuniyeti algısı da alternatiflerin türemesi ile değişikliğe uğramıştır. Diğer bir deyişle mevcut rekabet koşulları müşteri sayısının yüksekliğinden ziyade müşteri sadakatinin ön plana çıkmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu durumda güven temelli oluşturulan ilişkilerin finansal getiri sağlayabilecek ortamların yaratılması ve bunun sürdürülebilirliğinin sağlanması da oldukça önemlidir.

Karşılıklı güven esasına dayanan sosyal sermaye, bireylerin veya örgütlerin diğerlerine göre fark yaratmasını sağlarken özellikle ekonomik işleyişi kolaylaştırarak işlem maliyetlerini ciddi oranda düşürmeye yardımcı olmaktadır. Kişi, kurum ve ülkelerarası güvene dayalı ilişkilerin ekonomik bir yansıması olan sosyal sermaye, günümüzde örgütlerin gelişmişlik düzeylerini sadece ekonomik sebeplere bağlı olmadığını göstergesidir. Örgütlerin ekonomik alandaki başarısı sadece sahip olduğu finansal varlık, yetenekler veya sosyal ağlara bağlı değil, aynı zamanda çalışanlarının da beşeri ve sosyal yeteneğine bağlıdır.

Kurulan ilişkileri değere dönüştürülebilme kabiliyeti şeklinde de tanımlanabilen sosyal sermaye, bireylerin ve grupların performansları üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Ekonomik katkılarının yanında toplumsal yaşam kalitesine de olan katkıları sayesinde sosyal sermaye, iş piyasasında bireylerin bilgi beceri ve tecrübelerinin birikimi ile oluşan beşeri sermaye kadar tercih edilmektedir. Bireyler çalıştığı oldukları örgütlere performansları ile katkı sağlarken varlıkları ile de olumlu yönde etkileyebilmektedirler. Özellikle beşeri sermayelerinin yanında sağlıklı iletişim ağlarına sahip olan ve bu ağları değere dönüştürebilme kabiliyetine sahip olan işgörenler, bireysel ve örgütsel getiriye arttıracaktır. Aynı koşullar altında yer alan işgörenler arasında sosyal sermayesi yüksek olan ve bunu işyerinin lehine kullanabilen işgörenler kuşkusuz tercih edilenler arasında yer alacaklardır. Günümüzde beşeri sermayelerinin yanısıra güçlü sosyal sermaye birikimine sahip olan işgörenler, işgücü piyasasında işgörenler arasında tercih edilmeyi bekleyen değil, işi ve/veya iş yerini tercih edebilme fırsatına sahip olan kişilerdir denilebilmektedir.

Önceleri işgücü piyasasına girebilmek kalifiye olmayı gerektirirken şimdilerde sosyal çevre kişiye önemli bir fark yaratmaktadır. Çevresi ile etkin ve verimli ilişkiler kurabilen işgören bireysel ve örgütsel açıdan fırsat ve olanaklara erişme imkânı elde edebilecek, bilgi paylaşımını sağlayabilecek, işlem maliyetini azaltabilecek, kamuoyuna olumlu izlenim bırakabilecek ve bu sayede iş hacmini arttırabilecektir. Sosyal çevresi güçlü olan bireyler buldukları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken, yokluklarıyla da söz konusu yerlerde birtakım kayıplara sebep olabilmektedirler. Bu durum, temelini “güven” olgusunun oluşturduğu bankacılık sektöründe oldukça fazladır.

Müşterileri ile karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kuran ve bunu olumlu yönde kullanabilen banka çalışanı, bir zaman sonra artarak çoğalan bir müşteri portföyüne sahip olacaktır. İş tatminsizliği sebebiyle A bankasında çalışan işgörenin işten ayrılarak B bankasına geçmesi, iletişim halinde olduğu müşterilerinin de transferine neden olabilecektir. Dolayısıyla A bankası hem sosyal sermayesi güçlü işgöreni hem de belli bir müşteri potansiyelini kaybetmiş olacaktır. Günümüzde söz konusu kayıpların ölçümü veya minimize edilebilmesi hususunda kesin bir yargı bulunmamaktadır. Ayrıca firmalar, güçlü sosyal sermayeye sahip işgörenlerin işten ayrılmaları sonucu oluşan risklerin değerlendirilmesi ve bu risklere karşı tedbir almayı gerektiren plan ve stratejilere de sahip değillerdir. Bu bağlamda bu çalışma ile bireysel ve örgütsel açıdan sosyal sermaye algısının tespiti ve sosyal sermayesi güçlü işgören kayıpları ile doğabilecek risklerin etki alanının ve düzeyinin ölçümü amaçlanmıştır.

Dört bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde; sosyal sermaye kavramı geniş kapsamda ele alınmıştır. Kavramın sosyal literatürde var olmaya başlaması ve zaman içerisinde ekonomi başta olmak üzere birçok disiplin içerisinde yer bulma aşamaları anlatılmıştır. Yine kavramın literatürdeki farklı bakış açılarına değinilerek disiplinler arası tamamlayıcı ve destekleyici bir olguya dönüşümü tarihsel süreçte ele alınmış ve konu ile ilgili yapılan çalışmalarla öncü sıfatını kazanmış olan araştırmacıların, konuya ilişkin değerlendirmelerine yer verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde; işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile ilgili kapsamlı açıklama yapılmış, bu konuda oluşturulan model ve teoriler incelenmiştir. İş yerinin performansı ve verimliliğini doğrudan etkileyen iş tatmininin motivasyonel açıdan değerlendirmesi yapılarak motivasyon teorileri ile ilgisi ve etki alanı incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde; sosyal sermayenin motivasyonel yönüne değinilmiş ve işgörenin bireysel ve örgütsel açıdan performansları üzerindeki etki incelenmiştir. Sosyal sermayenin bireysel ve örgütsel açıdan kazanılmış ve kazanılması gereken bir artı değer olduğu bakış açısı ile doğrudan ve dolaylı olarak katkısı incelenmiştir. Ayrıca sosyal sermayenin iş tatmini ve örgüte bağlılığı ile ilgili ilişkisi incelenerek, sosyal sermaye-iş tatmini-örgütsel bağlılık üçlüsü arasındaki neden sonuç ilişkisi ele alınmıştır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde, sosyal sermaye düzeyi yüksek işgören kayıplarının etkisini belirlemeye yönelik bankalar üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırma konusuna ve amacına uygun olarak belirlenen araştırma modeli ortaya konmuş, oluşturulan hipotezlerin uygun örneklerden veri toplanarak ölçülmesi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen analiz sonuçları ile teorik bilgilerin tutarlılığı değerlendirilmiş ve elde edilen bulgulardan hareketle bankaların sosyal sermayeye karşı bakış açıları tespit edilerek, sosyal sermayesi güçlü işgörenlerin işten ayrılmaları durumundaki tutumları belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın beşinci ve son bölümünde ise, bankaların sosyal sermaye düzeyi yüksek işgörenlerin işten ayrılmaları durumunda oları risklere karşı tutumları hakkında değerlendirme yapılmış ve araştırma sonuçlarından elde edilen bulguların ve önerilerin neler olduğu ortaya konulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.SOSYAL SERMAYENİN VAROLUŞ SERÜVENİ, KAVRAMSAL BOYUTU VE ÖLÇÜMÜ

Küreselleşmenin de etkisi ile son yıllarda başta ekonomi olmak üzere dünyada birçok platformda hızlı bir değişim ve gelişim süreci başlamıştır. Söz konusu sürece ayak uydurabilme çabası, doğrudan ve dolaylı olarak tüm kişi, kurum ve ülkeleri kapsamı alanına çekmektedir.

19. yüzyıldan itibaren ekonomi, bilim, teknoloji ve daha birçok alanda hızlı bir değişim ve gelişim süreci başlamıştır. Kişi, kurum ve ülkeler bu süreci en uygun seviyede tamamlamak için yoğun çaba sarf etmektedir. Bu durum aktif iletişimin, nicel ve nitel boyutta bilgi birikiminin ve etkin ve verimli iş potansiyelinin gerekliliğini gözler önüne sermektedir. İletişim ve bilgi teknolojisinde geline son nokta, dünyanın küçük ve tek bir pazara dönüştüğünün kanıtı niteliğindedir. Dolayısıyla bu durum iş hayatında “neyi bildiğin değil, kimi tanıdığın önemli” sözünün neden sıkça kullanıldığını açıklamaktadır. Günümüzde çalışanlar arası diyalog ve ortak paydada buluşabilme imkân ve gayretleri, kurumların performans değerlemesi açısından bu dinamikleri göz ardı etmelerinin mümkün olmadığını göstermektedir.

En yalın haliyle “güvene dayalı karşılıklı ilişkiler” şeklinde açıklanabilecek olan sosyal sermaye için bireylerin aynı platformda yer almaları gerekmektedir. Aynı ortamda inanç ve sadakatle perçinlenen karşılıklı iletişim, bireyleri ortak paydada buluşarak bireysel olarak yapılmasının güç olan işleri el birliği ile yapmaya itmektedir.

Fiziki sermaye kadar önemli hale gelen sosyal sermaye, belirlenen hedef ve amaçlara ulaşmak için seçkin kulüp, dernek, üyelikler, tanıdık siyasi veya bürokratik kişiler, aile ve arkadaşlıklar sosyal veya dini aktiviteler gibi bağlarla var olmaktadır. Dolayısıyla günümüz ekonomik koşulları, teknolojik avantajlar ve sosyo-kültürel gelişmeler ile birlikte düşünüldüğünde, sosyal sermayenin kişi, kurum ve ülkeler için her açılarından rekabet avantajı sağlayacağını söylemek mümkündür.

Alvin Toffler (1980), ikinci dalga sanayi toplumundan üçüncü dalga bilgi toplumuna geçiş yapan ülkelerde üretim kalıplarıyla birlikte üretim faktörlerinin değiştiğini belirtmiştir. Bu durum günümüz koşul ve imkânlarıyla temel üretim faktörlerinden olan fiziki ve mali sermayenin yalnız başına yeterli olmadığını, bilgi toplumunun gereği olan beşeri ve sosyal sermaye ile birlikte ele alınması gerektiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla günümüz ekonomik ve politik sisteminde, benzer koşullara sahip olmalarına rağmen kıtalar, ülkeler, bölgeler, kentler, kurumlar ve hatta bireyler arasındaki gelişmişlik düzeyi farkı, ekonomik büyümenin ekonomik kalkınma olmadığını kanıtlamaktadır. Sosyal sermaye; en az iki taraf arasında kurulabilen güvene dayalı, yatay (aynı toplum kesimleri arası) ve dikey (yönetenle yönetilen, farklı toplum kesimleri arası) karakterli ilişkilerin yoğunluğudur. ¹Yani sosyal sermaye; ilgili toplumdaki ekonomik, sosyal ve siyasi alandaki başarı ve istikrarla yakından ilişkilidir. Bu nedenle insana ve sosyal değerlerin gelişimine yatırım yapmak, küresel rekabette başarılı olmayı kolaylaştırmaktadır.²

1.1.TARİHİ SÜREÇTE SOSYAL SERMAYE KAVRAMI

Son yıllarda oldukça yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanan sosyal sermaye kavramı için söylenebilecek ilk şey, toplumda maddi varlıklar dışında kalan ne varsa onların hepsi olduğudur. Sosyal sermaye, ekonomik ve toplumsal kalkınma, aile ve gençlik sorunları, eğitim ve eğitimde etkinlik, topluluk yaşamı, çalışma hayatı ve örgütlenme, demokrasi ve yönetim, kolektif eylemler, toplumsallık, ahlaki değerler gibi manevi varlıklar alanı gibi sınırsız bir araştırma alanına sahiptir. Kavramın kapsamındaki bu genişliğe, nasıl tanımlanacağına ilişkin belirsizlikler eşlik etmektedir.

¹ Mehmet Karagül. (2012). *Sosyal Sermaye (Kapitalizmin Kör Noktası)*, Nobel Yayınları, s:93

²Mehmet Karagül ve Süleyman Dündar. (2006). *Sosyal Sermaye Ve Belirleyicileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma*, Akdeniz LLB.F. Dergisi (12),ss. 61-78, s.64

Kavram bazen, kökene dayalı cemaat bağlarına, bazen bu ağların dışında çeşitli gönüllü kuruluşlara üyelik gibi örgütlü toplumsal katılımı temsil eden ilişkilere, bazen de formel kurum ve kuralların işleyiş ve etkinliğine işaret etmek için kullanılmaktadır.³Aslına bakıldığında son derece açık bir kavram olan sosyal sermayenin ihtiva ettiği anlam, “ilişkiler önemlidir” şeklinde özetlenebilir. İnsan sosyal bir varlık olarak yaratılmış olmasının bir gereği olarak diğer bireylerle ilişki kurmakta ve bunun sonucunda tek başına başaramayacağı birçok işi, işbirliği yaparak başarabilmektedir. Bu işbirliğini sağlayan temel unsur ise, insanları birbirine bağlayan bir dizi iletişim ağı sayesinde ortak değerlerin bireyler arasında paylaşılmasıdır.

Bu iletişim ağları bir kaynak oluşturmaları sebebiyle, bir nevi sermaye oluşumu gibi görülebilir. Diğer bir ifadeyle, ne kadar çok insan tanıyor ve onlarla ne kadar ortak bir hayat görüşü paylaşıyorsak, sosyal sermaye açısından o kadar zenginiz demektir.⁴

Sosyal sermaye, örgütlerin ilişkiler yoluyla bilgi kaynaklarına nasıl eriştiklerini açıklayan bir teoridir. Sosyal sermaye, birey ya da sosyal birim tarafından sahiplenilen, sosyal aktörlerin karşılıklı çıkarlarını koruyan ve aralarındaki ilişkiler ağından türetilen mevcut ve potansiyel kaynakların toplamı olarak tanımlanmaktadır. Sosyal sermaye bireyler arasındaki ilişkilerden doğar. Bu nedenle sosyal sermaye, bireyler arasındaki ilişkilerde ve onların toplulukla olan bağlantılarında gömülüdür.⁵

1.1.1. Sermaye Kavramının Genel Çerçevesi ve Evrimi

Sosyal sermaye kavramının popülaritesi otuz yıllık bir geçmişe sahip olmasına rağmen kavramsal olarak varoluşu çok daha eski zamanlara dayanmaktadır. Şimdilerde ekonomik zeminde önemli bir yer bulan sosyal sermaye kavramının asıl doğuş süreci sosyoloji bilimi ile başlamıştır.

³ Aynur Özügürlü. (2006). *Sosyal Sermaye: Kamunun Trajedisi ya da Emegın Sömürgeleştirilmesinde Yeni Bir Eşik*, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 12:190, s. 190

⁴Zafer Yıldız ve Hüseyin Topuz. (2011). Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma İlişkisi Açısından Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 61(2):204

⁵ Özlem Yaşar Uğurlu. (2016). Sosyal Sermaye ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Etkisi: Sigortacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1):149

İlk olarak 1990'lı yıllardaki çalışmalarda sıkça kullanılmaya başlanan bu kavramı Adam Smith, Karl Marx, Durkheim, Max Weber gibi teorisyenlerin ekonomik ve sosyal sorunların çözümü hususundaki çalışmalarında görmek mümkündür. Aslında bir ekonomi terimi olan “sermaye”nin sosyal bir terimle bir araya gelerek yeni bir kavramı oluşturması, tek seferlik fikre veya uygulamaya dayanmamaktadır. Zaman içerisinde ekonomik ve sosyal alandaki gelişmeler, sermaye kavramını ve onu oluşturan bileşenlerinde değişikliğe yol açarken, sosyal sermaye kavramı ve bileşenlerinin de şekillenmesine olanak sağlamıştır. Field sermaye kavramının tarihi süreçteki değişim ve gelişimini şöyle ifade etmektedir:⁶

“Sermaye” terimi gelecekte karlı bir yatırım umuduyla yatırım yapılabilecek birikmiş bir miktar para anlamına gelir. Bundan sonra, ekonomik faaliyetlerin verimliliğini arttırmada makinelerin ve yapıların rollerini tanımlamak için ortaya atılan “fiziki sermaye” kavramı gelmektedir. Ancak 1960’larda sermaye fikri insanları ve onların kapasitelerini kapsayacak şekilde kullanılmaya başlandı. Theodore Schultz (1961) ve sonra Becker (1964) tarafından geliştirilen insani sermayenin arkasındaki kavram, ekonomistlere işçilerin vasıflarını ölçmek için yardım sağlayan bir araçtı. Schultz ve Becker için emek, üretimin herhangi bir diğer faktörü gibiydi. Az ya da çok olabilirdi, fakat eğitim ve sağlık gibi dikkatli yatırımlar sonucu, daha verimli olmaya başlamıştı. Şimdiye kadar, çeşitli sermayeler katı anlamda ekonomik göstergelerle düşünülürdü; faydası ölçülebilir, değeri arttırılabilir ve karşılaştırılabilirdi, girdiler ve çıktılar arasındaki ilişki doğrudandı ve değerdeki herhangi bir değişim ortak para ile açıklanabilirdi. Toplumsal ilişkiler, kolayca basit bir takım ortak paydalara indirgenemezler ve bu konuda ekonomi disiplini dışında sosyal düşünürler, siyaset bilimciler, eğitimciler ve tarihçiler arasında birçok tartışma yaşandı. Bu metafor neden ve nasıl bu şekilde bir sosyal bilim kavramına dönüştü?”

⁶ John Field. (2008). *Sosyal Sermaye, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları*, Çev. Bahar Bilgen ve Bayram Şen, s. 16-17

Tablo 1.1. Sermaye kavramının ve bileşenlerinin evrimi (Storberg, 2002: 481-482)

İsim	Dönem	Sermaye Bileşenleri	Sermaye Yönetimi Konuları	Yorum
Adam Smith	Endüstriyel ekonomi öncesi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) 	Ulusal ekonomik refahı sağlama	Görev dağılımı, iş sürecine olumsuz etki edebilir. Büyük ekonomi teorisi
J. S. Mill	Endüstriyel ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) 	Siyasetin ve ekonominin kesişim noktası: sermaye yönetiminde hükümetin rolü	Devlet ve ekonomi arasındaki ilişkiyle ilgilenen, topluma bütüncül bir açıdan bakan ilk politik ekonomik teori
Karl Marx	Endüstriyel ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Artı değer 	Üretim araçlarına sahip olmanın etkileri; sermaye dağılımındaki eşitsizlik	Sınıf temelli toplum yaratmada kapitalizmin etkisi ile politik ekonomik teori

Tablo 1.1. Sermaye kavramının ve bileşenlerinin evrimi (Devam)

T. W. Schultz, GaryBecker	Bilgi ekonomisi öncesi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Beşeri sermaye (eğitim) 	Firma ve bireylerin eğitim ve öğretim harcamalarına ilişkin davranışlarını öngörme ve açıklama	Eğitim, kar ve kazanç arasındaki bağlantıları açıklamakla ilgilidir. orta ve uygulamalı ekonomik teori
Kaplan ve Norton	Bilgi ekonomisi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Beşeri sermaye (eğitim, öğretim, uzmanlık, süreç) 	Doğru yatırım kararı alabilmek için işletme organizasyonlarına doğru değer biçecek yönetim aracı sağlama	Örgüt liderlerine maddi olmayan duran varlıklar hakkında metodoloji sunma. Bir teori değil yönetim aracı
Edvinsson ve Malone	Bilgi ekonomisi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Beşeri sermaye • Entelektüel sermaye 	Bir işletmenin gelecek değerini doğru tahmin edebilmek için kurumsal bilgi, müşteri ve çalışan memnuniyeti, yenilikleri ve ticari markaları hesaplayan yönetim aracı	Bir şirketin gelecekteki değeriyle, fikri sermayenin unsurlarını gelecek finansal çıktılara ve değerlemelere nasıl dahil edeceği ile ilgili
Fitz ve Enz	Bilgi ekonomisi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Beşeri sermaye • Entelektüel kapasite 	Entelektüel mülkiyet, süreç ve kültür, ilişkisel sermaye ve beşeri sermayeyi içeren kapasiteyi açıklayan yönetim aracı	Örgütsel, ilişkisel ve insan verilerinin birbirleri ile nasıl ilişkili olduğunu anlama ve ölçmeyle ilgili. Bir teori değil yönetim aracı
Lin	Bilgi ekonomisi	<ul style="list-style-type: none"> • Toprak • İş gücü • Sermaye (para) • Neo sermaye (entellektüel, beşeri, kültürel, sosyal) 	Sosyolojinin ve ekonominin kesişim noktası	Sosyal ilişkilerdeki farklı düzey ve çeşitlerdeki kaynakları anlama, öngörme ve açıklama ile ilgili orta düzey teori

Yukardaki Tablo 1.1. Field (2008)'in da ifade ettiği gibi sermaye metaforunun nasıl ve ne şekilde sosyal bir kavrama dönüştüğünü, öncülerini ile birlikte adım adım açıklamaktadır. Sermaye kavramının içeriğindeki değişiklik, zaman içerisinde meydana gelen gelişmeler ve ihtiyaçlardan kaynaklanmaktadır. Bu durum literatüre yeni kavramların eklenmesini sağlarken sermaye kavramının farklı bakış açılarıyla çeşitlenmesini de sağlamıştır. Her geçen gün zenginleşen sermaye türleri sahip oldukları bakış açıları sebebiyle birbirinden farklı görüsel de günümüzde küreselliğın ve bilgi akışındaki hız nedeniyle aslında birbirini destekleyen ve tamamlayan nitelik taşımaktadır.

1.1.2. Sermaye Türleri ve Sosyal Sermaye İle İlişkisi

İktisadi bir geçmişe sahip olan sermaye kavramı hala bazı az gelişmiş ülkelerde ekonomik anlamda her şeyin tek sebebi ve sonucu olarak görülmektedir. Sermayenin sadece para ve paranın satın alabildiği her türlü kıymetli varlık olarak algılandığı toplumlarda refah düzeyini tam olarak sağlanamaması, eşit temel koşullara sahip gelişmiş ve az gelişmiş toplumlar arasındaki farkı ortaya koyan unsurlardan en önemlisi sayılmaktadır. Toplumun, bilim çevrelerinin ve kamu otoritelerinin çalışma alanını yoğun bir şekilde işgal eden sermaye kavramı, çağın getirdiği yenilik ve ihtiyaçlara göre yeniden ele alınmış ve şekillenmiştir.

İktisadi temeli oluşturan üretim ve tüketim insani davranışların bir yansıması olduğundan, insan davranışlarını etkileyen her türlü maddi ve manevi unsurun aynı zamanda ekonomik hayatını da etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu nedenle beşerin üretken davranışlarını etkinleştiren her türlü değeri sermaye olarak değerlendirmek çok daha anlamlı olacaktır.⁷ Sermaye, fiziki sermaye, doğa sermayesi, beşeri sermaye, bilgi sermayesi, finansal sermaye, psikolojik sermaye, kültürel sermaye, zaman sermayesi, entelektüel sermaye, manevi sermaye gibi birçok türde konu olmaktadır. Çalışmada konu bütünlüğünün bozulmaması için sermaye türlerinin bir kısmına kısaca yer verilirken, Tablo 1.1.'de tüm özellikleriyle izahı yapılan sermayenin, farklılaşan görünümleri ile ilgili ayrıntılı bilgi verilmeyecek, sosyal sermaye ile yakından ilişkili olan sermaye türleri ve sosyal sermaye ile kesişen noktalarına değinilecektir.

⁷ Karagül (2012). a.g.e., s. 63

1.1.2.1. Finansal sermaye – sosyal sermaye ilişkisi

Finansal sermaye bireylerin, ticari beklentileri gerçekleştirmek veya bir çıkar elde edebilmek için finansal varlıklardaki değişimleri kullanarak sağlayabildikleri kaynaklardır. Diğer bir deyişle finansal sermayeyi, geçmiş döneme ait üretimin sonucu ortaya çıkan artı değer niteliğindeki ve ona eşdeğer kıymetli varlıkların oluşturduğu birikmiş ekonomik değerler şeklinde tanımlamak mümkündür.⁸

Bireyler arasındaki bilgi paylaşımını, güven, iyi niyet ve işbirliği ile yaratılmasını sağlayan sosyal sermaye, ekonomik gelişim ve finansal sermayenin etkin kullanımı için önemlidir. Sosyal sermayenin yarattığı güven, üretimi kolaylaştırmaktadır. Daha genel bir ifade ile sosyal sermayenin üretimde önemli rol oynamasının nedeni işlem maliyetlerini azaltması ve bu şekilde ekonomik faaliyetleri kolaylaştırmasıdır.⁹ Fukuyama'nın da ifade ettiği gibi, işlem maliyetleri, örgütlere veya kültürlere sosyal sermayenin yokluğunda eklenen maliyetlerdir.¹⁰ Dolayısıyla taraflar arasındaki güven düzeyi faaliyetlerin istikrarını sağlarken karşılıklı prosedür, denetleme, zaman, alternatif, ihtiyat gibi faktörleri daha önemsiz hale getirmektedir. Bu çerçevede karşılıklı güvene dayalı olarak gerçekleşen ticari ilişkiler bireylerin kendileri dışındaki olası risklere yönlendirecek ve verimliliği arttıracaktır.

1.1.2.2. Fiziki sermaye – sosyal sermaye ilişkisi

Fiziki sermaye bir ülkenin sahip olduğu üretimde kullanabilecek nitelikteki makine teçhizat, her türlü araç ve binalar ile alt yapı imkânlarından oluşan ekonomik varlıkları ifade etmektedir.¹¹ Diğer bir deyişle fiziki sermaye, bireyin gelecekte gelir elde edebilmek için üretimde kullanılan meteryal kaynakları veya yapmış oldukları stoklar şeklinde açıklanmaktadır.¹²

⁸ Karagül (2012). a.g.e., s. 25

⁹ Gaute Torsuik. (2002). *Social Capital And Economic Development*, Rationality And Society, 12(4): 451-477, s. 453

¹⁰ Vinceton Hazleton ve William Kennan. (2000). *Social Capital: Reconceptualizing The Bottom Line*, Corporate Communications, 5(2):81-88.

¹¹ Karagül. (2012). a.g.e., s. 26

¹² Elinor Ostrom. Social capital: a fad or a fundamental concept?, (07.02.2017), s. 174 <http://cse1.eng.ohiostate.edu/productions/intel/research/trust/Social%20Capital%20fad%20or%20concept.pdf>

Sosyal sermaye fiziki sermayenin sahip olduğu birçok özelliği içerisinde barındırmaktadır. Zira ortak özelliklerin çok oluşu, sosyal sermayenin de sermaye olarak nitelenmesine yardımcı olmuştur denilebilmektedir. Fiziki sermayenin girdi-çıktı, ikame, esneklik, kontrol edilebilirlik, bozulma-değişme, muhafaza şekli, güvenilirlik gibi özellikleri sosyal sermaye için de geçerli olmakta ve bunlardan en az birinin eksikliğinde sermaye düzeyinde düşüşler görülebilmektedir.

1.1.2.3. Beşeri sermaye – sosyal sermaye ilişkisi

Ekonomide ve ekonomik büyümede rol oynayan temel faktörlerden biri olan beşeri sermaye, “üretken sermaye” olarak adlandırılırken, bireylerin işgücü piyasasında üretkenliğini sağlayacak bilgi, beceri ve yetenekler toplamıdır şeklinde tanımlanabilmektedir.

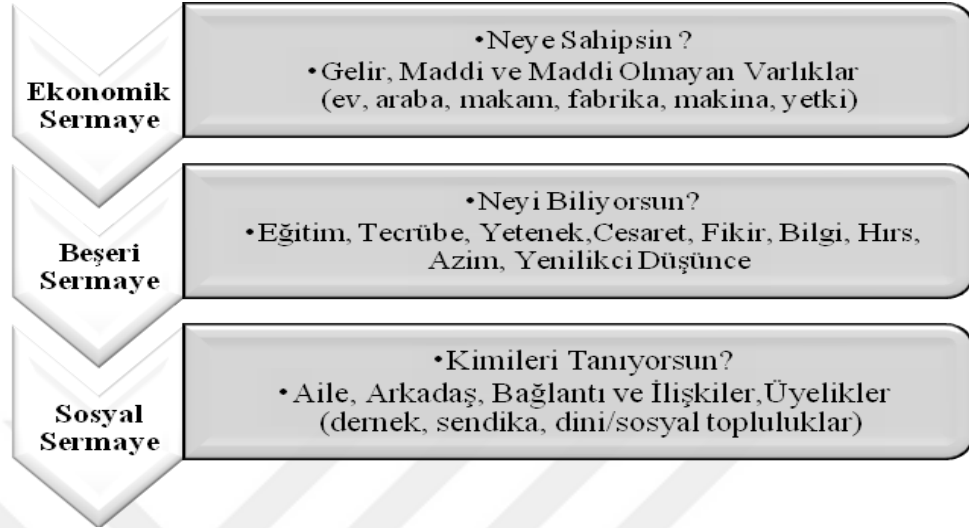
Beşeri sermaye teorisi, bilgi, tecrübe ve niteliklerini arttırmak amacıyla yaptıkları yatırım ile kazançları arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere geliştirilmiştir. Beşeri sermaye yatırımları; eğitim beslenme ve sağlık başta olmak üzere, işgücünün verimliliğini etkileyen faaliyetler için yapılan harcamalardan oluşmaktadır.¹³ Bu çerçevede, bir toplumda beşeri sermaye yatırımları mikro ve makro düzeyde gerçekleşmektedir. Mikro düzeyde beşeri sermaye yatırımları, bireylerin kendilerine yaptıkları eğitim, insanın çalışma ve yaşam gücünü etkileyen sağlık hizmetleri ve daha iyi iş olanakları sağlayan göçlerdir. Makro düzeyde beşeri sermaye yatırımları ise kamu ve özel sektör tarafından genellikle alt yapı, yarı kamusal mal ve hizmetlere yönelik harcamaları içermektedir.¹⁴

Sosyal sermayeden etkin bir biçimde faydalanabilmek için öncelikle, beşeri sermayeye ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışan kişinin bilgi ve beceri düzeyi olarak değerlendirilen beşeri sermaye ile sosyal sermaye birbirini tamamlayıcı iki farklı değerdir. Çünkü sosyal sermayenin olmadığı ve buna bağlı olarak sosyal sorumluluğun gelişmediği bir toplumda beşeri sermaye, toplumsal çıkarlar lehine değil, bireysel menfaat veya toplum aleyhine kullanılabilir.

¹³ Şadan Çalışkan ve Oytun Meriç. (2011). Sosyal Ve Beşeri Sermayenin Bireysel Ekonomik Getirisi Üzerine Uygulamalı Bir Analiz, *Eskişehir İli Örneği, Paradoks Ekonomi, Sosyoloji Ve Politika Dergisi*, 2011, 7(02):07-26, s. 14

¹⁴ D. W. Hornbeck ve L. M. Salamon (1991), *Human Capital And America's Future: An Economic Strategy For The '90s'*, The John Hopkins University Pres, London, S. 8

Bu nedenle beşeri sermayenin etkinlik koşulları ile sosyal sermayenin etkinlik şartlarının çok iyi analiz edilmesi gerekmektedir.¹⁵



Şekil: 1.1. Sermaye kavramının zamanla değişen boyutları

1.1.2.4. Kültürel sermaye- sosyal sermaye ilişkisi

Kültürel sermayenin literatüre girişi, Bourdieu'nin geliştirdiği sermaye tipolojisi (ekonomik, sosyal ve kültürel) ile olmuş ve kültürel sermayeyi, nesiller boyu aktarılabilen bilgi, yetenek ve beceri olarak tanımamıştır. Bourdie bireylerin sahip oldukları kültürel sermayelerinin, ekonomik sermayelerini yansıtmada hususunda yeterli olmadığını vurgularken ekonomik, kültürel ve sosyal sermayenin birbirinin yerine kullanılamayacağını ancak bir arada kullanılması durumunda yeni sermaye birikimlerinin sağlanabileceğini ifade etmiştir.¹⁶

Bourdieu'ya göre, kültürel sermaye üç biçimde şekillenmektedir. Birincisi; *somutlaşmış biçim*; zihin ve bedenin uzun süreli şekillenmesini ifade eden bir durumdur. İkincisi; *nesnel biçim*; resimler, kitaplar, sözlükler, araçlar, makineler, vb. gibi kültürel ürünleri ifade eden durumdur.

¹⁵Mehmet Karagül(2003) Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyümeyle İlişkisi ve Etkin Kullanımı, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*,(5): 79-90, s. 84

¹⁶ Field.(2008), a.g.e., S. 19

Üçüncüsü ise; *kurumsallaşmış biçim*; eğitimsel niteliklerin söz konusu olduğu durumlarda görüleceği üzere, garanti etmek istenen kültürel sermayeye tamamen özgün nitelikler kazandırılmasından farklı olarak yerine getirilmesi gereken bir tür itiraz şeklinde ifade edilen bir durumdur.¹⁷

Bourdieu'ya göre, bireyin yetişkin yaşamında da bir taraftan öğrenmeler devam ederken diğer taraftan akıllı bir varlık olarak rasyonel düşünme yetisine de sahip olduğu için kendisine göre neyin doğru neyin yanlış olduğunu ayırt etme becerisini gösterir. Birey, içinde bulunduğu sosyal sınıfın özellikleri çerçevesinde (gelir, meslek, yaşam tarzı ve tüketim alışkanlıkları) sosyalleşmeye başlar. Bu bağlamında sınıf, yalnızca ekonomik faktöre dayalı yaşam koşulları durumu değildir. Sınıf, aynı zamanda duruşumuzda, yürüme, konuşma, yeme, içme ve gülme biçimlerimizde bulunabilir.

Diğer bir ifade ile bedenimizi kullandığımız her biçim ve yolda bulunabilir. Tavırlarımız, konuşmalarımız ve beğenilerimiz daha doğduğumuz günden itibaren bedenlerimize yerleşmeye başlar. Bu bağlamda sosyalizasyon sürecinde sınıfa ilişkin tüm öğrenmelerimiz bizim kültürel sermayemizi oluşturur. Örneğin, yoksul kesimler için yemek yemenin işlevi hayatta kalmak iken, üst sınıflar için bu durum birer törene dönüşebilir. Sofranın düzenlenişi, tabaktaki hayatta kalmayı sağlayacak olan enerji miktarından çok daha önemlidir. Öte yandan sınıf kavramının incelenmesinde eğitimin önemli bir yeri vardır.

Çünkü eğitim de başlı başına bir sosyalizasyondur. Bu nedenle alınan eğitim, bireyin bakış açısını ve düşünüş biçimini de belirler. Alt sınıflardan üst sınıflara doğru gidildikçe daha soyut düşünmeyi sağlar.¹⁸

Bu çerçevede bireyin sahip olduğu kültürel sermayesi, kendi yaşam kalitesini algılamasında etkilidir. Çünkü yaşam kalitesi bireyin amacı ile bu amacın gerçekleştirilmesini arasındaki örtüşmenin bireyde sağladığı memnuniyet düzeyidir. Bu nedenle yaşam kalitesi öznel ve nesnel değerlendirmeleri içerir. Öznel değerlendirmeler bireyin subjektif kanaatlerini oluştururken nesnel değerlendirmeler ölçülebilir değişkenlere göndermede bulunur.¹⁹

¹⁷Pierre Bourdieu. (1986). *The Forms Of Capital*, Handbook Of Theory And Research For The Sociology Of Education, Pp. 241–58, P. 17

¹⁸ Aylin Güngör Baran.(2008). Yaşlılıkta Sosyalizasyon ve Yaşam Kalitesi, *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, (2):86-97, s.88

¹⁹ Baran.(2008). a.g.e., s.86

1.1.2.5. Entelektüel sermaye – sosyal sermaye ilişkisi

Bilgi çağının yaşandığı günümüzde fiziksel varlıklar ve geçmişi yansıtan sermaye birikimleri yerini maddi olmayan varlıklara ve gelecekteki sürdürülebilir kazançların bütünü olan potansiyel enerji düzeyini yansıtan sermaye birikimlerine bırakmıştır. Bu durum sermaye kavramını çevreleyen kalın çizgilerin silinip resmin bütününe gösteren ve içerisine fiziki sermayenin haricinde sermaye başlığı altında toplanabilecek tüm değerlerin yer aldığı bir resmi ortaya atmıştır. Bu doğrultuda entelektüel sermayeyi kişi, kurum veya ülkelere artı değer kazandıran ve geleceğe yönelik istikrarlı bir üstünlük kazandıran değerler bütünüdür şeklinde tanımlamak mümkündür.

Thomas Stewart, entelektüel sermayeyi değer yaratmada kullanılacak bilgi, entelektüel mülkiyet ve deneyim gibi her türlü entelektüel materyal olarak tanımlamaktadır. Stewart'a göre; entelektüel sermaye zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilecek entelektüel malzemedir, yani bilgi, entelektüel mülkiyet ve deneyimdir. Stewart, entelektüel sermayenin işletmedeki çalışanlar tarafından bilinen ve işletmeye rekabet üstünlüğü sağlayan her türlü faktörün toplamından oluştuğunu ve patent, telif hakları, know-how gibi unsurların ötesinde pek çok şeyi kapsadığını ifade etmiştir.

Klein ve Prusak ise, entelektüel sermayeyi, daha yüksek değerlere sahip varlıkları yaratmada onları şekillendirecek, ele geçirecek ve harekete geçirecek entelektüel materyaldir şeklinde tanımlamıştır. Klein ve Prusak'ın tanımında önemli olan bir unsur entelektüel malzeme ile sermaye arasında ayırım yapılmasıdır. Kayıt altına alınmamış bir fikir ya da unsur evrak dosyaları altında kalmış bir rapor, iş arkadaşları ile yapılan informal bir beyin fırtınası, ulaşılamayan bir satış temsilcisinin öğrendiği acil haber entelektüel malzemedir, ancak entelektüel sermaye değildir.²⁰ Literatürde geniş bakış açılarına sahip olan entelektüel sermaye, insan sermayesi, ilişkisel sermaye ve yapısal sermaye olmak üzere üç temel unsurdan oluşmaktadır.

²⁰Halil Pehlivan. Entelektüel Sermaye, (10.02.2017).
<http://halilpehlivan.com/dokumanlar/Entellekt%FCel%20sermaye%20.pdf>

İnsan sermayesi; kurum ve kuruluşların “kollektif yeteneği” şeklinde de adlandırılmaktadır. Entelektüel sermayenin en önemli bileşenini oluşturan insan sermayesi de başlı başına bir olgu olmakta ve eğitim, mesleki yeterlilik, yetenek, bilgi, tecrübe, motivasyon gibi bir takım bileşenlerden meydana gelmektedir.

Yapısal sermaye; insan sermayesinin entelektüel sermayeye dönüşmesi sürecinin ve devamlılığının temelini oluşturmaktadır. Yani yapısal sermaye, işletmenin ürününü üretip dağıtmasını sağlayan stratejisinin, yapısının, sistemlerinin ve süreçlerinin bir toplamı olarak kabul edilmektedir. Yapısal sermaye, işletme çalışanlarının işgörmeleri için temel teşkil eden destekleyici bir üst yapıdır.²¹

Mesai sonrasında kurumu terk etmeyen tek sermaye olarak ifade edilen yapısal sermayeyi iki temel dayanağı bulunmaktadır. Bunların bir kısmı patentler ve telif haklarıyla güvence altına alınabilecek olan teknolojiler, buluşlar, veriler iken, diğer kısmı strateji, kültür, yapı ve sistemler, örgütsel rutin ve prosedürlere oluşmaktadır. Yapısal sermaye işletmeye değerler toplamı olmakla birlikte paylaşılabılır ve yeniden üretilebilir bileşenlerden oluşmaktadır.²²

İlişkisel sermaye; İşletmelerin ticari faaliyetlerini sürdürdükleri yakın çevreleriyle olan müşteri ilişkileri, satıcı ilişkileri, yatırımcı ilişkileri gibi ilişkilerden kaynaklanan değerleri ifade etmektedir. Entelektüel sermayenin son unsurunu oluşturan ve müşteri sermayesi olarak da ifade edilen bu sermaye işletmeler için bir değer olarak görülmektedir. Günümüz rekabet koşulları işletmelerin müşterilere olan bakış açılarında da değişikliğe yok açmıştır.

Tekelciliğin yaygın olduğu zamanlarda “ne üretirsem satarım” anlayışı yeri, alternatiflerin çok olması sebebiyle neyi, nasıl üretirsem daha uzun süre satabilirim” anlayışına bırakmıştır. Atalarımızın “müşteri velinimetimizdir” anlayışı bugün herkesçe kabul edilmiş bir gerçek halini almıştır. Entelektüel sermayeyi oluşturan insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye unsurlarını meydana getiren birçok faktör bulunmaktadır. Bunların bir kısmını Tablo 1.2.’de görüldüğü gibi örneklendirmek mümkün.

²¹ Murat Ertuğrul. (2000). *Entelektüel Sermayenin İşletme Değeri Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, s. 58

²² Sami Karacan.(2014). Entelektüel Sermaye Ve Yönetimi, (10.02.2017) <http://samikaracan.com/wp-content/uploads/2014/12/%E2%80%9CEntelekt%C3%BCel-Sermaye-veY%C3%B6netimi%E2%80%9D-Sami-Karacan-Mali-%C3%87%C3%B6z%C3%BCm-Dergisi-69-2004.pdf>

Tablo 1.2. Entelektüel sermayenin unsurlarına ilişkin örnekler (Önce, 1999: 29)

İnsan Sermayesi	İlişkisel Sermaye
<ul style="list-style-type: none"> - Know How - Eğitim - Mesleki Yeterlik - Mesleki Bilgi - Meslekle İlgili Takdir Edilen Değerler - Psikolojik Olarak Takdir Edilen Değerler - Girişimcilik Coşkusu, Mucitlik - Kabullenici ve Reddedici Yetenekler - Değişimcilik 	<ul style="list-style-type: none"> - Markalar - Müşteriler - Müşteri Bağlılığı - Dağılım Kanalları - İşle İlgili İşbirliği - Lisans Anlaşmaları - İstene Nitelikteki Sözleşmeler - Franchising Anlaşmaları
Yapısal Sermaye	
Entelektüel Mülkiyete İlişkin	Altyapıya İlişkin
<ul style="list-style-type: none"> - Patentler - Telif Hakları - Dizayn Hakları - Ticari Sırlar - Ticari Amblemler - Hizmetle İlgili Amblemler 	<ul style="list-style-type: none"> - Yönetim Felsefesi - Örgüt Kültürü - Yönetim Süreçleri - Bilgi Sistemleri - Ağ Sistemleri - Finansal İlişkiler

1.1.3. Öncü İsimlere Göre Sosyal Sermaye Kavramı

Toplumların ekonomik ve siyasal alandaki faaliyetlerinin sosyal çevre olgusu zemininde şekillendiren sosyal sermayenin, kavramsal olarak tek bir ifadesinin yapılması mümkün değildir. Geniş bir çalışma alanına sahip olan bu kavram yıllar boyunca birçok çalışmada farklı açılardan tekrar tekrar tanımlanmaya ve ölçülmeye çalışılmıştır. Bu durum sosyal sermaye kavramının tanımlanmasında belirsizliğe yol açarken zengin bir altyapıya kavuşmasını sağlamıştır. Sosyal sermaye kavramını sosyal teoriye kazandıran öncü isimlerin kavramla ilgili çalışmalarını incelemeden önce kavram ile ilgili yapılmış olan bazı çalışmalara değinmek, kavramın disiplinler arası uyum ve öneminin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

Sosyal sermaye kavramının gelişimine önemli katkılar sağlayan isimlerden biri Marx'dır. Marx, sermaye kavramının nasıl oluştuğunu, üretildiğini ve mübadele edilebilir olduğunu geniş ölçüde teorileştirmiştir. Marx çalışmalarında üretim araçları ve güç dengesizlikleri gibi ekonomi konularına odaklansa da aslında sosyal sermaye kavramının anlaşılabilmesi hususunda, sermayenin el değiştirmesinin toplumun politik ve sosyal yapısında meydana gelen değişimler dikkatini çekmiştir.

Sosyal sermaye kavramının anlaşılabilmesi hususunda yapılan çalışmalardan bir diğeri ise Georg Simmel'e aittir. Simmel, çalışmasında sosyal sermayenin idraki ile bağlantılı olarak bireyler ve gruplar arasındaki etkileşime ve bu etkileşimin dayandığı normlara odaklanmaktadır. Simmel, insanların eylemlerinin grup içerisindeki normlarla ilişkilendirilerek açıklanabileceğini ve anlaşılabilmesini savunmaktadır. Ayrıca bu normlarsa diğerleriyle etkileşimle içselleştirilebileceğini savunmaktadır.²³ 20. yüzyılın ilk çeyreğine kadar sadece anlamsal ve dolaylı olarak var olan sosyal sermaye, sonraki çalışmalarda doğrudan başlı başına bir kavram ve olgu olarak ele alınmaya çalışılmıştır. “Sosyal sermaye” kavramının bilinen ilk kullanımı Lyda Judsen Hanifan'a aittir. Amerikalı reformist, eğitimci Hanifan, 1916 yılında yaptığı “The Rural School Community Center” adlı çalışmasında, sermayenin ekonomik boyutu dışında kalan fakat ona katkı yapan, toplumsal bütünlüğü oluşturan bireyler ve aileler arasında, insanların günlük yaşamlarıyla ilgili, iyi niyet, arkadaşlık, sempati ve sosyal bir takım münasebetlerin varlığına dikkat çekmek için sosyal sermaye kavramını geliştirmiştir.

Sosyal sermaye ile ilgili yapılan sayısız çalışma bulunmasına rağmen özellikle Pierre Bourdieu, James Coleman ve Robert Putnam'ın son derece etkili çalışmaları olmuştur. Söz konusu bu çalışmalar sosyal sermaye ile doğrudan veya dolaylı olarak ilgilenen çalışmaların bir kısmını aydınlatırken bir kısmına ise yol gösterici olma niteliğindedir. Bob Edwards ve Michael Foley (1999) “It Is Time to Disinvest in Social Capital” adlı çalışmasında bu üç yazarı, sosyal sermaye literatürünün görece olarak birbirinden farklı üç kolu olarak tanımlamışlardır.

Sosyal sermaye açıklama ve tanımların yaygın özellikleri hakkında üç bakış açısı söz konusu olmaktadır²⁴;

- Yapılan tanımlamaların tümü iktisadi, sosyal ve siyasi alanları birleştirmek suretiyle, toplumsal ilişkilerin iktisadi sonuçları etkilediği fikrini savunmaktadır.
- Kalkınma sonuçları için gerekli potansiyeli oluşturduğu fikrini savunurken, öte yandan olumsuz etkiler üzerinde durulmaktadır.

²³Melinda Rea- Holloway. (2008). *What's The Matter With Social Capital? An Inductive Examination*, A Dissertation in Community Philosophy Presented to the Faculty of the University of Missouri-Kansas City in Partial Fulfillment of The Requirements for, The Degree Doctor of Philosophy, s. 8

²⁴ KOSGEB. (2005), *Ekonomik Kalkınmada sosyal Sermayenin Rolü*, Ekonomik ve Stratejik Araştırmalar Merkez Müdürlüğü, s. 6

- Ekonomi kurumları arasındaki ilişkilerle, hukuki ve hukuki olmayan organizasyonların iktisadi kalkınmanın verimliliğini yükseltmede nasıl etkili olacağını incelemektedir.

1.1.3.1. Pierre Bourdieu' ye göre sosyal sermaye

Sosyal sermaye kavramının sosyolojik zeminde analizinin yapıldığı ilk çalışma Pierre Bourdieu'ye aittir. Sosyal sermaye kavramını başka kavramlar aracılığı ile anlatan yazar, sosyal sermayenin metaforluktan kavrama geçiş sürecinde önemli rol oynamıştır. Bourdieu her ne kadar kavramı doğrudan tanımlamasa da sosyal sermaye ile ilgili yapılan çalışmalar, yazarın konu ile ilgili tanımlama ve açıklamaları üzerine kuruludur diyebiliriz.

Bourdieu, sosyal sermayeyi “az ya da çok kurumsallaşmış karşılıklı tanışıklık ve tanıma ilişkilerinden oluşan uzun ömürlü bir ağa sahip olmayla bağlantılı, kendi üyelerine kolektivitinin sahip olduğu sermayenin desteğini, kelimenin farklı anlamlarıyla kredi hakkı tanıyan bir “referans” sağlayan fiili ya da potansiyel kaynaklar kümesi” olarak tanımlamaktadır.²⁵Bourdieu, sosyal ağları ve bağlantıları değişimlerin, yükümlülüklerin ve ortak kimliklerin bir birikimi olarak kabul etmektedir. Bu birikimin devam etmesi sosyalliğe bağlıdır ve insanların ağlarını kullanma imkânını ve kabiliyetini gösteren sınırsız enerji ve zaman yatırımı anlamına gelmektedir. Bu birikimin ayrıca dışlayıcılık etkisi bulunmaktadır. Karşılıklı aşinalığın, tanınmanın ve grup üyeliğinin oluşturduğu ilişkiler, aktörlerin günlük deneyimleri aracılığıyla kasıtsız olarak zamanla inşa edilmektedir. Bu süreç hem grubun yeniden üretimini sağlarken, hem de grubun sınırını tekrar belirlemektedir. Diğer bir ifadeyle, bu süreç gruba üye olan ve üyelikte payına düşene ulaşma şansı olanların işine yaramaktadır ve bunları birbirlerine bağlamaktadır.²⁶

Bourdieu'ye göre, bağların yoğunluğu ve dayanıklılığı çok önemlidir: Sosyal sermaye, “uzun süreli iletişim ağlarına sahip olmaya bağlı gerçek ve potansiyel kaynakların bütünü” temsil etmektedir.

²⁵Pierre Bourdieu. (2010). *Sosyal Sermaye: Kuram, Uygulama, Eleştiri*. Derleyenler: Mehmet Murat Şahin, Ahmet Zeki Ünal. Sakarya: Değişim Yayınları, s. 60-61

²⁶Maide Gök.(2014). *Toplumsal Kalkınmanın Ve Sosyal Sermayenin Bilinmeyen Aktörleri: Kadın Odaklı Sivil Toplum Kuruluşları*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi Ankara, s. 74

Buna ilaveten Bourdie, bireyin bağlarının değerinin (ya da belirli bir özne tarafından sahiplenilen sosyal sermayenin büyüklüğünün), harekete geçirebildiği hareket sayısına ve her bir bağlantıyla sahip olunan (kültürel, sosyal ve ekonomik) sermaye büyüklüğüne bağlı olduğunu doğrulamıştır.²⁷ Sermayeyi birikmiş emeklerin bir ürünü olarak tanımlayan yazar sermayenin toplumda üç farklı şekilde yer alacağını düşünür. *Birincisi* ekonomik sermaye; *ikincisi* kültürel sermaye diğer bir deyişle bilgiye ait sermaye ve *üçüncüsü* aralarında güçlü bir bağ bulunan iki sermaye biçimi olan sosyal sermaye ve sembolik sermayedir. Sosyal sermaye grup üyelerine ve bağlantılarına dayanan kaynaklardan meydana gelir. Sembolik sermaye ise, farklı sermaye türlerinin meşruiyet kazandıkları ve zaman aldıkları biçimdir.²⁸

Ekonomik sermayeyi diğer sermaye türlerinden daha üstün gören Bourdie dahası sosyal sermayenin ekonomik sermayeyi muhafaza etmekte kullanılan bir araç olarak değerlendirmiştir. Bourdie, sosyal sermayeyi kapitalist toplumlarda sadece elitlere ait olan bir olgu olduğunu, onların kendi görelî üstün konumlarını korumak için tasarlanmış bir sermaye çeşidi olarak görmüştür.²⁹ Birçok açıdan Marksist sosyolojiden ciddi bir biçimde etkilenen Bourdie, sosyal sermaye ile de sadece kapitalist toplumlarda bireylerin kendi ekonomik durumlarını-sermayelerini iyileştirmek adına bu kavramı nasıl kullandıklarını anlama çerçevesinde ilgilenir. Ona göre, sosyal sermaye bireylerin çıkarlarını ve pozisyonlarını korumak için kullandıkları farklı kaynaklardan biridir.³⁰

Bireyin elde ettiği statüyü sürdürebilmesi, sosyal sermayeye sahip olmayı gerektirmektedir. Bu bağlamda bireyin sosyal sermayesinin büyüklüğü, kişiye ihtiyaç duyulma ve ihtiyaç halinde ona geri dönülme durumunu belirlemektedir. Burada önemli olan noktalardan bir tanesi söz konusu sosyal ağların toplumda daima yenilendiği ve üretildiği gerçeğidir. Bu yenileme ve yeniden üretme, toplumda sürekli devam eden bir olgudur. Bu süreç Bourdie'ya göre "toplumsal eşitsizliğin oluşturulması ve onun devamı noktasında önemli bir özelliktir".³¹

²⁷Field. (2006) a.g.e., s. 23

²⁸Ben Fine. (2001),*Sosyal Sermaye Sosyal Bilime Karşı: Bin Yılın Eşiğinde Ekonomi*, Politik ve Sosyal Bilimler, Çev. Ayşegül Kars, Yordam Yayınevi, s. 102

²⁹Field (2006), a.g.e., s. 24

³⁰Hilal Ekşi, (2009). *Sosyal Sermaye- Önemi, Üretimi Ve Ölçümü-Üzerine Bir Alan Araştırması*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya. s. 12

³¹ Şansel Özpınar, Ömer Özpınar, Funda Çundur ve Musa İkizoğlu.(2016). Türkiye'de Üç Büyük Kentte Sosyal Sermayenin Bourdie'nün Kavramsallaştırması Çerçevesinde Değerlendirilmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1):167-199, s.175

Bu Bourdieu'nin birçok görüşün aksine, sosyal sermaye için olumlu yönde bir kanıya sahip olmadığını göstermektedir. Bourdieu Putnam'ın aksine, sosyal sermayenin toplumda karşılıklı ilişkilerden doğan gelişmelerin, zaman içerisinde suiistimaller silsilesine dönüşeceğini savunmakta bu durumun güven duygusunun esas alındığı bu yatay ve/veya dikey ilişkilerin toplumdaki refah ve adalet dengesinin bozulmasına zemin hazırlayacağı düşüncesine sahiptir.

Sosyolojik açıdan sosyal sermayeyi ele alan Pierre Bourdieu, tekil aktörlerin kendi çıkarları adına, bir yatırım stratejisi mantığıyla hareket ederek, bağlantılarını kullanması ve bu sürecin toplumsal hiyerarşiyi gerektirmesini savunmaktadır. Bu açıdan bakıldığında Bourdieu sosyal sermayeyi büyük ölçüde tehlikesiz görmekle beraber pratikte ezilmişlere karanlık, ayrıcalıklılara aydınlık bir olgu olarak ele almıştır.³²

1.1.3.2. James Coleman' a göre sosyal sermaye

Eğitim üzerine yaptığı çalışmalarla sosyal sermaye kavramının şekillenmesinde büyük rol oynayan Coleman, Bourdieu'nun aksine sosyal sermayenin sadece sosyal statüye sahip varlıklı insanlarda mevcut olmadığını, varlık, eğitim statü gibi birçok açıdan az gelişmiş insanlarda da var olabileceğini savunmuştur. Coleman (1988)'e göre sosyal sermaye kendi yokluğunda başarılabilen veya ancak yüksek maliyetle başarılabilen hedeflerin başarılmasını kolaylaştırmaktadır. Çalışmalarının temelinde, sosyal sermayenin tekelcilikten uzak toplumun tüm kesimine açık ve ulaşılabilir olduğu yatmaktadır.

Coleman'ın “ rasyonel tercih teorisi” şeklinde adlandırılan yaklaşımı hem iktisadi hem de sosyolojik unsurlardan oluşan yeni bir teorik eğilim ortaya koymaktadır. Bu yaklaşım neoklasik bireysel rasyonalite ilkesi ile insani eylemin sosyal bir eylem içerisinde var olduğu fikrine dayanmaktadır. Coleman'ın bu teorik yaklaşımı ve bu yaklaşımın aracı olarak kabul ettiği sosyal sermaye kavramı, sadece bireylerin eylemlerini değil, aynı zamanda sosyal organizasyonları da dikkate almaktadır.³³Coleman'a göre (1988);

³²Selman Yarcı.(2011). Pierre Bourdieu'da Sosyal Sermaye Kavramı, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 6(1), s. 132

³³ Burcu Özcan. (2011). *Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma*, Doktora Tezi İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul s. 106

"Sosyal sermaye tek bir varlık değildir, ortak iki özelliği olan farklı varlıkların çeşitlenmesidir. Bunların hepsi bir sosyal yapının bazı düzlemlerinden oluşmuşlardır ve bu yapının içindeki bireylerin hareketlerini kolaylaştırmaktadırlar."

Sosyal sermaye kavramının tanımlaması ve ilgili hedef kitledeki farklılıklara rağmen Coleman da sermayeyi üç farklı boyutta ele almıştır. Bunlar: üretimi kolaylaştıran araçları oluşturmak için materyalde değişiklik yapmak suretiyle oluşturulan *fiziksel sermaye*, insanlara beceri ve yetenek kazandıran ve kapasitelerini arttırarak oluşturulan *beşeri sermaye* ve insanlar arasındaki ilişki değişikliği ile oluşturulan *sosyal sermayedir*.³⁴ Sosyal sermaye de diğer sermaye türleri gibi üretkendir. Ancak onlardan farklı olarak yokluğunda, gerçekleşmesi mümkün olmayan, belli amaçların başarılmasını mümkün kılabilme özelliğine sahiptir. Ayrıca diğer sermaye türlerinden farklı olarak sosyal sermaye iki birey arasındaki veya bireyler arasındaki ilişki yapısına özgüdür.³⁵

Coleman'a göre, sosyal sermaye bir kaynağı temsil eder, çünkü sosyal sermaye karşılıklı beklentilerini de içerir ve ilişkilerin yüksek dereceli bir güvenle ve ortak değerlerle oluştuğu, böylece bir bireyin iletişim ağlarının ötesine geçtiği bir kaynağı temsil eder. ³⁶Yazara göre toplumların eğitsel başarıyı elde etmede ve topluluk olarak sahip oldukları olumsuz davranışlardan kurtulmalarında, sosyal sermayenin temel unsurlarından olan; sosyal ağlar, arkadaşlık ilişkileri ve birbirlerine olan bağlılık unsurları çok önemlidir.³⁷

"Sosyal Sermayenin Temelleri" adlı ana eserinde sosyal sermayenin ortaya çıkış sürecini inceleyen Coleman'a göre sosyal sermaye bireyler arasındaki ilişkilerin yapısından kaynaklanmaktadır. Aynı şekilde güven de daha çok bireysel faaliyetler sonucunda oluşan etkileşim ve normlardan oluşmaktadır. Fakat güven, etkileşim ve normların yerini alamamaktadır. Bireyler arası ilişkiler ve bu ilişkiler sonucunda oluşan etkileşim ve normlarla güven meydana gelmekte, bu da sosyal sermayenin oluşmasına neden olmaktadır. Sosyal sermaye sonucu oluşan güven yine sosyal sermaye oluşturmaktadır.

³⁴Stephen Samuel Smith ve Jessica Kulynych.(2002)., *It May Be Social, But Why Is It Capital? The Social Construction Of Social Capital And Th Politics Of Language*, Politics&Society, 30 (1): 149-186, p. 156-157

³⁵ Barış Seçer. (2009). İşgücü Piyasasında Sosyal Sermaye, *Kamu-İş Dergisi*, 10(3), s. 106

³⁶Field (2008), a.g.e., s. 28

³⁷İsmail Seki ve İlknur Karataş. (2016). *Kalkınma Zincirinin Kayıp Halkası Sosyal Sermaye*, s.18

Dolayısıyla hangisinin sebep hangisinin sonuç olduğu hala bilim adamlarınca değerlendirilmektedir.³⁸ Rasyonel tercih perspektifinden bakıldığında, aktörlerin neden kendi bireysel çıkarlarını takip ederken, aynı zamanda sosyal sermaye de oluşturmaya çalıştıklarının altında yatan soru bir sorudur. Coleman bu soruyu şu şekilde açıklamıştır; aktörlerin tam olarak sosyal sermaye oluşturamadıkları, daha ziyade bunun onların kendi kişisel çıkarlarını sürdürebilme çabası sonucu ortaya çıkmıştır. Coleman sosyal sermayenin şahsi bir mal olarak görmemiş ve dikkatlice, amaca yönelik bir tercihin sonucu ortaya çıkmış insani ve fiziksel ayrıldığına inanmaktadır.³⁹

Coleman'ın çalışmalarının temelinde “bireyselden toplumsala geçiş” serüveni yer almaktadır. Diğer bir deyişle, bireylerin beklentilerinin tatmini ve başarısında, kendi sahip olduğu maddi ve manevi değerlerin yeterli olmadığı içinde yer aldığı toplumun sahip olduğu maddi ve manevi değerlerin de oldukça etkilidir. Bireylerin olumlu veya olumsuz her türlü davranışının altında, o bireyi doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen toplumun backgroundu göz ardı edilememektedir.

1.1.3.3. Robert D. Putnam' a göre sosyal sermaye

Sosyal sermaye ile ilgili yapılan çalışmaların klasikleşmiş isimlerinden bir diğeri Robert Putnam'dır. “Making Democracy Work”, “Bowling Alone: America's Declining Social Capital” ve “ Bowling Alone: The Collaps and Revival of American Community” isimli çalışmasıyla literatürde sosyal sermaye kavramına yeni bir soluk getirmiş ve en çok yararlanılan isimlerden olmuştur.

Putnam'ın çalışmalarında Coleman'ın etkisi hissedilmekte fakat Coleman'dan farklı olarak sosyal sermayeye “Ben'i Biz”⁴⁰ “yapan düşünce yapısı ile yaklaşmıştır. Çalışmalarında sosyal sermaye kavramı, birysel bağlamdan yani mikro düzeyden çıkarak toplumsal düzeyde makro açıdan analiz edilmektedir. Onun teorisine göre önemli olan, bireysel eylem ve amaçlardan ziyade toplumsal eylemlerdir.⁴¹

³⁸İ. Seki ve İ. Karataş. (2016), a.g.e., s. 17

³⁹Field. (2006). a.g.e., s. 35

⁴⁰Robert D. Putnam. (1995). *Bowling Alone: America's Declining Social Capital*, Journal of Democracy, ss. 65-78, s. 25

⁴¹ H. İ. Aydın.(2016). *Sosyal Sermaye ve Kalkınma*, Efil Yayınevi, Ankara, s. 37

Putnam'a göre toplumdaki sosyal sermayenin boyutu o toplumda bulunan birlik oluşturma ve ortaklık kurma dereceleri ile paralellik göstermektedir. Bu noktadan hareketle sosyal katılım ne kadar çok olursa sosyal sermaye o derece ileri düzeyde olacaktır. Bu şekilde var olan topluma Putnam "yurttaşlık topluluğu" ismini vermektedir. Böyle bir durumda yürütülen sosyal ilişkiler karşılıklılık temeline ve dayanışmaya dayanan yatay ilişkiler olarak şekillenmektedir. Putnam'a göre "dikey" bağların "yatay" bağlardan daha az faydalı olacağını ileri sürmüştü, çünkü bunlar toplumsal eylemin kapasitesini önemsememe ve şüphe yaratma eğilimindedir.

Bu durumda hayata geçirilebilen sosyal ortamlarda dernekler ve sivil toplum kuruluşları, devlet kurumlarının ve hükümetin işleyişine istikrar ve etkinlik için destek olup, o toplumda güçlü bir demokrasinin oluşmasına katkı sağlar. Putnam'a göre sosyal sermayesi yüksek olan toplumlarda kurumsal performans son derece yüksek bir seviyededir, çünkü sosyal sermaye insanları gönüllü yardımlaşmaya sevk etmektedir.⁴² Putnam sosyal sermayeyi şu şekilde tanımlamaktadır⁴³:

"Ortak hedefleri sağlamak amacıyla aktörlerin işbirliği halinde ve etkin şekilde ortak hareket etmesini sağlayan güven, sosyal normlar ve ağlar gibi sosyal örgütlenmenin özelliklerinden oluşmaktadır".

1.1.4. Bourdie, Coleman ve Putnam'ın Görüşlerindeki Kesişim ve Ayrışmalar

Sosyal sermaye kavramının ilgi çekici olmasının, farklı disiplinlerin ortak noktası olmasından mı yoksa kavramın çok yönlü bir anlatım zemininde olmasından mı kaynaklanır bilinmez ama net bir tanımlamaya sahip olmamasının temelinde farklı bakış açılarının yattığı kesindir.

Konu ile ilgili yapmış oldukları çalışmalarla sosyal sermaye kavramının öncü isimleri olarak bilinen Bourdie, Coleman ve Putnam'ın sosyal sermaye tanımlarının karşılaştırması Tablo 1.3.'te yer almaktadır.

⁴² M.K. Şan. (2007), *Bilgi Toplumuna Geçişte Sosyal Sermayenin Taşıdığı Önem Ve Türkiye Gerçeği*, 5. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Sakarya s.75

⁴³ Rıfat Altan. (2007). Sosyal Sermaye ve Kalkınma, *Türk İdare Dergisi*, s.223-229, s. 224 http://www.icisleri.gov.tr/_icisleri/TurkIdareDergisi/UploadedFiles/223229.r%C4%B1fat%20altan.doc (29.12.2016)

Tablo 1.3. Klasik üç ismin sosyal sermaye tanımlamalarının karşılaştırılması
(Winter, 2000:5)

	Tanım	Amaç
Bourdieu	Grup mallarına ulaşımı sağlayan kaynaklardır.	Ekonomik sermayeyi güvence altına almak.
Coleman	Bireylerin amaçlarına ulaşmak için kullanabilecekleri sosyal yapının yönleridir.	Beşeri sermayeyi güvence altına almak.
Putnam	Ortak yarar için birlikteliği kolaylaştıran güven, norm ve ilişki ağlarıdır.	Etkin demokrasiyi güvence altına almak.

Bourdieu sosyal sermayeyi elit bir grup tarafından – özellikle finansal ve/veya kültürel sermayeleri sınırlı olanlar gibi- birlikte buldukları kişilere karşı yarış içindeyken kullanılan bir değer olarak görerek bu yaklaşımı bir yönü ile ele almıştır. Coleman’a göre, sosyal sermaye göreceli olarak dezavantajlı olanlara da bir kaynak olarak hizmet etmektedir fakat Bourdieu’nun sosyal sermayenin bir bireye ya da bir aileye ait olan bir değer olması konusunda yaptığı vurguyu paylaşmaktadır.

Putnam bu kavramı daha da genişleterek, toplumsal düzeyde işleyen bir kaynak olarak görmektedir. Yaklaşımının bu özelliği, onu işlevselcilik suçlamaları karşısında daha savunmasız kılmakla birlikte, sosyal sermayenin aydınlık tarafına yaptığı vurgu ile teoriyi anlamamıza yardımcı olabilmektedir.⁴⁴ Bourdieu, Coleman ve Putnam’ın sosyal sermayeyi ele alış şekilleri birbirinden bazı noktalarda farklılık gösterebilir. Üçünü de literatüre konu ile ilgili önemli katkıları olmaktadır. Aşağıdaki tabloda Bourdieu, Coleman ve Putnam’ın sosyal sermayeyi ele alış şekilleri ifade edilmektedir.

⁴⁴Field,(2008), s. 56-57

Tablo 1.4. Çağdaş yazarların sosyal sermaye çalışma düzeyleri (T.Claridge, 2004)

Analiz Düzeyi	Bourdieu	Coleman	Putnam
Bireysel/ Sınıfsal gruplar	<ul style="list-style-type: none"> • Unvan/İsim • Arkadaşlıklar/Dernekler • Üyelikler • Yurttaşlık 		
Aile/ Toplum		<ul style="list-style-type: none"> • Aile büyüklüğü • Ebeveynlerin eviçi tutumları • Annenin çocuğun eğitimindeki beklentisi • Aile içi hareketlilik • Dini üyelikler 	
Toplum/ Çevre			<ul style="list-style-type: none"> • Gönüllü üyelikler • Seçimlere katılım • Gazete okur kitlesi

Tablo 1.3. ve Tablo 1.4. birlikte değerlendirildiğinde, sosyal sermayenin uyarlandığı hedef kitle ve var oluş amacı açısından Bourdieu'nin diğer yazarlara nazaran konuya daha dar bir perspektiften baktığını söylemek mümkündür. Kavramın sadece varlık ve itibar sahibi kişilerin ekonomik sermayelerini korumak ve arttırmak için gerekli olduğunu savunmuştur. Bourdieu'nin aksine Putnam ve Coleman ise istikrar ve başarı için bireysel çaba ve değerlerin yeterli olmadığını, bireyin mensubu olduğu toplum ve yakın çevrelerinde birlikte değerlendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Sosyal sermayeyi "karşılıklı yarar için toplumsal eşgüdüm ve işbirliğini kolaylaştırıcı güven, norm ve ilişki ağları" olarak tanımlayan Putnam, "sivil uğraşlar ağı" (networks of civic engagement) adını verdiği enformal ilişkilerdeki oluşumların varlığını ve gelişmişliğini temel alır. Siyasal katılımın genişliği, gazete okuma alışkanlığı, gönüllü kuruluşların ve spor klüplerinin yaygınlığıyla ölçtüğü sivil uğraşlar, Putnam'a göre, toplumda karşılıklılık ilişkisini geliştirerek "sosyal sermayenin gerekli bir bileşeni olan" güven ortamını inşa eder ve böylece hem demokratikleşme hem de ekonomik kalkınma için temel sağlar.⁴⁵

Sosyal sermaye kavramının öncüleri, konunun bilinmesi ve gelişmesi hususunda yaptıkları çalışmalarla örnek alınıp takdir sağlarken, bazı konularda da eleştiri almaktadırlar.

⁴⁵ A. Özügürlü.(2006), a.g.e., s. 197

Putnam ve Coleman'ın çalışmalarında güç eşitsizliğinin önemine gereken önemi vermemeleri ve Bourdieu'nin sosyal sermayenin tarafı olabilme konusunda, sadece burjuva sınıfını önemsemesi eleştirilerin odak noktası olmuş ve suçlu bulunmuşlardır. Diğer taraftan yazarların, çalışmalarında cinsiyet unsurunu dikkate almamaları, onları “cinsiyet körlüğü” şeklindeki eleştirilere maruz bırakmıştır. Feminist eleştirmenler, yurttaşlık katılımının ve cinsiyet unsurunun birbirleriyle yakından ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.⁴⁶

1.1.5. Francis Fukuyama' ya Göre Sosyal Sermaye

Sosyal sermaye kavramı ile ilgili yapılan çalışmalar içerisinde iz bırakanlardan bir diğer teorisyen ise siyaset bilimci Francis Fukuyama'dır. “Tarihin Sonu”, Güven: Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması” ve “Büyük Çözülme” gibi çalışmalarla aynı alanda yapılan ve yapılacak olan çalışmalara ışık tutmuştur. Çalışmalarında özellikle güven olgusunu ele alan yazar sosyal sermayenin, toplumsal memnuniyeti büyük ölçüde ve olumlu yönde etkilediğini savunmuştur.

Fukuyama çalışmalarında sosyal sermayenin ekonomik ve politik fonksiyonlarını kaleme almıştır. Bu bağlamda, sosyal sermaye iktisadi anlamda işlem maliyetini minimize etmekte, siyasi anlamda ise modern demokrasi ve yönetimin başarısı için ihtiyaç duyulan ilişkileri irdelemektedir. Sosyal sermaye modern ekonomilerin etkin çalışabilmesi için önem arz etmekte ve liberal demokrasinin gerekli koşulu kabul edilmektedir. Sosyal sermaye modern toplumların kültürel bileşenlerini oluşturmaktadır.

Öte yandan Fukuyama için sosyal sermaye, kapitaliz ve demokrasinin neden birbirleriyle yakından alakalı olduğunu netleştiren bir olgudur.⁴⁷ F. Fukuyama'ya göre sosyal sermaye⁴⁸;

⁴⁶Field, (2008), s. 57-58

⁴⁷H.İ.Aydın. (2016),a.g.e., s.39-40

⁴⁸ Francis Fukuyama, (2000). *Güven, Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları,s. 42

“bir toplumda veya onun bazı bölümünde güven duygusunun hâkimiyeti sebebiyle oluşan bir yetenektir. Sosyal sermayenin edinilmesi, bir topluluğun ahlaki normlarının alışkanlık haline gelmesini, sadakat ve dürüstlük gibi erdemlerin kazanılmasını ve bireylerin birbirine bağımlılığını gerektirir. Sosyal sermaye, kişilerin bireysel hareket etmeleriyle kazanılmaz. Bireysel değerlerden ziyade, sosyal değerlerin hâkim olmasına dayanmaktadır.”dır.

Farklı kültürler üzerinde test etme imkânı bulunduğu sosyal sermaye kavramı, toplumların ne tür bir gelişme trendi içinde seyrettiğini açıklayabilmektedir. Fukuyama, güçlü ve istikrarlı bir aile yapısı ve dayanıklı toplumsal kurumların, bir hükümetin merkez bankası ya da ordu yaratması gibi yasalarla var edilemediğini savunmuştur. Ayrıca güvenin düşük olduğu toplumlarda, büyük ölçekli sanayiler yaratmanın tek yolunun devlet müdahalesinden geçtiğini ifade ederken yüksek güvenli bir toplumda, bu iş için devlet desteğine gereksinim duyulmadan sivil güçlerin kolaylıkla başarılı olabildiklerinden söz etmektedir.⁴⁹

Fukuyama temel tezini şu şekilde oluşturmuştur; yaşadığımız çağdaş dünyadaki tüm ekonomik faaliyetler, bireyler tarafından değil, yüksek düzeyde sosyal iş birliğini gerektiren organizasyonlar tarafından yerine getirilmektedir. Mülkiyet hakları, sözleşmeler ve ticari yasaların hepsi her ne kadar pazar ekonomisinin temelini oluşturuyor olsa da bu tip kurumlar ve yasal düzenlemeler eğer sosyal sermaye ve güvenle birleşirse ancak işlem maliyetleri ekonomik kılınabilir. Bu ise güven sayesinde sağlanabilecektir. Güven, ortak ahlaki normlar ve değerlere dayalı, kökü çok eskilere giden toplulukların ürünüdür. Bir toplum bu anlamda eğer güven düzeyi yüksek bir aşama oluşturabiliyorsa ekonomik anlamda da son derece yüksek bir performans sergileyebilecektir.⁵⁰

1.1.6. Uluslararası Organizasyonlara Göre Sosyal Sermaye

Günümüz şartlarında ülkelerin gelişmişlik ve kalkınma düzeyleri arasındaki farkın ciddi boyutlarda olması hatta bölgeler arasında dahi ciddi farkların olması, refah düzeyinin sadece ekonomik göstergelere bağlı olmadığını kanıtı niteliğindedir. Küreselleşme ile dünyada neredeyse her alanda sınırların kaldırıldığı bir dönemin yaşanmasına neden olmuştur.

⁴⁹ M.K. Şan. (2007),a.g.e., s.75-76

⁵⁰ M.K. Şan.(2007), a.g.e., 76

Bu sebeple her alanda düzen ve istikrarın sağlanması adına uluslararası kuruluşlar görev almaktadırlar. Kalkınmanın sosyal boyutunun da ön plana çıkması ile uluslararası kuruluşların, sorumlu oldukları alan ve politikalarda sosyal sermaye kavramına yer vermeleri kaçınılmaz olmuştur.

Dünya Bankası sosyal sermaye ile ilgili şu açıklamayı yapmaktadır⁵¹;

“bir toplumun sosyal sermayesi, insanlar arasındaki etkileşimi yöneten ve ekonomik ve sosyal kalkınmaya yardımcı olan kurumları, ilişkileri, davranışları ve değerleri içermektedir. Bununla birlikte sosyal sermaye, sadece toplumu destekleyen kurumların bir toplamı değil; aynı zamanda onları bir arada tutan bir yapıştırıcıdır. Kişisel ilişkiler, güven ve toplumu "bireylerin topluluğu" olarak tanımlayan ortak bir "yurttaşlık" hissi olarak ifade edilen sosyal davranış için paylaşılan tüm değerler ve kuralları içermektedir.”

Dünya Bankası'nın sosyal, kültürel, kurumsal ve ekonomik faktörleri bütünleştiren yeni bir kalkınma paradigmasının uygulanmasına yönelik hareketinin bir parçası olarak Banka, sosyal sermaye değerlendirmelerini projenin kredilendirilmesi ve politika tavsiyesine daha iyi dâhil etmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Dünya Bankası'nın Sosyal Kalkınma Görev Gücü, Banka'nın üstlenebileceği olası beş eylem seviyesini belirlemiştir. Bunlar⁵²:

1. Bağılantılı ülkelerdeki mevcut kurumların doğasını, onların sosyal ve ekonomik kalkınmadaki rollerini anlamak için hâlihazırda ve yeni araçların kullanımını teşvik etmek. Bunu yapmak, Banka programlarının var olan pozitif sosyal sermayenin zayıflamasını engellemeye yardımcı olurken, kurumsal sosyal sermayenin hâkim olması gereken alanları belirleyecektir.
2. Mümkünse mevcut sosyal sermaye ile özellikle halk dernekler ve örgütlerde projelerin tasarımı ve teslimatı için çalışmak. Bu proje maliyetlerinin azalmasını, sürdürülebilirliğin artmasını, organizasyonların kuvvetlenmesini ve sivil toplumun güçlenmesini sağlayacaktır.
3. Bir ülkedeki sosyal sermayenin güçlenmesini kolaylaştıracak ortamların oluşmasını sağlamak. Dünya Bankası bu rol için özellikle görevlendirilmiştir. Bu, sivil toplum ile hükümet arasındaki etkileşimi arttırabilir, gelişmiş sivil özgürlükleri, hükümetin şeffaflığı için söz sahibi

⁵¹World Bank. (1998).*The Initiative on Defining, Mentoring and Measuring Social Capital: Over view And Program Description*, Social Capital Initiative Working Paper No: 1, pp.1-33, s.1

⁵²World Bank, 1998, s. 4-5

mekanizmaları ve sözleşmeleri ve ekonomik kurumların bu hususta teşvikini içerebilir.

4. Sosyal sermayeye doğrudan yatırım yapmak. Bu, yerel organizasyonlara doğrudan mali destek sağlamak veya organizasyonların eğitim ve kapasite geliştirmesi yoluyla yapılabilir.
5. Sosyal sermayenin güçlendirilmesi hususunda sivil toplum kuruluşlarıyla dağılım ve büyüme etkileri ile çalışma stratejileri üzerine daha fazla araştırma yapmak.

Sosyal sermaye ile ilgili incelemeler yapan bir diğer kurum ise Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD)'dür. OECD'ye göre sosyal sermaye⁵³:“Bir grup içerisinde ya da gruplar arasında işbirliğini kolaylaştıran anlayışlar, paylaşılan değerler, normlarla birlikte ağlar” şeklinde tanımlanmaktadır. Ağlar derneksel eylem içerisine giren aktörlerin objektif davranışları ile ilgili iken, ortak normlar, değerler ve anlayışlar ise bireylerin ve grupların sübjektif eğilimleri ve tutumları ile ilgilidir.⁵⁴

Çalışmalarında sosyal sermayenin ağırlığını arttıran OECD, kavram ile ilgili “birlikte çalışma ve yaşamayı mümkün kılan bireyler arası ilişki ağları ve karşılıklı anlayış duyguları gibi yapısal ve psikolojik unsurlar” şeklinde başka bir tanımlamada da bulunmuştur.⁵⁵

1.2. SOSYAL SERMAYENİN KAVRAMSAL BOYUTU

II. Dünya Savaşı'ndan sonra süregelen ekonomik kalkınma tartışmaları günümüze kadar geçen sürede inceleme biçimi, çözüm önerileri, strateji ve politikalarda gibi birçok açıdan evrim yaşamıştır. Önceleri sadece ekonomik göstergeler dikkate alınarak yapılan planların yetersizliği, günümüzde ekonomik, sosyal ve siyasi açıdan ve bunların çok boyutlu ilişkileri dikkate alınarak yapılması fikrini kabullendirmiştir.

⁵³National Statistics.(2001). *Social Capital A Review Of The Literature*, Social Analysis And Reporting Division Office For National Statistics, pp.1-45, p.8

⁵⁴Tom Healy ve Sylvain Cote (2001) *The Well-Being Of Nations: The Role Of Human And Social Capital: Education And Skills*, Organization For Economic Cooperation And Development, OECD Publications, France, S.41

⁵⁵İ.seki ve İ.Karataş.(2016), s. 29

Başta ekonomi olmak üzere birçok alanda toplumsal refahın sağlanması için, insan ve insana dair her türlü faktörün sisteme dâhil edilmesi gerekmektedir. Yani başrolün insana ait olduğu her alanda sadece fiziki sermaye ve beşeri sermaye yetersiz kalacak, bunun sosyal sermaye ile harmanlanması gerekecektir. Dolayısıyla bu durum artık, “gelişimin insan için olması” anlayışından ziyade “insanın gelişimiyle, gelişme” anlayışını doğurmuştur.

Sosyal sermaye fikri, sosyal bilimler alanında çalışan istisnasız bütün araştırmacıları ve düşünürleri etkilemiştir. Özellikle akademisyenler iletişim ağlarının insanların hayattaki şanslarını nasıl etkilediğine dair teorik bir çerçeve sağlayabilmek için, başta Bourdieu, Coleman ve Putnam olmak üzere, sosyoloji, siyaset, ekonomi, sağlık sosyal çalışma, tarih, eğitim ve kriminoloji gibi birçok bilim dalında kavramla pratik uygulamaları nedeniyle ilgilenenlerin dikkatini çekmiştir.⁵⁶

Sosyal sermaye ile ilgili çalışmalarda kavram için yapılan değişik tanımlarının ortak noktası, bu kavramın kolektif karakterine ve geliştirilmesinde sosyal etkileşim ve ağların etkili olmasına yönelik yapılan vurgudur. Bu doğrultuda, sosyal sermaye dört temel özelliğe sahiptir⁵⁷:

1. Sosyal sermaye, güven, karşılıklılık, ortak değerler ve kurumlara dayalı bir sosyal olgudur.
2. Sosyal sermaye, gruplar bünyesinde veya arasında işbirliğini ilerleten ortak eylem için bir ilişkiyel altyapı sağlamakta ve karşılıklı faydalara yol açan ağlar için gerekli kapasiteyi genişletmektedir.
3. Sosyal sermaye, öğrenmenin kolektif süreçlerini iyileştirmekte ve bölgesel rekabet gücü ve yenilikçilik için kritik süreçler olan bilgi üretimi, dağıtımını ve transferi için kilit unsuru oluşturmaktadır.
4. Son olarak, sosyal sermaye, bölgesel inovasyon stratejileri ve politikaları ile bölgesel kümelenmeleri teşvik eden değerler temelli ağları güçlendirmektedir.

⁵⁶Field, 2008, a.g.e., s.63

⁵⁷Rıfat Altan. (2007). Sosyal Sermaye ve Kalkınma, *Türk İdare Dergisi*, s.223-229, s. 225

1.2.1. Sosyal Sermayenin Genel Özellikleri ve Önemi

Birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkenin kalkınma politikalarının en önemli unsurlarından birini oluşturan sosyal sermaye, kamu, özel ve akademik çalışmaların en ilgi çekici ve tercih edilen konularından birini oluşturmaktadır. İnsana ait her ortam ve koşulda var olan, etki ve eksikliğinin diğer maddi/manevi hiçbir değer ile giderilemeyecek bir olgu olan sosyal sermayenin özellikleri aşağıdaki gibi özetlenebilir ⁵⁸:

- Diğer sermaye türlerinde olduğu gibi sosyal sermaye de gelecek beklentileri doğrultusunda yatırım yapılan bir kaynaktır. Dış kaynaklı ilişki bağları kurma çabasında olan bireyler ve toplu aktörler sosyal sermayelerini bu yolla arttırabilir; bilgi, güç ve kimlik kazanma hakkını elde edebilirler ve kendi içsel ilişkilerini geliştirme yolunda yatırım yaparken, kolektif aktörler kendi kolektif kimliklerini güçlendirebilir ve kolektif hareket için kapasitelerini arttırabilirler.
- Farklı amaçlar için kullanılan fiziksel sermayeye benzer olarak sosyal sermaye de farklı amaçlar için kullanılabilir; örneğin, bilgi ve tavsiye olarak. Ayrıca sosyal sermaye diğer sermaye çeşitlerine dönüştürülebilir; sosyal ağlar içindeki bir bireyin pozisyonundan kaynaklanan üstünlükler, ekonomik veya diğer konulardaki üstünlüklere dönüşebilir.
- Diğer sermaye çeşitleri gibi sosyal sermaye diğer kaynakların yerine geçebilir veya kaynakları tamamlayabilir. Çoğunlukla sosyal sermaye diğer sermayeler için tamamlayıcıdır. Örneğin; sosyal sermaye işlem maliyetlerini azaltarak, ekonomik sermayenin verimliliğini geliştirebilir.
- Fiziksel ve insan sermayesine benzer, fakat ekonomik sermayeden farklı olarak sosyal sermayenin korunmaya gereksinimi vardır. Sosyal bağlar periyodik olarak yenilenmeli ve yeniden teyit edilmelidir. Aksi takdirde, etkinliğini kaybedecektir. Ayrıca, insan sermayesine benzer fakat fiziksel sermayeden farklı olarak, sosyal sermayenin değer kaybetme oranı tahmin edilemez. Bunun ilk nedeni; sosyal sermayenin kullanıldıkça değer kaybetmemesine karşın, kullanılmadığı zaman değer kaybına uğramasıdır.

⁵⁸ KOSGEB.(2005). a.g.e., s. 9

İkincisi; bazen sosyal sermaye, içerikte yapılan değişikliklerle eskiye çevrilebilir. Ancak bunun gerçekleşme oranını tahmin etmek zordur.

- Diğer sermaye çeşitlerinden farklı olarak sosyal sermaye topluluğun ortak malıdır. Özel mülkiyet değildir. Sosyal sermaye kullanımı rekabet içermemektedir, kullanımla azalmamaktadır, ancak onun kullanımı dışlayıcıdır. Yani bazı birey veya kurumlar belirlenen ilişkiler açısından dışlanabilir.
- Sosyal sermaye diğer sermaye çeşitlerinden farklı olarak aktörlerde değil, aktörlerin birbiriyle ilişkisine odaklanmıştır. Kimsenin sosyal sermaye üzerinde kişisel mülkiyeti bulunmamaktadır.

Bireyler arası, ekonomik siyasi, dini ve etnik farklılığa dayalı toplum kesimleri arası, kurumlar arası ve de yönetenlerle yönetilenler arasındaki ilişkilerin kısıtlılığı ve güven ortamından uzak olması, sosyal sermaye yetersizliği olarak kabul görmektedir. Sosyal sermayenin yokluğu, diğer hiçbir iktisadi ve sosyal değer ile kıyas edilemeyecek ölçüde ağır bir maliyete neden olacağı inkâr edilemez.

Çünkü güven ortamının yokluğu, toplumsal çatışmaya ve sonuçta eldeki varlıklarında zarar görmesine sebep olurken, varlığı karşılıklı dayanışma ve işbirliği ile özverili çalışmayı sağlayarak, eksik olan iktisadi varlıkların oluşmasına katkı sağlayacaktır. Bundan dolayı her alandaki başarının öncelikle sosyal sermaye varlığı ile mümkün olabileceği göz ardı edilmemelidir.⁵⁹Bu doğrultuda geniş bir uygulama alanına sahip sosyal sermayenin, toplumu yakından ilgilendiren alanlardaki muhtemel etki ve sonuçlarını Tablo 1.5. aracılığı ile özetleyebiliriz⁶⁰:

⁵⁹Karagül.(2012), a.g.e. s. 98-99”

⁶⁰Performance and Innovation Unit.(2002).,Social Capital, p. 28-29

Tablo 1.5. Sosyal sermayenin etki alanları ve sonuçları (Performance and Innovation Unit, 2002:28-29'dan uyarlanarak hazırlanmıştır.)

Ekonomi ve Devlet	
Etkileri	Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal ağlar aracılığı ile iş arama sürecini minimize eder. • Kariyer planlaması ve daha yüksek ücret imkânı sağlar. • Toplumdaki güven duygusu az gelişmiş ülkelerin ulusal büyüme oranlarını belirler. • Bürokratik işlemleri azaltarak zaman ve kaynak tasarrufu sağlar. • Piyasadaki asimetrik azaltarak birimlerin sağlıklı kararlar almalarını sağlar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Güçlü teorik ve ampirik verilerden hareketle sosyal sermayenin ekonomik büyümenin biçimini ve boyutunu etkilediğine inanılmaktadır. • Toplumda yerleşen güven duygusu (devlete, bireylere, kanunlara olan güven) bilgi akışını kolaylaştırarak, yatırımların artmasını sağlamaktadır. • Yoğun iletişim ağları ile teknolojik gelişmeler, kaynak temini, olası ekonomik riskler gibi konularda erken hareket kabiliyetini artırır.
Suç	
Etkileri	Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal sermaye, kriminal davranışları caydırıcı norm ya da değerlerin gelişmesine yardımcı olur. • Sosyal sermaye, genel kabul gören normlara aykırı davranışları cezalandırma imkânı sağlar. • Güçlü iletişim ağları, bireylerin topluma entegre olmalarını teşvik ederek özgüven ve aidiyet duygusu kazandırır. • Kanunların ve kanun koyucuların aykırı davranışta bulunanları aynı oranda ve adil bir şekilde ceza almalarını sağlar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal sermaye ile suç arasında pozitif bir ilişki vardır dolayısıyla sosyal sermaye düzeyindeki gerileme, bireylerin güvensiz ve anti-sosyal davranışlar sergilemeleri ile sonuçlanabilmektedir. • Toplumun yargı ve yönetime olan güveni arttıkça, refah ortamını bozacak olumsuz davranışların gerçekleşme ihtimali azalacak ve milli duygular ile bu gibi davranışları sergileyenler desteklenmeyecektir.
Sağlık	
Etkileri	Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal açıdan izole olmuş bireylerin ölme risklerinin, sosyal destek düzeyleri yüksek olan insanlara oranla 2,5 kat daha yüksektir. • İletişim ağlarının zayıflığı anti-sosyal bir yaşam şeklinin artmasına neden olurken, mutsuz ve dolayısıyla ruhsal bozukluklara sahip bireylerin sayısını arttıracaktır. • Laboratuvar çalışmaları göstermektedir ki sosyal desteğin stres ve bağışıklık sistemi üzerinde güçlü etkisi vardır 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal açıdan izole olmuş bireylerin ölme risklerinin, sosyal destek düzeyleri yüksek olan insanlara oranla 2,5 kat daha yüksektir. • İletişim ağlarının zayıflığı anti-sosyal bir yaşam şeklinin artmasına neden olurken, mutsuz ve dolayısıyla ruhsal bozukluklara sahip bireylerin sayısını arttıracaktır. • Laboratuvar çalışmaları göstermektedir ki sosyal desteğin stres ve bağışıklık sistemi üzerinde güçlü etkisi vardır

Tablo 1.5. Sosyal sermayenin etki alanları ve sonuçları (Devam)

Eğitim	
Etkileri	Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • Eğitim bireylere grup çalışması, yardımlaşma, başkalarının ihtiyaçlarını ve isteklerini anlama gibi özellikler kazandırır. • Bireyler eğitim aracılığı ile başkalarına güvenme, yardımlaşma, sosyal ağlar ve katılımın pozitif faydalar sağlayabileceğini öğrenir. • Eğitim bireylere özgüven sağlarken, bireyi diğer bireylere karşı kendini savunma gerektiği düşüncesinden uzaklaştırarak katı davranışlar sergilemesini engeller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eğitim sayesinde daha fazla sosyalleşen bireyler, bilgi sahibi olduğu diğer ağlara girme fırsatı yakalayacak ve böylece sahip olduğu sermaye düzeyi daha da yükselmiş olacak. • Birey sahip olduğu eğitim düzeyi ile daha iyi eğitilmiş, daha yüksek sosyo-ekonomik geçmişe sahip kişilerle ilişki kurmasını kolaylaştıracaktır. • Örneğin, yöneticinin iyi bir işletme okulundan mezun olması, o yöneticinin diğer başarılı yöneticilerle ilişkisini kurmasını ve devam ettirmesini kolaylaştıracaktır.
İş Hayatı	
Etkileri	Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • İşinde uzman kişilerin ulaşılabilirliğini kolaylaştırır. • Çalışanların birbirlerine ve kurumlarına olan güveni iş performansını ciddi oranda artırır. • Güçlü iletişim ağı ile bilgi paylaşımı kolaylaşacaktır. • Monoton iş ortamını cazip hale getirerek, bireylerin kurumlarına olan bağlılığını arttıracaktır. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurulan huzurlu ve mutlu iş ortamları bireylerin çalışma performanslarını artırırken, işi ve işyerini sahiplenme duygusu aşılayacaktır. Dolayısıyla bu hissiyatla ve istekle sağlanan çalışma ortamı, kurumun verimliliğini ve getirisini de arttıracaktır.

Ekonomik sermayenin elde edilmesi, artırılması ve muhafaza edilebilmesi süreci, beşeri sermayenin sosyal sermaye ile pazarlanabilmesi süreci ile paralellik göstermektedir. Diğer bir deyişle akademik hayatın iş hayatına geçişi ile sahip olunan beşeri sermayenin, etkin ve verimliliği için sosyal sermaye aracılığı ile reklam ve pazarlığının yapılması gerekmektedir. Beşeri ve hatta entelektüel sermaye için katalizör görevi üstlenen sosyal sermaye, sosyal ağlar ve karşılıklılık ilkesi dâhilinde bireylerin mevcut koşullarda istenilen hedeflere ulaşılmasını hızlandırmaktadır.

Bu noktada belli bir doyuma ulaşan birey, karşılıklı güven, iyi niyet, işbirliği, dayanışma gibi birçok topluma fayda sağlamaya yönelik fikirlerle hareket edecektir. Böylece sosyal sermaye sayesinde toplumda sinerji ve iş birliği oluşmuş olacak, çok yönlü ve birbirini destekleyecek faaliyetlerin arttığı görülecektir.

Woolcock (1998)'a göre diğer tüm koşullar sabit iken, yüksek sosyal sermaye sahip toplumların daha güvenli, daha temiz, daha sağlıklı, daha kültürlü, daha iyi yönetilen ve genelde daha az sosyal sermayeye sahip olanlara kıyasla daha mutlu olduklarını ileri sürmektedir. Çünkü ona göre, sosyal sermayesi yüksek olan toplumların üyeleri iyi işler bulabilir ve bu işi muhafaza edebilir, kamusal yarara dönük projelere aracı olabilir, sözleşmeli düzenlemeleri uygulamaya geçirebilir, mevcut kaynakları daha etkin kullanabilir, çözüme yönelik önerileri daha barışçıl bir biçimde yorumlayabilir ve böylece sorunlara daha uygun çözümler üretebilirler.⁶¹

1.2.2. Sosyal Ağların Gücü ve Sosyal Sermayenin Disiplinler Arası Uyumu

Sosyal sermaye ile ilgili literatürdeki çalışmalar incelendiğinde neredeyse tümünde kavramın “kişiler arası ağlar” temeline dayandığı görülmektedir. Çalışmalarda kavramı oluşturan ve yerine kullanılan birçok terim bulunmaktadır. Bunlar;⁶²*sosyal enerji, toplumsal ruh, sosyal bağlar, sivil erdem, sosyal kaynaklar, formal ve informal ağlar, iyi komşuluk ve toplumsal tutkal*“ şeklinde sıralanmaktadır. Tüm bu alternatif kavramlara bakıldığında temelin “ilişkiler ve ilişkilerin önemi” temeline dayandığı görülmektedir.

İnsanoğlu yapısı gereği birliktelikler ve ağlar kurmakta, dolayısıyla yaşantısını kolaylaştırmak adına bu ağlar içerisinde yer almaktadır. Söz konusu birliktelikten meydana gelen iletişim ağları, ortak değerlerin oluşturulması ve aktarımı için önemli bir görevi idame ettirmektedir.⁶³

Fiziki, finansal ve beşeri sermaye kavramları baştan itibaren iktisat disiplini içinde ortaya çıkmış ve geliştirilmiş oldukları halde, sosyal sermaye onlardan farklı olarak iktisattan, sosyoloji, işletme, siyaset bilimi ve sağlık bilimlerine kadar değişen pekçok disiplinde eş zamanlı olarak geliştirilmektedir. Ekonomik, sosyal ve siyasi alanları birleştiren ve bu nedenle de farklı analiz düzeylerinde ele alınması gereken sosyal sermaye kavramının, tanımlanması ve ölçülmesi halen sorunludur.

⁶¹Woolcock, Michael (1998), *Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework*, Theory and Society, 27, ss. 151-208, s.155

⁶²National Statistic, (2001), s. 6

⁶³Mehmet Ali Aydemir ve Erhan Tecim, (2012) Türk Toplumunda Aile ve Dinin Sosyal Sermaye Potansiyeli, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, s. 46

Başta iktisat ve sosyoloji olmak üzere siyaset bilimleri, eğitim sosyolojisi, organizasyon bilimleri gibi farklı disiplinler, kendi kuram ve yöntemleri ile kavramı tanımlama ve ölçme çabalarını oldukça zenginleştirmişlerdir. Bu yöndeki çabaların aynı zamanda disiplinler arası sınırların aşılmasına yaptığı katkı ise belki de işin en ilgi çekici ve önemli tarafıdır.⁶⁴

1.2.2.1.Sosyal sermaye ve ekonomi

Özellikle son yıllarda, sosyal sermayenin az gelişmiş bölgelerdeki ekonomik kalkınmaya ve yeniliğe olan katkısı genel bir kabul görmektedir. Geleneksel ekonomi teorisinin ve politika uygulamalarının şimdiye kadar sosyal sermayenin bölgesel kalkınmadaki rolünü gözardı ettiği ve yönetsel, kurumsal, kültürel ve siyasal boyutların da bölgesel kalkınma ile ilgili ekonomik teorilere entegre edilmesi gerektiği giderek daha fazla kabul görmektedir.⁶⁵

Sosyal sermayenin ekonomik kalkınmaya etkisi, doğrudan ve dolaylı olmak üzere şu şekilde açıklanabilmektedir; *Doğrudan etkiler*, işlem maliyetlerinin azaltılması ve maliyetleri arttıran negatif dışsallıkların önlenmesiyle ortaya çıkmaktadır. İşlem maliyetlerinin azaltılması kapsamında güvenin ve gelişmiş iletişim imkânlarının hâkim olduğu toplumlarda emek, sermaye ve zaman israfına neden olan birçok işlemden tasarruf sağlanabilmektedir. Öte yandan güven sorununun olmadığı toplumlarda üretim maliyetlerinin arttırıcı, çevre kirliliğine benzer birçok dışsallıklar asgari düzeylere kolaylıkla çekilebilmektedir. Bu bağlamda iç güvenliğe yapılan harcamaların azalması can ve mal güvenliğine yönelik harcamaların minimum seviyede kalmasına, dolayısıyla ülke kaynaklarının daha verimli alanlarda kullanılabilmesine imkân vermektedir. Zira güvenin egemen olduğu ülkelerde can ve mala yönelik suçlarda ciddi bir düşüş görülmesinin yanında ekonomik ve diğer amaçlı sözleşmelere bağlılık da artmaktadır.⁶⁶*Dolaylı etkiler* ise, mevcut üretim faktörlerinin daha verimli ve rasyonel kullanılmasına imkân vermesiyle gerçekleşmektedir.

⁶⁴ Feray Erselcan. (2009). Disiplinlerarası Ortak Bir Çalışma Alanı Olarak Sosyal Sermaye, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 35(2).248-256, s. 248

⁶⁵R. Altan.(2007), a.g.e, s.223-224

⁶⁶Mehmet Karagül ve Mahmut. Masca., (2005), Sosyal Sermaye Üzerine Bir İnceleme, *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 1.s 41

Ayrıca yolsuzlukların ve bürokratik işlemlerin azalması, demokratikleşme, insan hakları ve politik istikrarın sağlanması üretkenliği arttırmaktadır. Öte yandan güvenin hâkim olmadığı toplumlarda, ekonomik örgütler daha çok aile şirketi olarak kurulmaktadır. Dolayısıyla dünya çapında belli bir gücü yakalama imkânı bulunmayan ve kurumsallıktan uzak olan bu tür şirketler çoğu zaman kısa ömürlü ve sığ bir yapıya sahip olmaktadır. Söz konusu yapıdaki küçük boyutlu işletmelerin hem uzun ömürlü olamaması, hem de global düzeydeki diğer firmalarla rekabet yapamaması, ilgili ülkeler açısından ekonomik anlamda önemli bir kayıp olarak değerlendirilmektedir.⁶⁷

1.2.2.2. Sosyal sermaye ve eğitim

İnsanoğlu tabiatı gereği sürekli çoğalmak, gelişmek, büyümek, öğrenmek, üretmek ve bunun gibi birçok hayati eylemi gerçekleştirmek gayesi içerisinde. Bu durum bireylerin ortak paydada buluşması, karşılıklı iletişim ve dayanışma gerekmektedir. İnsanın var olduğu tüm toplumlarda sosyal ağların ve bunun karşılıklılık ilkesi gereği bir takım amaçlar doğrultusunda kullanılması sosyal sermayenin inkâr edilemezliğinin göstergesidir. Özellikle günümüzde kitle iletişim araçlarındaki gelişmeler ve insanların bu husustaki ihtiyaçlarını giderebilecek olanakların ülkelere göre gün geçtikçe artması sosyal sermayenin engellenemez olduğunun da bir göstergesidir.

Günümüzde gelişmişlik açısından geri kalmış ülkelerde sosyal ağların kullanılma oranı oldukça yüksektir. Bu durumda insanların artık yaşamış oldukları toplumlarla sınırlı kalmadığı ve dünyayı bu anlamda küçülttüklerini söyleyebiliriz. Uluslararası boyutlara taşınan arkadaşlık, ticaret, evlilik gibi ilişkilerin sadece sahip olunan eğitim, mal varlığı, imkânlar, şans gibi unsurlara dayandırmak yanıltıcı ve eksik olacaktır. İşte bu noktada söylenmesi gereken şu; birey yaşadığı toplumda diğerleriyle kıyaslandığında ortaya çıkan eksiklikleri minimize edebilecek alternatifler yakaladıkları zaman mutlu olacak ve kaldığı yerden devam edecektir. Bu durumun en çok yaşandığı yer ise birçok bireylerin eğitim hayatıdır.

⁶⁷ M. Karagül ve M. Masca (2005),a.g.e.s.41-42

Stanton Salazar ve Dornbusch'un Kaliforniya liselerinde okuyan Meksika kökenli öğrenciler arasındaki sosyal dayanışmayı araştırdıkları çalışmalarında, bu liselerde yüksek notlar alan ve daha hevesli olan öğrencilerin sosyal sermayelerinin de daha yüksek düzeyde olduğunu tespit etmişlerdir. Yazarlar, sosyal sermayeye ulaşmanın, iki dil konuşan öğrenciler için ana dili İngilizce olan öğrencilere göre daha önemli olduğuna değinerek, bunun Latin kökenli öğrencilerin diğer alanlardaki eksikliklerini kapatmak için sosyal sermayeye başvurduklarıyla açıklamışlardır.⁶⁸

Field (2008) sosyal sermayenin disiplinler ile ilişkisinin anlaşılması hususunda kapsamlı bir çalışma yapmış ve konuyu şöyle özetlemektedir; “başkalarından yardım alabilen insanlar alamayanlara göre daha sağlıklı, daha huzurlu ve varlıklıdır. Bu insanların çocukları okullarında daha başarılıdır ve içinde buldukları camialarda anti-sosyal davranışların olumsuz etkilerinden daha az zarar görmektedirler.”⁶⁹

Sosyal sermayeyi eğitimsel başarının kaynağı olarak gören Coleman (1988), sosyal sermaye kavramını aile ve toplum şeklinde iki önemli ana faktöre dayandırmaktadır. Aile faktörünün ise ebeveynlerin ekonomik sermaye (mal varlığı), ebeveynlerin beşeri sermaye (eğitim durumu) ve ebeveynlerin çocukları ile olan sosyal sermayeleri (İlgi ve iletişim gücü) gibi üç temel dayanağı bulunmaktadır. (bkz. Tablo 1.4.) Çalışmalar göstermektedir ki; ailelerin ilgilenmediği, sağlıklı ve istikrarlı bir sosyal bağın kurulamadığı çocuklarda güvensizlik, yok sayılma, değerli hissedilmeme gibi bir takım sorunların olmakta, bu durumun derslerde başarısız olma, okuldan kaçma, kötü alışkanlıklar gibi etkiler doğurmaktadır.

1.2.2.3. Sosyal sermaye ve siyaset

Bir toplumda yatay ve dikey düzlemde güven duygusunun varlığı, bireylere gelecek kaygısı olmadan, özgür bir ortamda amaçlarını gerçekleştirebilecek inanç ve şevki vermektedir. Özellikle mevcut kural ve yükümlülüklerin, toplumdaki her ferdin, menfaatini göz önüne bulundurularak oluşturulduğu ve hükümetim üst düzey yetkililerinin adil bir ortamda haklı hizmeti doğrultusunda görevlendirildiği düşüncesi, bireylerin huzuru ve dolayısıyla toplumun refahı için oldukça önemlidir.

⁶⁸Field, (2008),a.g.e., s.67

⁶⁹Field,(2008), a.g.e.,s. 64

Bir siyaset bilimci olan Putnam böyle bir toplum için “yurttaşlık topluluğu” ismini vermektedir. Ona göre bir toplumdaki sosyal katılım, birlik ve dayanışma fikri, ortaklık kurma dereceleri, gönüllü kuruluş ve derneklerin doluluk ve aktiflik oranı, o toplumun sosyal sermaye düzeyini yansıtmaktadır. (bkz. Tablo 1.4.)

Putnam 1993 yılında yayımlanan “Making Democracy Work” isimli kitabında bazı demokratik hükümetlerin diğerlerine kıyasla daha başarılı olduğu ve bunun nedenleri üzerinde durmuştur. Yazara göre toplumda yürütülen sosyal ilişkileri, karşılıklılık temeline ve dayanışmaya dayanan yatay ilişkiler ile şekillenmektedir. Aksi bir durumda ise otorite ve bağımlılıktan oluşan dikey ilişkilerden söz edilecektir.⁷⁰ Bu noktada yazar, “dikey” bağların “yatay” bağlardan daha az faydalı olacağını savunurken⁷¹, hayata geçirilebilen sosyal ortamlarda dernekler ve sivil toplum kuruluşları, devlet kurumlarının ve hükümetin işleyişine istikrar ve etkinlik için destek olup, o toplumda güçlü bir demokrasinin oluşmasına artı değer sağladığını dile getirmiştir.⁷²

Bireyleri birbirine ve topluma yaklaştıran din, demokrasi, özgürlük, eşitlik, kardeşlik birlik ruhu, güven, dayanışma kültürü vb. gibi birçok faktörün varlığı, toplum huzurunu sağlanması hususunda oldukça önemlidir. Toplum huzurunun varlığı, sağlıklı ekonomik ilişkilerin kurulmasına, demokratik yönetim şekline ve gelişerek büyüyen bir ülkeye işaret eder. Barış, huzur, ticaret, kültür, ekonomi ve politika gibi faktörler göz önünde bulundurularak yapılan araştırmalar İskandinav ülkelerinin, dünyada refah seviyesi en yüksek ülkeler arasında olmasının, anayasal hakların kullanımına, bireylerin birbirlerine ve hükümete olan güvenlerine buna paralel olarak gelişen halkın ekonomik gelir seviyesine dayandırmaktadır.

1.2.2.4. Sosyal sermaye ve sosyoloji

Sosyolojik yazın, sosyal örgütün güven, karşılıklı olmak ve sivil katılım ağları gibi özelliklerini merkeze alan bir yaklaşımla konuyu ele almıştır. Klasik sosyolojik yazın, sosyal sermayenin toplumsal birlik, bütünlük, dayanışma ve kalkınmaya katkısı üzerinde durmuştur.

⁷⁰M. Kemal Şan. (2007). Bilgi Toplumuna Geçişte Sosyal Sermayenin Taşıdığı Önem ve Türkiye Gerçeği, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 2(1), s. 75

⁷¹Field (2008), a.g.e., 46

⁷² M.K. Şan (2007), a.g.e., 75

Günümüzde ise, sosyal sermayenin sosyolojik anlamda toplumsal kaynaklarının ne tür olgular olduğunu, toplumsal olgulara yaklaşımda nasıl bir bakış açısı getirdiğini, toplumsal problemlerin hangileri için nasıl çözümler önerebileceğini ve son olarak da onun olumlu yönlerinin yanında ne tür olumsuzluklar üretme potansiyeli taşıdığını ele alınmıştır.⁷³

Dünya Bankası'nın önemli sosyologlarından Woolcock'a göre sosyal sermaye "iktisadi ve toplumsal kalkınma, aile ve gençlik problemleri, eğitim ve eğitimde verimlilik, sosyal yaşam, iş hayatı ve örgütlenme ve demokrasi ve yönetim, kolektif faaliyetler, nihayet, toplumsallık, ahlaki değerler gibi manevi varlıklar alanı"⁷⁴ söz konusu alan, zamanla gelişen bireysel ilişki ağlarının somut kısmını ifade etmektedir. Bu bireysel ilişki ağları ise güven, milli ve manevi duygularına ve geleceğe olan inancı ile oluşmaktadır. Sosyoloji bilimi, toplumsal birlik ve bunun temelinde yatan olumlu olumsuz tüm faktörlerin analizi ise bu doğrultuda sosyal sermaye için de düğüne iştirakin fazlalığı kadar başsağlığı dileklerinin de bir o kadar çok olmasıdır, borç isteyenlerin olduğu kadar borç verecek olanlarında varlığıdır, hedef sayıya ulaşacak duadır, anahtarını unutan çocuğunu komşusuna gönderebilendir, mahallelisini idare edebilen esnaftır, memleketten gönderilen erzaktır, paylaşmaya hazır kardeş okullardır, iş arayanı yönlendirebilecek adamdır, aranan kan için kapıda bekleyen halktır diyebiliriz.

1.2.3. Sosyal Sermayenin Belirleyicileri ve Sonuçları

Sosyal sermaye ile ilgili yapılan çalışmaların pek çoğu, sosyal sermayenin disiplinler arası koordinasyonu sağlayan ve başta ekonomi, sosyoloji, siyasi, politik, eğitim olmak üzere birçok disiplin içerisinde de olumlu birçok etkiye sahip ana arter görevi üstlenen bir unsur olduğu konusunda hem fikirdir. İnsan figürünün ve dolayısıyla ona dair her durumda söz konusu olan sosyal sermaye, hayati birçok durumda bu denli önemli bir yere sahip ise, o halde bu olguyu var eden faktörler nelerdir? Diğer bir deyişle kişilerarası güven ve ilişkilere dayalı olduğu gibi, toplumlar, bölgeler ve hatta ülkeler arasındaki güven ve ilişkilerde de önemli etkiye sahip olan sosyal sermayeyi var eden belirteçlerin neler olduğunun tespiti de bir o kadar önemlidir.

⁷³ M. K. Şan ve R. Şimşek. (2011), a.g.e. s. 99

⁷⁴Özügürlü. (2006), s. 190

Stone ve Hughes (2002) çalışmasında bir diyagram yardımıyla sosyal sermayenin belirleyicileri ve bunların muhtemel sonuçlarını ifade etmiştir. Çalışmaya göre sosyal sermayenin belirleyicileri beş ana başlıkta toplanmıştır. Bunlar: *kişisel özellikler*; yaş, cinsiyet, sağlık; *ailevi özellikler*; medeni hal, çocuk sayısı; *imkânlar*; eğitim, meslek, konut sahipliği; *tutum ve değerler*; farklılıkların hoşgörüsü, paylaşılan hedefler; *bölgesel özellikler*; kırsal / kentsel, sosyoekonomik avantaj seviyesi, yerel alanlardaki ağların oranı, yerel alan bilgisi, yerel alanın güvenliğidir.⁷⁵

Sosyal sermayenin belirleyicileri ve bunların muhtemel sonuçlarını belirleyen diyagram Tablo 1.7.'de yer almaktadır.



⁷⁵Wendy Stone ve Jody Hughes. (2002). *Measuring Social Capital: Towards A Standardised Approach*, Australian Institute of Family Studies, s. 4

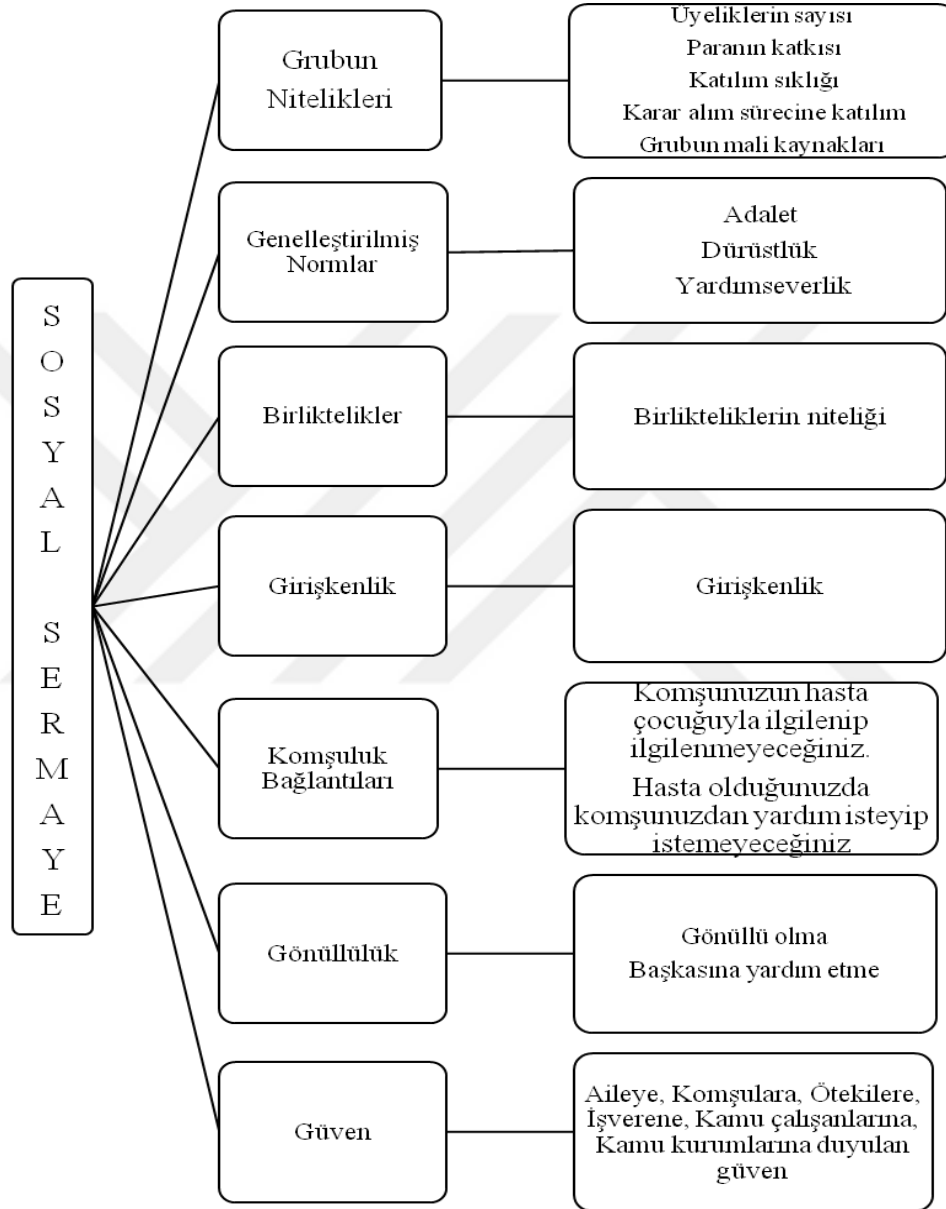
Tablo 1.6. Sosyal sermayenin belirleyicileri ve muhtemel sonuçlarının özeti (Stone ve Hughes, 2002:4)

Sosyal Sermayenin Belirleyicileri	SOSYAL SERMAYE		Sosyal Sermayenin Çıktıları
<p>Kişisel Özellikler</p> <p>Yaş Cinsiyet Sağlık</p> <p>Ailevi Özellikler</p> <p>Medeni hal Çocuk sayısı</p> <p>İmkânlar</p> <p>Eğitim Meslek Konut sahipliği</p> <p>Tutum ve Değerler</p> <p>Hoşgörü Paylaşılan hedef</p> <p>Bölgesel Özellikler</p> <p>Kırsal/kentsel yerlerde sosyo-ekonomik düzey Yaşanılan yerdeki ağlar ve güven</p>	<p>Ağlardaki Güven ve Karşılıklılık Düzeyi</p> <p>İnformel bağlar: Akrabalık bağları Arkadaşlıklar Komşuluklar İş arkadaşlıkları</p> <p><i>Müzakere edilmiş güven ve karşılıklılıkla nitelenen</i></p> <p>Genelleştirilmiş İlişkiler: Yerel insanlarla Genelde insanlarla Yerel gruplardaki insanlarla</p> <p><i>Genelleştirilmiş güven ve karşılıklılıkla nitelenen</i></p> <p>Kurumsal İlişkiler: Kurumsal sistemlerle ilişkiler Güç bağları Kurumlardaki güvenle nitelenen</p>	<p>Ağın Özellikleri</p> <p>Ağın boyutu ve yaygınlığı: İnformel bağların sayısı Sahip olunan komşu sayısı Kişisel iş bağlantılarının sayısı gibi</p> <p>Ağların yoğunluğu ve yakınlığı: Aile üyeleri Yakın arkadaşlıklar Yaşanılan yerdeki insanları tanıma gibi</p> <p>Farklılıklar: Etnik çeşitlilik Arkadaşların eğitim durumlarının farklılığı Kültürel farklılık gibi</p>	<p>Bireysel/Ailesel Refah Artan satın alma</p> <p>Kamusal Refah Kamu sağlığı</p> <p>Canlı Yurttaşlık Yaşamı Gönüllülük İşbirliği Birliktelik</p> <p>Komşuluk İlişkileri Farklılıklara hoşgörü olma Azalan suç oranı</p> <p>Siyasi Refah Katılım Demokrasi</p> <p>Ekonomik Refah Zenginlik Azalan eşitsizlik Yönetişim gücü</p>

1.2.4. Sosyal Sermayenin Unsurları

Geniş bir anlam ve anlatım yapısına sahip olan sosyal sermayenin tanımlanması hususundaki çeşitlilik, bu olguyu meydana getiren unsurlar için de geçerli olmaktadır. Sosyal sermaye kavramının tanımlanmasındaki güçlük ancak onu oluşturan unsurların belirlenerek izahı ile mümkün olmaktadır. Bu sebeple literatürdeki birçok çalışmada sosyal sermayenin unsurları; normlar, güven ve ağlar şeklinde özetlenmektedir.

Sosyal sermayenin unsurları, sosyal sermayenin oluşturulmasını ve geliştirilmesini sağlayan ve birbirleriyle etkileşim içerisinde olan kaynaklar ve aynı zamanda sosyal sermayenin de birer sonucu olabilen olgulardır.⁷⁶Narayan ve Cassidy sosyal sermayenin unsurlarını Şekil 1.2.'de görüldüğü gibi yedi farklı boyutta ayrıntılarıyla ele almıştır.⁷⁷



Şekil 1.2. Sosyal Sermayenin Bileşenleri ve Onları Etkileyen Değişkenler (Narayan ve Cassidy, 2001: s. 67)

⁷⁶Âdem Öğüt ve Cihat Erbil. (2009). *Sosyal Sermaye Yönetimi: Strateji Enformasyon*, Güven. Çizgi Kitapevi, s. 15

⁷⁷Deepa Narayan ve Michael F. Cassidy (2001), *A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory*, *Current Sociology*, 49(2):59-102, s.67

1.2.4.1. Güven

Herhangi bir korku ve endişe duyulmadan inanma veya bağlanma şeklinde tanımlanabilecek olan güven olgusu bireyleri birbirlerine, mensubu oldukları topluma, millete, kural ve yükümlülüklerle teslim olmayı ve bu noktadan hareketle hedef ve beklentilerin gerçekleşme olanağına inanmalarını sağlamaktadır. Bireylerin kaliteli bir yaşam sürmelerinde bu derece önemli olan güven duygusu sosyal sermaye kavramında olduğu gibi sadece sosyoloji bilimini ilgilendiren bir konu değildir. Birçok disiplin için de aynı öneme sahip olan güven, sosyal sermayenin oluşması ve sürdürülebilirliği hususunda olmazsa olmaz denilebilecek unsurlardan biridir. Hatta bu konuda yapılan analiz ve çalışmaların başlangıç noktası sayılmaktadır.

Sosyal sermayenin öncü isimlerinden Putnam ve Coleman güvenin sosyal sermayenin anahtar ögesi olduğu konusunda fikir birliği sağlarken, Bourdieu çalışmalarında güvenden dolayı olarak bahsetmektedir. Fukuyama ise güveni sosyal sermayenin ana ögesi olarak tanımlayarak sosyal sermayeyi bir toplumda güvenin hüküm sürmesiyle oluşan kapasite olarak tanımlamıştır.⁷⁸ Sosyal sermayenin oluşması ve sürdürülebilirliği hususunda önemli rol oynayan güven olgusunun ekonomik başarı ve demokrasinin gerekli koşulu olması yönündeki fikir birliği oldukça kuvvetlidir. Toplumsal güven düzeyinin yüksek olduğu ülkelerde başarılı büyük şirketlerin varlığı tesadüf değildir. Dolayısıyla bireysel ve toplumsal güven düzeyinin başarı ve istikrarla paralel olduğu aşıkardır.

Güvenin en az sosyal sermaye kadar önemli olduğunu hatta sosyal sermayenin güven olduğunu savunan birçok çalışma bulunmaktadır. Fakat bu konuda genel kabul görmüş çalışmaların başında Eric Uslaner'in "Trust an a Moral Value" isimli çalışması gelmektedir. Uslaner güveni üç farklı boyutta ele almaktadır. Birincisi, "*stratejik/kısmi*" güvendir. Yazar stratejik /kısmi güveni "Eğer Jane, Bill'in sözünü tutacağına ve Bill de Jane'nin sözünü tutacağına inanıyorsa, işbirliğine gitmeye karar verirler ve durum her ikisi için de iyi olur" ifadesi ile açıklamaktadır. İfadeye göre, Jane ve Bill birbirlerini tanıyorlarsa geçerlidir. İlk defa karşılaşan iki insanın birbirlerine güvenmeleri için stratejik bir sebepleri bulunmamaktadır. Bu açıdan bakıldığında güven kavramı bireyleri işbirliğine motive edecek bir değişken olarak denkleme dâhil olmaktadır.

⁷⁸Field. (2008). a.g.e., s.88

İkincisi, *ahlaki / genelleştirilmiş güven*; bireylerin diğer bireylerin davranışları hakkındaki beklentilerine dayanmaktadır. Uslaner'e göre stratejik güven bireylerin "nasıl davrandıklarına" dairken, ahlaki/genelleştirilmiş güven "nasıl davranmaları" gerektiğini belirtmektedir. Daha iyimser bir dünya görüşüne dayanan ahlaki/genelleştirilmiş güven, stratejik güvene göre daha kırılabilir ve belirsizlik içermektedir. Dolayısıyla bireyler hayal kırıklığına uğradıkça diğerlerine duydukları güven derecesi azalacaktır.

Dışlayıcı özelliği olan stratejik güvenin aksine, ahlaki/genelleştirilmiş güven bireylerin yaşadıkları deneyimlerden etkilenmemektedir. Üçüncüsü ise *bireylerin kurumlara duyduğu güven*. Uslaner, kurumlara duyulan güveni stratejik güvene benzetirken kurumlara duyulan güvenin, hükümetlerin, toplumda kanun ve düzeni tesis etme hususundaki başarıları ile paralellik gösterdiğini inanmaktadır.⁷⁹

Füzer (2016) belirli ve genelleştirilmiş kişilerarası güven kombinasyonlarını istikrarlı demokrasilerin ve başarılı ekonomilerin temel sosyal faktörleri olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca yazar toplumların, güven duygusu ile kendiliğinden toplumsallaşmayı sağladıklarında, demokratik istikrarı ve ekonomik başarıyı küresel pazarda da garanti edebileceğini ifade eder.⁸⁰

Tablo 1.7.'de sosyal sermaye türleri ve bu sermaye türlerini oluşturan güven kaynakları ve özellikleri gösterilmektedir.

⁷⁹Emre Erdogan. (2008) Sosyal Sermaye, Güven ve Türk Gençliği, Akt., (16.01.2017) http://www.urbanhobbit.net/PDF/Sosyal%20Sermaye_emre%20erdogan.pdf. s.6

⁸⁰Füzer, Katalin (2016) The Social Theory of Trust and the Sociological Theory of Social Capital, *Belvedere Meridionale* 28(1):132–139. p.136

Tablo 1.7. Üç sosyal sermaye türü ve altında yatan güven kaynakları (Füzer,2016:136-137)

	Birleştiren Sosyal Sermaye	Köprü Kuran Sosyal Sermaye	Bağlayan Sosyal Sermaye
Güven Biçimleri	Öznel kişilerarası güven	Genelleştirilmiş kişilerarası güven	Kurumsal güven ve kurumsallaşmış kişilerarası güven
Güven Kaynağı	<ul style="list-style-type: none"> Ebeveynlik (temel güven) Dolaylı sosyalleşme (aile, akrana grupları, medya) Toplum normları 	<ul style="list-style-type: none"> Kültürel alışkanlıklar Dolaylı sosyalleşme (okul, işyeri) Grup deneyimleri Kooperatif becerilerinin resmi öğretimi Grup çalışması 	<ul style="list-style-type: none"> Doğrudan sosyalleşme (okul eğitimi, gizli öğretim programı, işyerinde sosyalleşme) Kurumların çalışabilirliği ile ilgili tecrübeler, teknik sistemler Siyasi sosyalleşme
İşbirliği normları ve Güvenilirlik Kaynakları	<ul style="list-style-type: none"> Fedakârlık Ebeveyn sadakati Çocuğun bağlılığı Ortaklık sadakati Arkadaşlık sadakati Aile, akraba, dini, toplum sadakati Karşılıklılık 	<ul style="list-style-type: none"> Güvenilirlik Dürüstlük Teslimiyet İyi itibar İyi niyet Tanım Karşılıklılık 	<ul style="list-style-type: none"> Yasal kurallar Yetkinlik Uzmanlık Fiilî sorumluluk Prestij Otorite Gelenekler Adalet
Kişisel özellikler	<ul style="list-style-type: none"> Kendine güvenen Uyum sağlama becerileri İddialı Bağlı Sadık 	<ul style="list-style-type: none"> Güvenilirlik Doğruluk Hoşgörülülük Nezakat Sabır İşbirliği kapasitesi Spontan sosyallik Ahlaki özerklik 	<ul style="list-style-type: none"> Dürüstlük Güvenilirlik Öznel yeterlilik

1.2.4.2. Sosyal normlar

Normlar, bireylerin eylemler karşısındaki düşünce ve davranış biçimlerini belirleyen, toplumsal açıdan değerlendirildiğinde bağlayıcı olma özelliği olan, işlevlerine, içeriklerine ve uygulanma türlerine göre birbirinden farklılık gösteren, zaman ve gelişmelere göre değişiklik gösterebilen yazılı ve yazılı olmayan kurallar bütünüdür. Toplumun düzen, refah ve devamlılığı açısından oldukça önemli olan normlar, bir nevi toplumun kontrol mekanizmasını oluşturmaktadır. Normlar, bireyin davranışını, toplumun huzurunu bozmayacak ölçüde özgür bırakarak şekillendirirken, aksi durumlarda cezalandırma yöntemi ile de sınırlamaktadır. Dolayısıyla toplumdan dışlanma veya fiili cezaya çaptırılmak bireylerin belirlenmiş normların dışına çıkma hususunda caydırıcı olabilmektedir.

Bireylerin toplumsal düzeni bozmadan, hedeflerini gerçekleştirebilmelerini kolaylaştıran normlar, sosyal sermayenin kalitesi ve istikrarı açısından oldukça önemlidir. Toplumsal düzenin somut hali diyebileceğimiz bu kurallar bütünü her bireysel çıkarların göz ardı edilerek toplumsal çıkarların ön plana alındığı bir yapıdır. Dolayısıyla bu şekildeki bir anlatım ile normların her şartta sosyal sermaye açısından olumlu sonuçlar çıkarılacağını söylemek doğru olmayacaktır.

Bireylerin davranışlarını sınırlayıcı etkisi olması sebebiyle normlar benimsendikten ve çoğu üyelerce kabul edildikten sonra dinamik bir baskı aracına dönüşebilmeleri muhtemeldir. Bireyler toplum tarafından benimsenmeyen davranışlardan kişisel amaçlara ters düşmesine rağmen uzak durabilirler. Bu nedenle normlar bazı durumlarda sosyal baskı niteliği taşıyabilmektedir.⁸¹ İşte bu noktada normlar üzerinden varlığını ortaya koyan bu baskının ne yönde olduğu ve hangi tür amaçlara hizmet ettiği önem taşımaktadır. Normlar, üyelerini sonuçlarının olumsuz olacağı gayri ahlaki, yasa dışı vb. eylemlerden alıkoyuyorsa, olumlu anlamda sosyal sermayeyi kuvvetlendiren bir unsurdur diyebiliriz.⁸² Bireylerin belirlenen normlar doğrultusunda davranarak güven ortamının sağlanmasıyla, resmi kural ve düzenlemeler ile aksi durumdaki yaptırımlardan doğan işlem maliyeti azalacaktır.

Aslına bakıldığında normların güven ile sıkı bir ilişkisi bulunmaktadır. Ancak normların olduğu ve uygulandığı ortamlarda güven olgusundan bahsedilebilmektedir. Dolayısıyla bu iki unsurun var olduğu toplumda bireyler pozitif, yapıcı, ortak ve dışa açık davranışlar sergileyebileceklerdir. Bu da bireylerin ağlarını nitelik ve nicelik olarak geliştirebilme fırsatı yakalamalarını sağlayacak ve sosyal sermaye düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir.

1.2.4.3. Sosyal ağlar

Sosyal bir varlık olan insanın, diğer kişi ve gruplarla iletişim halinde olması doğası gereği var olan bir durum olmakla birlikte, yatay ve dikey eksenindeki iletişimi hayat kalitesi için oldukça önemlidir. Gerekli ihtiyaçların giderilmesi veya bir takım amaçların gerçekleştirilmesi için gerekli olan iletişim ağları fiziksel, yasal, örfi veya davranış şeklinde olabilmektedir.

⁸¹Erol Eren.(2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, s. 116

⁸² A. Ögüt ve C. Erbil. (2009).,a.g.e., s. 26

Dolayısıyla özneleri birbirlerine yaklaştıran iletişim ağlarının bütünü oluşturulan ağlar, sosyal sermayeyi var eden temel bileşenlerden bir diğeridir. Sosyal sermaye ile ilgili yapılmış olan çalışmaların odak noktasında ağların, sosyal sermayeyi tasarlayan bir unsur olduğu düşüncesi yatmaktadır. Sosyal sermayenin ana fikri, sosyal iletişim ağlarının değerli bir servet olduğudur. İletişim ağları, sosyal bağlılık için bir temel oluşturur; çünkü sosyal bağlılık, karşılıklı avantajlar için- yalnız insanların doğrudan tanıdıklarıyla değil- bir kişinin diğeriyle ortaklaşa çalışmasını sağlar.⁸³

Bourdieu' ya göre bağların yoğunluğu ve dayanıklılığı çok önemlidir: Sosyal sermaye “uzun süreli iletişim ağlarına sahip olmaya bağlı gerçek ve potansiyel kaynakların bütünü”nü temsil etmektedir. Buna ilaveten Bourdieu, bireyin bağlarının değerinin (ya da belirli bir özne tarafından sahiplenilen sosyal sermayenin büyüklüğünün), harekete geçirebildiği bağlantı sayısına ve her bir bağlantıyla sahip olunan (kültürel sosyal ve ekonomik) sermaye büyüklüklerine bağlı olduğunu doğrulamıştır.⁸⁴ Bu açıdan bakıldığında ağlar sosyal sermayenin oluşturulması ve devam ettirilmesinin bir “nedeni” olarak karşımıza çıkarken; aktörler arasındaki bağlantılar ve bu bağlantılar sayesinde geliştirilen güven olgusu ile ağların zamanla daha güçlü hale geldiği görülür. Aynı şekilde ağlar sosyal sermayenin bir “sonucu” olarak da karşımıza çıkabilmektedir. Dolayısı ile söz konusu etkileşimlerin yalnızca belirli amaçlara ulaşmak için sosyal sermayeyi kullanmadıklarını, aynı zamanda sosyal sermayeyi oluşturabildiklerini, destekleyebildiklerini veya yıkabildiklerini belirtmek gerekmektedir.⁸⁵

Lin (1999), “Building a Network Theory of Social Capital” isimli çalışmasında sosyal ağ bağlar içerisindeki bireyler tarafından elde edilen bir varlık olarak sosyal sermayenin ölçümünde kullandığı iki yaklaşımı, ölçüm araçlarını ve sonuçlarını bir tablo yardımıyla açıklamaktadır. Lin'in geliştirmiş olduğu Ağ-Kaynak Kuramı bireyin sosyal ağını biçimlendiren kaynakların, nitel ve nicel özelliklerinin amaçlara ulaşma hususunda ne derece etkili olduğunun ölçülmesi amacı taşımaktadır. Gönüllü kaynaklar olarak ifade edilen kaynaklar, bireylerin kendi iradeleriyle içinde buldukları, doğrudan veya dolaylı olarak oluşturdukları bağlara kaynaklık eder.

⁸³Field, (2008). A.g.e. s. 16

⁸⁴Field.(2008), a.g.e, s. 23

⁸⁵Adem Öğüt ve Cihat Erbil. (2009).a.g.e.,s. 19-20

Bu kaynaklar iki şekildedir. Ağ kaynakları; bireylerin kendi çevrelerinde iradeleri doğrultusunda oluşturdukları kaynaklar iken kontak kaynakları bireylerin iş bulma, terfi gibi belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek üzere kullandıkları kaynakları ifade eder.

Tablo 1.8’ de da görüldüğü gibi, sosyal sermaye toplumsal yapılarda bulunan ağ yapılanmalarındaki bağlantılarla paralel olup, sosyal bağlantılara kaynaklık eden göstergelerin sayısı, yoğunluğu, hakimiyet alanı, ağlardaki iletişim niteliği sosyal ağlardaki sosyal sermaye düzeyini ortaya koymaktadır. Diğer bir ifadeyle sosyal sermaye sosyal ağlarda hayat bulmaktadır. Sosyal ağlar, yoğunlaşmış toplumsal ilişkilerle beslenip kişileri, grupları ve çeşitli organizasyonları çevrelemektedir.⁸⁶

Tablo 1.8. Ağlarda varlık olarak sosyal sermaye (Lin, 1999: 37)

Odak Noktası	Ölçüler	Göstergeler
Gönüllü Kaynaklar	Ağ Kaynakları	<ul style="list-style-type: none"> • Kaynakların hacmi, • Kaynakların çeşitliliği • Kaynakların yapısı • İletişim kaynakları
	Kontak Kaynakları	<ul style="list-style-type: none"> • Mesleki iletişim • Bölgesel iletişim • Yetkisel iletişim
Ağ Konumları	Köprüler Kurmak	<ul style="list-style-type: none"> • Yapısal boşluk • Yapısal baskı
	Bağların Gücü	<ul style="list-style-type: none"> • Ağ bağları, • Samimiyet • Şiddet • Karşılıklı etkileşim • Karşılıklılık

Sosyal sermayenin oluşması ve sürdürülebilirliği için oldukça önemli olan ağlar, aynı zamanda yine sosyal sermaye ile artmakta, çeşitlenmekte ve güçlenmektedir. Dolayısıyla ağları sosyal sermaye ile birbirini tamamlayan ve yenileyerek birbirlerine fayda sağlayan olgular olduğunu söyleyebiliriz. Bu hususuta birçok görüş olmasına rağmen sosyal sermayenin ağlar aracılığı ile gerçekleşmesi ile ilgili olarak Coleman ve Burt aksi görüşe sahiptirler.

⁸⁶H.İ. Aydın. (2016). a.g.e., s. 54

Coleman, sosyal sermayenin ancak yoğun ağların varlığıyla ortaya çıkabileceğini ileri sürerken, Burt kendisinin de “yapısal boşluklar” olarak isimlendirdiği bağların, belirli biçimlerinin eylem ve hareketliliği kolaylaştıran yönüne dikkat çekmiştir.⁸⁷ Yani bireyin sosyal ağını oluşturan bağlantılarının birbirlerini tanımıyor olması, sosyal sermayenin düzeyi için olumlu etki yaratacaktır. Yapısal boşluklar şeklinde ifade edilen bağların, Coleman’ın sosyal sermayenin “kamusal mal” olma özelliği düşüncesine ters düşmekte ve bireysel çıkarların ön plana çıkabileceği düşüncesini akıllara getirmektedir. Fakat J. Podolny ve J. Baron’un “Resources and Relationships: Social Networks and Mobility in The Work Place” çalışması gibi birçok çalışma her iki kuramında kendi bakış açısına göre değerlendirildiğinde kabul edilebilir ve faydalı olabileceği yargısına varmaktadır.

Sosyal sermayeye ilişkin güçlü kuramlardan biri olan Ağ-Kaynak Kuramı’nın incelenmesi, kavrama kuramsal bir temel kazandıracak gibi, sosyal sermayenin hangi unsurlardan oluştuğu ve ölçümünde hangi kriterlerin kullanılacağına belirlenmesi açısından faydalı olabilecektir. Sosyal sermayenin ağ kuramı, bireyler arasındaki ilişki veya bağları ölçen sosyal ağ analizine dayanmaktadır. İlişki ağları, sosyal ağları oluşturmaktadır. Lin’in öne sürdüğü kuram sayesinde, bireyin ağında yer alan sosyal kaynakların kalitesinin, arzulanan amaçlara ulaşmayı nasıl etkilediğini görmek mümkün olmaktadır.⁸⁸

Sosyal ağların yapısının özelliklerini şöyle özetleyebiliriz: *ağ kurma davranışları (networking behaviors)*; bireylerin iş veya meslek hayatlarında başarılı olmaları ve işlerini yapmaları için gerekli olan kişilerle ilişki kurmak ve sürdürmek için sergiledikleri davranışları ifade etmektedir. *ağ büyüklüğü (network size)*; ağdaki kişilerin sayısıdır. Örneğin, bireyin aynı yerde çalıştığı kişilerin sayısı. *ağ farklılığı (network diversity)*: birey ve iletişimde olduğu kişiler arasındaki farklı özellikleri ifade eder. Örneğin bireylerin cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, örgütteki pozisyonları, çalıştıkları sektörler ağın farklılığını oluşturabilecek temel özellikler arasındadır. *ağ yoğunluğu (network density)*: Ağ yoğunluğu, ağdaki bireylerin birbirleriyle arasındaki yakın ilişkiyi ifade eder. *ağ merkezliyeti (network centrality)*: bireyin ağ yapısındaki konumunu ifade etmektedir.

⁸⁷Rea-Holloway.(2008). a.g.e., s. 26-27

⁸⁸Aytül Ayşe Özdemir. (2007). *Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye Ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Eskişehir, s. 94

Örneğin örgüt içerisinde merkezi bir konumda olmak, birbiriyle ilişkisi olmayan kişiler arasında aracılık yapma fırsatı doğurur. Bu sayede bireyin örgüt içerisinde görünürlüğü artar ve yarattığı sosyal etki alanı genişler.⁸⁹

1.2.5. Sosyal sermayenin sınıflandırılması

Çok boyutlu bir yapıya ve anlam çeşitliliğine sahip olan sosyal sermayenin daha iyi anlaşılabilmesi için, farklılık gösteren türlerine, düzeylerine, boyutlarına ve yaklaşımlarına göre sınıflandırılacaktır. Bilim insanlarının sosyal sermayenin tanımlaması hususundaki farklı görüşleri, sınıflandırılması hususunda da görülmektedir. Özellikle sosyal sermayenin türleri ile ilgili yapılan açıklamaların genellikle ağların kapsamında yoğunluk gösterdiği anlaşılmaktadır. Geniş bir anlam yelpazesine sahip olan sosyal sermaye Şekil 1.3.'te de görüldüğü gibi dört farklı eksenle sınıflandırılmaktadır.



Şekil 1.3. Sosyal sermayenin sınıflandırılması

1.2.5.1. Bağlantılarına göre sosyal sermaye

Güven, normlar ve ağlar, bir araya gelerek ve birbirlerini tamamlayarak sosyal sermayenin oluşmasına katkı sağlayan temel unsurlardır. Söz konusu bu unsurların sosyal sermayenin nedeni olduğu gibi sonucu olduğuna daha önce değinmiştik.

⁸⁹ Aytül Ayşe Özdemir. (2008). Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye Ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2): 81–102, s. 85

Fakat ağlar, aynı zamanda sahip olduğu bir takım özellikler nedeniyle sosyal sermayenin türlerde var olmasına katkı sağlamaktadır. Sosyal sermayenin türlerine göre sınıflandırmasını açıklamadan önce sosyal ağların ne ölçüde sosyal sermayenin çeşitlenmesine katkı sağladığına değinilecektir.

Sosyal ağlar kavramsal olarak, bağlarının yönü, biçimi, gücü ve çeşitliliği düzeyleri ile yatay ve dikey, resmi ve gayri resmi, zayıf ve güçlü ve bağlayan, köprü kuran ve birleştirici ağlar şeklinde ayırt edilebilmektedirler. Ağların kavramsal boyutu farklılık gösterse bile elbette ki birçok açıdan ortak noktaları da bulunmaktadır.⁹⁰

Sosyal sermayenin yapısal boyutunu oluşturan ağlar, ilişkilerin kontak kurdukları yöne göre yatay ve dikey olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Yatay düzlemdeki ilişkiler, eşit seviyedeki statü, varlık, güç vb. gibi özellikleri ifade ederken, dikey düzlemdeki ilişkiler ise genellikle formalite ve prosedür gereği olan eşit sıfatlara sahip olmayan ilişkileri ifade etmektedir. Bazı kaynaklar bu ayrımı sivil toplum bağları (yatay) / kamusal bağlar (dikey) şeklinde yapmaktadır. Putnam'a göre, yatay bağlarda var olan eşit statü ve güç toplumda veya bir grup içerisinde işbirliğini kolaylaştırırken, bu da sosyal sermayenin yaratılmasını ve sürdürülmesini kolaylaştıracaktır.⁹¹

İlişkilerin samimiyet düzeyleri dikkate alındığında ise formal (resmi) ve informal (gayri resmi) şeklinde bir gruplandırma yapılmaktadır. Formal bağlar, belirli bir takım normlar gereği şekillenen ve daha az samimiyet gerektiren ilişkilerden oluşurken, informal bağlar aile, arkadaş gibi protokol gerektirmeyen ilişkilerden oluşmaktadır. Putnam, sivil topluma ilişkin çözümlerinde katılım yeteneğini artırdığı gerekçesiyle formel ağlara daha fazla odaklanırken, sosyal sermayeye ilişkin çözümlerinde informel ağların üzerinde durmaktadır. İformel ağlar her ne kadar sivil toplumu inşa etmese de sosyal ağların sürdürülebilirliği ve duygusal kaynakların sağlanması noktasında önem arz etmektedir.⁹²

İlişkilerin gücü dikkate alınarak yapılan bir diğer sınıflandırma ise güçlü bağlar ve zayıf bağlar şeklindedir. Güçlü bağlar, birbirine benzeyen insanlar arasındaki bağlar ile ilgili iken, zayıf bağlar, farklı sosyal ve kültürel geçmişlerden gelen insanları bir araya getirmektedir.

⁹⁰ Sara Ferlander, (2007). *The Importance of Different Forms of Social Capital for Health*, Södertörn University College, Sweden, s. 117

⁹¹ Ferlander, (2007). a.g.e., s. 118

⁹² Ekşi. (2009)., a.g.e.

Güçlü bağlar, kuralcı ve kimlik/birlik temelli amaçları gerçekleştirmek için benzer kaynaklara sahip insanları ve grupları bir araya getirirken, zayıf bağlar çoğunluk tarafından paylaşılan değerlere daha az dayanıp, yeni kaynak şekillerine ulaşımı sağladıklarından amaca daha etkili bir şekilde hizmet edebilirler.⁹³

1.2.5.1.1. Bağlayıcı (dayanışmacı) sosyal sermaye

Bir bölgede yaşayan ve birbirleriyle ilişkilerinin yoğun olduğu insanların oluşturduğu; göreceli olarak içe dönük, sık tekrar eden uzun süreli ilişkiler içinde kurulan, karşılıklı güven, geliştirilen ortak normlar ve ilişki kalıplarının ortaya çıkardığı kapasiteye bağlayıcı (dayanışmacı) sosyal sermaye denmektedir.⁹⁴ Diğer bir deyişle bağlayıcı sosyal sermaye, kendilerini ortak geçmişle, amaçlarla, deneyimlerle ya da hedeflerle özdeşleştirmiş aile üyeleri, yakın arkadaşlar ve iş arkadaşları gibi benzer kişileri katılımlarıyla vücut bulan küçük topluluklar ve etnik ya da bölgesel topluluklar içerisindeki bağlılıkları ve bu toplulukların oluşturdukları değeri ifade eder.⁹⁵ Putman'a göre ise, bağlayıcı sosyal sermaye yakın arkadaş ve aileye dayanmaktadır. Bu içe dönük bir bakış olup insanları benzer sosyolojik bir mevkiye göre birbirine bağlamaktadır. Ayrıca bağlayıcı sosyal sermayenin “ özel kimlikleri ve homojen grupları sağlamlaştırma” eğilimi de bulunmaktadır.⁹⁶

Bağlayıcı sosyal sermaye yaklaşımının öncülerinin yaptığı sosyal sermaye tanımlarına bakıldığında, göze çarpan anahtar sözcükler, “sosyal yapı”, “işbirliği”, “kamu malı”, “ortak fayda” vb. dayanışmayı öne plana çıkaran sözcükleridir. İçsel yaklaşım olarak da ifade edilen bağlayıcı sosyal sermaye, topluluğun “içsel ilişkilerinde” oluşmaktadır. Dolayısıyla, içsel anlayışta sosyal sermaye, sosyal yapının özünde yer alan ve sosyalleşme süreçleri ile bireylerin içselleştirdiği adeta “kültürel” bir özelliktir. Bu anlamda toplumsal düzeyde sosyal sermaye ve onun özdeşi olan güven, değişebilir ve geliştirilebilir bir varlıktan çok, sosyal yapıya ilişkin “verili”, “statik” bir varlık olarak ele alınmaktadır.⁹⁷

⁹³ Field. (2008)., a.g.e., s.93

⁹⁴ Nurettin Tüysüz. (2011). *Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi Ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması*, Kalkınma Bakanlığı Bölgesel Gelişme Ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü, Planlama Uzmanlığı Tezi

⁹⁵ Ögüt ve Erbil.(2009). a.g.e., s. 49

⁹⁶ Field.(2008). a.g.e., s.92

⁹⁷ Şükrü Özen ve Zuhul Aslan. (2006). İçsel ve Dışsal Sosyal Sermaye Yaklaşımları Açısından Türk Toplumunun Sosyal Sermaye Potansiyeli: Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi (OSTİM) Örneği, *Akdeniz İ. İ.B.F. Dergisi* (12): 130-161, S. 134

Bağlayıcı sosyal sermaye toplumdaki, sosyal ilişkileri şekillendiren ve nitelik açısından sağlıklı bir yapıya kavuşmasını sağlayan değerlere dayanmaktadır. Başta karşılıklı güven esasına dayalı olarak bir kişinin, fırsat bulduğunda diğer bir kişinin zayıf yönlerini kullanarak kendi çıkarı doğrultusunda istismar etmeyeceğine dair inancın sonucudur.

1.2.5.1.2. Köprü kuran sosyal sermaye

Köprü kuran sosyal sermaye bireyin mensubu olduğu grup veya topluluk dışındaki birey veya gruplarla bağlantı kurması ile oluşmaktadır. Bağlayıcı sosyal sermayeye göre daha uzak ilişkiler ile ilgili olan köprü kuran sosyal sermaye isminden de anlaşılacağı gibi bireyin bölgesi dışındaki kişi veya gruplara ulaşarak amaçların gerçekleştirilmesine dayanmaktadır. Benzer şart ve koşullara sahip olmayan topluluklar arasındaki bağlantıları sağlayan bu sermaye türünde öncelikli hedef şahsi amaçların gerçekleştirilmesidir.

Köprü kuran sosyal sermayenin içerdiği bölge dışı bağlar, yeni fırsatlar araştırmayı sağlayan önemli eylemler olarak görülmektedir. Bu yüzden köprü kuran sosyal sermayenin harekete geçirilmesi, ilerlemeyi destekleyen materyal kaynaklarına ve bilgiye erişmeyi kolaylaştırabilmektedir. Bu bağlamda köprü kuran sosyal sermaye, güçlü olmayan ağ ilişkilerini kullanarak iş fırsatlarına erişimi artırma, daha yüksek düzeyde bilgiye ulaşabilme, farklı sosyo-kültürel geçmişlerden gelen aktörleri bir araya getirebilme kapasitesi yaratarak ve seçtiği üretim alanlarında yenilikçi uygulamaları gerçekleştirerek bölgelerin gelişme dinamiğini güçlendirmektedir.⁹⁸

Bağlayıcı sosyal sermayeyi oluşturan ilişkilerin temelinde toplumu bir arada tutan toplumsal değerler yer almaktadır. Sosyal sermayenin toplumda bir nevi yapıştırıcı görevi gördüğü yönündeki fikir birliği, bağlayıcı sosyal sermayenin köprü kuran sosyal sermayenin oluşması için ön basamağı oluşturduğu yönde de mevcuttur. Diğer bir deyişle yakın çevresiyle sağlıklı bir iletişim ağına sahip olan birey belirlenen hedeflere ulaşabilmek adına yakın çevresinden biraz daha mesafeli, homojen fakat bir takım resmi normların mevcut olduğu çevre ile iletişim halinde olmak zorundadır.

⁹⁸ Tüysüz. (2011)., a.g.e., s.21

Köprü kuran sosyal sermaye için bağlayıcı sosyal sermayenin var olması bağlayıcı bir durum değildir fakat kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Tablo 1.9'de yer alan farklar incelendiğinde, bunların birbirini tamamlayıcı yönde farklar olduğu anlaşılabilir.

Tablo 1.9. Bağlayıcı ve köprü kuran sosyal sermaye yaklaşımları arasındaki farklılıklar

Farklılık Boyutları	Bağlayıcı Sosyal Sermaye	Köprü Kuran Sosyal Sermaye
Öncülleri	Putnam, Coleman ve Fukuyama	Burt, Baker, Bourdieu ve Wacquant
Tanımlardaki vurgu	Bir topluluğun işbirliği içinde ortak amaçlara ulaşabilmesini sağlayan sosyal yapı özellikleri	Bir aktörün sosyal ilişkilerinden doğan ve ona çeşitli avantajlar sağlayan kaynaklar, fırsatlar bütünü
Sosyal sermayenin sahipliği	Topluluğun ortak malı	Aktörün özel malı
Sosyal sermayenin olduğu yer	Topluluğun içinde	Sosyal aktörün diğer sosyal aktörlerle arasındaki yapısal boşluklarda
Sosyal ağ anlayışı	Topluluk içinde yer alan diğer aktörlerle biçimsel olmayan ilişkiler	Aktörün, topluluğun içinde ve dışındakilerle farklı nitelik ve konfigürasyonlardaki bağlar
Sosyal sermayenin kaynağı	Topluluktaki sosyal ilişkileri biçimleyen egemen değerler, inançlar ve normlar	Sosyal ilişkilerin yapısı (doğrudan, dolaylı, frekans, yoğunluk vb.)
Sosyal sermayenin oluşumu	Verili bir varlık	Sonradan edinilebilir, geliştirilebilir
Güven kavramının statüsü	Güven, sosyal sermayenin kendisi ya da bir türü	Güven, sosyal sermayenin oluşmasını sağlayan bir etmen

1.2.5.1.3. Birleştirici sosyal sermaye

Birleştirici sosyal sermaye, bireysel bağlar dışında, makro açıdan ele alınması gereken bir sosyal sermaye türüdür. Genel anlamda güce ve etkiye sahip kişiler ile bunlara sahip olmayanları bir araya getiren dikey bağlantılar olarak tanımlanır. Farklı toplulukların güce sosyal statüye ve refaha erişiminin söz konusu olduğu bir hiyerarşi içerisindeki değişik sosyal tabakalarda yer alan bireyler ve topluluklar arasındaki ilişkiyi ifade eder.⁹⁹ Yani birleştirici sosyal sermaye, bir hiyerarşideki farklı düzeylerdeki farklı güç, statü ve refaha sahip bireyler ve gruplar arasındaki ilişkilerin göstergesidir.¹⁰⁰

⁹⁹ Öğüt ve Erbil. (2009), a.g.e., s. 56

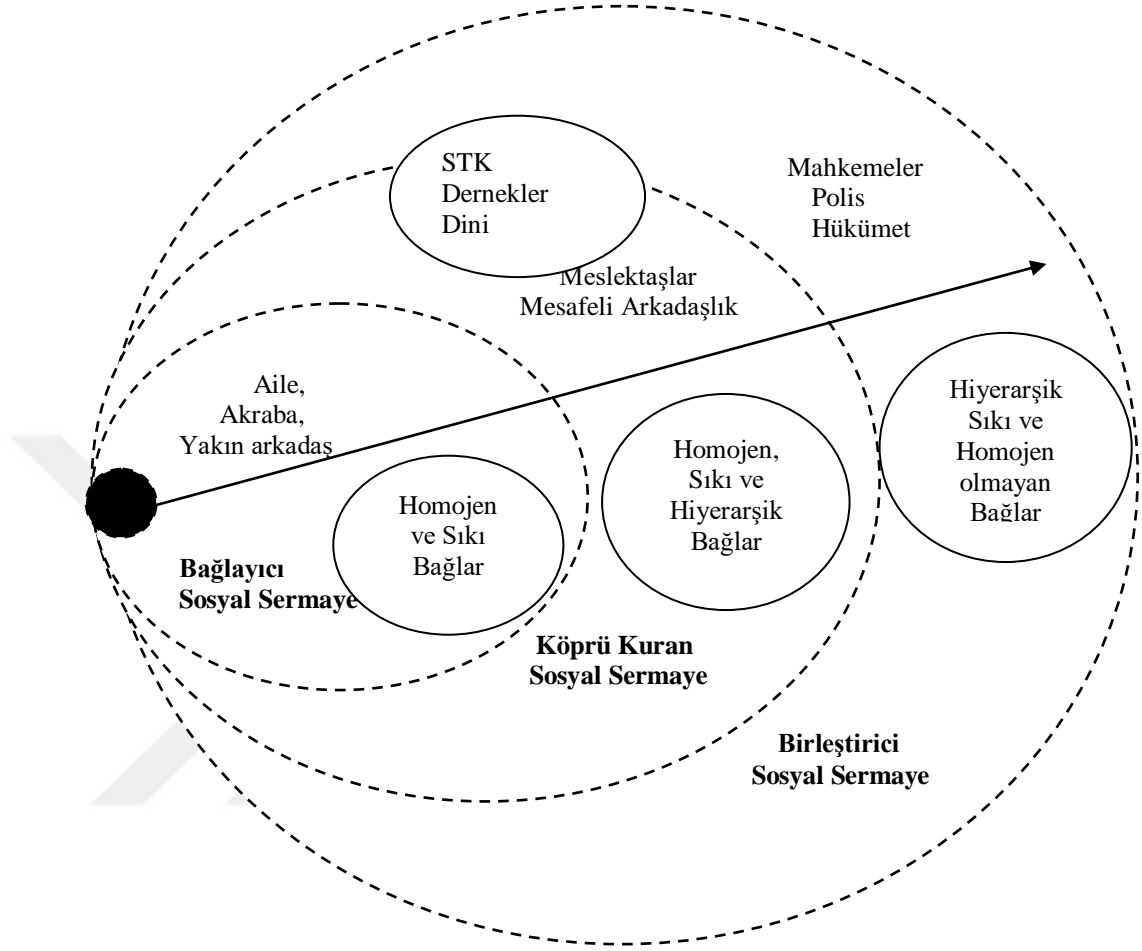
¹⁰⁰ National Statistics. (2001), a.g.e. s.11

Birleştirici sosyal sermayeden kaynaklanan güvene, aynı zamanda ‘genelleştirilmiş güven’ de denir ve burada önemli olan, herkes tarafından paylaşılan asgari ortak değerlerin ve bu değerlere dayanarak hareket edilebilecek ‘asgari bir güvenilirlik’ düzeyinin bulunmasıdır. Genelleştirilmiş güven, kişilerin iyilik ve güvenilirliklerinin sorgulamasız kabul edildiği körü körüne bir güven değil, tersine tarafların birbirlerinin itibarını zaman içinde değerlendirdikleri, karşılıklılık esasına dayanan, kısacası kazanılması gereken bir güvendir.¹⁰¹

Dikey bağlar aracılığı ile aynı ortam ve koşullara sahip olmayan birey veya gruplar arasındaki iletişimi sağlayarak fikir ve bilgi edinme imkânının sağlandığı birleştirici sosyal sermaye, genellikle birçok açıdan avantajlı olan kişi veya grubun, daha az avantajlı durumda olan kişi veya gruplara fayda sağlamaya yönelik amaçlarla oluşmaktadır. Bu açıdan bakıldığında “az güçlü” ile “güçlü” arasındaki dikey bağ ile oluşturulan birleştirici sosyal sermaye, toplumsal gelişimin sağlanması, bireyler arasındaki gelir farklarının minimize edilmesi, birleştirici yoksullukla mücadele, pasif durumda olan bireylerin iş hayatına yönlendirilmesi gibi birçok konuda önem arz etmektedir. Birleştirici sosyal sermaye bir başka açıdan değerlendirildiğinde farklı sosyal ilişkiler ve genelleştirilmiş güvene dayalı gelişen normlar sayesinde bağlantıların sıkıcı ve zaman alan prosedürden uzak esnek bir yapıya kavuşmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla bu durum işlem maliyetlerini düşürürken piyasalar arası esnek bağlantılar ile ekonomiye ve piyasa verimliliğine katkı sağlayacaktır.

Şekil 1.4’te aktörler arasındaki farklı ilişkilerden kaynaklanan üç sermaye türünün genel açıdan görünümünü ifade etmektedir. Şekilde de görüldüğü gibi Bu sermaye türleri ilişkilerin mensupları, yapısı yönünden birbirinden farklılık göstermekte fakat aynı zamanda birbirini destekleyici, tamamlayıcı niteliktedir. Bağlayıcı sosyal sermayenin, hayati ve muhtemel temel ilişkilerden oluştuğu, köprü kuran sosyal sermaye ve birleştirici sosyal sermayenin ancak yeterli düzeyde oluşturulmuş bağlayıcı sosyal sermaye ile gerçekleşebileceğini söylenebilmektedir. ,

¹⁰¹Peter Knorringa And Irene Van Staveren. (2006). *Social Capital For Industrial Development: Operationalizing The Concep*”, Report Prepared For COMPID Research Programme, Vienna: UNIDO, s. 21



Şekil 1.4. Bağlayıcı, köprü kuran ve birleştirici sosyal sermaye tarafları ve bağlarının özellikleri (Grafton, 2007: 4; Lollo, 2009:11)

Sosyal sermayenin ağ anlayışı, kaynağı, olduğu yer gibi birçok açıdan farklılık gösteren bağlayıcı ve köprü kuran sosyal sermayenin etkinlik gösterecekleri bağların gücü hususunda da farklılık göstermektedir. Daha öncede ifade edildiği gibi güçlü bağlar, homojen yapıları birbirlerine bağlayarak kapalı bir ağ yapısı oluştururken, zayıf bağlar farklı yapıdaki aktörleri birbirlerine bağlarken hiyerarşik bir yapı oluşmasını sağlamaktadır.

1.2.5.2. Düzeylerine göre sosyal sermaye

Sosyal sermaye ile ilgili yapılan çalışmalarda bir kısmı yazar sosyal sermayenin bireysel yönü ile ilgilenirken bir kısmı ise konuyu toplumsal boyutu ile ele almıştır. Fakat konunun, bireyden topluma tüm kesimleri doğrudan veya dolaylı olarak kapsamı alanına dâhil etmesi sosyal sermayenin niteliklerini kesin çizgilerle ayırmanın mümkün olmadığını kanıtlar niteliktedir. Sosyal sermayenin mikro, mezo ve makro boyutu ile ele alınarak incelenmesi, konunun sosyal yapının farklı düzlemlerindeki özelliklerini açıklaması hususunda önem arz etmektedir. Tablo 1.13'te de görüldüğü gibi sosyal sermaye, mikro düzeyde birey ve grupların, mezo düzeyde örgüt ve kurumların, makro düzeydeyse ulusların sahip oldukları normlar ve ilişkilerden oluşmaktadır.

Mikro düzey sosyal sermaye, birey veya grupların karşılıklı güven, genellikle yazılı olmayan, toplumsal değerlerin şekillenmesinde rol oynayan normların yer aldığı ve hiyerarşiden biraz uzak yakın ilişkilerin bütünüdür. Ortak bir takım amaçlar için oluşturulan bu sermaye düzeyi kişisel güven, dayanışma, sadakat, inanç, itibar vb. gibi temel unsurlara dayanmaktadır.

Mezo (orta) düzey sosyal sermaye, mikro ve makro düzey arasındaki uyumu sağlarken toplumlar arasındaki yarı resmi ilişkiler, toplum çıkarını gözeten normlar ve resmi ilişki ve normların varlığı neticesinde oluşmuş güvenin hakim olduğu bir sermaye düzeyidir. Bu sermaye düzeyinde kişisel amaç ve çıkarlar doğrultusunda yaşayan ve sosyal açıdan zayıf olan bireylerin veya grupların, bireysellikten toplumsallığa geçişleri sağlanmaktadır.

Makro düzey sosyal sermaye, hükümetler, yasalar, ulusal ve uluslararası ekonomik, politik, siyasi ve sosyal faaliyetler, anlaşmalar, hiyerarşi, refah, kalkınma gibi bütünü ifade eden kavramların söz konusu olduğu sermaye düzeyidir. Diğer bir ifade ile tüm sosyal ve ekonomik faaliyetlerin arka planına hizmet eden kurumsal ve politik çevre ile yönetsel düzenlemelerin kalitesi biçiminde gözlemlendiği seviyedir.¹⁰²

Tablo 1.10.'da sosyal sermayenin farklı düzeylerde bir araya getiren bileşenler, hitap ettiği yer ve sonuçları belirtilmiştir.

¹⁰² Ögüt ve Erbil. (2009). a.g.e., s. 59

Tablo 1.10. Sosyal sermayenin düzeyleri: yer, biçim - bileşen ve çıktılar (Chen, 2005: 5)

Düzye	Yer	Biçim ve Bileşen	Çıktılar
Makro	Uluslararası	Tarihi, kültürel ve etnik bağlara dayalı sınır ötesi sosyal ağlar	✓ Ekonomik işbirliği ve gelişme
	Ulusal	<ul style="list-style-type: none"> • Geleneksel ve modern değerler, gelenekler ve uygulamalar • İdeoloji 	✓ Uluslararası rekabet gücü
Mezo	Kurumsal	<ul style="list-style-type: none"> • Aile • Eğitim • Din • Hukuk 	✓ Sosyal bağlılık
	Örgütsel/Toplumsal	<ul style="list-style-type: none"> • Şirket Ağları • Yönetim Felsefesi • Sivil Toplum Kuruluşları • Yurttaş Birlikleri 	✓ Güçlü performans
Mikro	Grup	<ul style="list-style-type: none"> • Normlar • Gayri-resmi Kurallar • Güven 	✓ Ekonomik akışkanlık ve diğer iyi yaşam şansları
	Bireysel	<ul style="list-style-type: none"> • Arkadaşlık • Gönüllülük • İşbirliği • Kaynaklara Erişim 	

1.2.5.3. Boyutlarına göre sosyal sermaye

Sosyal sermayenin diğer bir ayırımı ise boyutları dikkate alınarak yapılmaktadır. Sosyal sermaye ilişkisel, bilişsel ve yapısal boyutlardan oluşmaktadır. Toplumsal sermayenin her boyutu, ayrı bir yapı olarak işlev görürken, bu boyutları tanımlamak için kullanılan özellikler yüksek oranda birbiriyle ilişkili ve birbirinden farklı nitelik taşımaktadır.¹⁰³

Sosyal Sermayenin Yapısal Boyutu: Sosyal sistemin ve bireyler arası ilişkiler ağının özelliklerini içermektedir. Boyutta bulunan özellikler, birey ve birimler arasındaki bağlantının nasıl şekillendiğini ifade etmektedir. Bu açıdan yapısal boyut, kişiler arasındaki ilişkilerde kime ve nasıl erişildiği gibi genel bağlantı formlarını ihtiva etmektedir.

¹⁰³James Turner. (2011). *Social Capital: Measurement , Dimensional Interactions, And Performance Implications*, A Dissertation Presented To The Graduate School Of Clemson University, (8), P. 12

Bu boyut, kişiler arasında ilişkiler ağının varlığı ve yokluğunu, iletişim ağının yapısını ve uygun örgütsel anlayış alt boyutlarını içermektedir.¹⁰⁴ Diğer bir ifade ile bireyler arasındaki genel bağlantı modelini, yani kime ve neye sahip olduğunuzu ifade ederken birey, ağ ve organizasyon yapılandırması arasındaki ağ ilişkileri gibi özelliklerle karakterize edilir.¹⁰⁵

Sosyal Sermayenin İlişkisel Boyutu: Uzun bir etkileşimin bir sonucu oluşan güven, normlar, beklentiler ve kimlik gibi bir takım özelliklere bağlı olarak gelişen bireyler arası sürdürülebilir kişisel ilişkileri ifade etmektedir.¹⁰⁶ Sosyal sermayenin ilişkisel boyutunda, normlar duygusallığa dayalı güvene ve zorunluluklardan oluşmaktadır. Burada norm, bireylerin diğer bireylerin eylemleri üzerindeki kontrol hakkını ifade ederken, zorunluluk, planlanan eylemelere ve kabul gören değerlere bağlı kalarak davranmayı, eylemleri buna uydurmayı öngörmek şeklinde tanımlanmaktadır. Duygusallığa dayalı güven ise, gerçek ilgi, güvenin oluşması ve gelişmesi için çaba göstermeyi, güvenilirliği, diğerlerinin sorunlarını kendi sorunları olarak kabul etmeyi, karşılık beklemezsizin yardımlaşmayı ve fedakârlıkları ifade etmektedir.¹⁰⁷

Sosyal Sermayenin Bilişsel Boyutu: Etkileşim içerisinde olan ağ üyeleri arasında gelişen paylaşılan anlam ve anlayışa dayanmaktadır. Bireylerin birlikte hareket edebilme becerilerini harekete geçirirken bireylerin nasıl düşündükleri ve hissettikleri ile ilgilidir.¹⁰⁸ Sosyal sermayenin ana boyutlarından olan bilişsel boyut, kişiler arasında paylaşılan dil ve başarı hikâyelerinden oluşan paylaşılan değerleri içermektedir. Ortak dil, farklı bilgilerin bir araya getirilmesini sağlayarak yeni kavram ve bilgi formlarının geliştirilmesine yardımcı olurken, bireylerin algılamalarda benzerliği ve aynılığı mümkün kılarak çevreden elde edilecek verilerin ele alınış şeklinde kullanılacak genel bir yapı, yöntem meydana getirmektedir.¹⁰⁹

¹⁰⁴ Belgin Aydınant Vd. (2010). Örtülü Bilgi Paylaşım Niyeti Üzerinde Sosyal Sermaye ve Denetim Merkezi Odaklılığının Rolü: Hekimlikte Bir Alan Araştırması, *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 12(1): 1-26 S. 5

¹⁰⁵ Fariborz Rahimnia and Rahim Najminia. (2014). *Effect of Social Capital Dimensions on Intellectual Capital*, *International Business and Management*, 8(2): 179-186, p. 182

¹⁰⁶ Rahimnia and Najminia. (2014). a.g.e. p. 182

¹⁰⁷ Aydınant vd. (2010). a.g.e., s. 6

¹⁰⁸ Öğüt ve Erbil. (2009).,a.g.e., s.64

¹⁰⁹ Aydınant.(2009).a.g.e., s.6

1.2.5.4. Yaklaşımlarına göre sosyal sermaye

Sosyal sermayenin ve unsurlarının yorumlanmasında, araştırmacıların farklı bakış açısı yaratmaları konuya çeşitlilik sağlarken olası etkilerinin incelenmesi hususunda da artı değer kazandırmıştır. Sosyal sermaye ve unsurlarının ele alınış biçimi ve ne şekilde ağırlıklandırıldığına ortaya konduğu yaklaşımlar dört temel yaklaşımla ifade edilmiştir. Bunlar; toplumcu yaklaşım, ağlar yaklaşımı, kurumsal yaklaşım, sinerji yaklaşımıdır. Aşağıdaki tabloda söz konusu yaklaşımlarda kullanılan bakış açısı, mensuplar ve muhtemel etkileri yer almaktadır.

Tablo 1.11. Sosyal sermaye yaklaşımları ve özellikleri (Woolcock and Narayan, 2000:239)

	Perspektif	Aktörler	Politika Önerileri
Toplumcu Yaklaşım	Yerel işbirlikleri	<ul style="list-style-type: none"> • Toplum grupları, • Gönüllü organizasyonlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Zayıf-fakir kesimin sosyal değerlerini tanımak
Ağ Yaklaşımı	Destekleyici ve birleştirici grup bağları	<ul style="list-style-type: none"> • Girişimciler, • İş-işletme grupları, • Enformasyon acenteleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Merkeziyetçi yapı Girişimci alanları yaratmak • Sosyal ayrımları gidermek
Kurumsal Yaklaşım	Politik ve yasal kurumlar	<ul style="list-style-type: none"> • Özel ve kamu kesimleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Sivil ve politik özgürlükler vermek • Şeffaflığı ve hesap verilebilirliği sağlamak
Sinerji Yaklaşımı	Topluluk ağları ve devlet toplum ilişkileri	<ul style="list-style-type: none"> • Toplum grupları, • Sivil toplum, • Firmalar ve yönetimler 	<ul style="list-style-type: none"> • Ortak üretim, tamamlayıcı katılım, bağlantılar • Yerel organizasyonların kapasite ve ölçeğini genişletmek

1.2.5.4.1. Toplumcu yaklaşım

Toplumcu yaklaşım, sosyal sermayenin üretkenliği üzerine odaklanır, sosyal sermayeyi yerel örgütler ve gruplar açısından tanımlar.¹¹⁰

Sosyal sermaye teorisyenlerinin bu yaklaşımı birliklerin önemini vurgulamaya yöneliktir ve esas olarak bu birliklerin toplum üzerindeki olumlu etkileriyle ilgilenir.¹¹¹

¹¹⁰ Grootaert, Christiaan ve Bastelaer Van Trierry. (2002). *Social Capital: From Definition to Measurement in Understanding and Measuring Social Capital. A Multidisciplinary Tool For Practitioners*, The World Bank, Washington D.C. s,5

Bir toplumda kulüpler, işbirlikleri ve sivil gruplar gibi yerel grupların yoğunluğuna dikkat eden toplumcu yaklaşıma göre sosyal sermaye; tabiatında pek çok faydanın yer aldığı, toplum refahı üzerinde her zaman pozitif etkiye sahip bir olgudur. Bu perspektif yoksulluk analizlerine büyük destekler vermiş, zayıf yönetsel riskler ve duyarlılığa yardımcı olmada sosyal bağlar üzerine vurgu yapmıştır. Bu bakış açısı toplumları otomatik olarak üyelerini içine alabilen ve onlara fayda sağlayan homojen varlıklar olarak kabul eder.¹¹²

1.2.5.4.2. Ağ yaklaşımı

Ağ yaklaşımı sosyal sermayenin şekillenmesinde rol oynayan temel yaklaşım olduğu söylenebilir. Birey, grup ve organizasyonlar arasında yatay ve dikey boyutta oluşan ilişkiler ve bunların etkileri üzerinde odaklanmaktadır. Bu yaklaşıma göre sosyal ağlar, sosyal ilişkilerle birbirine bağlı aktörler grubu ya da buna benzer şekilde aktörler arasındaki sosyal ilişkiler grubu olarak tanımlanabilir. İki aktör arasındaki bir ilişki, hem güçlü hem de içeriksel nitelik taşımaktadır. Yani söz konusu ilişki; enformasyon, tavsiye veya dostluğu içerebilir Özel bir nitelik taşıyan bu ilişkiler belli bir güven düzeyini ihtiva etmektedir.¹¹³

Mark Granovetter'in çalışmaları sosyal ağları ve önemini izahı konusunda önemli bir yere sahiptir. İşgücü piyasası ile ilgili çalışmalarda bireylerin iş fırsatlarından haberdar olma becerileri, iş hareketliliğini kolaylaştıran faktörlerin nasıl bir işlev gördüğü ve yayıldığını incelemiştir. Bu çerçevede işgücü piyasasında arz-talep arasındaki eşleşme sürecini belirlemedeki etkinliği üzerinde durmuştur. Ayrıca işgücü piyasası performanslarını, bilgi alışverişi için farklı bireysel şansa bağlı hale getiren bir mekanizma olarak tanımlamıştır. Granovetter 1973 tarihli makalesindeki işgücü piyasasına yönelik ampirik analizinden elde ettiği bulgular, iş bulmada bireysel bağlantıların ve informal metodların önemini göstermektedir.

¹¹¹ Helen Potts. (2007). *The Role of Social Capital in Organizations: The Precursors and Effects of Social Capital Among Certified Nurse Aides in Nursing Homes*, Unpublished Dissertation-Degree of Doctor of Philosophy, University of Nort Texas, p.8

¹¹² Murat Çetin. (2006). Bölgesel Kalkınmada Sosyal Ağların Rolü: Silikon Vadisi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1):1-25, S. 7

¹¹³ Lorenzo Cassi. (2003). Information, Knowledge and Social Networks: Is a New Buzzword Coming up?, *DRUID PhD Conference*, Aalborg, Denmark, pp. 1-20 p.8-9

Ayrıca bu araştırma bireysel bağlantılardan elde edilen bilginin daha yüksek kalitede olduğunu, informal metodlarla kendi işini bulan işgücünün daha memnun olduğunu, daha çok kazandığını ve bu işlerini daha az terk etmek istediklerini ortaya koymaktadır. Güçlü ve zayıf bağlara değinen Granovetter neticede zayıf bağların enformasyonun yayılımında daha etkin olduğunu tespit etmiştir. Bunu “zayıf bağların gücü” olarak niteler.¹¹⁴

Günümüzde, sosyal ağlar yaklaşımı ve kurumsalcı yaklaşım ön plana çıkmaktadır. Aktörlerin sosyal sermaye düzeyi ile bölgesel kalkınma arasında dolaylı bir ilişki söz konusudur. Sosyal sermaye, bölgesel aktörler arasında güveni sağlayan, bilgi akışını kolaylaştıran bir durumdur. Bölgesel anlamda bölgenin aktörlerinin öğrenme süreçlerini destekleyen sosyal ağ sistemi, bölgede bulunan sosyo-ekonomik aktörlerin yapısını desteklemektedir.

Bu bağlamda bölgesel öğrenme süreçleri ortak değerler sistemi, normlar ve kurumlar ekseninde ele alınmaktadır. Böylece bölgelerdeki yapılanmalar, ilişkilerin ve etkileşimin daha yoğun olduğu düzeyde sosyal sermayeyi daha kolay geliştirilebilmektedir. Sosyal ağ yaklaşımı bölgesel kalkınmaya anlam kazandırmakla birlikte toplumda kişilerarası ilişkilerin belirlenmesi adına önem teşkil etmektedir.¹¹⁵

1.2.5.4.3. Kurumsal yaklaşım

Sosyal sermayenin üçüncü bakış açısı olan kurumsal yaklaşımda, kurumlar sosyal ve ekonomik hayatın temel yapı taşları olarak görülmektedir. Bu anlayışa göre, kişisel tercihler ve birey kavramı, sosyal eylem, devlet, vatandaşlık gibi düşünce kategorileri kurumsal güçler tarafından biçimlendirilmektedir.

Ayrıca kurumsal mekanizmalar çoğunlukla normatif mekanizmalardır. Bir başka deyişle, örgütler ahlaksal inançlara ve içselleştirilmiş zorunluluklara sosyal anlam ve sosyal düzenin temelini oluşturan özellikler olarak bakılmaktadırlar.

¹¹⁴Cassı. (2003). a.g.e. p.4-5

¹¹⁵ Yasemin Telli Üçler vd. (2016) Bölgesel Kalkınmada Sosyal Sermayenin Rolü: Konya Bedesten Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35): 285-299, s. 288-289

1.2.5.4.4. Sinerji yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre, devlet ve sivil oluşumlar birlikte hareket ederek ortak hedeflere yönelmelidir. Devlet, firmalar ve toplum açısından kaynakların etkin kullanımı, kaynakların artırılması, sürdürülebilir kalkınmayla ilgili konular farklı sektörlerden ortaklıkları gerektirmektedir. Hükümetler, özel sektör ve diğer oluşumlar kollektif hedeflere ulaşmada farklı düzeyde etkileri bulunmaktadır. Sinerji yaklaşımı bu noktada kendisini göstermekte ve ekonomik kalkınmayı gerçekleştirebilmek için hükümetler, istenilen resmi kurumlar ve sivil topluma dair bütün oluşumların birbirlerini tamamlamaları gerekmektedir. Bu durumda olumlu neticeler alabilmek için sözü edilen bu aktörler arasında bağlantılar kurulması, işbirliği ve dayanışma ruhu tesis edilerek sinerji oluşumu gereklidir.¹¹⁶

Sinerji yaklaşımı, teorisyenler, araştırmacılar, politika yapıcılar için üç merkezi göreve işaret etmektedir. İlk görev, belirli bir toplumu, o toplumun kurumlarını ve kurumlarla toplum arasındaki ilişkileri karakterize eden, sosyal ilişkilerin doğasını ve derecesini belirlemek. İkincisi, toplum içindeki ya da toplumun içinde yer alan cemaatler arasındaki sosyal ilişkilerin özellikle de sosyal sermayenin bağlayıcı ve köprü kurucu boyutlarının anlaşılması üzerine inşa edilen kurumsal stratejiler geliştirmek.

Üçüncü görev, sosyal sermayenin pozitif belirtilerinin (geniş kapsamlı işbirliği, güven, kurumsal etkinlik) negatif belirtilerinden (mezhepçilik, tarikatçılık, ayrımcılık, kayırma (nepotizm)) elde edilmesini ya da yaratılmasını sağlayacak yollar ve araçlar belirlemek. Diğer bir şekilde söyleyecek olursak başarılması gereken zor görev birbirinden farklı, birbirine düşman, zayıf resmi kurumların yerine geçen sosyal sermayenin söz konusu olduğu durumları, sosyal sermayenin ve kurumların birbirini tamamlayıcı olduğu bir yapıya dönüştürmektir.¹¹⁷

¹¹⁶ Erman Şavkar. (2011). *Sosyal Sermayenin Unsurları Ve Ekonomik Kalkınmayla İlişkisi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar, S. 79

¹¹⁷Rana Eşkinat. Sosyal Sermayenin Sürdürülebilir Kalkınmaya Etkisi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(4):75-90, S. 82

1.3. SOSYAL SERMAYENİN ÖLÇÜMÜ

Ekonomik olan veya olmayan herhangi bir konu üzerinde çalışma yapabilmenin temel koşulu, ölçülebilir olmasına bağlıdır. Para iktisadi değerleri ölçmede kullanılan ortak bir ölçü birimi olmasına rağmen, son yıllarda da iktisadi değer olarak en çok ilgiyi çeken sosyal sermaye kavramının parayla ölçümü söz konusu olmamaktadır. Bu gerçekliğin, iktisadi anlayışta yeni bir bakış açısına yol açtığı da söylenebilir. Parasal değer olarak ölçümü mümkün olmayan sosyal sermaye olgusunun değerlendirilmesinde daha ziyade sosyal göstergelerden faydalanmak mümkündür.¹¹⁸

Ekonomi, eğitim, sosyoloji gibi birçok disipline konu olmuş ve geniş bir bakış açısına sahip olan sosyal sermaye ile ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır. Ancak literatüründe sosyal sermayenin ölçüm yöntemleri, sonuçları, biçimleri ve kaynakları gibi konularında hala bir çözüme kavuşmuş kesin bir yargı bulunmamaktadır.

Sosyal sermaye, şekil ve içeriği zamana ve mekâna göre değişiklik gösterebilen, duruma göre resmi ve gayri resmi ilişki ve organizasyonları içerebilen bir kavramdır. Bu sebeple, araştırmacılar sosyal sermayeyi ele aldıkları açıdan ölçmeye çalışmışlar, bu da farklı göstergelerin ve ölçme yöntemlerinin kullanılmasına neden olmuştur.¹¹⁹

1.3.1. Sosyal Sermayeyi Ölçmede Karşılaşılan Sorunlar ve Ölçüm Güçlükleri

Sosyal bilimlerde ölçme, kaçınılmaz bir biçimde zor bir iştir. Epistemolojik nedenlerle sosyal sermayenin tek bir konseptinden ve geçerli tek bir görünümünden söz etmek mümkün görünmemektedir. Öncelikle sosyal sermayenin ne olduğu konusunda güçlü bir fikir birliği bulunmamaktadır¹²⁰ Buna rağmen, son dönemlerde sosyal sermaye literatüründe yaşanan gelişmeler, sosyal sermaye ölçümlerinin geçerliliğini ve güvenilirliğini artırmaya başlamıştır.¹²¹

¹¹⁸ Karagül (2012), a.g.e., s. 99

¹¹⁹ Tüysüz (2011), a.g.e., s. 59

¹²⁰ Frane Adam, ve Borut Rončević (2003), *Social Capital: Recent Debates and Research Trends*, Social Science Information, (4282), ss. 155-183.

¹²¹ Narayan ve Cassidy (2001), a.g.e., S. 67

Kavramın belirsizliği uygun göstergelerin düzenlenmesi ve ölçülmesini de zorlaştırmaktadır. Sosyal sermaye kavramı kendi içinde daha niteliksel ve ölçülemez görünümlere sahiptir ve bunları bütünleştirmenin önemli zorlukları bulunmaktadır. Bu durum çalışmaların yakın değerlere (proxy) güvenilerek yapılması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır.¹²² Diğer bir deyişle soyut bir kavram olan sosyal sermayenin ölçüm ve değerlendirmesi de karmaşık olabilir. Bu sebeple ölçüm yaparken farklı alanların kullanılması gerekmektedir. Bunlar; güvenen insan, gönüllü kuruluşlar, siyasi partiler, dernekler ve kulüpler, sivil toplum kuruluşlarına üyelik oranları gibi başlıca değerlendirme alanlarıdır.¹²³

Sosyal sermayenin kavramsal boyutu ve ölçümü konusunda yapılan sayısız çalışmalarda fikir birliğinin olmadığı diğer bir husus ise sosyal sermayenin “toplumsal bir unsur” mu yoksa “bireysel bir unsur” mu olduğudur. Eğer sosyal sermaye bireyin sahip olduğu bir unsur olmasından ziyade toplumun sahip olduğu bir unsur olarak ele alınıyor ise değerlendirmeye yukarıda bahsettiğiniz güven, normlar ve ilişkiler de değerlendirmeye dâhil edilmelidir.

Sosyal sermayenin ölçülmesine yönelik en yaygın çalışma Dünya Değerler Anketi (DDA) çalışmasıdır. Toplumların birçok yönünü ölçmeye yönelik yapılan bu çalışmanın bileşenlerinden birisi toplumsal güveni ölçmektir. Dünya Değerler Anketi, sosyal sermayeyi sadece güven gibi farklı düzey ve şekillerde kullanımı müsait bir kavram üzerinden ölçmeye çalıştığı için eleştirilere maruz kalmaktadır. Çünkü güvenin sosyal sermayenin tek başına göstergesi olduğu şeklinde bir fikir birliği bulunmamaktadır.¹²⁴

Sosyal sermaye ekonomik, sosyal ve siyasi alanları birleştiren bir kavram olması itibarıyla ölçümü oldukça zordur. Sosyal sermayenin ölçümünü bu denli zorlaştıran ise söz konusu bu üç disiplini doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm değişkenlerin de ele alınması gerekmektedir.

Sosyal sermayenin ölçümüne ilişkin çalışmalar gerçekleştirilirken şu hususlara dikkat edilmelidir:¹²⁵

- Ölçüler sosyal sermaye ile bağlantılı olarak ölçülen tutum ve davranışların sergilendiği kültürel bağlamla ilişkilendirilmeli ve kültürel çeşitliliğin

¹²² Özen ve Arslan (2006), a.g.e., s.137

¹²³ M. Atilla Arıcıoğlu ve Recibe Aslı Ergin. (2009), Güven ya da Sosyal Sermaye Nedir?: Konya Sanayi Bölgesinde Sahip/Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (21), s. 28

¹²⁴ Tüysüz (2011), a.g.e., s. 60

¹²⁵ Öğüt ve Erbil. (2009). a.g.e., s. 72

farkında ve bu çeşitliliğe duyarlıyken, kavramsal çerçevenin bütünlüğünü sağlamalıdır.

- Ölçüm sosyal sermayenin içerdiği anahtar unsurları mümkün olduğunca kapsayabilmelidir.
- Ölçüm hem niteleyici hem de niteleyici metotlar kullanılarak yapılandırılmalıdır.
- Davranışsal ve özel unsurlar ile (örneğin, birliklere üyelik ve sosyal bağların uzunluğu gibi) davranışsal durumlar arasında denge kurulmalıdır. Yapısal boyutunun yanında bilişsel boyutunun da dikkate alınmalıdır.
- Kullanılan ölçütlere dinamik özellikler kazandırılmalıdır. Bu bakımdan kullanılacak ölçütler, zamana yaygın çalışmalarda (belirli aralıklarla) veya diğer çalışmalarda kullanılması sırasında gözden geçirilmelidir.

1.3.2. Sosyal Sermayeyi Ölçmeye Yönelik Çalışmalar

Sosyal sermayenin ölçümü hususunda yapılan sayısız çalışmalar da genel kabul görmüş bir ölçüm yöntemi veya formülizasyonu bulunmamaktadır. Sosyal sermayenin tanımlamasındaki belirsizlik ve sınırsızlık, sosyal sermayenin etkilediği ve etkisi altında olduğu faktörlerin çeşitliliği, soyut bir kavram olması itibarıyla parasal veya rakamsal bir ölçüme dayandırılmaması gibi sebeplerle ölçümü ile ilgili araştırma ve analizler yapılmaya çalışılmıştır.

1.3.2.1. Putnam'ın sosyal sermaye indeksi

Putnam'ın sosyal sermayeyi ölçmeye yönelik geliştirmiş olduğu ve "Putnam Enstrümanı" olarak da adlandırılan bu indeks literatürde en sık yararlanılan indekstir. Tablo 1.16'da tüm bileşenlerinin yer aldığı bu indeks temelde güven ve sosyal ağların gücünü temel alan iki bileşene dayanmaktadır.

Putnam'ın, sosyal ağların gücünü ise dernekler, okul aile birlikleri, dini cemaatler, yardım dernekleri gibi formel gruplara üyelik sayısı ile ölçmeye çalışmaktadır.¹²⁶

¹²⁶ Winter (2000), a.g.e., s. 10

Putnam'ın halkın kamusal hayata katılımını ölçmek için geliştirdiği bu indeks, referandumda oy kullanan nüfusun yüzdesini, gazete okur kitlesi ve nüfus başına düşen gönüllü sayısını, kültürel ve sportif faaliyetler için derneklerin sayısına dayanılarak sivil topluluğun gücünü gösteren bir indekstir. Tablo 1.12.'de Putnam'ın sosyal sermaye indeksinin bileşenleri yer almaktadır.

Tablo 1.12: Putnam'ın sosyal sermaye indeksinin bileşenleri (National Statistics, 2001: 17)

Sosyal Sermaye Endeksinin Bileşenlerinin Kapsamı	
Toplumsal Yaşamın Ölçümü	<ul style="list-style-type: none"> • Son bir yılda yerel organizasyonların aktivitelerine katılım • Son bir yıl içerisinde örgüt ya da kulüplerin yönetiminde görev alma • Her bin kişiye düşen kentsel ve sosyal örgüt sayısı • Son yılda kulüp toplantılarına ortalama katılım sayısı • Grup üyeliklerinin ortalama sayısı
Kamusal Olaylara Gösterilen İlgilinin Ölçümü	<ul style="list-style-type: none"> • Seçimlere katılım oranı • Son yılda kente ya da okula ilişkin kamusal toplantılara katılım oranı
Toplumsal Gönüllülüğün Ölçümü	<ul style="list-style-type: none"> • Her bin kişiye düşen sivil toplum örgütü sayısı • Son yılda toplumsal projelerde kaç kez yer alındığının ortalama sayısı • Son yılda gönüllü işlerde ortalama kaç kez yer alındığı
İnformel Sosyalleşmenin Ölçümü	<ul style="list-style-type: none"> • “Arkadaşlarımı ziyaret için çok zaman harcarım” yargısını onaylama • Son yılda ev toplantılarına katılımın ortalama sayısı
Güvenin Ölçümü	<ul style="list-style-type: none"> • “Çoğu insan güvenilirdir” yargısını onaylama • “Çoğu insan dürüştür” yargısını onaylama

1.3.2.2. Sosyal sermayenin makro düzeyde ölçümü

Sosyal sermayenin makro boyutu, ulusal ve uluslararası boyutta sosyal ve ekonomik hareketler ve bunlar ile doğrudan ve dolaylı olarak iletişimde olan tüm sistem ve düzenlemeleri kapsayan bir bütündür. Yasal ve idari faaliyetlerinin de dâhil edildiği bu alanda, eğer sosyal sermaye makro düzeyde ölçülmek isteniyor ise;¹²⁷

- Demokrasinin pozitif ölçümleri (Basın özgürlüğü, insan hakları, politik haklar vb.)
- Bireylerin ve onların çalışma haklarının yasal düzeyde korunmasına ilişkin ölçümler (Mahkemelerin bağımsızlığı, mülkiyet haklarının korunması, hukukun ve yasal kurumların şeffaflığı vb.)

¹²⁷ Martin Paldam. (2000), *Social Capital: One or Many? Definition and Measurement*, Journal of Economic Surveys, 14(5):629-653, p. 647

- Bunların yokluğunun negatif ölçümleri (suç oranları, yolsuzluk, sivil ve politik şiddetin görünme oranı, politik istikrarsızlık vb.) gibi üç farklı göstergenin de mutlaka analiz edilmesi gerekmektedir

Sosyal sermayenin makro düzeyini, tüm sosyal ve ekonomik faaliyetlerinin arka planına hizmet eden kurumsal ve politik çevre ile yönetsel düzenlemelerin kalitesi biçiminde gözlemlendiği seviye olarak tanımlayan Grootaert (2002), sosyal sermayeyi makro düzeyde ölçmeye yönelik olarak, daha önce yapılan ampirik çalışmalardan da yararlanmak suretiyle, Tablo 1.13'de belirtilen göstergeleri geliştirmiştir.

Tablo 1.13. Sosyal sermayenin makro düzlemdeki göstergeleri (Grootaert, 1998: 15)

Makro Düzeyde Temel Sosyal Sermaye Göstergeleri			
Yatay Birliktelikler	Sivil ve Siyasal Toplum	Sosyal Entegrasyon	Yasal ve Yönetimsel Görünüm
<ul style="list-style-type: none"> • Yerel kurum ya da birliklerin türü ve sayısı • Üyeliklerin boyutu • Karar alma süreçlerine katılımın boyutu • Birlik içerisinde akrabalık derecesi • Birliklerdeki gelir ve meslek türdeşliği • Yerel halk arasındaki güven boyutu • Hükümete güven boyutu • Ticari kurumlara güven boyutu • Destekleyici ağlara güven • Yaşlı nüfusun birilerinin bakımına bağımlı olmalarının oranı 	<ul style="list-style-type: none"> • Sivil özgürlükler endeksi • Siyasal ayrımcılığa uğrayan nüfusun oranı • Siyasal ayrımcılığa uğrayanların yoğunluğu endeksi • Ekonomik ayrımcılığa uğrayan nüfusun oranı • Ekonomik ayrımcılığa uğrayanların yoğunluğu endeksi • Ayrılkı hareketlere katılım oranı • Demokrasi endeksi • Rüşvet endeksi • Hükümet etkinlik endeksi • Demokratik kurumların gücü ve özgürlük endeksi • Ben merkezili yaşama derecesi • Seçimlere katılma oranı • Siyasal suikastlar • Anayasal hükümet değişiklikleri ya da darbeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal hareketlilik göstergeleri • Sosyal gerginliklerin gücünün ölçümü • Etnik ve dilsel parçalanmışlık • Protesto gösterileri ve ayaklanmalar • Grevler • Cinayet oranları • Diğer suç oranları • Evlilik dışı doğum oranı • Tek ebeveynli evlerin oranı • İntihar oranları • Boşanma oranları • Genç işsizlerin oranları 	<ul style="list-style-type: none"> • Bürokrasinin niteliği • Mahkemelerin bağımsızlığı • Kamulaştırma -millileştirme riski • Hükümet tarafından tanınmayan sözleşmeler • Sözleşmelerin uygulanabilirliği • Parasal sözleşmeler

1.3.2.3.National Statistics'in sosyal sermaye indeksi

Ulusal bir istatistik kurumu olan National Statistics, sosyal sermayenin ölçümü ile ilgili yapılan çalışmalardan hareketle kullanılan tüm anketleri dikkate alarak, sosyal sermayeyi ölçmeye ve analiz etmeye yönelik bir indeks geliştirmiştir.

Tablo 1.14'teki ayrıntılı koyu renkli konu başlıklarının yanında yer alan harfler bireylere yöneltilen sorularla paralellik göstermektedir. Matrikste yer alan sorular ise şöyledir:¹²⁸

- A.** Gönüllü kuruluşlara, gruplara ve yardım kuruluşlarına katılım.
- B.** Gönüllü aktivitelere katılım şekli (maddi yardım, komitelerde yer alma) katılımın süresi (yoğunluğu).
- C.** Çoğu insan sizin, komşularınızın çoğunu tanıdığınızı söyleyebilir mi?
- D.** Kendinizi bu komşuluğun bir parçası olarak hissediyor musunuz?
- E.** Cadde ya da komşulardan kaynaklanan gürültü kirliliğinin düzeyi,
- F.** Kişisel krizlerde ya da maddi sorunlarınızda yardım talebinde bulunuyor musunuz?
- G.** Son iki haftada şu aktivitelerden hangisini yaptınız? Akrabaları-arkadaşları ziyaret etme, akrabalarınızı-arkadaşlarınızı ziyaret edeceğinize dair telefonla arama.
- H.** Arkadaş ya da komşularınızla yemek yemeye ya da sinemaya ne sıklıkla gidersiniz?
- I.** İnsanların çoğu zaman yardımsever olduklarını mı, yoksa kendi sıkıntılarıyla mı uğraştıklarını düşünürsünüz?
- J.** Biri beyaz diğeri zenci iki kişinin mahkemede yargılandıklarını varsayalım. Suçlu bulunma ihtimalleri değişir mi?
- K.** Yabancı birisi bir adresi tarif etmenizi istiyor. Ona yardım eder misiniz?

¹²⁸ National Statistics(2001), a.g.e., s. 43

Tablo 1.14. Sosyal sermaye anket matriksi (National Statistics, 2001: 39-40).

Konu	Ölçüm
Katılım/ Sosyal adanmışlık/ Sorumluluk	Yerel gruplara duyulan ilgi ya da katılım (A)
	Yerel gruplara katılımında algılanan engeller
	Yerel gruplara katılımın boyutu/yoğunluğu (B)
	İş ile ilgili gönüllü projelere katılım
	Politik etkinlik ya da seçimlere katılma
	Kulüp ya da grup üyeliği
	Yerel konu hakkında pozitif tavır alma
	Dini aktivitelere katılım
	Yapılan bir iyiliği kabul etmek ya da tamamlamak
	Başkalarına düzenli olarak hizmet, yardım ya da bakım sunma
Kontrol/ Öz Yeterlilik	Komşularla olan tanışıklık (C)
	Toplumsal olayları kontrol edebilme algısı
	Bireyin kendi sağlığını kontrol algısı
	Yaşam üzerindeki kontrol düzeyinden memnuniyet
	Yurttaşlık hakları ve sorumluluklarının algılanışı
	Bireylerin politik kararları etkileyebildiğine yönelik algısı
	Yaşam memnuniyeti
Topluluk düzeyinde yapıların ve özelliklerin algılanması	Psikolojik kontrol ya da güçlendirmenin ölçümü
	Sağlıkla ilgili görülen toplumsal düzeydeki değişkenlerin derecesi
	Yerel düzeyde yaşamdan duyulan memnuniyet
	Yerel gürültü probleminin değerlendirilmesi (D)
	Çevre temizliğinin ve kamu malına zarar vermenin değerlendirilmesi
	Alan kaynakları ve hizmetlerinin değerlendirilmesi
	Sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi
	Sosyo-ekonomik eşitsizliklerin değerlendirilmesi
	Eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesi
	Suç, güvenlik ve şiddet algısı
	İyi işleyen yerel ulaşımın varlığı
	Bireyin kendisini o çevrede güvende hissetmesi
	Çocuklar için sunulan imkânların değerlendirilmesi

Tablo1.14. (Devam)

Sosyal etkileşim/ Sosyal ağlar/ Sosyal destek	Akrabaların/arkadaşların yakınlığı
	Arkadaşlar/aile/komşularla ilişki: Niteliği ya da sıklığı
	Aile halkının dışındakilere duyulan güven (E)
	Çocuk yetiştirme hususunda verilen uygulanabilir bir tavsiyeyi/yardıma kabul etme
	Sosyalizasyon ağlarının derinliği (F)
	Boş zamanları geçirme aktivitelerinin niteliği (G)
	Sosyal destek normlarının algısı (H)
	İşteki sosyal ilişkiler
Güven/ Karşılıklılık/ Sosyal Dayanışma	Yerel düzeydeki konular hakkında bilgi düzeyinden memnuniyet
	O yerde ikamet ediyor olmanın süresi
	Kurumlara ve kamu hizmetlerine güven
	Diğer insanlara güven
	Ayrımcılık da dâhil olmak üzere yaşamın adilliğinin algılanışı (I)
	Politik yapılara güven
Sosyal güven (J)	
Güvenilirlik ve paylaşılan değerlerin algılanışı (K)	

İKİNCİ BÖLÜM

2.SOSYAL SERMAYE BİRİKİMİNİN İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİN DÜZEYLERİ VE PERFORMANSLARI İLE İLİŞKİSİ

Son yıllarda küreselleşme ile birlikte birçok yeni kavram kullanım alanına girmiştir. Özellikle mal-hizmet, üretici, tüketici, aracılar, maddi destek sağlayacak kurum ve imkânlar gibi birçok alanda alternatif ve ikamelerin oluşu, insanlığın “memnuniyet”, “tatmin”, ”bağlılık”, “güven” gibi kavramlara olan ilgisini arttırmıştır. Bu çerçevede insan kaynakları”, “iş tatmini”, “müşteri memnuniyeti”, iş performansı”, ” ve “sosyal sermaye” gibi kavramlar, bu sürecin bir ürünü olarak konu ile doğrudan veya dolaylı olarak ilgilenenlerin dikkatini çekmiştir.

Sosyal sermaye bireyleri, kazandıkları güven, dürüstlük, adalet, dayanışma, fedakârlık gibi sosyal erdemleri toplumsal çıkarlar doğrultusunda kullanmaya ve teşvik ettirmeye yarayan bir mekanizmadır. Bu mekanizmayı harekete geçiren en önemli faktör ise güven duygusudur. Bu doğrultuda bahsedilen, bireylerin birbirlerine, topluma, idari ve siyasi otoriteye olan döngüsel güven hareketidir. Güven duygusu çalışanların iş tatmin düzeylerini, motivasyonlarını, aidiyet duygularını arttırırken, örgütlerin de performansları üzerinde etkili olan doğal bir güçtür. Bu durum da, karşılıklı güven esasına dayalı sosyal sermayenin, işyeri verimliliğini ve işgören performansını doğrudan etkilediği söylenebilmektedir.

Ekonomik kalkınmanın, iş yeri verimliliğinin ve işgören performansının önemli dinamiklerinden biri olan sosyal sermayenin, işgörenler açısından değerlendirilmesine geçmeden önce işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile ilgili açıklamalarda bulunulacaktır.

2.1. İŞGÖRENLERİN İŞ TATMIN DÜZEYİ

Modern dünyanın insanlığa sağladığı olanakların yanında yeni ihtiyaç ve önceliklerden de bahsetmek gerekmektedir. Klasik iktisadın temellerinin atıldığı yıllardan bu yana iş, işgören ve ihtiyaçlara olan bakış açısında değişimler yaşanmıştır. İlk zamanlar, sadece işyeri verimliliği ve performansına verilen önem, işgörenler ve işyeri koşulları için söz konusu değildi. Fakat günümüzde bu durum tamamen değişmiştir diyebiliriz. Çağdaş bilim için önemli olan, sadece iş yeri verimliliği değil aynı zamanda işgörenlerin ihtiyaçları doğrultusunda yapılandırılmış fiziki yapı, bedensel ve ruhsal açıdan hazırlanılmış sağlıklı düzenlemelerdir. Bu doğrultuda hedeflenen, insanın iş ve olanaklara göre şekillenmesi değil, işin insan ve kapasitesi çerçevesinde şekillenmesidir.

Günümüz bilgi toplumuna damgasını vuran değişme ve gelişmelerin en önemlisi, toplumsal ve siyasal yaşamda olduğu gibi, ekonomi ve yönetim alanında da insan faktörünün ön plana geçmesidir. Bilgi oluşumunun ve kullanımının çok önem kazandığı günümüzde tüm işgörenlerin aynı amaca yönelmesi, hedefin işgören (iç müşteri) ve müşteri (dış müşteri) tatmini olması gerekliliği işletmeleri yeniden yapılanmaya zorlamaktadır. İşgörenlerin ve müşterilerin tatmini üzerine kurulmuş misyonların ve buna bağlı geliştirilmiş stratejilerin işletmelerin yaşamını sürdürmesinde elzem olduğu artık anlaşılmakta ve bu nedenle tüm işgörenlerin yönetim süreçlerine katılmaları teşvik edilmektedir.¹²⁹

2.1.1. İş Tatminin Kavramsal Çerçevesi

Sosyal bilimcilerin en çok ilgisini çeken konulardan biri olan iş tatmini, insanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarının yanı sıra, verimlilik, etkinlik ve üretkenlik gibi, iş ile ilgili davranışlar üzerindeki etkisi nedeniyle önemi artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.¹³⁰ Bu durum, çalışan bireylerin yaşamlarının önemli bir bölümünü geçirdikleri çalışma ortamlarında ekonomik bir varlığın da ötesinde sosyal bir varlık olarak görülmeye başlamasıyla paralellik göstermektedir.

¹²⁹ Zeki Akıncı, (2002), Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ. İ. B. F. Dergisi*, (4): 1-25, S. 2

¹³⁰ Türker Baş ve Kadir Ardıç. (2002), Yüksek Öğretimde İş Tatmini Ve Tatminsizliği, *İktisat İşletme ve Finans Dergisi*,(17): 72-81, S. 72

Bu çerçevede iş tatminini, kişinin, işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş organizasyonundan yani toplam iş çevresinden elde etmeye çalıştığı rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygudur şeklinde tanımlanabilmektedir.¹³¹ İş tatmini ile ilgili diğer bir tanımlama ise şöyledir; “iş tatmini işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu onun hakkında oluşan pozitif duygudur.” Söz konusu bu iş, kâğıtları incelemekten, programa kodu yazmaktan, müşterilere hizmet etmekten ya da kamyoneti sürmekten çok daha fazlasını içermektedir. Ayrıca iş, çalışma arkadaşlarıyla ve patronlarla etkileşime girmeyi, örgütsel kural ve politikaları takip etmeyi, performans standartlarını karşılamayı, ideal çalışma koşullarından daha azıyla yetinmeyi gerektirmektedir.¹³²

Günümüz ekonomik ve sosyal hayatım önemli bileşenlerinden olan iş tatmini, literatürde de geniş bir çalışma alanına ve bakış açısına sahiptir. Kantar (2008) çalışmasında iş tatminini, organizasyon içinde çalışan tüm elemanların benimsediği özel tutumlar grubu olarak tanımlamakta ve kişinin işine karşı tutumu ya da işine karşı gösterdiği tepki olarak ifade etmektedir. Bu tepki çalışanların istekleriyle işin özelliklerinin birbirine uyumu ile gerçekleşmekte ve çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak da tanımlanabilmektedir.¹³³ Şimşek (1998) ise, iş tatminini iş doyumunu olarak ifade ederek, bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılaması şeklinde tanımlamıştır. İş doyumunu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duyguların bir belirtisidir. İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmasından zevk aldığı iş arkadaşları ve ürün meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir.

İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalar arasında en kapsamlı ve temel tanımlama Locke (1969)' ye aittir. Yazara göre iş tatmini, “Bir kişinin mesleği ya da meslek tecrübelerinin takdir edilmesi sonucunda, onu memnun eden, duygusal durumun kendisi veya duygusal durumun sağlanmasıdır”¹³⁴ İş tatmini ile ilgili bir diğer tanımlama ise, iş veya mesleki deneyimlerin değerlendirilmesinden kaynaklanan keyifli ya da olumlu duygusal durum şeklindedir.

¹³¹J.J. Cribbin, (1972) *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, New York, S. 155

¹³² Tamer Koçel. (2013), *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayıncılık, İstanbul, s. 80

¹³³ Hüseyin Kantar, (2008). *İşletmede Motivasyon*, Kumsaati Yayıncılık, 1.Baskı, İstanbul, s,19

¹³⁴ Hüseyin Izgar, (2003), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Eğitim Kitabevi Yayınları, Konya, S.141

İş tatmini, çalışanın işinin, önemli görülen şeyleri ne kadar iyi sağladığının algılanışının bir sonucudur. Luthan (1998), iş tatmininin üç önemli boyutu olduğunu öne sürmüştü ve şöyle açıklamıştır¹³⁵:

- İş tatmini, işgörenin iş olanak ve koşullarına duygusal tepkisidir. Bu nedenle soyut olmakla birlikte yok edilemez.
- İş tatmini genellikle sonuçların beklentileri ne derece karşılayacağı veya aşacağı ile belirlenir. Örneğin, organizasyon katılımcıları departmandaki diğer insanlara göre daha fazla çalıştıklarını düşünüyorlar, ancak daha az ödül alıyorsa muhtemelen işe, patrona ve / veya iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlara sahip olacaklardır. Öte yandan, eğer çok iyi muamele gördükleri ve adil bir şekilde ödeniyor olduklarını hissediyorsa, işe karşı olumlu tutumları olması muhtemeldir.
- İş tatmini, kişilerin işlerine olan duygusal cevaplarının en önemli özelliklerinden birkaçını ifade eder. Bunlar: işin kendisi, ücretlendirme, terfi fırsatları, gözetim ve iş arkadaşlarıdır. Burada bahsedilen “ücret” (araçsal fonksiyon) dışsal bir fonksiyon olarak ele alınırken, diğer faktörler içsel (işin niteliği faktörleri) faktörler olarak sıralanmaktadır.¹³⁶

İş tatmini, iş görenin, bir sonraki gün aynı istekle iş yerine gelmesini sağlayan, çevresel etmenlerden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilen, iş yeri verimliliği ve performansında etkili olan ve sürdürülebilirlik açısından hassas olan unsurlar bütünüdür. Günümüz ekonomik koşulların ve imkânların hızla değişmesi, işgören ve işverenleri bu dinamik yapıya ayak uydurmaya zorlamaktadır. Özellikle teknolojik gelişmelere paralel olarak artan ihtiyaçlar bireyleri yaşadıkları toplumun aktif bir parçası olmaya itmekte ve onları en az bir konuda uzmanlaşmaya mecbur bırakmaktadır. Bireysel faydanın ehemmiyeti toplumsal hayata da yansımakta ve bireyleri kendilerini beşeri ve sosyal anlamda geliştirmeleri konusunda uyarıcı olmaktadır. Dolayısıyla bilinçli birey ile birlikte hareket eden bilinçli bir toplumdan da söz edilebilmektedir.

¹³⁵ Adeyinka Tella, , C.O. Ayeni and S.O. Popoola.(2007). *Work Motivation, Job Satisfaction and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria*, Library Philosophy and Practice, s. 4-5

¹³⁶ Michael Rose, (2003). *Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations*, Work, Employment and Society,17 (3) , s.506

Sürekli yenilik ve olası risklerin söz konusu olduğu iş piyasasında önemli olan, yeterli maddi çıkarın sağlandığı iş veya işgören değil, sürdürülebilirliği olan, maddi-manevi kazançların sağlandığı, bireysel ve kurumsal menfaatin aynı ölçüde önem arz ettiği ve her konuda yukarıya doğru bir ivmeye sahip iş veya işgörenlerdir. Bu çerçeveden bakıldığında, çalışanların mevcut iş, işyeri, işveren, iş koşulları gibi doğrudan veya dolaylı olarak etkilendiği ve etkilediği tüm unsurlar karşı duyduğu güven, inanç ve beklentisi ile ilgilidir. Bireyin, iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş tatmini açısından oldukça önemlidir. Bu durum bireyin yaşamdan keyif alması ve yaşamında mutlu olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla işini anlamlı bulan bireylerin, işinden ve yaşamdan daha fazla doyum aldıkları düşünülebilir. Bireyin iş yaşamından beklentilerinin karşılanması, iş doyumunu pozitif yönde etkilerken beklentilerin karşılanmaması durumunda yaşam doyumu olumsuz etkilemektedir.¹³⁷ Yaşam doyumu kavramını iş yaşamından bağımsız ele almak mümkün olmayacaktır. Çünkü yaşam doyumunda etkili olan faktörlerin başında bireyin genel yaşamında oldukça önemli yer tutan iş yaşamı gelmektedir. Bu bağlamda iş yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumu arasında bir etkileşim olduğu yerleşmiş bir kanıdır.¹³⁸

İşgörenlerin sorumlusu oldukları işte karşı memnuniyet duygusu içerisinde olması hem birey hem de mensubu olduğu iş yeri açısından oldukça önemlidir. Çünkü döngüsel olarak birbirine bağlı ve birbirini destekleyen bileşenlerden oluşan iş piyasasında önemli olan resmin tamamıdır. Yani iş görenlerin, işletme içerisinde etkin ve verimli olarak çalışmalarını büyük ölçüde yüksek iş tatminine sahip olmalarına bağlıdır.¹³⁹ İş tatmini iş gören performansını, iş gören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden birisidir.¹⁴⁰ İşgören, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğu takdirde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği de işgörenin işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı işgücü devir hızının artmasına neden olmaktadır.

¹³⁷ K.A.Loscocco; A.R.Roschelle; (1991) *Influences On The Quality Of Work And Nonwork Life: Two Decades In Review*, Journal Of Vocational Behavior, Vol: 39, S.182

¹³⁸ Aşkın Keser.(2005), *İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama*, Çalışma Ve Toplum Dergisi, (4), S.80

¹³⁹ Erol Eren, (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul, s.241

¹⁴⁰ Edip Örucü ve Füsün Esenkale (2005). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği), *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 141-166, s. 145

2.1.2. İş Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler

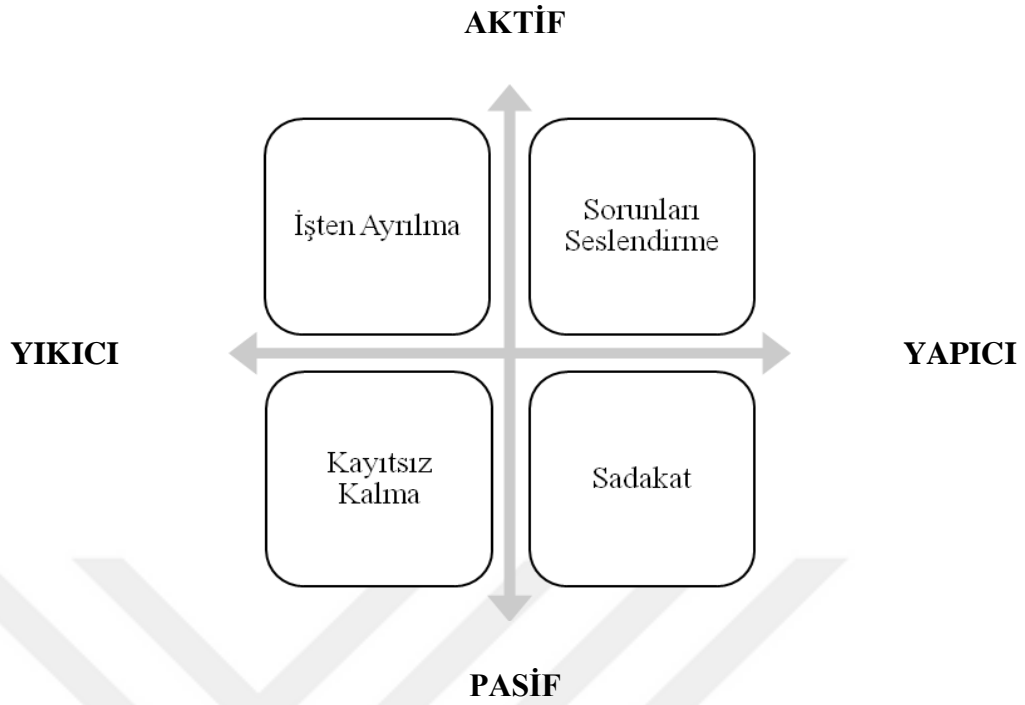
Çalışan bireylerin biyo sosyal, psikolojik ve ekonomik gereksinimlerinin bir çıktısı niteliğinde olan iş tatmini yapı itibariyle dinamik bir yapıya sahiptir. İş yerinin birçok açıdan yeterliliğinin göstergesi olan bu dinamik yapı rutin kontrollere ve değişen koşullara ayak uydurmayı gerektirmektedir. Dolayısıyla iş yerinin yıllar itibariyle yeterlilik ve performans değerlemesi hususunda önemli bir göstergesi olan iş tatmininin, gerek içsel gerekse dışsal birçok faktörden dolayı veya doğrudan etkilendiğini söylemek mümkündür.

İş tatmininin önemi ile ilgili iki önemli etkenden bahsedilebilir. Birincisi, işgörenlerin mevcut işleri hakkındaki duygu ve düşüncelerinin kendi fiziksel ve ruhsal performansları üzerinde etkilidir. İkincisi, işgörenlerin iş yerindeki tutum ve davranışlarının yani iş tatmin düzeylerinin işyeri performans ve verimliliği üzerinde etkilidir. Çünkü iş tatminsizliğinin direkt olarak işten ayrılma, devamsızlık, düşük performans, ruhsal ve fiziksel sağlık şeklindeki davranışlarla kendini göstermektedir.¹⁴¹

İş tatminsizliği ve sonrasında ortaya çıkan sonuçlar ile ilgili yapılan çalışmalar genel çerçevede aynı şeyi ifade etmektedir. Dolayısıyla iş tatminsizliği nedeniyle ortaya çıkan davranışların ifade biçimleri dört ana grupta aşağıdaki gibi gösterilebilir: Bunlar Şekil 2.1.' de de görüldüğü üzere işten ayrılma, kayıtsız kalma, sorunları seslendirme ve sadakattir.¹⁴²

¹⁴¹ Daniel Feldman and Arnold Hugh, (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*, Auckland: Mc Graw Hill International Book Company, , p.192

¹⁴² Caryl E. Rusbult, vd. (1988). *Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction*, Academy of Management Journal, 31 (3), p. 601



Şekil 2.1. İş tatminsizliği ile ortaya çıkan davranışlar (Rusbult vd., 1988:601)

Bu dört davranış grubunun, birbirleriyle sistematik olarak ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu ilişkiye göre, iş tatminsizliği karşısında sergilenen işten ayrılma, kayıtsız kalma, sorunları seslendirme ve sadakat davranışları aktif-pasif ve yıkıcı-yapıcı boyutlara göre farklılaşmaktadır.¹⁴³

İşten ayrılma: Çalışanın iş tatminsizliği dolayısıyla sergilediği aktif ve yıkıcı bir davranıştır. İstifa etmek, başka bir işe geçmek, başka bir iş aramak ya da istifa etmeyi düşünmek gibi örgütten ayrılmaya yönelik faaliyetleri içerir.

Kayıtsız kalma: Çalışanın iş tatminsizliği dolayısıyla sergilediği pasif ve yıkıcı bir davranıştır. Pasif davranarak koşulların daha kötüye gitmesine göz yummayı ifade eder. Kayıtsız kalma durumunda, kronik devamsızlık, işe geç gelme, gösterilen çabanın azalması ve hata oranlarının artması söz konusudur.

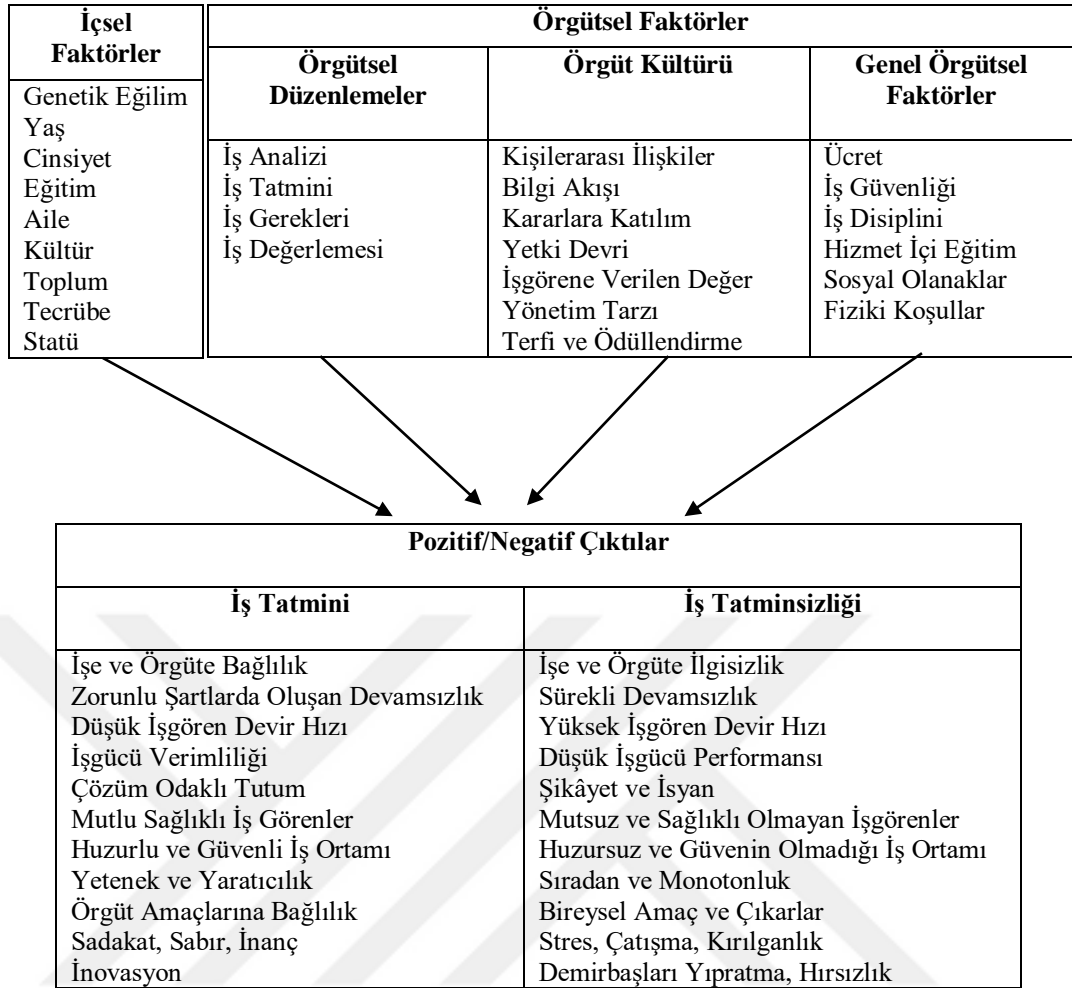
¹⁴³ Farrell Dan. (1993). *Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study*, Academy of Management Journal, 26 (4), p. 596.

Sorunları seslendirme: Çalışanın iş tatminsizliği dolayısıyla sergilediği aktif ve yapıcı bir davranıştır. Aktif ve yapıcı bir şekilde koşulları iyileştirmeye çalışmayı ifade eder; üstlerle sorunları ve önerileri tartışmayı, sendikal faaliyetlerde bulunmayı içerir.

Sadakat: Çalışanın iş tatminsizliği dolayısıyla sergilediği pasif ve yapıcı bir davranıştır. Pasif olmakla birlikte iyimser bir şekilde koşulların iyileşmesini beklemeyi, örgütü dışardan yapılan eleştirilere karşı savunmayı, örgütün ve yöneticilerin doğru kararlar aldıklarına ve her şeyi yoluna koyacaklarına inanmayı ifade eder.

İş nitelikleri, iş yerinin koşul ve imkânları, işverenin tutum ve davranışları farklı kişisel özelliklere sahip çalışanların her birinde farklı sonuçlar doğuracaktır ki bu da söz konusu işgörenlerin tatmin veya tatminsizlik düzeylerinin birbirlerinden farklı olacağına bir kanıttır. Dolayısıyla yöneticilerin, işyeri koşullarının yeterliliğine ilişkin stratejilerde göz önünde bulunduracakları iş tatminin düzeyini, kişiler bazında dikkate alarak iyileştirmeye çalışması mümkün değildir. Bu hususta yapılacak olan iş tatmin düzeyini etkileyen faktörleri doğru tespit etmek ve buna uygun iyileştirme politikası uygulamaktır. Söz konusu iyileştirme politikası oldukça önemlidir. Çünkü iş yerinin performans ve rekabet gücünü zayıflamasına sebep olabilen iş tatminsizliği, örgütün iç ve dış tehditlere karşı direncini azaltabilmekte hatta yok edebilmektedir.

Akıncı (2002)'nin çalışmasından yararlanarak hazırlanmış olan Şekil 2.2.'de iş tatmini ve tatminsizliğine neden olan faktörler öznel ve örgütsel boyutta ele alınmış ve muhtemel çıktıları ortaya konmuştur.



Şekil 2.2. İş tatmini ve tatminsizliği etkileyen faktörler ve çıktıları (Akıncı,2002: 6)

Yukarıda sıralanan iş tatminsizliği sonrasında ortaya çıkan tutum ve davranışlar, örgütün verimliliğini azaltmakla kalmaz, ekstra maliyetlerin oluşmasına sebep olmaktadır. İş ortamındaki gerilimin artması sigorta masraflarını arttırırken çok sayıda yargı işlemlerinin de doğmasına neden olacaktır.

Diğer taraftan iş ortamında mutlu olmayan, beklentilerinin karşılanmadığı ve bu yüzden daha az çalışması gerektiği fikrine kapılan iş gören, yasal olmayan yollarla hak elde etmeye çalışacak, iş yerine maddi manevi zarar vermeye kalkışacaktır. İşgörenleri bu tür davranışlara iten şey, kişiyi doğrudan ve dolaylı olarak etkileyebilecek herşey olabilir.

2.1.2.1. İçsel faktörler

İş tatmini sadece iş olanakları ile ilgili bir durum değildir. Bireyin iş tatmin veya tatminsizliğinde sahip olduğu kişilik özellikleri de etkili rol oynamaktadır. Araştırmalar pozitif ön benlik değerlemelerine sahip olan bireylerin negatif öz benlik değerlendirmelerine sahip olanlara göre işlerinden daha fazla tatmin olduklarını ortaya koymuştur. Bu kişiler sadece işlerini doyurucu ya da ilgi çekici bulmakla kalmayıp, aynı zamanda ilk etapta ilgi çekici işlere daha fazla yönelmektedir. Olumsuz ön benlik değerlendirmelerine sahip olanlar kendilerine daha az hırslı amaçlar koymaktadırlar ve zorluklarla karşılaştıklarında pes etmeleri söz konusu olabilir. Bu sebepten onların pozitif öne benlik değerlendirmelerine sahip olanlara göre sıkıcı, tekrarlayıcı işlerde sıkışıp kalmaları daha muhtemeldir.¹⁴⁴

İş tatminini etkileyen faktörlerin tespiti hususunda literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Özellikle iş tatminini etkileyen faktörler konusunda birbirinden farklılık gösteren bu çalışmalar, yaş, meslek, eğitim düzeyi, medeni hal gibi faktörlerde hemfikirdir. Etki eden diğer faktörler yazarların bakış açısında göre farklılık göstermektedir.

Yaş: Konu ile ilgili yapılan çalışmaların neredeyse tümü, yaş ile iş tatmin düzeyinin paralellik gösterdiği yönünde ortak noktada birleşmişlerdir. Genç yaşların ve tecrübesizliğin etkisi ile çalışma hayatına atılan bireylerin hayattan işten ve iş yerinden beklentisi yüksek olabilmektedir. Bunun yanında bir takım normlar ve düzenlemelerle belirli bir çerçeve dâhilinde hareket etmeyi gerektiren iş hayatı genç yaştaki işgörenlerin uyum sorunu yaşamalarına ve dolayısıyla işten memnuniyetsizliğin doğmasına sebep olabilmektedir.

Wright ve Hamilton (1978), zamanla çalışanların değerlerinin değiştiğini ve yaşlandıkça çalışanların otoriteye karşı daha uyumlu olduklarını; buna karşın işten beklentilerinin azaldığını ve daha gerçekçi bir çerçeveye oturduğunu belirtmektedirler. Buna ek olarak, yaşlandıkça çalışanların daha fazla tecrübe ve beceri kazanmalarıyla beraber daha iyi işlerde çalıştıkları öne sürülmektedir.¹⁴⁵

Cinsiyet: Yapılan araştırmalarda cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkili olmasına rağmen hangi cinsin hangi tatmin düzeyinde olduğu hususunda kesin bir sonuca varılamamıştır.

¹⁴⁴ Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge. (2013). *Örgütsel Davranış*, Çev. İnci Erdem, Nobel Yayıncılık, s. 82.83

¹⁴⁵ Paul E. Spector, (1997), *Job Satisfaction*, New York: Sage Publications, p. 25

Kimi çalışma, kadınların erkeklere oranla daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip olduklarını ifade ederken aksini savunan çalışmalarda yok değil. Fakat gün geçtikçe çalışma hayatına atılan kadınların sayısındaki artış kadınların iş tatmin düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunun kanıtıdır. Ayrıca kadınların ev işleri ve çocuk gibi sorumluluklarının yanında iş ortamında da verdikleri var olabilme mücadelesi, kadınların ekonomik özgürlüğün verdiği haz ile iş tatmin düzeylerinin yüksekliğini göstermektedir.

Medeni hal: Keller (1983)'e göre, evli ya da bekâr olma ile işgören memnuniyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında çoğunlukla evlilerin bekârlara göre memnuniyetlerinin daha fazla olduğu yönünde sonuçlar görülmektedir.¹⁴⁶ Evli işgörenlerin bekârlara göre farklı beklentilere ve önceliklere sahip olmaları, iş tatmin düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır. Evlilik kişiye sorumluluk ve bireysel hareket etmeme duygusu yaratır. Özellikle evli ve çocuk sahibi olan işgörenler iş hayatlarının sakin, güvenli, istikrarlı ve en az ihtiyaçları karşılayabilecek yeterlilikte bir getiriye sahip olmasını istemektedir. Hatta bu gibi işgörenlerin, yüksek düzeyde iş tatminsizliği yaşamalarına rağmen evli veya çocuk sahibi olmaları sebebiyle bu duruma katlandıkları söylenebilir.

Eğitim Düzeyi: Bireyleri tutum, davranış, fikir, bakış açısı, değer, beklenti gibi birçok açıdan şekillendiren eğitim, iş hayatı üzerinde oldukça etkili ve gerekli olan bir süreçtir. Eğitim hayatı boyunca maddi ve manevi açıdan emek veren bireyler, karşılığını iş ortamında ücret, statü ve olanak şeklinde almak istemektedir. Bu durum bireylerin iş tatmin düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında negatif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Genel olarak eğitim düzeyi düşük bireyler, çalışma ortamında daha sabırlı ve uyumlu davranışlar sergilerken ücret konusunda beklentileri düşüktür. Diğer taraftan bireylerin eğitim düzeyi yükseldikçe iş ortamında daha seçici, kibirli olurken ücret konusunda beklentileri yüksektir. Yapılan araştırmalarda bireylerin iş tatmin düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasındaki ters yönlü ilişkinin nedenleri ile ilgili birkaç yargıya varılmıştır. Bunlardan biri; kişilerin kendilerine seçtikleri referans grupları ve bu grupların koşulları ile kendi koşullarını karşılaştırıyor olmaları, diğeri ise işgücü piyasasının durumudur.

¹⁴⁶ Telman ve Ünsal,(2004), a.g.e., s. 59

İsviçre gibi yükseköğretim olanaklarının çok geniş olduğu bir ülkede, herkese eğitim düzeyine uygun iş bulmanın zor olması nedeniyle işten duyulan tatmin düşmektedir.¹⁴⁷

Kişilik: Bireyin yakın ve uzak çevresi ile etkileşimi sonucu oluşan, kişiyi diğerlerinden ayıran tutarlı ve değiştirilmesi zor özellikler bütünüdür. Bu hususta yapılmış çok sayıda tanımlama olmasına rağmen hepsinin kesiştiği bir nokta vardır ki oda bireylerin farklı değer, norm, aile ve toplum tarafından şekillenen farklı kişiliklere sahip olduklarıdır.

Vroom'a göre bireyler birbirlerinden güdü, değer ve yeterlik yönünden büyük farklılıklar göstermektedirler. İş tatmin düzeyinin yüksek olduğu işgörenler, kişilik açısından; iş hayatında kararlı, esnek, yapıya sahip aynı zamanda ekonomik ve sosyal bir üst kimliği olan insanlardır. İş tatmin düzeyi düşük olan işgörenler ise amaç ile gerçeklik arasında tutarsızlık yaşayan, esnek olmayan, çevresindeki zorlukların üstesinden gelemeyen insanlardır. Genelde mesleklerinde en az tatmin sağlayanlar, insan ilişkileri zayıf olan, fazla sinirli belirtiler gösteren ve kişisel konumundan hoşnut olmayan kişiler olarak tasvir edilir. Bir yetişkinin kişiliğindeki bazı özellikleri çocukluğundaki deneyimlerle bağdaştırabiliriz. Araştırmalar göstermiştir ki, çocukluğunda iyi bir aile ortamı olan kişi, mesleğinde daha tatminkârdır.¹⁴⁸ Bu noktadan hareketle iş tatminsizliği yaşayan işgörenlerin, kişiliklerindeki bu boşluk veya yetersizlik zamanla değiştirilemeyen ve çaresizce kabullenilmiş bir duruma dönüşebileceği söylenebilmektedir.

Statü: Bireylere, başkaları tarafında belirli yetkinlik ve yeterlilik ölçüsü mahiyetinde atfedilen değerler toplamıdır. Kişilerin toplumdaki görev ve yetkilerini arttırarak onlara bazı noktalarda pozitif ayrıcalık sağlayan statü, bireyin hiyerarşik yapıdaki yerini ifade etmektedir. Statü kişilerin, eğitim, tecrübe ve başarı gibi bazı basamakların varış noktası şeklinde de tanımlanabilmektedir. Bu noktadan hareketle statü ile iş tatminini arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Belirli bir statüde olan birey mesleki anlamda sağlamış olduğu itibar ile geleceğe daha umutlu ve inançlı bakacaktır.

¹⁴⁷ Kantar, (2008), a.g.e., s. 62

¹⁴⁸Tamer Sarıkaya, (2007). *Eğitim Uygulama Okulu ve İş Eğitim Merkezlerinde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği)*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, s. 35

Diğer bir deyişle çalışma ortamında çalışanlara fonksiyonel düzeyde statü sağlamak, onların yaptıkları iş, mensubu oldukları işyeri ve sorumluluğunda ve sorumlusu olduğu kimselere karşı olan görevlerinin ehemmiyetini hatırlatmaktadır. Bu konuda yapılmış sayısız çalışmada statü ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin olduğu genel kabul görmüş bir yargıdır. Ayrıca statü sahibi veya statü olarak yüksek düzeyde olan bireylerin, statü sahibi olmayan veya statü olarak düşük düzeyde olan bireylere nazaran işlerine karşı daha tatminkârdır. Statünün bireylere maddi ve manevi anlamda artı değer sağlaması, onların kaygılarını azaltırken, iş yerine ve işverene karşı inanç ve güvenini de arttırmaktadır. Bu çerçevede statü ile bir takım beklentilerine karşılık bulan birey, iş ortamında kendini önemli hissedecektir.

2.1.2.2. Dışsal faktörler

Örgütlerin varlık nedenleri insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ve hizmet üreterek kar elde etmek ve bu sayede yaşamını devam ettirmektir. Örgütlerin bu amaçları karşılayabilme veya bu amaçlara hizmet edebilme yeteneği ve kapasitesi örgütsel bağlılığı etkiler. Örgüt yaşamında kişisel beklentilerle örgütsel beklentilerin uyumu önemlidir. Çalışanların örgütsel hedef, misyon ve değerleri içselleştirmesi, bunları kendi değerleriyle özdeşleştirip örgüte bağlanabilmesi için iş beklentileriyle kişisel beklentilerin birbirini tamamlaması gerekmektedir.¹⁴⁹ Bu durum özellikle bireysel ve örgütsel verimliliğin atırılması hususunda önem arz etmektedir. Bireyler başta ekonomik kazanç olmak üzere çeşitli amaçlarla günlük hayatlarının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirmekte, bu sebeptendir ki nüfustaki artışa paralel olarak artan rekabetin varlığı da düşünüldüğünde özel ve sosyal hayatlarından mahrum kaldıklarını söyleyebiliriz. Dolayısıyla işverenlerin, işgören ve işyeri performansının yüksek ve sürdürülebilir nitelikte olabilmesini sağlamak için bu durumu olumsuz yönde etkileyebilecek tüm faktörleri elimine etmek zorundadırlar. Söz konusu bu faktörlerin en önemlisini oluşturan dışsal faktörler, İşgörenlerin iş tatmin düzeylerini doğrudan etkilemekte ve ancak üçüncü şahısların müdahalesi ile değişebilecek faktörlerdir. Aşağıda göreceli olarak sayısının arttırılabileceği dışsal faktörlerden genel kabul görenlerin açıklamaları yapılacaktır.

¹⁴⁹ Mehmet İnce, Hasan Gül (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık*, Çizgi Kitapevi, Konya, s. 60

İşin Kendisi: Bireyler, bilgi, beceri, yetenek, tecrübe bilgi değerlerle oluşturmuş oldukları beşeri sermaye birikimlerini, belirli bir emek ve zaman harcayarak elde etmektedirler. Bu sebeptendir ki bir takım beklenti ve hayallerle iş hayatlarını atılmaktadırlar. Dolayısıyla kişinin işini sevmesi, kendini işin gereklerine yeterli hissetmesi, işten olumlu geri bildirimleri alması, işin kapsamı çerçevesinde rahat ve özgür olması kişinin iş tatmin düzeyi açısından etkili ve önemlidir. Ayrıca kişinin kendini işi için gereken kişi ve yaptığı işin ise iş yeri için gerekli olduğunu hissetmesi ve buna inanması gerekmektedir. Kişinin kendini o iş ve iş yeri için asıl gerekli olan olarak görmesi işe ve iş yerine bağlılığını arttırırken sorumluluklarına daha sadık olmasını sağlayacaktır.

İşin kendisi ile işgörenin yeterliği arasında uyum olması gerekmektedir. Yeterliği ve kapasitesinin üzerinde performans gösteren işgörenin zamanla işe olan hevesi ve bağlılığı azalacaktır. Diğer taraftan işin sürekli veya geçici olması ve çalışma süresi de iş tatmini üzerinde etkilidir. Uzun süreli işlerde çalışan işgörenler geçici işlerde çalışanlara nazaran, kendilerini ekonomik açıdan güvende hissedecek işin veya işyerinin değişikliği veya kaybı ile doğabilecek stresten uzak kalacaktır. Bu durum işgörenin motivasyonunu olumlu yönde etkilerken örgüte bağlılık ve verimlilik hususunda da pozitif çıktılarının oluşmasını sağlayacaktır.

Bir iş yerinde çalışma süresi aynı zamanda iş deneyiminin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Özellikle aynı iş yerinde uzun süre çalışanların iş tatmin düzeyi yüksek olmaktadır. Bu durum genellikle çalışanın işyerini tanınması, işyerine bağlanması, işteki deneyimleri ve beklentileri arasında bir uyumun ortaya çıkması ile açıklanabilir. Bu noktada, çalışmaya yeni başlayan çalışanların iş tatmini uzun süre çalışanlara göre daha düşüktür. Bunun nedeni çalışmaya yeni başlayanların işten ve işyerinden beklentilerinin daha yüksek olması, hatta gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmaları ile ilişkilendirilmektedir. Buna karşın, aynı işyerinde uzun süre çalışan ancak yükselme olanağı bulunmayan çalışanların iş tatmin düzeylerinde bir değişiklik söz konusu olmamakta, hatta iş doyumsuzluğu yaşadığı görülmektedir.¹⁵⁰

Ücret: Ücret işin çekiciliğini arttıran, çalışanlara motivasyon sağlayarak onların işyerine ve işe bağlılıklarını arttıran, mevcut hayat kalitesini devam ettirebilmek veya iyileştirebilmek için mecbur kaldığı en önemli bir faktördür.

¹⁵⁰ Nuran Akşit Aşık. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi* ,467 (31), S. 42

İşgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler arasında belki de en önemlisi ücrettir. Bireylerin iş hayatına atılmalarındaki en önemli gerekçe hatta zorunluluk ücrettir. İşgörenlerin işe ve o işle ilgili gelecek planlamalarını önemli ölçüde belirleyen ücret, kişinin işe karşı tutumunu belirlerken beklentilerinin de şekillenmesini sağlamaktadır. Bireyin aldığı ücretin, iş için sarf ettiği emek ve zamanı karşılamadığını, aynı iş yüküne sahip kişilere kıyasla daha düşük ücret aldığını, aldığı ücretin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamadığını düşünmesi onun iş tatmin düzeyinde düşüşe sebep olmaktadır.

İşgörenlerin işyeri ve yöneticilerden beklentisi, yaptığı işe harcadığı emek düzeyine, yetenek ve yeterliliğine ve toplumun ekonomik yapısına uygun adil ücret sistemidir. Bu hususta yapılmış araştırmaların birçoğu işgörenlerin düşük ücret ile çalışması, işgörenler arası dengesiz ve adil olmayan ücretlendirmeye göre daha az iş tatminsizliği yarattığı kanısındadır.¹⁵¹ Yani, ücretin yüksek olması iş tatmininin sağlanması için yeterli değildir. Çalışanın alacağı ücret arasındaki denge önemli bir kriterdir. Bununla birlikte ücretin tatmin sağlamasında, çalışanın yaşı, kıdemi, öğrenimi, yaşantısı gibi bireysel özellikler, harcadığı para, üretimin niteliği, yaratıcılığı, yenileşme eğilimi, sorumluluk, yeterlilik, bilişsel yük gibi görev özellikleri ile elde edilen ücret arasında bir dengenin olması etkili olmaktadır.¹⁵²

Ödüllendirme ve Terfi Olanakları: Ödüllendirme, örgüt yöneticilerinin, işgören performansının istenilen düzeyde olduğu ve bunun sürekliliği hususunda bir beklenti içerisinde olduklarının göstergesidir. Ödüllendirilen işgören kendini başarılı ve güvende hissedecektir. Özellikle diğer iş arkadaşlarının da şahit edildiği bir ödüllendirmede işgören işine ve iş yerine sorumluluklarının arttığı düşüncesiyle daha da sadık ve bağlı olacaktır. Diğer taraftan ödülün işgören tatminine pozitif etki edebilmesi, işgörenin ihtiyaç ve istekleriyle ödül arasında uyum olmasına bağlıdır. Zira bazı işgörenler için ücret artışı motive ediciyken, bazıları için olmayabilmektedir. Dolayısıyla ödüllerin işgörenler açısından ne anlama geldiği sorgulanırken, ödüle ne kadar değer verildiği konusu göz ardı edilmemelidir.¹⁵³

¹⁵¹ Kolasa, B.J. (1969). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*, Çeviri. Kemal Tosun, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul, s. 455

¹⁵² Kantar (2008), a.g.e., s.66

¹⁵³ Charles N. Greene.(1972), *The Satisfaction-Performance Controversy*, Business Horizons 15(5): 31-41, p.38

Ödüllendirme, işgörenlerin verimli çalışmaları karşılığında sunulan maddi ve manevi nitelikteki değerlerdir. Söz konusu bu değerler, işgörenlerin kısa süreli çalışma isteklerini arttırırken performanslarında da artış sağlamaktadır. Verimli çalışmaları karşılığında ödüllendirilen işgörenin motivasyonu artacak ve işgören işinden tatmin olacaktır.

İnsanların her zaman daha iyiyi arama isteğinin ve gelişme ihtiyacının bir sonucu olarak, çalışanlar işlerinde başarılı olmak, belli bir süre sonunda da sergiledikleri performans karşılığında bir üst göreve terfi etmek isterler. Çünkü işleri iyice öğrenip tecrübe kazandıkça, iş sıradanlaşacak, buldukları mevkideki yetkilerini ve sorumluluklarını yetersiz bulacaklardır.¹⁵⁴ Bireyleri çalışmaya teşvik eden ve bireye ekonomik ve sosyal anlamda getiri sağlayan terfi, iş tatmini açısından önemli bir etmendir. Yeni işe başlayan bir birey, önünde ilerleme olanaklarının bulunmadığına ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapıldığı takdirde her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutumlar takınabilmektedir. Bunun sonucunda da işgörende tatminsizlik oluşmaktadır.¹⁵⁵

Bireylere sunulan terfi fırsatları, onların iş tatmin düzeyleri üzerinde birbirinden farklı birçok etkiye sebep olabilir. Bunun nedeni, terfilerin bir takım farklı formlarının olması ve ona eşlik eden çeşitli ödüllere sahip olmasıdır. Örneğin, kıdem temelinde terfi edilen kişiler sıklıkla iş tatmini yaşamaktadırlar, ancak performans temelinde terfi edenler için aynı şeyi söylemek mümkün değildir.

Bu farklılıklar, yönetim düzeyindeki terfilerin örgütün daha düşük düzeylerinde ortaya çıkan terfilerinden neden daha tatmin edici olabileceğini açıklamaya yardımcı olur. Ayrıca, son yıllarda örgütlerin ve ortaklaşa güçlendirme stratejilerinin hayata geçirilmesiyle birlikte, hiyerarşik kurumsal merdiveni tırmanmadaki geleneksel anlayış, günümüzde kimi işgören için geçerliliğini yitirmiştir. Bu yeni paradigmada yer alan işgörenler için terfi etmekten ziyade, yaptıkları işin pozitif bir çevreye sahip olması, entelektüel olarak gelişme ve becerileri geliştirme fırsatı vermesi önemli hale gelmiştir.¹⁵⁶

¹⁵⁴ Aşkın Keser. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, İstanbul Alfa Aktüel Yayınları, s.169.

¹⁵⁵ Kantar (2008), a.g.e., s. 67

¹⁵⁶ Fred Luthans.(2011) *Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition p. 142-143

Yöneticilerin Tutum ve Davranışları: İşgörenin çalışma ortamında kendini fiziksel ve ruhsal açıdan güvende hissetmesi oldukça önemlidir. Tedirgin, izlendiğini veya kontrol altında olduğunu hisseden işgören, yaptığı işi benimseyemeyecek ve tam bir performans gösteremeyecektir. Yöneticiler tarafından sergilenen ılımlı, eğitici ve aynı zamanda düzeltici şekildeki tutumum, işgörenlerin iş tatminleri üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Yatay ve dikey boyuttaki ilişkilerin pozitif yönlü olması, ast-üst ilişkisini dengeleyecek ve işgörenlerin işe olan bağlılığını arttıracaktır.

İş ortamındaki disiplin ve hiyerarşinin katı kural ve tutumlar ile gerçekleştirilemeyeceği aşikârdır. Dolayısıyla iyi yapılandırılmış yönetim politikası işgörenlerin verimliliği açısından önemlidir. Örgütler memnun işgörenler oluşturmak için onların ihtiyaçlarının farkına varabilmelidir. İhtiyaçların bireyler için farklı öneme sahip olması da mümkün olabilir. Yöneticiler özellikle işgörenlerinin hangi ihtiyaçları tarafından güdülendiğini iyi tespit edebilmelidir.¹⁵⁷ İşgörenlerinin bu husustaki beklenti ve ihtiyaçlarını doğru belirlemiş olan yönetici, işgörenlerin iş yerine olan güvenini arttırırken, kendilerini güvende ve önemli hissetmelerini de sağlayacaktır.

Denetim: Denetim, örgütün istikrarlı ilerleyişine destek sağlayan ve olası risklerin elimine edilmesine olanak sağlayan bir sistemdir. Bu açıdan bakıldığında denetimi tren raylarına benzetmek mümkündür. Şöyle ki; denetim örgüt ve işgörenlerin faaliyetlerindeki olası esneklik veya sapmayı tespit edilmesi ve erken müdahale imkânı ile bertaraf edilmesini sağlamaktadır. Böylelikle söz konusu faaliyetlerin sekteye uğrama ihtimali düşmektedir. Dolayısıyla örgüt içindeki, dinamikliği, heyecanı, istikrarı ve canlılığı ayakta tutmaya yarayan denetim, iş tatmini üzerinde de etkisi olan önemli faktörlerden biridir.

İş tatmini üzerinde doğrudan ve dolaylı olarak etkisi bulunan denetim, örgüt içerisinde iki şekilde var olmaktadır. Birincisi; çalışan-odaklı denetim, diğeri ise katılımcı denetimdir. Çalışan odaklı denetim şeklini benimseyen denetçi, çalışanın işinde ne kadar iyi olduğunu kontrol eder, çalışana tavsiyede bulunur ve resmi düzeyde iletişim kurarak yardımcı olur. Katılımcı denetim, çalışanların kendi işlerini etkileyecek kararlara katılımcı olmalarını sağlayan, yöneticilerin gerçekleştirdiği denetim şeklidir.¹⁵⁸

¹⁵⁷ Telman ve Ünsal, (2004), a.g.e., 24.

¹⁵⁸ Fred Luthans, (2005), *Organizational Behavior*, 10.Ed.,New York, McGraw-Hill, s. 213

Katılımcı denetim biçiminin, çalışanların iş tatmini üzerinde olumlu etkisini ortaya koyan araştırmalar olmasına rağmen, kültürel değerlerdeki farklılıklar örgütün denetim/yönetim biçimi belirlenirken dikkate alınmalıdır. Örneğin, Amerikan kültürünü esas alan yönetim teorileri, başka ülkelerde faaliyet gösteren örgütlerde her zaman etkin bir şekilde uygulanamayabilir.¹⁵⁹

İşgören memnuniyeti olarak da ifade edilen iş tatmini, işgöreni, iş yerini ve işin kendisini doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen, tedariki ile bireysel ve örgütsel anlamda yüksel verimlilik ve etkinlik sağlayan, eksikliğinde ise yine bireysel ve örgütsel anlamda yetersiz ve olumsuz çıktılara sebep olmaktadır. İş tatmini örgütlerin üzerinde önemle durması gereken başlı başına bir unsurdur. Geniş bir etki sahasına sahip olan iş tatmini, doğrudan veya dolaylı olarak ilişkide olduğu her unsuru da etkisi altına almaktadır. Yukarıda iş tatminin etkilendiği bireysel ve örgütsel belli başlı faktörler ele alınmıştır. Söz konusu bu faktörler işin niteliği, örgüt yapısı, parçası olduğu toplum, yasal ve idari düzenlemeler, kültür, ülke vb. gibi birçok değişkene göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Konu ile ilgili yapılmış olan çalışmaların tümü kendi bakış açısına göre iş tatmin düzeyini etkileyen faktörlerini sıralamakta ve açıklamaktadır. Fakat iş tatmin düzeyinin, toplumun refah ve düzeni, yaşam kalitesi, güven duygusu, gelecek beklentisi, umudu ve buna benzer birçok toplumun mutluluk seviyesinin belirleyicisi olan unsur ile paralellik gösterdiğini söylemek mümkündür.

2.1.3. İş Tatmin Teorileri

İşgörenlerin iş tatminleri ile ilgili literatürde birçok model ve teori geliştirilmiştir. Söz konusu bu model ve teorilerin benzeyen ve farklılık gösteren yönlerini kesin sınırlarla ayırmak oldukça zordur. İşgörene bakış açısı ve önceliklerine göre değişiklik gösteren bu teorilerin ortak amacı, işgörenin mevcut iş tatmin düzeylerini tespit etmek ve arttırmaktır. İş tatmininin açıklamasında kullanılan teorileri, genel olarak iki grupta toplayabiliriz.

¹⁵⁹ Hofstede, *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*, pp. 373-375.

Birinci grupta iş tatmini ile direk ilişkisi olan teoriler olarak İş Özellikleri Teorisi ve Cornell Modeli bulunmaktadır. İkinci grupta ise, yazında iş tatmin teorileri olarak incelenen ancak daha çok motivasyon teorileri olarak bilinen teoriler yer almaktadır.¹⁶⁰ Çalışmanın ilerleyen başlıklarında bu ayrımı sağlayabilmek adına iş tatmini ile direkt ilişkisi olan teorilere iş tatmin teorileri, motivasyonun sağlanması ile ortaya çıkan motivasyonda teorilerinde iş tatmini denilecektir.

2.1.3.1. İş tatmini ile ilgili teori ve modeller

Bireysel ve örgütsel başarı anlamında önemli bir yeri olan iş tatmininin tespiti, sebepleri, çıktıları ve iyileştirme politikaları literatürde geniş bir yere sahiptir. Bu hususta yapılmış çalışmalarda geliştirilen teorilerin bir kısmı genel kabul görmüş çalışmalardır. İş tatmininin açıklanmasında kullanılan ve iş tatmini ile direkt ilişkisi olan iki teori geliştirilmiştir. Bunlar İş Özellikleri (Job Characteristic) Teorisi ve Cornell Modelidir.

2.1.3.1.2. İş özellikleri teorisi

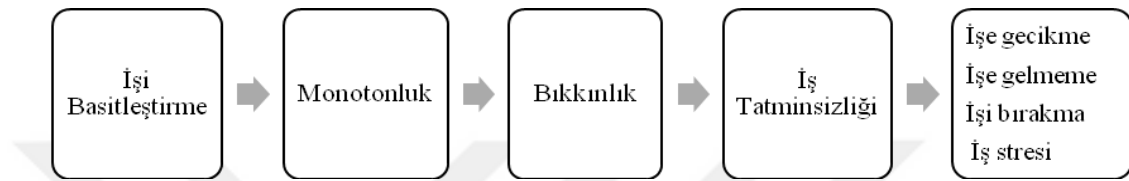
Hackman ve Oldham (1975) tarafından iş genişletme ve iş zenginleştirme programlarının, çalışanlar üzerindeki etkisini açıklamak üzere geliştirilen İş Özellikleri Kuramı, iş tatmini ile iş motivasyonunu birlikte ele alan endüstri ve örgüt psikolojisi kuramlarındandır. İş ortamında işgörenin performansı ve tecrübesi üzerinde değişiklikler yaparak, bireysel ve örgütsel verimliliği artırma maksadı ile geliştirilen bu teori, kimi yazar göre kuram kimisine göre de modeldir.

İşlerin yeniden tasarımıyla ilgili çalışmalar 1910'larda Taylor (1947) tarafından ortaya atılmıştır. Taylor'a göre iyi bir ekipman tasarımı, hareket çalışmaları ve iyi bir ücretlendirme sistemi iş tatmini ve iş motivasyonu için gerekli etmenlerin başında gelmektedir.¹⁶¹ Taylor üretimi arttırıp, maliyetleri düşürme hususundaki öneri ve teorileri zaman imkân ve koşullarına göre değişiklik göstermektedir.

¹⁶⁰ Ahmet Gürbüz, (2007). Eğitim Seviyesinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1): 36-46, s.111

¹⁶¹ Reyhan Bilgiç. (2007), *İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme*, Türk Psikoloji Yazıları, 11 (22):66-77, s. 67

İlk başlarda işgörenlerin çalışma ve dinlenme saatleri üzerinde yapılan düzenlemelerle işlerin basitleştirilmesi şeklindeki uygulamalar, üretimi arttırıp maliyetleri düşürmüştür fakat bu durum bir süre sonra işgönler de hoşnutsuzluk hali yatarmıştır. İş tatmin düzeylerinde yaşanan düşüş bireysel verimliliği ve akabinde örgütsel verimliliği etkilemiştir. Şekil 2.3.'de de görüldüğü gibi, işlerin basitleştirilmesi işgörenlerin işlerine karşı duydukları heyecanı azaltacaktır. Zamanlar monotonlaşan iş hayatı işgören de mutsuzluğa ve işinden tatmin olmamaya itecektir.



Şekil 2.3. İş basitleştirme süreci ve sonuçlar (Bilgiç, 2007: 67)

Geçen yüzyılın başında, işlerin basitleştirilmesi, yüksek işsizlik oranı ve düşük ücretlerden dolayı, ekonomik durumlarından başka bir şey düşünmeye fırsat bulamayan işçileri fazla rahatsız etmemiştir. Fakat çalışanların refah düzeyi ve eğitimi arttıkça, artık verilen işlerin basitleştirilmesi özellikle imalat sanayinde çalışanlar için yeterli olmamıştır. Bu nedenle işlerin tasarımı bir kez daha gündeme gelmiş fakat bu kez, daha önce yapılanın tersine, işlerin basitleştirilmesi değil de zenginleştirilmesi düşüncesi yönetici ve psikologları meşgul etmeye başlamıştır.¹⁶²

İşgörenlerin yaptıkları işin kapsamının genişletilmesi ve çeşitliliğinin arttırılması esasına dayanan bu akımın amacı, işgörenlerin sorumluluklarını ve dolayısıyla işlerinden aldıkları hazzı arttırmaktır. Zaman içerisinde konu ile ilgili çalışmalarda bulunan araştırmacılar, işlerin genişletilmesi veya zenginleştirilmesi ile iş tatmin düzeyi arasında salt bir sonuca varamamış bakış açılarına, önceliklerine ve çıktıklarına göre bu çalışmalar farklılık göstermektedir. Diğer taraftan tüm bu çalışmalar ve geliştirilen teoriler, İşin Özellikleri Teorisinin şekillenmesine temel taşları oluşturmuştur.

¹⁶² Bilgiç, (2007), a.g.e., s. 67

İşin Özellikleri Teorisine göre, genel olarak herhangi bir işin beş önemli temel iş özelliği (boyutu) bulunmaktadır. İşinde bu boyutlar veya temel iş özellikleri ile karşı karşıya gelen bir insan, her bir özelliğe göre psikolojik bir durum yaşar ve bu durum, insanın işine motive olmasını ve dolayısıyla hem kendisi hem de çalıştığı iş yeri açısından olumlu ve istendik iş davranışlarında bulunmasını sağlar. Ancak, bu ilişki sadece zenginleştirilmiş işleri arzu eden veya bu tip işlere ihtiyacı olan kişiler için geçerlidir.¹⁶³ İşin beş önemli temel boyutu;

Beceri Çeşitliliği: İşin ne derece farklı beceri ve yetenek gerektirdiğinin, kişinin işi yaparken ne kadar çeşitli faaliyetlerde bulunduğu ölçüsüdür. İşgörenlerin, işle ilgili farklı deneyimlerde bulunabilmesi ve becerilerini artırıcı eğitimlerden geçebilmeleridir.¹⁶⁴ İş yapısında çeşitli kabiliyet ve yetkinlikler içerdiğinde hem tek düzelik ve can sıkıntısı ortadan kalkacak; hem de çalışanların yeni yetkinlikler kazanmasına yardımcı olabilecektir.¹⁶⁵

Görev Bütünlüğü: Bir işin tamamının ya da tamamlanabilir bir parçasının başlangıcından bitimine kadar bir kişi tarafından tamamlanma derecesidir.¹⁶⁶ Diğer bir deyişle işin büyük bir bölümünde görev alması ve görevi tamamlamaya yaklaşma derecesidir.¹⁶⁷ Bireyin işin her aşamasına şahit olması ve işin nihai sonucunu görmesi motivasyonunu arttıracak, iş tatmin düzeyinde artış sağlayacaktır. Aksi halde işin sadece bir bölümü ile ilgilenen işgören için zamanla iş monoton bir hal alacak, işinin önemini sorgulayacak ve bu durum verimliliğini etkileyecektir.

Görevin Önemi: Yapılan işe toplum ve diğer işgörenlerin verdiği değer ölçüsüdür. Örgütlerde, işgörelere ve işlerine yöneticiler, toplum, diğer işgörenler tarafından verilen değer, işgörenin yaptığı işi anlamlı hissetmesini sağlayacaktır.¹⁶⁸ Diğer taraftan İşgörelere işi ile ilgili yapılan olumsuz ve lüzumsuz işgörenin hevesini kırarak ve dolayısıyla verimliliğin düşmesine sebep olacaktır.

Özerklik: İşgörenin işiyle ilgili kararlara katılabilmesi, yaptığı işte bağımsız olarak çalışabilmesi, işiyle ilgili üstünlük alabilme derecesidir.

¹⁶³ Bilgiç, (2007) a.g.e., s. 68

¹⁶⁴ Raymond.N Cheser. (1998). *The Effect of Japanese Kaizen on Employee Motivation in U.S. Manufacturing*, International Journal of Organizational Analysis, 6 (3):197-217, p. 199

¹⁶⁵ Gürbüz. (2007). a.g.e., s. 112

¹⁶⁶ Aşan(2007), a.g.e., s.245

¹⁶⁷ Cheser (1998), a.g.e., s.200

¹⁶⁸ Adrian Thomas, vd. (2004). *Job Characteristics and Personality as Predictors of Job Satisfaction*, International Journal of Organizational Analysis, 12 (2):205-219, p. 2007

Yapılan ampirik ve teorik çalışmalarda işte özerkliğin sorumluluk duyma hissini artırdığı bulunmuştur.¹⁶⁹ Zira işinde sorumluluğu kısıtlanmış işgören, işin ve söz konusu işte kendisinin önemsiz olduğunu düşünecektir. Yetki ve sorumluluğu tanınmış işgören, işini daha ciddiye alacak ve kendi sorumluluğunda olduğu düşüncesiyle maksimum düzeyde verimlilik sağlamak isteyecektir.

Geri Bildirim: İşgörenlerin sorumlu oldukları işlerle ilgili olarak, iş başarımı veya başarısızlıkla ilgili bilgilendirilmesi¹⁷⁰ ve gerektiğinde bilgilendirebilmesidir. Yani, işgöreni yaptığı bir işin doğruluyla ilgili olarak işin doğrudan kendisinden bilgi almasıyla da ilgilidir.¹⁷¹ Diğer bir deyişle işgörenin bireysel başarısına dair kişiye, ne derecede açık ve doğrudan bilgi sağladığının ölçüsüdür. Modelde dikkat edilmesi gereken nokta, geri bildirim dolaysız olarak işin kendisinden elde edilmiş olmasıdır; bir televizyon tamircisinin, onarımdan sonra düğmeyi çevirdiği anda televizyonun çalışıp çalışmadığını görmesi, bir satıcının ilgilendiği müşteriye satış yapması veya bir doktorun tedavi ettiği hastanın iyileştiğini görmesi gibi.¹⁷²

Yukarda bahsedilen iş özelliklerinin tamamının mevcut olması, işgörenin işin ve kendisini önemli hissetmesine yardımcı olacaktır. Bu iş özelliklerinin olduğu bir işte işgören yaptığı işten haz alacak, hem toplumda hem de iş yerinde kendine güveni artacaktır. Bu durum işgörenin işine işyerine bağlılığını arttırırken, işgöreni yenilenmeye ve gelişmeye açık hale getirecektir.

2.1.3.1.2. Cornell modeli

1969'da Smith, Kendall ve Hulin tarafından geliştirilen Cornell Modeline göre, iş tatmini, bireyin işi ile ilgili duyguları ya da iş durumunun farklı boyutlarına karşı geliştirdiği duygusal tepkileridir. Araştırmacılara göre, bu duygular, bireyin mevcut durumdaki alternatiflerle bağlantılı olarak makul ve adil bir karşılık bulma beklentisi ile deneyimleri arasında farklılık algılamasından kaynaklanmaktadır. Smith ve arkadaşları, Cornell çalışmalarının temelini oluşturan referans çerçevesi kavramını ilk olarak ortaya atan araştırmacılarıdır.

¹⁶⁹ Nancy G. Dodd ve Daniel C Gangster., (1996). *The Interactive Effects of Variety, Autonomy, and Feedback on Attitudes and Performance*, Journal of Organizational Behavior, 17 (4):329-347, p. 331

¹⁷⁰ Dodd ve Ganster, (1996). a.g.e., s.331

¹⁷¹ Bilgiç, (2007), a.g.e., s. 69

¹⁷² Öznur Aşan. (2001). *Motivasyon, Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayıncılık 1.Baskı, Ankara, s.245

Referans çerçevesi, bireyin bir değerlendirme yaparken kullandığı iç standartlarıdır. Yani; işgörenin değerlendireme yapabilmesi için kendini kıyasladığı aktördür. Bu standart bireyin deneyimleri, beklentileri ve mevcut bir uyarıcı karşısındaki değişim eşiği ile ilgilidir. Smith ve arkadaşları, referans çerçevesi kavramından yola çıkarak iş tatmininin ölçülmesinde en önemli gördükleri işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, denetim ve çalışma arkadaşları boyutlarını dâhil ettikleri İş Tanımlama Ölçeğini de geliştirmişlerdir.¹⁷³

2.1.3.2. Motivasyon teorilerinde iş tatmini

İşgörenin çalışma direncini arttırmaya yönelik yapılan her türlü maddi ve manevi değer olarak ifade edilebilen motivasyon iş tatmini ile yakın bir ilişki içerisindedir. Motivasyon işgörenin mevcut çalışma temposunu etkilerken, iş tatmini işgörenin o işten aldığı hazzı ifade etmektedir. Bu çerçevede motivasyon ve iş tatmininin birbirini destekleyen ve tamamlayan durumlardır denilebilir. Günümüz ekonomik koşulların örgütlerin asıl amacı artan rekabete karşı kar elde edebilmektir. Bu nihai sonuca ulaşabilmek de motivasyonu yüksek uzman işgörenlerle mümkün olmaktadır. Etkin ve verimli bir örgütün var olmasında etkili olan motivasyon işgörenlerin beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesi ile sağlanmaktadır. Psikolojik bir süreç olan motivasyon, uzun vadede iş tatmininin sağlanmasına olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla iş tatmini için işgöreni motive etmeye yönelik tüm girdilerin nihai sonucudur denilebilir.

Örgütlerde işgörenlerin motivasyonlarının sağlanabilmesi bir takım eylemlerin gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Örgütsel hedeflerin belirenmesi, örgütsel hedeflerle kişisel hedeflerin örtüşmesi, hedefe ulaşılabilme inancı, başarının ödüllendirilmesi, iş yerini koşulları, adil ücretler ve yönetim ve yönetime katılım gibi eylemlerin gerçekleşmesi işgörenlerin tatmin düzeylerini etkileyecektir.

İş tatmini ile motivasyon arasında ikili bir ilişki bulunmaktadır. Tatmin olmuş bir işgörenin motive olması için gerekli koşullar hazırlanmış demektir. Aynı şekilde, motive olmuş bir işgörenin de faaliyetlerinin sonucunda iç huzuru ve zevki tatması mümkündür.

¹⁷³ Baran Toker, (2007), Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı: 8 (1), s. 96

Başka bir deyişle motivasyon tatmine yol açabilir. İşlerinden beklediklerini elde eden bireyler, bu ölçüde tatmin olurlar ki bu da motivasyonlarını ve verimliliklerini yükseltir.¹⁷⁴ Bu durumda işgörenler açısından motivasyonu, işyerinde çalışan bireyin belirli bir iş ya da görev amacına ya da maddi ve manevi ödüle ulaşmaya yönelik olarak gerçekleştirdiği davranış ve göstermiş olduğu çabaların yer aldığı psikolojik bir süreçtir şeklinde tanımlayabiliriz.¹⁷⁵

Literatürde iş tatmininin konu edildiği çalışmalarda motivasyon teorilerinden de yararlanılmıştır. Fakat bir tutum olan iş tatmininin, davranış olan motivasyonu tam olarak açıklaması beklenmemelidir. Diğer taraftan bu iki kavram ile ilgili yapılan tanımlar farklılık göstermesine rağmen, bazı çalışmalarda eş anlamlı olarak da kullanılmıştır. İnsanların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla tatmin duygusunu yaşayıp, diğer ihtiyaçlarına güdüleneceğini temel alan motivasyon kuramlarında tatmin ve güdüleme kavramları iç içe geçmiş durumdadır.¹⁷⁶

İşgörenlerin davranışlarını neyin etkilediği ve bu davranışların nasıl etkilendiğini tespiti üzerine geliştirilmiş olan teoriler ikiye ayrılmaktadır. İş tatmini teorileri genel olarak kapsam teorileri ve süreç teorileri olmak üzere iki grup altında incelenmektedir. Kapsam teorileri, insanları neyin ya da nelerin tatmin ettiği ile ilgilenirken, süreç teorileri iş tatmininin nasıl gerçekleştiği ile ilgilenmektedir.¹⁷⁷ Başka bir deyişle kapsam teorileri, çalışanı iş tatminine götüren gereksinimleri tek tek göstermeye çalışan teorilerdir.

Bunlar, çalışanın belirlenen bazı değerleri ya da gereksinimleri örgüt tarafından karşılandığında çalışanın iş tatminine ulaşacağını savunurlar. Süreç teorileri ise, çalışanın iş tatmininin nedenlerini ve nasıl oluştuğunu araştırmaktadır. İş tatmini, gereksinimler, değerler, umutlar, algılar gibi değişkenleri sınıflandırmaktadır.¹⁷⁸ Bu durumda kapsam teorilerinin iş tatmini etkileyen bireysel veya içsel faktörlerle, süreç teorilerinin ise iş tatminini etkileyen örgütsel veya dışsal faktörlerle ilgilendiğini söyleyebiliriz.

¹⁷⁴ M. Şerif Şimşek, Adnan Çelik, Tahir Akgemci, ve Tamara Fettahloğlu, (2006). Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587, s.138

¹⁷⁵ Zeynel ve Çarıkçı. (2005), a.g.e., s. 219

¹⁷⁶ Kantar. (2008), a.g.e., s.35

¹⁷⁷ Aşan, (2001). a.g.e., s.28

¹⁷⁸ Funda Ferik (2002). Öz-Yeterliliğe Bağlı Olarak Personel Güçlendirme ve İş Tatmini, Örgüte Bağlılık, Personel Devri Arasındaki İlişkileri. *Active Finans ve Bankacılık Dergisi*, 23, s. 25

2.1.3.2.1 Kapsam kuramı

Kapsam teorileri insanları motive eden ihtiyaçların önemini vurgular. Herhangi bir zaman noktasında insanları davranışa yönelten gıda, başarı ya da parasal ödüllerle karşılanan temel bir takım ihtiyaçlar mevcuttur. Bu ihtiyaçlar içsel güdülere dönüşerek tatmin arayışı içindeki bireyi spesifik davranışlar gösterme yönünde motive eder. İşte bu noktada, yönetici işgöreni belirli davranışlara yönelten temel itici güçleri ne ölçüde anlayabilirse, örgütün ödül sistemini bu ihtiyaçları karşılayacak şekilde tasarlama ve bireyi örgütsel amaçlar yönünde davranmaya motive etme olanağını bulabilir.¹⁷⁹

Kapsam teorilerinde Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Başarı Güdüsü Teorisi ve Alderfer'in ERG Teorisi incelenecektir.

2.1.3.2.1.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi

Kapsam kuramlarının en ünlüsü Abraham Maslow tarafından geliştirilen "ihtiyaç hiyerarşisi" teorisidir. Bu teori, insanların hiyerarşik bir düzen gösteren çok sayıda ihtiyaç tarafından motive olduklarını ileri sürmektedir.¹⁸⁰ Bu insan ihtiyaçları genellikle, bireyin psikolojik, fiziksel ya da sosyal olarak yoksunluk, eksiklik ya da dengesizlik hissi ifadesiyle açıklanabilmektedir.¹⁸¹

Bireyin hayatını fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı bir şekilde idame ettirebilmesi, söz konusu bu ihtiyaçların doğru tespiti ve mümkün olan en üst seviyede giderilmesi ile ilişkilidir. Maslow'a (1970) göre bireylerin güdülenmesinin temelinde yatan güç bireysel ihtiyaçlardır. Bireyler ihtiyaçlarını giderebilmek amacıyla harekete geçmekte, tatmin edilmiş olan ihtiyaç ise bireyleri harekete geçirme gücünü kaybetmektedir.¹⁸²

¹⁷⁹ M.Şerif Şimşek ve Adnan Çelik. (2012). *Yönetim ve Organizasyon*, Eğitim Akademi Yayınları, 15. Basım, Konya, s. 103-104

¹⁸⁰ Doğan Cüceloğlu. (1992). *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitapevi, İstanbul, s. 578

¹⁸¹ Richard Johnson, (1993). *Leadership for the Quality Transformation*, Wisconsin: ASQC Quality Pres, p 39

¹⁸² Ian Howard Frederick Bull, (2005). *The Relationship Between Job Satisfaction And Organisational Commitment Amongst High School Teachers in Disadvantaged Areas in The Western Cape*, Yüksek Lisans tezi, University of the Western Cape Faculty of Economic and Management Science., p. 29

Maslow'un bu tespiti ile İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, bireylerin iş hayatındaki motivasyonuna ilişkin ilk temel teoriyi oluşturmaktadır. ¹⁸³



Şekil 2.4. Maslow'un insan ihtiyaçları hiyerarşisi (Daft, 1994:516)

Görüldüğü gibi, bireylerin günlük yaşamlarında olumlu-olumsuz davranışlara yönlendiren beş temel ihtiyaç grubu bulunmaktadır. Öncelik sıralamasına göre hiyerarşik bir yapıda düzenlenen bu ihtiyaçlar pramidi, yukarılara çıkıldıkça göreceli olarak kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Özellikle ilk iki basamaktaki ihtiyaçları giderilmiş olan birey bir sonraki basamaklara ihtiyaç duyacaktır. Yani açlık ihtiyacını gideremeyen birinden saygınlık veya statü peşinden koşması beklenemez.

Temel Fizyolojik İhtiyaçlar: İnsanın hayatını sürdürebilmesi ve fizyolojik yapısında belli bir dengeyi tutturup devam edebilmesi için belirli aralıklarla karşılamak durumunda olduğu nefes alma, beslenme, barınma, giyinme, dinlenme gibi temel ihtiyaçları karşılamaktadır. ¹⁸⁴ Temel fizyolojik ihtiyaçlar arasında kişinin sadece bireysel ihtiyaçlarından bahsedilemez. Yani birey ile iş ortamındaki ses, ışık, nem, sıcaklık, konfor arasında uygunluğun sağlanması gerekmektedir.

¹⁸³ Richard M. Steers, (1996). *Motivation And Leadership* (Sixth Edition). New York: McGraw Hill Book Company, p. 13

¹⁸⁴ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., S. 104

Güvenlik İhtiyaçları: Kişinin fiziksel ve duygusal bir tehdide karşı güvende ve emniyette olma ihtiyacı ve fiziksel ihtiyaçlarının sürekli olarak karşılanmasına yönelik bir güvence gereksinimidir.¹⁸⁵ Çalışma ortamında güvenliği sağlanmış olan birey, stres ve korku altında olmadan işine konsantre olabilecek ve verimlilik sağlayabilecektir. Bireyin iş güvenliğinin sağlanması düzeyinde artışı için yeterli değildir. Aynı şekilde bireyin gelecek kaygısı da taşımaması gerekir. İş güvencesi, emeklilik, sigorta gibi haklara sahip olduğunu ve sömürülemeyeceğini bilen birey işine daha bağlı ve verimli olacaktır.

Aidiyet (Bağlanma) İhtiyaçları: Kişinin sevgi, ait olma, kabul edilmişlik ve arkadaşlık ihtiyaçlarıdır.¹⁸⁶ Bu ihtiyaçlar, bireyin aile, arkadaşlar ve birlikte çalıştığı kişiler tarafından tatmin edilmesini istediği arzulardır. Örgüt ortamında bu ihtiyaçlar bireyin çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler geliştirmesi, bir çalışma grubuna katılması ve üstleriyle olumlu ilişkiler kurma arzusu ve beklentileri şeklinde ortaya çıkmaktadır.¹⁸⁷

İtibar ve saygı Görme İhtiyaçları: Kişinin öz-saygı, özerklik ve başarı gibi içsel saygı unsurlarına ve statü, tanınırlık ve ilgi gibi dışsal saygı unsurlarına olan ihtiyacıdır.¹⁸⁸ Artık kişinin kendine güveni ve prestiji söz konusu olduğundan, bu itici gücün etkisiyle insan, sağlıklı bir kendine güven duygusu edinmeye ve her yönüyle hak edilen bir prestij sağlamaya çalışır. Bu gereksinim tatmin edilmezse insanda birtakım aşağılık duyguları oluşur.¹⁸⁹

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Maslow'un ihtiyaç hiyerarşisinde tepede yer alan bu ihtiyaç kategorisi, bireyin sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerini sonuna kadar kullanarak olmayı arzu ettiği şeyin (teknisyen, bilim adamı, sanatçı, iş adamı vb.) en iyisini olma yönündeki istek ve beklentilerini ifade eder. İş yaşamında bu ihtiyaçlar; bir kimsenin sahi olduğu potansiyelini tam olarak geliştirip kullanması, iş yapma beceri ve yeteneğini geliştirmesi ve daha iyi bir elemen haline gelmesi ile ilgilidir.¹⁹⁰ Maslow'a göre bu son basamağa kadar gelebilen birey, yaratma ve başarıma gücünü ortaya koyabilir. Birey gerçek özgürlüğüne bu aşamada kavuşur.

¹⁸⁵ Nurhan Şakar,(2012), *Yönetim ve Organizasyon-I*, T.C. Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını , 1 Basım, (Edt Celal Koparal), S. 132

¹⁸⁶ Şakar (2012), a.g.e., S. 132

¹⁸⁷ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., S. 105

¹⁸⁸ Şakar (2012), a.g.e., s. 132

¹⁸⁹ Bülent Tokat, ve Derya Şerbetçi, (2000) *İşletmecilik Bilgisi*, 4.Baskı, İstanbul, Avacı Ofset.

¹⁹⁰ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., S. 105

Ekonomik ve sosyal güvencesini sağlamış, toplum içinde belirli bir statüye kavuşmuş, kişisel saygınlık kazanmış bir kişi artık özünde var olan fakat bazı sınırlamalar nedeniyle ortaya çıkmakta geciken isteklerini ve yaratıcı gücünü kişisel bütünlük içinde yerine getirebilecektir.¹⁹¹

Toplumsal ve bireysel gelişmişlik düzeyine göre görece bu ihtiyaçların hiyerarşik yapısında değişiklikler olabilir. Kimi insanlar için fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması yeterli iken, kimisi için ise fizyolojik ve güvenlik ihtiyacının karşılanmasının yanında toplumun bir parçası olmak veya bir statüye sahip olmak çok daha değerlidir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi sadece tipik, sağlıklı insanlar için geçerli ve uygundur. Örneğin gelişmiş batı ülkelerinde, normal yetişkin kişilerin büyük bir kısmı için fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları motive edici bir faktör değildir. Ancak açlık ve kıtlığın yaygın olduğu geri kalmış toplumlarda insanların ihtiyaçları pek nadir olarak fizyolojik ihtiyaçların ötesine geçebilmektedir.¹⁹²

Maslow'un İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Teorisi çerçevesinde, iş tatmini ile motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde her ikisinin de özellikle üst düzey ihtiyaçlardan kaynaklandığını söyleyebiliriz. Buradaki ilişki de çeşitli şekillerde karşımıza çıkabilir: Birincisi; birey örgüt içinde üst seviyedeki ihtiyaçlarına yanıt bulduğunda tatmin olur, bu tatmin bireyin motivasyonunu artırabilir. İkincisi; üst seviyedeki ihtiyaçlarına yanıt bulan birey tatmini ve motivasyonu aynı anda hissedebilir. Üçüncüsü ise tatmin ve motivasyon sürekli ve karşılıklı olarak birbirini etkileyebilir.¹⁹³

2.1.3.2.1.4. Herzberg 'in çift faktör teorisi

Bu teori Herzberg'in 200 muhasebeci ve mühendis üzerinde yapmış olduğu bir araştırmanın sonuçlarından doğmuştur. Bu çalışmada şu soru sorulmuştur: "İşinizde kendinizi ne zaman son derece iyi ve ne zaman son derece kötü hissettiğinizi ayrıntılı olarak açıklayınız."

¹⁹¹ Zeyyat Sabuncuoğlu, (1984). *Çalışma Psikolojisi*. Uludağ Üniversitesi Basımevi. s. 79

¹⁹² Mümin Ertürk, (2011). *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*, 8.Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık, s. 11

¹⁹³ Hatice Necla Çelik Keleş, (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, s. 12

Veriler incelendiğinde araştırma araştırmaya konu olanların, kendilerini en iyi tatmin olmuş hissettiklerini anlatırken, iş ile direkt ilgili olan, işin kendisi, başarıma, sorumluluk vb. kavramları kullanmış olduklarını görülmüştür. En kötü ve en az tatmin olmuş hissettiklerini anlatırken de iş ile ilgili olmakla beraber işin dışında bulunan ücret, çalışma koşulları, nezaret vb. gibi kavramları kullanmışlardır.¹⁹⁴ Bu araştırma bulgularında Herzberg, çalışanları tatminsizlik duydukları çalışma ortamının özelliklerinin motive edici ortamın özelliklerinden önemli farklılıklar gösterdikleri sonucuna varmıştır. Herzberg, araştırma bulgularından, bireylerin çalışma ortamında motivasyonel durumunu etkileyen veya belirleyen farklı iki faktör grubu bulunduğunu tespit etmiş ve kura 1 çift faktör kuramı başlığı altında formüle etmiştir.¹⁹⁵

mınKuram tatmin ve tatminsizliğin birbirlerini dengelediklerini ve iş ortamında birbirlerine zıt olgular olmadığını açıklamaya çalışmıştır. Bununla ilgili bir görüşe göre “tatmin, tatminsizliğin karşıtı değildir ve çalışan, işinden tatmin duymadan ama aynı zamanda tatminsizlik de hissetmeden çalışabilir”¹⁹⁶ Herzberg 1959 yılında Maslow’un motivasyon teorisini geliştirmek üzere yapmış olduğu çalışmalarda diğer kuramlardan farklı olarak deneklerine onları çalışma hayatlarında mutsuz eden faktörleri ve daha çok çalışmaya itecek faktörleri sormuştur. Bu deney ile birlikte ilginç sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Çünkü işyerindeki bazı faktörlerin olmaması durumu mutsuzluk yaratırken mevcut olmaları durumunda ise ekstra bir tatmin sağlamadıkları görülmüştür.¹⁹⁷ Herzberg ekstra tatmin sağlamayan bu faktörlere, hijyen (dışsal) faktörler adını vermiştir. Buna karşın işyerindeki bazı faktörlerin ise, yokluğunda belirgin bir tatminsizlik yaşanırken, varlıklarında ise çalışanların iş performansını oldukça arttırdığı gözlenmiştir. İş performansını oldukça arttıran bu faktörlere ise motive edici (içsel) faktörler adını vermiştir.¹⁹⁸

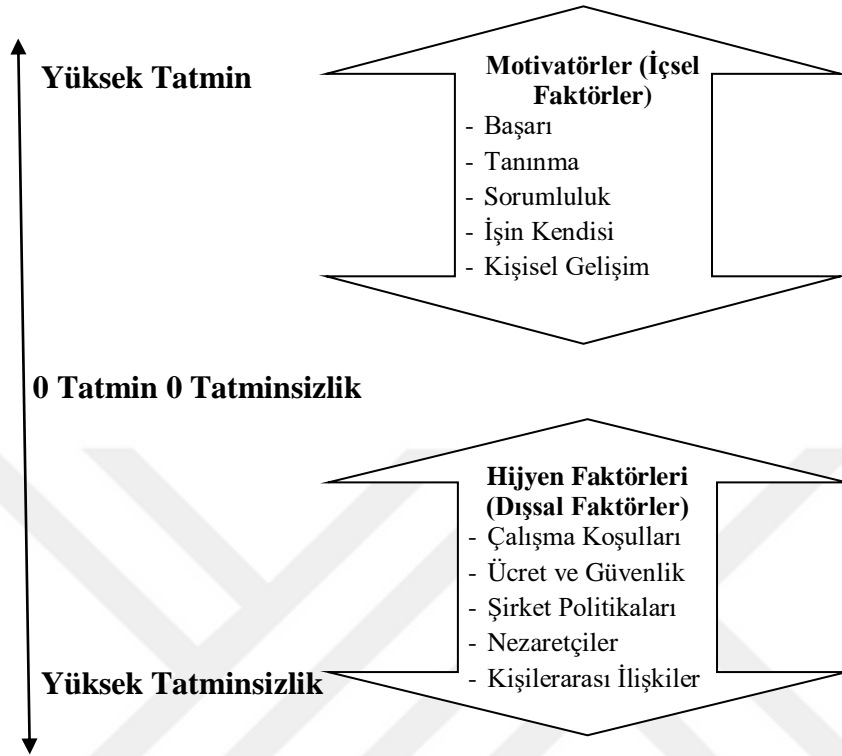
¹⁹⁴ Tamer Koçel (2003). *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik- Modern- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Basım Yayım, s. 514

¹⁹⁵ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., S. 106

¹⁹⁶ İbrahim Ethem Başaran, (2000). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*. (3. Baskı). Ankara: Feryal Matbaası, s 217

¹⁹⁷ Fred Luthans, (1992). *Organizational Behavior*. (6. Basım). Usa: Mc Graw Hill Publishing Company, p 151

¹⁹⁸ Hamza Ateş, Bora Yıldız ve Harun Yıldız (2012). Herzberg’in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algılarını Açıklayabilir Mi?: Ampirik Bir Araştırma, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi* 7(2):147-162, s. 149



Şekil 2.5. Herzberg'in çift faktör kuramı (Daft, 1994: 518)

Motive edici (içsel) faktörler, Başarı, Tanınma, Sorumluluk, İşin Kendisi, Kişisel Gelişim gibi etkenlerdir. Herzberg'e göre bir iş ortamında motivasyon faktörleri yoksa, işgörenlerin işe karşı tutumları nötr bir durum arz edecektir fakat bunların varlığı işgörenlerin tatmin olması ve işe karşı yüksek düzeyde isteklendirilmelerini olanaklı hale getirebilecektir.

Güvenli olmayan çalışma koşulları ve gürültülü çalışma ortamı çalışanların tatminsizlik duymalarına neden olacak, ancak bunların iyileştirilmesi otomatik olarak yüksek düzeyde bir motivasyon ve tatminle sonuçlanamayacaktır. İşte inisiyatif kullanma, tanınma ve sorumluluk gibi motivatörler, çalışanların yüksek düzeyde motive ve tatmin olmaları için çalışma ortamında yeterli düzeyde bulunmaları gerekmektedir.¹⁹⁹

¹⁹⁹ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., s. 108

Diğer faktör dizisi olan hijyen (dışsal) faktörleri ise; çalışma koşulları, ücret ve güvenlik, şirket politikaları, nezaretçiler, kişilerarası ilişkiler gibi fizyolojik, güvenlik ve sosyal gereksinimleri karşılayan etmenlerdir. Dışsal faktörler, çalışma ortamında işlerin yapılması ve iş görenin kendini rahat hissetmesini sağlamak için bulunması gereken asgari etmenlerdir. Bu etmenlerin iş ortamında olmaması durumunda iş göreni motive etmek neredeyse mümkün değildir. Ancak bu etmenlerin varlıkları, motivasyonu sağlamaz, motivasyon için gerekli ortamı oluşturur.²⁰⁰

Çift faktör kuramının yöneticiler için verdiği mesaj oldukça açıktır. Bir örgütte hijyen koşullarının arzulanan düzeyde bulunması, işgören tatminsizliğini ortadan kaldıracak, fakat işgörenleri yüksek düzeyde performan ortaya koyabilmeleri için motive etmeye yetmeyecektir. Öte yandan tanınma, inisiyatif kullanma ve kişisel gelişme fırsatları oldukça güçlü motivatörler olup işgörenleri yüksek tatmin sağlamaya ve üst düzeyde başarıyı sağlamaya yöneltebilecektir. Buna göre yöneticilerin rolü; örgütte yeterli düzeyde hijyen koşullarını sağlamak koşuluyla tatminsizlik yaratan durumları ortadan kaldırmak ve yüksek düzeydeki ihtiyaçları tatmin edici motivatörleri devreye sokarak işgörenleri en üst düzeyde iş tatmini sağlayabilecekleri şekilde motive etmek olduğu söylenebilir.²⁰¹

2.1.3.2.1.3. McClelland'ın başarı güdüsü teorisi

“Gereksinimler Kuramı” olarak da ifade edilen başarı güdüsü teorisi, David C. McClelland'ın Henry A. Murray'ın 1938 yılında ortaya attığı ve insan davranışlarının nedeni oluşturduğunu ifade ettiği 20'nin üzerindeki bir dizi gereksinimden yalnızca başarı, güç ve yakın ilişki gereksinimlerini içeren bir kuramdır. McClelland bu üç gereksinimden genellikle başarı gereksinimi üzerinde yoğunlukla çalışmış olsa da, birçok araştırmasında bu üç gereksinimi birlikte test etmiştir. McClelland (1961), davranışı şekillendiren bu gereksinimlerin önemini, kişilerarası ilişkilerde, akademik başarıda, hayat tarzının seçiminde ve iş performansı üzerindeki etkilerinde görülebileceğini belirtmiştir.²⁰²

²⁰⁰ Ateş vd. (2012), a.g.e., s.150

²⁰¹ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., s. 108

²⁰² Topaloğlu. a.g.e.

Bu teoriye göre motivasyon, bir kişinin kazanma ve elde etme ihtiyacının gücüne bağlı olarak değişir. Engelleri aşmak, yüksek bir standardı yakalamak, kendini mükemmele ulaştırmak, başkalarıyla yarışmak ve onları geçmek, yeteneklerini başarıyla ortaya koyarak kendine güveni ve saygıyı artırmak da bu ihtiyacın diğer ortaya konulma şekilleridir.²⁰³ Bilinçli ya da bilinçsiz davranışları doğuran, davranışların sürekliliğini sağlayan ve onlara yön veren herhangi bir güç şeklinde tanımlanan güdü, teoriye göre çalışanlarda üç farklı şekilde kendini göstermektedir. Mc Clelland çalışma yaşamına hâkim üç temel güdü olarak ifade ettiği bu ihtiyaçları öğrenilerek sonradan kazanılacağını savunmaktadır.

Başarı güdüsü: Başarılı olma gereksinimi ise zorlukların üstesinden gelme, mücadele etme ve mevcut gücü kullanmak için gösterilen çabalama eğilimine işaret etmektedir. Başarı gösterme ihtiyacı içinde olan kişi ise kendisine ulaşılması güç ve çalışma gerektirecek anlamlı amaçlar seçecek bunları gerçekleştirmek için gerekli bilgi ve yeteneği elde etmeye çalışacaktır.²⁰⁴ McClelland bu üç ihtiyaç ve güdü içinden en çok başarı güdüsünün birey ve toplumu etki altında bıraktığını iddia etmektedir. Birey faaliyetlerinde başarılı olmayı arzuladığı halde başarısız olmaktan da büyük ölçüde korku ve çekingenlik duymaktadır. Bu korku onu başarıya götürecek faaliyetlerde bulunmaktan alıkoyacak, bu korkunun yenilmesi halinde başarılı olma isteği bireyi faaliyette bulunmaya yöneltecektir.²⁰⁵

Erk (iktidar) güdüsü: Bu güdünün altında kişinin çevresiyle olan ilişkilerde başkalarını etkileme ve kontrol etme arzusu yatmaktadır. Güç kazanma ihtiyacı kuvvetli olan kişiler, güç ve otorite kaynaklarını genişletmeye çalışır, başkalarını etki altında tutarak güç ve otoritesini koruyacak şekilde davranışlarda bulunurlar.²⁰⁶

Bağlanma (İlişki kurma) güdüsü: İlişki kurma ihtiyacı, insanın yaşamını yalnız başına sürdürememesi ve toplumsal bir niteliğe sahip olmasından hareketle, diğer kişi ve gruplarla ilişki içinde bulunması zorunluluğu ile ilgilidir.²⁰⁷

Bu nedenle ilişki kurma ihtiyacı başkalarıyla ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirmeyi ifade etmektedir. Bu ihtiyacı kuvvetli olan kişi, kişiler arası ilişkiler kurmaya ve geliştirmeye önem vermektedir.²⁰⁸

²⁰³ İsmet Barutçugil, (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. Kariyer Yayıncılık, İstanbul, s. 337

²⁰⁴ Koçel, (2001), a.g.e s, 516

²⁰⁵ Erol Eren, (2003), *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*, Beta Basım, İstanbul, s. 580

²⁰⁶ Ertürk (2011), a.g.e., s. 149

²⁰⁷ Şimşek vd, (2003), a.g.e., s.143

Mc Clelland'a göre, "Eğer bir insan, zamanını nasıl daha iyi yaparım diye düşünmekle geçiriyorsa, başarı güdüsüne sahiptir. Eğer zamanını ailesi ve arkadaşlarını düşünmekle geçiriyorsa bağıllık güdüsüne, yöneticisinin kimliği konusunda spekülasyonlar yaparak geçiriyorsa da erk güdüsüne sahiptir."²⁰⁹

3.1.3.2.1.4. Alderfer 'in ERG teorisi

Alderfer (1972) Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini daha sade hale getirmektedir.²¹⁰ Maslow'un bahsettiği gereksinimlerin direkt olarak iş ortamı odaklı olmaması, bu teorisinin direkt örgütlerdeki insan gereksinimlerine yöneliktir.

Alderfer, Maslow'un modelini modern durumlara uyarlayarak, varlık sürdürme ihtiyacı, ilişkilerde bulunma ve gelişme ihtiyaçları üzerine kurmuştur. Alderfer'in teorisi, Maslow'un teorisinden farklı olarak, ihtiyaçlar hiyerarşik bir düzene sahip değildir. Alderfer'in teorisinde, bu ihtiyaçların baş harfleriyle (Existence, Relatedness, Growth) E-R-G olarak ifade edilen bu teori, Türkçe literatüründe V-İ-G modeli olarak yer almıştır.

ERG teorisi üç temel önerme üzerine kurulmuştur. Buna göre:²¹¹

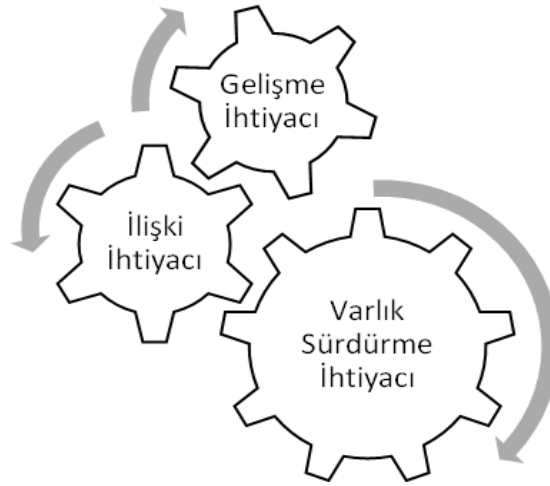
- Her düzeydeki ihtiyacın bir kısmı tatmin edilince, daha fazlası arzu edilir (ihtiyaç tatmini). Örneğin, işe ilişkin var olma ihtiyaçlarından olan ücret tatmin edilince daha fazlası istenir.
- Alt düzeydeki ihtiyaçlar daha fazla tatmin edilince, daha üst seviyedeki ihtiyaçlara istek artar (istek güçlenmesi). Örneğin, bireyin var olma ihtiyaçlarından ücret çok fazla tatmin edilince, daha üst düzeydeki ihtiyaçlardan beraber olma ihtiyaçlarına duyulan istek artar.
- Üst düzeydeki ihtiyaçlar ne kadar az tatmin edilirse, alt düzeydeki ihtiyaçlara daha fazla istek duyulur (ihtiyaç hüsranı). Örneğin, gelişme ihtiyaçları az tatmin edildiğinde (örneğin hâkimiyet), beraber olma ihtiyaçlarına (örneğin kişiler arası ilişkilerde tatmin) olan istek artacaktır.

²⁰⁸ Ertürk,(2011), a.g.e., s.149

²⁰⁹ Gülten İncir, (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*, Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi, s. 14

²¹⁰ Bull (2005), a.g.e., s.32

²¹¹ Şimşek, M. Şerif (1999). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayıncılık, s. 102



Şekil 2.6. Alderfer 'in ERG teorisi

Alderfer varlık sürdürme ihtiyacı ile kişinin hayatını idame ettirebilmesi için giderilmesi gereken temel ihtiyaçlarını ifade etmektedir. Fizyolojik ihtiyaçlar ve bu ihtiyaçları karşılayabilecek düzeydeki getiri bu teörinin birinci basamağındaki temel ihtiyaçları kapsamaktadır. Örgütsel açıdan bakıldığında ücret, çalışma koşulları, yan ödemeler gibi imkânların da bu kategoride değerlendirilmektedir. İlişki ihtiyacı; kişinin çevresi ile ilişki kurarak hayatı kolaylaştıracak imkânlar sağlamaktır.

Günlük özel hayatta arkadaş ve aile ile kurulan ilişkiler anlamına gelirken, örgütsel açılarından iş arkadaşları ve yöneticilerle olan ilişkiler anlamına gelmektedir. Teörinin son basamağını oluşturan gelişme ihtiyacı ise kişinin ilk iki basamaktaki ihtiyaçlarının giderilmesiyle ortaya çıkan ve normal şartlar altında insanoğlu doğası gereği var olan ihtiyaçlardır. Yaptığı işten tatmin olan birey çevresi tarafından da onaylanınca yaptığı işin daha fazlasını gerçekleştirmek isteyecek ve bu başarıları sağladıkça da yaptığı işten tatmin olacaktır.

2.1.3.2.2. Süreç teorileri

Süreç teorileri adı altında toplanan motivasyon teörilerinin ağırlık noktası, kişilerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleriyle ilgilidir. Süreç teörilerine göre ihtiyaçlar kişiyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisidir.

İhtiyaçlara ek olarak pek çok dışsal faktör de kişi davranışı ve motivasyonu üzerinde rol oynamaktadır.²¹² Süreç teorilerinde kapsam kişileri motive eden davranışların tespitinden ziyade kişisel farklılıkların motivasyona etkisi ele alınmıştır. Süreç Kuramları kapsamında Vroom'un Beklenti Kuramı, Porter ve Lawyer'ın Başarı Kuramı, Adams'ın Eşitlik Teorisi, Latham ve Locke'ın Amaç Teorisi incelenecektir.

2.1.3.2.2.1. Vroom'un beklenti teorisi

Beklenti teorisi; birey motivasyonunun yüksek performans ile sonuçlanan işgören davranışlarının makul sayılabilecek bir ödülle ödüllendirilebileceği şeklindeki işgören beklentisi üzerine kurulmuştur. Victor H. Vroom (1964) tarafından ortaya konulan beklenti teorisi, kapsam teorilerinden farklı olarak çalışmaları motive edebilecek ihtiyaç tiplerini tespit etmek yerine, bireyin ortaya koyduğu davranışların karşılığında beklediği ödülleri alabilmek için kullandığı düşünme veya algılama süreçleri ile ilgilidir.²¹³

Wroom'a göre bir kişinin bir iş için gayret sarf etmesi iki önemli faktöre bağlıdır. Bunlar; valens (arzulama derecesi) ve beklenti (ödüllendirilme olasılığı) dır. Bu teori aşağıdaki şekilde formüle edilebilmektedir;

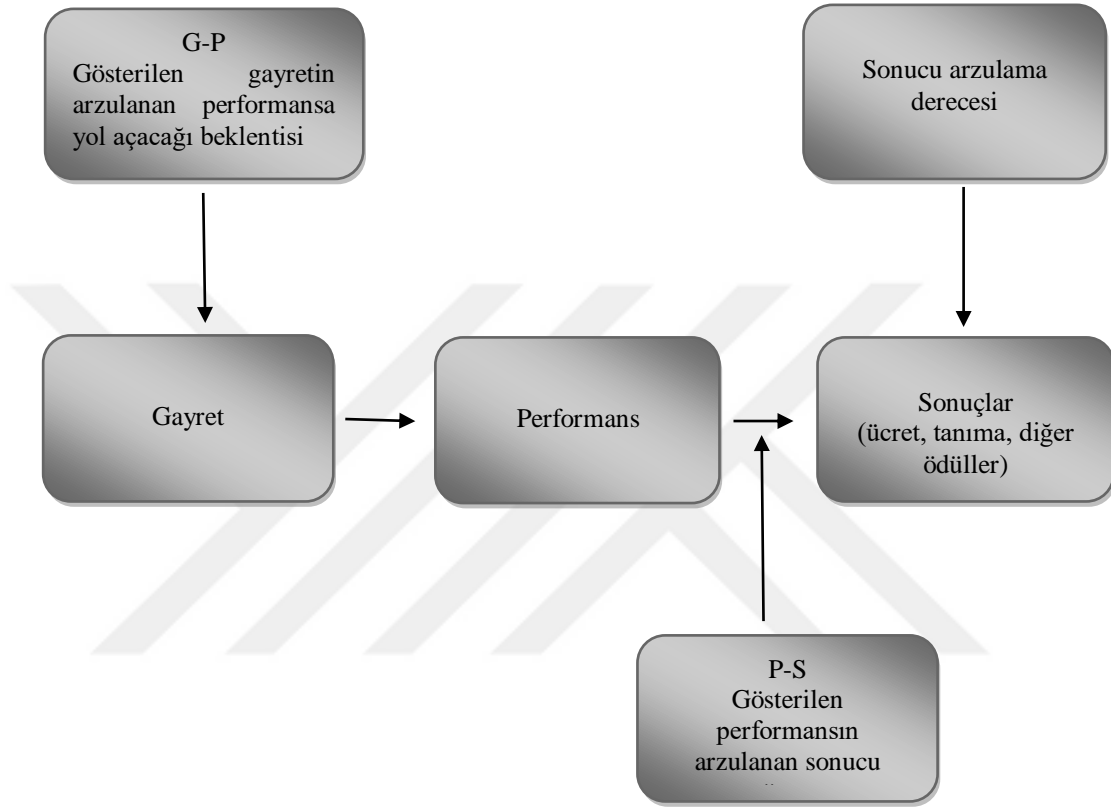
$$\text{Motivasyon} = \text{Valens} * \text{Beklenti}$$

Valens bir kişinin belirli bir hedefe ulaşabilmesi için sarf ettiği çaba sonucu elde edeceği ödülü arzulama derecesini belirtir. Belirli bir ödül farklı kişiler tarafından farklı şekilde arzulanacaktır. İnsan ihtiyaçlarının farklı olması sebebiyle bazıları böyle bir ödülü son derece arzu ederken bazıları da bu ödüle hiç değer vermeyecektir. Hatta bazıları için bu ödülün gayret sarf etmeye değmeyecek bir değeri ifade etmektedir. Yani valensi -1 ile +1 arasında olacaktır. Netice olarak yüksek valens, kişinin daha fazla gayret sarf etmesine sebep olacaktır. Beklenti ise kişinin gayreti sonucunda ödül kazanma olasılığını ifade etmektedir.

²¹² Ali Rıza Erdem (1998), *Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları*, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 4, s. 53

²¹³ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., S. 111

Eğer kişi gayret sarf etmekle belirli bir ödülü elde edeceğine inanıyorsa daha fazla gayret sarf edecektir. Dolayısıyla beklenti 0 ile +1 arasında bir değeri ifade etmektedir.²¹⁴



Şekil 2.7. Beklenti teorisinin temel unsurları (Şimşek ve Çelik, 2012: 112)

Şekilde görüldüğü gibi modelde iki basamaklı bir beklenti süreci mevcuttur. Bunlardan ilki, bireyin göstereceği gayret ile bu gayretin sonucunda ortaya çıkması arzu edilen performans arasındaki beklentidir. G-P beklentisi, bir görev veya işin yapılması veya başarılması için harcanan gayretin (G), yüksek bir performansla (P) sonuçlanacağı varsayımına dayanır. Bu beklentinin arzulanan düzeyde olabilmesi için gayret sarf edenin beceri, yetenek, deneyim ve işin yapılabilmesi için gerekli makine, araç ve gereçlere sahip olması gerekir. Şayet kişi yetenek ve geçmiş deneyimlerine sahip olmasına rağmen, işini etkin biçimde yapmak için gerekli araç ve gereçlerden yoksunsa o takdirde beklenti ve motivasyon düşük olacaktır.²¹⁵

²¹⁴ Koçel (2013), a.g.e., s. 633

²¹⁵ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., s. 112-113

Şekilde yer alan ikinci beklenti tipi olan performans (P)-(S) sonuç beklentisi ise, yüksek performansın arzulanan sonuca yol açıp açmayacağına ilişkin bireyin umudu ile ilgilidir. İşle ilgili ödül almaya motive olmuş biri açısından bu beklenti, yüksek düzeydeki performansın gerçekten ödülle sonuçlanacağı şeklindeki inancıyla yakından ilgili hale gelir. Şayet P-S beklentisi yüksek ise, işgören oldukça yüksek düzeyde motive olacaktır. Şayet yüksek performansın arzulanan sonucu sağlamayacağı inancı işgörene hakim ise, bu takdirde işgörenin motivasyon düzeyi oldukça düşük olacaktır.²¹⁶

Beklenti teorisi, belirli tipteki ihtiyaçları ve ödülleri açıklamak yerine, bunların var oldukları şekliyle bireyden bireye farklılık sergilediklerini göstermeye çalışmıştır. Bu teorinin yöneticiler için ifade ettiği anlam şöyle özetlenebilir: İşgörenlerin kişisel ihtiyaçlarını eşzamanlı olarak örgütsel amaçların gerçekleştirilmesiyle birlikte ve arzulanan düzeyde karşılamak yönetime düşen en önemli görevlerin başında gelir. Bunu yapmaya çalışırken, yöneticiler işin gerekleri ile işgörenin bilgi, beceri ve yetenekleri arasında mutlaka bir uyum sağlamaya çalışmalıdırlar.²¹⁷

Bu teoriyi kullanmak isteyen bir yönetici aşağıdaki hususlara dikkat etmelidir:²¹⁸

- Kişi için hangi çeşit ve hangi düzeyde bir sonucun (ödülün) önemli olduğu belirlenmelidir.
- Organizasyon için ne tür bir davranış ve performans arzulandır olduğu belirlenmelidir.
- Performans ile ödül arasında ilişki kurulmalıdır.

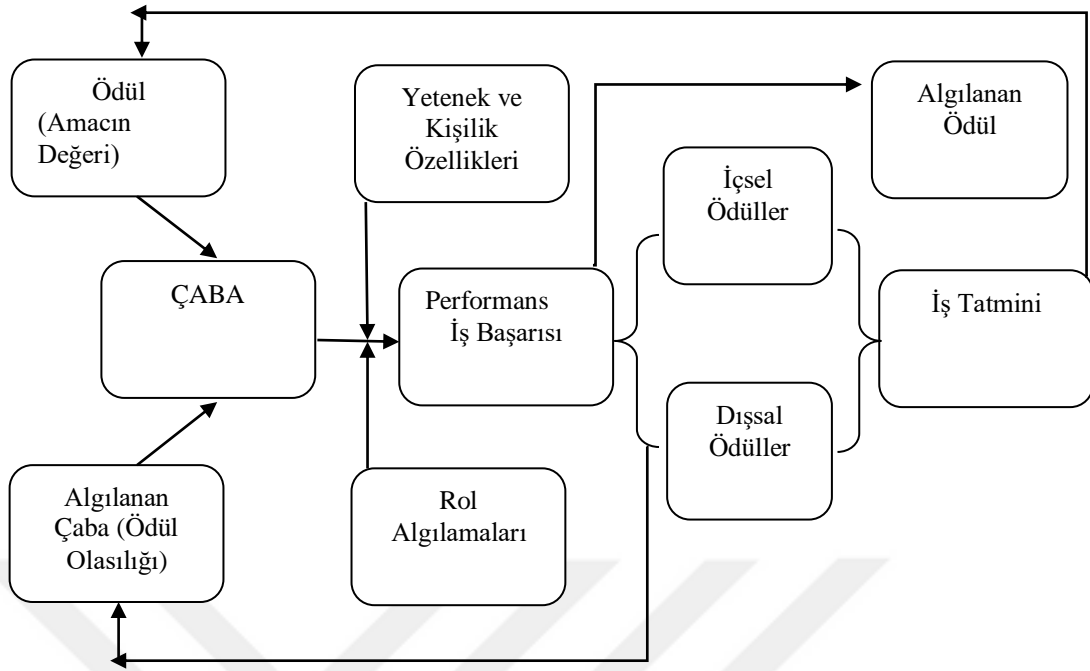
2.1.3.2.2.2.Porter-Lawler’ın beklenti teorisi

Porter-Lawler’ın beklenti teorisi, Vroom’un beklenti teorisinin birtakım örgütsel koşullar dikkate alınarak geliştirilmiş halidir. Teori, Vroom’un beklenti teorisinde olduğu gibi bir kişinin motive olma derecesinin valens ve beklentiden etkilendiğini savunurken, bunun yetersiz kaldığını, bilgi ve yetenek, rolü algılayışı gibi iki farklı değişkeninde etkili olduğunu ifade etmektedir.

²¹⁶ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., s.113

²¹⁷ Şimşek ve Çelik. (2012), a.g.e., s.113

²¹⁸ Koçel (2013), a.g.e., s. 634



Şekil 2.8. Porter-Lawler'in beklenti teorisi (Koçel, 2013, 634)

Bu teoriye göre kişinin yüksek performans sergileyebilmesinde valens ve beklentisi yeterli olmayacaktır. Kişinin sahip olduğu bilgi- yetenek ve rolünü algılayışı söz konusu bu performans doğrudan etkileyecek unsurlardır. Yani kişi gerekli bilgi ve yeteneğe sahip değilse, işi başarmak için ne kadar gayret sarf ederse etsin yüksek bir performans sergileyemeyecektir. Kişinin algıladığı rol ise ikinci önemli değişkeni oluşturmaktadır. Bu hususta ifade edilmek istenen, kişinin mensubu olduğu iş yerindeki rolünün iyi tanımlanması ve buna uygun davranması, işini icra etmesi gerekmektedir. Aksi takdirde rol çatışmaları başlayacak ve işgörenler performanslarını sergileyemeyecektir.

Bu kuramda yüksek başarının yüksek tatmin verebilmesi için işgörenlerin beklentileri ile ödül arasında bir dengenin kurulması ve örgüt içinde dağıtılan ödüllerin adil olması gerekmektedir.²¹⁹ Diğer bir deyişle kişinin işi başarmasının kendisinde bir tatmin ve doyum yaratması sağlayacağı içsel-dışsal ödüller ile bu ödülleri diğerlerinininkiyle karşılaştırması sonucunda kendi denklik algısındaki çıkarımlara göre belirlenecektir.

²¹⁹ Eren, (2006), a.g.e., s. 542

İçsel ödüller, bir işi yapıp bitirmek, başarılı bir çalışma yapmak gibi kendi uğraşısı sonucu elde ettiği, özerklik ve kendini gerçekleştirme gibi gereksinimleri yaratan ödüllerken, dışsal ödüller, ücret artışı, yükselme gibi, daha çok örgüt tarafından verilen ödülleri ifade etmektedir. Algılanan ödül adaleti ise, çalışanın örgütte gösterdiği çalışma sonucunda alması gerektiğini düşündüğü ödül miktarıdır.

220

2.1.3.2.2.3. Adams'ın eşitlik teorisi

Adams tarafından geliştirilen eşitlik teorisi, iş tatmini ve tatminsizliği ile ilgili önemli noktalara dikkat çeken bir motivasyon teorisidir. Eşitlik teorisine göre, işgörenlerin ödül, ücret, çalışma koşulları, terfi olanakları gibi faktörlerin çerçevesinde, kendilerini benzer pozisyonda faaliyet gösteren diğer işgörenlerle karşılaştırarak işinden tatmin olma veya olmama durumu ortaya çıkmaktadır.²²¹

Diğer bir deyişle bu teorinin temelinde, personelin iş ilişkilerinde eşit bir şekilde muamele görme arzusunda oldukları ve bu arzunun motivasyonu etkilediği yatmaktadır. Bu teoriye göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır.²²²

<u>Kişinin Elde Ettiği Sonuç</u>	<	<u>Başkalarının Elde Ettiği Sonuç</u>
Kişinin Sarf Ettiği Gayret		Başkalarının Sarf Ettiği Sonuç
<u>Kişinin Elde Ettiği Sonuç</u>	>	<u>Başkalarının Elde Ettiği Sonuç</u>
Kişinin Sarf Ettiği Gayret		Başkalarının Sarf Ettiği Sonuç

²²⁰ Oğuz Onaran (1981), *Çalışma Yaşamında Güdüleme Kuramları*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları Ankara, Sevinç Matbaası, s.79- 80

²²¹ Telman ve Ünsal, (2004), a.g.e., s. 16

²²² Koçel, (2013), a.g.e., s. 636

Yukarıdaki oranlardaki pay ve paydalar kişinin algılarına göre değer almaktadır. Kişi kendi oranını, kendisi ile aynı düzeyde saydığı başkaları ile karşılaştırmaktadır.²²³

Bu teoriyi personelini motive etmek için kullanmak isteyen bir yönetici aşağıdaki hususları dikkate almak zorundadır:

- Bu teorinin ağırlık noktası eşit gayretin eşit şekilde ödüllendirilmesi gerektiği üzerindedir.
- Eşitlik veya eşitsizlik personelin işletme içinde ve işletme dışında yaptıkları karşılaştırmaların bir sonucu olarak algılanır.
- Eşitsizliğe karşı gösterilecek tepki değişik şekillerde olabilir.
- İşletmelerde ücret yönetiminin temel konusu, bu eşitlik algısıdır.

2.1.3.2.2.4. Latham ve Locke'in amaç teorisi

1960'lı yılların sonlarında Locke tarafından ortaya konulan amaç teorisi, davranışın en temel nedenlerinden birisinin insanların bilinçli amaç ve niyetleri olduğunu, bu nedenle çalışanlara ulaşmaları gereken amaçlar belirlenmesinin, onları motive etmekte çok etkili bir yöntem olduğunu ileri sürmektedir.²²⁴

Kişilerin belirlediği amaçlar, onların motivasyon derecelerini de belirleyecektir. Erişilmesi zor ve yüksek amaç belirleyen kişi, elde edilmesi gayet kolay olan amaçla belirleyen bir kişiye oranla daha yüksek performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır. Teorinin ana fikri kişinin kendileri için belirledikleri amacın ulaşılabilirlik derecesidir.²²⁵

2.1.4. İş Tatminin Ehemmiyeti

İş tatmini ile ilgili olarak günümüze kadar birçok çalışma yapılmış olmasına karşın pek çok araştırmacı iş tatmininin önemini vurgulayarak, bu konu ile ilgili daha çok çalışma yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadır.²²⁶ Örgütlerin performans ve verimliliğinin bir göstergesi sayılmaya başlanan iş tatmini günümüzde küreselleşmenin de etkisiyle daha da önem kazanmıştır.

²²³ Koçel, (2013), a.g.e., s. 636

²²⁴ Keleş, (2006), a.g.e., s.24

²²⁵ Koçel (2013), a.g.e., s. 638

²²⁶ Frank .J. Landy, (1989). *Psychology of Work Behavior*. New York: Pacific Grove, p.71

Literatürde iş tatmininin birey ve örgütsel açıdan önemli olduğunu savunanlar olduğu gibi çok önemli bir unsur olmadığını savunanlarda yok değil. İş tatmininin ehemmiyeti ile ilgili var olan bu ikilem bakış açısına göre değişiklik gösterebilmektedir. Fakat iş görenlerin işi ile ilgili mevcut ve gelecek istek, hedef, amaç, beklenti, gelişimini doğrudan etkileyen iş tatmini, teze konu olduğundan da anlaşıldığı gibi, bu çalışmada önemli görülmektedir. İşinden tatmin olan iş gören, mevcut durumla yetinmeyecek, maddi ve manevi açıdan daha ileriye gitmeyi düşünebilecektir, daha umutlu olup fırsatları değerlendirebilme imkânı ve gücü yakalayabilecektir, daha verimli ve etkin olabilecektir, işi ile ilgili daha donanımlı ve profesyonel olmaya çalışabilecektir, monotonluktan uzak üretken ve dinamik bir yapıya kavuşabilecektir.

Modern yönetim düşüncesi, işletmenin rasyonel sonuçlar elde etmesi için iş-kişî uyumunun çok boyutlu olarak ele alınmasını etkin yönetimin zorunlu bir unsuru olarak görmektedir. İş-kişî uyumu için çalışanların sadece yetenek ve özellik olarak işlerine uygun olmasının yeterli olmadığı; yüksek ücretin, terfi olanaklarının çalışanın mutluluğunu her zaman sağlayamadığı anlaşılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda, çalışanın verimli ve mutlu çalışması için yaptığı işten tatmin olması gerektiği sonucuna varılmıştır.²²⁷

İş tatmini temelde iki nedenden dolayı önem taşımaktadır. Birincisi, çalışanların işleri hakkındaki düşünceleri ve hisleri hem kendileri hem de işleri için önem taşımaktadır. İkincisi ise, çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi, yöneticiler açısından önem taşımaktadır. Çünkü iş tatminsizliğinin doğrudan neden olduğu davranışlar, işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü, ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklardır.²²⁸

İş tatmininin örgüt verimliliği ve performansının arttırdığı düşüncesi ile önemli kabul edenlerin aksine, iş görenlerin işin ve iş yerinin niteliğine bakmaksızın verilen işin en iyi şekilde yapılması gerektiğini savunucularının iş tatmininin ehemmiyeti ile ilgili tartışmalarının özeti Tablo 2.1' de verilmiştir.²²⁹

²²⁷ İlhan Erdoğan. (1996). *İşletme Yönetimde Örgütsel Davranış*, İşletme Fakültesi Yayını, No: 266, İstanbul, s.231

²²⁸ Feldman ve Arnold(1983), s. 192

²²⁹ Tuğray Kaynak. (1995). *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*, Alfa Basım Yayım, İstanbul, s. 116

Tablo 2.1. İş tatmininin ehemmiyeti ile ilgili tartışmalar

İş Tatmini Önemlidir	İş Tatmini Önemli Değildir
İnsanlar kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek isterler.	Hepsi değil bazı kimseler yaratıcı işleri yeğlerler. Kendilerini işlerinde gerçekleştirmeyi düşünmeyebilirler.
İş tatmini elde edemeyenler, hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemezler.	Kişilik, kişi işe çalışmadan önce oluşur. Birey olgun değilse bunun nedeni işte aranmamalıdır.
İş tatmini elde edememek bireyleri hayal kırıklığına uğratar.	Çoğu kimseler rutin işler bekler. İş tatminine olan arzu kişilerde değişik düzeylerde olacaktır.
İş, insan hayatının odak noktasıdır.	Bu değerlendirme gerçek olmayabilir. Birçok kişi aile ve çevreyi odak noktası yapmışlardır.
İşsiz olan kişi umutsuzdur. İnsanlar zorunlu olmadıkları zamanlar bile çalışmak isterler.	İnsan, işi olmasına yönelik sosyal baskılar rağmen tatmin olacağı yaratıcı nitelikte bir işin mutlaka olmasını gerektirmez. Kaldı ki insanlar bazen çalışmamayı yeğlerler.
Bireyin yaratıcı bir işe sahip olmaması psikolojik sağlığın daha kolay bozulmasına neden olabilir.	Psikolojik sağlığın düşük olması belki düşük gelirin sonuçlarına, rutin işlere ya da düşük sosyal düzeye bağlıdır. Araştırmalar kesin sonuç çıkarmış değildir.
İş ve boş zaman birbiri ile yakından ilintilidir. Yaratıcı işi olmayan boş zaman geçirmeye yönelir.	İşe bazen fazla önem vermemek, işteki artan sıkıcılığı azaltmaya ve monotonluğu azaltmaya yarar.
İş tatminindeki boşluk ve işten soğuma düşük moralin düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedenini oluşturur.	Herkese yaratıcı bir iş sağlamak kitle üretim sisteminin ortadan kalkması pahasına gerçekleştirilebilir. Oysa bu teknoloji sayesinde yüksek standartlı bir yaşam tarzına ulaşmış toplum, bu bedeli ödemek istemez.

İşten alınan tatminin ya da işten kazanılan tecrübelerin, bireyin çalışma dışı yaşamını, diğer bir ifade ile yaşamın bütününe olumlu etkilemektedir. Bireyin iş dışı başarılarının da, işteki başarıları üzerine etkisinin de büyük olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan, çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin genel yaşamına etki ederken; bireyin yaşamdan da tatmin almamaya başlamasına neden olabilmektedir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir.²³⁰ Bireyin yakın ve uzak çevresi ile işi arasındaki bu etkileşim müdahale edilebilir bir durumdur. Yani işinden memnun ve maddi ve manevi açıdan tatmin olan bireyin özel ve sosyal andaki ilişkileri daha sağlıklı olacaktır. Bu açıdan bakıldığında özellikle işinde uzman, beşeri ve sosyal açıdan donanımlı olan işgörenlerin işlerinden tatmin olmaları işverenler açısından çok daha önemli bir durumdur.

²³⁰ Aşkın Keser, (2010). *Akademisyenlerin Çalışan Tatmini-Yaşam Tatmini Araştırması*, http://www.paradoks.org/makale/yil2_sayi1/calisan_tatmini.pdf, (12.03.2017)

Çünkü işinde tekelleşmiş, aranan veya uzman bir kişi iş yerine birçok açıdan fayda sağlayacaktır. Özellikle örgütün verimliliği ve performansında doğrudan etkili olan işgören, iş yerinin sadece mevcut kazanımları için değil gelecekteki getiriler için de oldukça önemlidir. Örneğin müşteri memnuniyetinin oldukça önemli olduğu bankacılık sektöründe çalışan, beşeri ve sosyal açıdan donanımlı bir işgörenin, iş yerinden tatmin olması oldukça önemlidir. Zira iş yerinden memnun olmayan ve beklentilerini gerçekleştiremeyen bu işgören, tatminsizlik ve sonuçlarını giderebilmek için başka alternatifler düşünebilecektir. İşgörenin işinden ayrılmaya meyletmesi, iş yerinin sadece kalifiye elemanını kaybetmesine değil aynı zamanda işgören ile güven ilişkisi içerisinde birebir çalışma fırsatı bulan müşterilerini de kaybetmesine sebep olacaktır. Dolayısıyla iş yerlerinin özellikle beşeri ve sosyal sermayesi yüksek işgörenlerinin işlerindeki istikrarını sağlayabilmeleri ve bu hususta bir takım stratejiye sahip olmaları gerekmektedir. Bu hususu tezin asıl konusunu oluşturması sebebiyle ilerleyen bölümlerde daha da ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

Organizasyonların başarı göstergelerini oluşturan, müşteri memnuniyeti, örgüt karlılığı ve verimlilik gibi kavramlar arasında iş tatmininin de sayılması, iş tatmininin örgütler için ne derece önemli olduğunu açıklamaktadır.²³¹ Bu sebeptendir ki, iş tatmininin yöneticiler tarafından ölçülmesi ve takip edilerek gereken iyileştirmelerin yapılması gerekmektedir.

2.1.5. İş Tatminsizliğinin İşgören ve Örgüt Açısından Sonuçları

İş doyumunu bireyin yaptığı işe karşı duygusal tepkiler göstermesi biçiminde ifade edilebilir. İş doyumunun sonucunda, çalışanların sağlık durumları, örgütün çalışma koşulları ve verimliliğinin düzeyi ile ekonomik gelişmesini etkilemesi göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. İş tatminini etkileyen faktörler kişiler arasında değişik şekillerde tespit edilmektedir.

Farklı özelliklere sahip çalışanların algılamış oldukları iş doyumunu da farklı olabilmektedir. Hayatının büyük bir bölümü iş ortamında geçen bir çalışanın iş doyum seviyesi sağlığını ve özel hayatını pozitif veya negatif olarak etkileyebilmektedir.

²³¹ William K. Fitzgerald. (1994). *The Perpetual Quest For Renewal. Personel Journal*, 73:(3), p. 93

İş doyumunun fazla olmasının çalışanın mutluluğunun artmasına, az olmasının ise çalışanın işine karşı ilgisiz ve uyumsuz olmasına yol açtığı ileri sürülmektedir.²³² İşgörenin işi tatminsizliği yaşaması doğrudan ve dolaylı olarak psikolojik ve fiziksel sorunlar, yaşamdan soğuma, demoralize olma, iş yerine ve malzemelere zarar verme, kurallara uymama, ikili ilişkileri bozma, devamsızlık, işten ayrılma gibi birçok sonucu beraberinde getirmektedir.

İşgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile zihinsel ve fiziksel sağlıklarıyla arasında yakın bir ilişki vardır. Beklentilerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği, davranış bozuklukları yaratmaktadır. Bu durumun sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açtığı ve uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara neden olduğu bilinmektedir. İş tatminsizliği kişinin hayatında kısır döngüler yaratarak birçok belirtilere neden olabilir.²³³

İşgörenler işlerinden soğuduklarında psikolojik yorgunluk, sinirsel bozukluk ve monotonluklara neden olmakta, sonuçta devamsızlık yapmaktadırlar. Bu tür devamsızlıkları önleyebilmek için ise, optimal aydınlatma, sıcaklık, havalandırma koşullarının sağlanmasına ve rahatsız edici gürültülerin önlenmesine ilişkin tedbirler alınmalıdır. Ayrıca monotonluğun önlenmesine ilişkin olarak iş genişletme, iş değişimi (rotasyon), işin yapılma hızını değiştirme, dinlenme sürelerini programlı bir biçimde ayarlama, işi tamamlama duygusu yaratma gibi önlemler alınmalıdır.²³⁴

İş tatminsizliğinin ile oluşan olumsuz sonuçların bir diğeri işgörenlerin yabancılaşmasıdır. Genel olarak yabancılaşmanın en belirgin belirtileri; amaçsızlık ve gelecekle ilgili çabaların yetersizliği, başka kişilerle temastan kaçınma ve iletişim yetersizliği, kendi kendini zavallı görme ve çaresizlik, ilgisizlik ve can sıkıntısı, değişmelere direnme, sınırlı bir alternatif kullanma ile tercih ve kararlara yönelmeme şeklinde sıralanabilir. İşletmelerde görülen yabancılaşmanın en önemli sebebi, hayal kırıklıkları ile beraber, tatminsiz çalışma çevresi ve şartlarından kaynaklanan strestir. İşletmede olumsuz çalışma koşulları mevcutsa personel işyerine yabancılaşmakta ve yalnızca maddi kazanç elde etme amacı gütmektedir. Sonuç olarak da bu durumdaki personel örgütsel hedeflere ulaşılmasında gerekli çaba ve isteği göstermektedir.²³⁵

²³² Akıncı (2002), a.g.e., s. 7

²³³ John B Miner. (1992). *Industrial Organizational Psychology*, New York: Mcgraw-Hill International Editions, p.119

²³⁴ Üçüncü, (2016), a.g.e. s. 31

²³⁵ Feyzullah Eroğlu, (2000). *Davranış Bilimleri* (5. Baskı). İstanbul:Beta Basım Yay. Dağıtım, s.337

İş tatminsizliğinin örgüt açısından diğer bir olumsuz sonucu da işgücü devridir. İş tatmini sürekli olarak işgücü devriyle karşılıklı bağıntı halindedir. İş tatmini düşük olan işgörenlerin, işlerini bırakmaları daha olasıdır. Aynı ilişkinin devamsızlık içinde geçerli olduğunu görmüştük. İş tatmini düşüğe, işgörenlerin işlerine devamsızlık olasılıkları yüksek olmaktadır.²³⁶

İşinden memnun olmayan ve bu memnuniyetsizliği giderilmeyen işgörenler, kendi performans ve verimliliğindeki düşüğe paralel olarak diğer işgörenleri de olumsuz yönde etkilemektedir. İşinde mutsuz olan işgören diğer işgörenlerin de performanslarını etkileyecek davranış ve tutum sergileyecek, onları işveren ve örgüte karşı olumsuz tutum sergilemeye itecektir. Bu şekilde başlayan güvensiz ve huzursuz ortam gün geçtikçe tatminsizliğin giderilmemesi süresince genişleyecektir.

İşgörenlerin bir sendikaya katılma ya da onlara karşı olumlu tavır geliştirme, iş tatminsizliğinin bir başka sonucudur. Sendikalaşmaya yönelimin temelinde, iş tatminsizliğinden kaynaklanan hayal kırıklığı (engellenmeye) karşı sendikanın gücünün kullanılması eğilimi vardır. Yapılan araştırmalar, iş tatmini düşük olan bireylerin, iş tatmini yüksek olanlara göre daha fazla grev yaptıklarını göstermiştir. Bu durumu tatminsizlik sonucu oluşan hayal kırıklığına saldırganca tepkinin organize olması ve örgüte yönelmesi olarak açıklayabilir. Ayrıca, sendikalaşma Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin üçüncü basamağı olan ait olma ihtiyacının tatminine yönelik bir harekettir.²³⁷

²³⁶ Üçüncü, (2016), a.g.e. s. 32

²³⁷ Üçüncü, (2016), a.g.e. s. 33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.MOTİVASYONEL BİR GÜÇ OLARAK SOSYAL SERMAYENİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

1990'lı yıllardan sonra işgörenlerin özellikle örgütlerin verimlilik ve performansları üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu konusunda kanının yaygınlaşması, konu ile ilgili strateji ve anlayışların değişmesini sağlamıştır. Özellikle iş hayatı ve ekonomideki küreselleşme, işgören- iş- işyeri üçlüsünün döngüsel olarak birbirlerini doğrudan olumlu ve olumsuz yönde etkilediğini kanıtlamıştır. Dolayısıyla bu durum, sosyal sermayenin bireysel bir unsur olduğunu görüşünü, sosyal sermayenin toplumsal bir unsur olduğu görüşüne çevirmiştir. Bu anlayışın değişmesi ile literatürdeki sosyal sermaye konusu da değişiklik göstermiştir. Şöyle ki sosyal sermayenin sadece kavramsal boyutu ile ilgilenen çalışmalar, aynı zamanda siyasal, kurumsal ve ekonomik değeri üzerinde de duran çalışmalar ile güncellenmeye başlamıştır.

Sosyal sermayenin örgütsel boyutta ele alınmasının bu denli gecikmesi bilişim teknolojisinin gelişimi, ekonomik faaliyetlerin küreselleşmesi ve artması, eğitime ve kazanca paralel olarak yaşam kalitesinin artması, rekabet ortamının yıpratıcılığı, şeffaflık ve denetimin artması gibi birçok sebebe bağlanabilir.

Sosyal ilişkiler içinde yer alan kaynaklara, sosyal ilişkiler sayesinde ulaşılmasıyla meydana gelen sosyal sermaye, bireylerin sosyal yapılar içerisindeki üyelikleriyle birtakım faydalar elde etmesini ifade eder. Örgütlerde sosyal sermaye ise örgüt üyelerinin birbirleriyle ilişkilerinin yanında örgütler arası ilişkileri sayesinde elde edecekleri faydalarla ilgilidir.²³⁸

²³⁸ Paul S. Adler And Seok-Woo Kwon, (2002). *Social Capital: Prospects For A New Concept*, Academy Of Management Review, 27(1):.17-40

Birey veya örgütün sahip olduğu sosyal ilişkilerden elde edilen, bu ilişkilerde yer alan kaynakların toplamı, örgütün sosyal sermayesini oluşturmaktadır.²³⁹ Dolayısıyla örgütsel sosyal sermayeyi şu şekilde ifade edebiliriz: “ Örgütsel sosyal sermaye, örgütün mevcut imkân ve değerlerini kullanarak, örgüt çalışanlarının örgütün içi ve dış çevresi ile etkili iletişim ve işbirliği oluşturarak belirlediği hedefleri gerçekleştirebilmesi adına yapılan faaliyetler sonucunda elde edilen kazanımlardır”.

Sosyal, dinamik, üretken gibi niteliklere sahip olan birey ve örgütlerin her açıdan birbirlerini tamamlayan ve destekleyen yapılar olduğu söylemek mümkündür. Dolayısıyla bireylerin sosyal sermayeleri, örgütün sosyal sermayesini çeşitli şekillerde etkilemektedir. Bireyler aracılığıyla örgütün sosyal sermayesini ölçmek mümkündür; yöneticilerin, danışmanların ya da satış veya üretim bölümündeki çalışanların örgütün sosyal sermaye gelişimine katkı yapmama olasılığı oldukça azdır. Örneğin bir yöneticinin kredi alacakları bankanın müdürüyle güven dayalı sosyal bir ilişkinin olması, örgütün o bankadan kredi alma sürecini kolaylaştıracak ve hızlandıracaktır.²⁴⁰ Aynı şekilde örgüt içerisindeki sinerji ve çalışanlar arası iletişimin gücü, örgüt çalışanlarının performansı ve verimlilikleri üzerinde olumlu etki yaratacaktır. Bu durumda işgörenlerin sahip olduğu sosyal sermaye düzeyinin kendileri için olduğu kadar mensubu oldukları örgüt içinde son derece önemlidir. Bu durum, sosyal sermayenin bireysel değil toplumsal bir değer olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Sosyal sermayenin bireysel ve örgütsel boyutta gerekliliğinin nasıl ve ne kadar önemli olduğunu ve birbirini ne denli etkilediğini örnek yardımı ile açıklayalım. Örneğin; beşeri sermayesinin yanında sosyal sermaye düzeyi de yüksek olan bir banka çalışanını güven esasına dayalı olan bankacılık işlemlerini yerine getirirken samimi ve güvenilir bir tutum sergileyerek, bankaya çok daha fazla müşteri çekmenin yanında onların devamlılığını da sağlamayı hedefleyecektir. Bu şekilde belli bir müşteri potansiyeline sahip, sosyal ve müşteriler tarafından tercih edilebilirliği olan bir işgörenin bankasına sağladığı fayda kaçınılmazdır. Bu durumda işgörenin sahip olduğu sosyal sermaye örgütün performansını etkilediği görülmektedir.

²³⁹ Janine Nahapiet And Sumantra Ghoshal, (1998). *Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage*, Academy of Management Review, 23(2): 242-286.

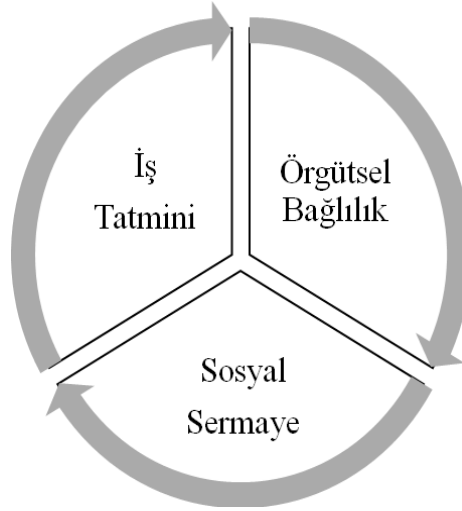
²⁴⁰ Mark S. Mizruchi ve Lisa C. Fein, (1999). *The Social Construction of Organizational Knowledge: A Study of Coercive, Mimetic and Normative Isomorphism*, Administrative Science Quarterly, Vol:44, s.653-683.

Aynı şekilde örgüt içi ve dışı tüm çevreleri ile iletişim ve işbirliği içerisinde olan bir örgütün sürdürmüş olduğu AR-GE projesi ile bu alanda faaliyet gösteren işgörelere yeni iş fırsatları ve imkânlardan yararlanma fırsatı sağlayacaktır. Bu şekilde işgörelenler söz konusu imkân ve fırsatları sağlarken beşeri ve sosyal sermayelerini de artırma şansını elde etmiş olacaklardır.

3.1. İŞ TATMİNİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE SOSYAL SERMAYE İLİŞKİSİ

Örgütsel verimlilik ve performansın nihai sonucu olarak görülen iş tatmini, günümüzde örgütlerin mevcut ve gelecek durumunu ifade eden göstergelerden biri olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla yöneticiler için örgütsel istikrarın veya ilerleyişin sağlanmasında üstünde durulması gereken önemli faktörler arasında yer almaktadır. İşinden, iş yerinden, yöneticilerden, imkân ve koşullardan, kazanç ve fırsatlardan yeterli ölçüde nasiplenen işgörelenin tatmin düzeyi yükselecektir. Bu durum işgörelenin mevcut performans ve verimliliğine yansırken gelecekteki işle ilgili planlarını da olumlu yönde etkileyecektir. İş tatmin düzeyi yüksek olan işgörelen geleceğe daha umutlu ve pozitif bakacak ve dolayısıyla kendi şahsi çıkarlarını örgütün çıkarlarından üstün düşünmeyecektir. Aksi durumda, işinden memnun olmayan ve gelecek kaygısı yaşayan bir işgörelen bu söz konusu eksikliği giderebilmek adına yasal olmayan yollara başvuracak, kendi şahsi amaçlarını örgütün amaçlarından üstün tutacaktır.

Şekil 3.1’de işgörelenin iş tatmin seviyesi ile örgüte olan bağlılığı ile ilgili bahsedilen döngüsel harekete sosyal sermayeyi de eklemek mümkündür. Daha açık bir ifade ile işinden ve iş yerinden memnun olan bir işgörelen normal şartlar altında kötü ilişkiler içerisinde olması düşünülemez. İş tatmin düzeyi sağlanmış olan işgörelen iş arkadaşları ve yöneticileri ile yakın ilişkiler kurması beklenmektedir. Gelecek kaygısı olmayan işgörelen, işine daha bağlı ve ilgili olacaktır. Örgütün belirlenen hedeflere ulaşması gerektiği ve bu süreçte kendisinin iş ve iş yeri için önemli olduğunu inancına sahip olan işgörelen, söz konusu işi için gerekli faydaları sağlamak adına örgüt içi ve örgüt dışı tüm çevrelerle iletişim halinde olacaktır.



Şekil 3.1. İş tatmini- örgütsel bağlılık- sosyal sermaye döngüsü

Örgüte bağlı bir işgören, örgütün menfaatlerini gözeterek örgütün ilişki içerisinde olduğu tüm çevrelerinde yeterli memnuniyet derecesine ulaşmasını isteyecektir. Çalışan, müşteri, tedarikçi, aracı, denetim kuruluşları, hükümet gibi örgütün yakın ve uzak çevresi ile kurduğu iletişim ağının sıklığı ve gücü, birçok açıdan önem arz etmektedir. Bu çevrelerin doğrudan ve dolaylı olarak sağlamış oldukları fayda, örgütün söz konusu bu çevreler ile kurduğu iletişimin temelini oluşturan güven duygusu ile paralellik göstermektedir. Resmi veya resmi olmayan tüm ilişkilerin temelini oluşturan güven duygusu, örgütün mevcut durum ve istikrarını daha da ileriye taşıyabilmesi için olmazsa olmaz bir durumdur.

İş ve işyerinde beklentileri karşılanan ve tatmin olan işgörenin iş yerine olan bağlılığı artacak ve örgütün menfaati için maksimum verimlilikle çalışmaya devam edecektir. Dolayısıyla bu performansın istikrarı ve daha fazlası için gerekli çevreler ile olan iletişim ağından başta örgütün menfaati olmak üzere fayda sağlamaya çalışacaktır. Karşılıklı güven esasına dayanan bu iletişim, hem işgören açısından hem de örgüt açısından sosyal sermaye birikimi demektir. Aynı durumu örgüt açısından da değerlendirebiliriz.

Çalışanlarının her türlü ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan bir örgüt kendisine bağlılık duyan işgörenlerin beşeri ve sosyal açıdan gelişimlerine olanak tanıyacaktır. Dolayısıyla beşeri ve sosyal açıdan bir birikime sahip olan işgören, örgütün menfaati adına daha iyi işler yapacaktır. Örgüt içi ve örgüt dışında kurulan ve güvene dayandırılan iş ilişkileri örgütün performans ve verimliliğini arttırırken, örgütün olduğu gibi işgörenin şahsi sosyal sermaye birikiminin de artmasını sağlayacaktır.

Nihai sonuç olarak, iş tatmini yaşayan işgörenin iş yerine olan bağlılığı artacaktır. Bu durum, daha da iyiye giden sosyal ilişkilerin ve akabinde gelen bireysel ve örgütsel verimliliği döngüsel hareketi anlamına gelmektedir.

3.1.1. İş Tatmini – Örgütsel Bağlılık İlişkisi

1950'lerden bu yana örgütsel bağlılık kavramına ilişkin birçok araştırma yapılmış, örgütsel bağlılığın iş tatmini, verimlilik, motivasyon, işten ayrılma niyeti gibi kavramlarla ilişkileri araştırılmıştır. Fakat kavramın tanımına ilişkin fikir birliği sağlanamamıştır. Bunun sebebi örgütsel bağlılık kavramının, başta yönetim psikolojisi ve çalışma psikolojisi olmak üzere farklı disiplinlerden gelen bilim adamları tarafından farklı şekillerde yorumlanmasıdır. Örgütsel bağlılık genel olarak, çalışanın örgüte karşı olan sadakat tutumu ve çalıştığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir.²⁴¹ Başka bir deyişle, bireyin örgütün amaç ve değerlerine taraflı ve etkili bağlılığı olarak da tanımlanabilir.²⁴²

Örgüte bağlılık duyan bir birey, örgütün amaç ve değerlerini kendi amaç ve değerleri olarak benimser, örgütün değerlerini içselleştirir, örgütün kurallarına itaat eder ve beklentilerini gerçekleştirmek için çaba sarf eder. Bu durum, çalışanın örgütte kalma arzusunu da beraberinde getirmektedir. Buradan hareketle örgütsel bağlılığın, çalışanın performansının artmasına ve işten ayrılma niyetinin azalmasına katkıda bulunan bir unsur olduğu söylenebilir.²⁴³ Bireylerin örgüte bağlılıkları iki temel noktaya dayanmaktadır. Bu aynı zamanda örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan tanımlamalar arasındaki farkın da kaynağını oluşturmaktadır. İş görenin örgüte bağlılığının davranışsal veya tutumsal kaynaklı olması söz konusu bu iki temel noktayı oluşturmaktadır. Yani birey davranışsal veya tutumsal sebeplerle örgütün bir parçası gibi davranmaktadır.

²⁴¹ Levent Bayram, (2005), *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*, Sayıştay Dergisi, Sayı:59 s.125.

²⁴² Azmi Yalçın ve Fatma Nur İplik, (2005), Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,1(14) s. 396.

²⁴³ Esin Alica (2008), *İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, S. 17

Davranışsal bağlılık, bireylerin geçmiş deneyimleri ve örgüte uyum sağlama durumlarına göre örgütlerine bağlı hale gelme süreci ile ilgilidir.²⁴⁴ Davranışsal bağlılık gösteren çalışanlar, örgüt içerisinde uzun süreden beri yaptıkları belli bir faaliyete bağlanırlar. Dolayısıyla, bu bağlılık türü bireyin davranışlarına bağlanmasından kaynaklanan bir olgudur. Örgütte çalıştığı süre boyunca devamlılık gösteren davranışına bağlanan çalışan, bu davranışı sürdürmeye devam etmesini destekleyecek tutumlar geliştirir. Başka bir deyişle, davranışa bağlılık gösterdikten sonra, ona uygun veya onu meşru ve haklı çıkaran tutumlar geliştirir.²⁴⁵ Dolayısıyla bu tutum ve davranışlar bireyin örgüte bağlılığını sağlamaktadır.

Tutum, kelime anlamı olarak kişiyi belirli bir davranışa yönlendiren eğilimi ifade etmektedir. Bu durumda tutumsal bağlılık bireyin çalışma ortamını değerlendirmesi sonucu oluşan ve bireyi örgüte bağlayan duygusal bir tepkidir şeklinde tanımlanabilmektedir. Tutumsal bağlılık, örgüt amaç ve değerleri ile özdeşleşme, işle ilgili faaliyetlere yüksek katılım ve örgüte sadakatle bağlanma şeklinde ifade edilen üç bileşenden oluşmaktadır.²⁴⁶ Bu tür bir bağlılık, bireylerin bazı manevi ödül ve menfaatler karşılığı kendilerini örgüte bağladıkları bir alış-veriş ilişkisidir. Örgüte bağlılık bu şekilde ele alındığında, örgüte duyulan pasif bir sadakatin ötesinde örgütsel amaçlara bilinçli bir katkıda bulunmak üzere aktif bir ilişkiye girmeye gönüllü olmayı içermektedir.²⁴⁷

Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar örgütün amaç ve değerlerini kendi amaç ve değerleri gibi benimsemekte, kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmektedirler. Örgütsel bağlılık duygusu, çalışanların sadakat, uyum gösterme, sorumluluk alma, kararlara ve örgütsel etkinliklere katılma gibi olumlu davranışlarına yön verir, motivasyonlarını ve iş tatminlerini artırır, daha üretken ve yaratıcı olmalarını sağlar. Örgüte bağlılık duygusuyla çalışanlar, içsel olarak başarıya güdülenirler; kendilerinden beklenen performansın daha üstünde gönüllü olarak çalışır ve örgütün beklentilerini tam anlamıyla karşılamak konusunda daha başarılı olurlar. Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlara sahip olan bir kurumda, çalışan verimliliğindeki artışın bir sonucu olarak örgütsel performansta da artış görülür.

²⁴⁴ Bayram (2005). a.g.e., s.129

²⁴⁵ Hasan Gül, (2002) Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), s.47

²⁴⁶ Bayram, (2005)., a.g.e.,s.129.

²⁴⁷ Gül, a.g.e., s.41.

Yüksek örgütsel bağlılığın çalışan performansına olumlu etkisi sonucunda müşteri memnuniyetini de arttıracığı düşünülürse, bu anlamda örgütsel bağlılık, toplam kalite yönetiminin de önemli bir destekçisi olacaktır.²⁴⁸

3.1.2. Örgütsel Bağlılık – Sosyal Sermaye İlişkisi

1990'lı yıllardan bu yana yani işgörenlerin örgütün verimliliği için maksimum performans ile çalışmak zorunda bırakılan mekanik araçlar yerine, bazı ihtiyaç ve beklentilere sahip sosyal bir varlık olarak görülmeye başladıklarından bu yana güven olgusu daha da önem arz etmeye başlamıştır. Günümüzde güven ile kastedilen sadece şahsi bir duygu olmadığı ile ilgilidir. Diğer bir deyişle güven, sadece kişilerarası ilişkilerin temelini oluşturan bir duygu olmadığı, aynı zamanda aktörelere rekabet avantajı sağlayabilecek tüm kaynakların meydana gelmesinde etkili olan bir olgudur. Örgütlerin rekabet avantajı sağlayabilmeleri ancak işinden tatmin olmuş ve örgüte bağlı işgörenlerin varlığı ile mümkündür. Söz konusu bu örgütsel bağlılığın sağlanabilmesi ise ancak işgörenin sosyal sermayenin temel bileşenlerinden biri olan güveni mensubu olduğu örgüte karşı hissetmesidir. Güvenin tek taraflı duyulması ve olumlu sonuç doğurması mümkün değildir. İşgörenlerin örgüte, yöneticilere, diğer çalışanlara duyduğu güvenin diğer taraflardan da hissedilmesi gerekmektedir. Sağlıklı ilişkilerin temelinde karşılıklı güven duygusu yatmaktadır.

Örgütsel güven bir işverenin içindeki güven ve destek hissi olup işverenin açık sözlü olacağı ve taahhütlerini yerine getireceği inancını ifade etmektedir. “Güven bütün ilişkilerin özüdür. Güvenin insanları bir arada tutacağı ve kendilerine bir güven hissi vereceği düşünülmektedir. Güven kırılğan bir şeydir, genellikle kazanıldıktan sonra yavaş bir hızda büyümesine karşı bir anda kaybedilebilir”²⁴⁹ Örgütsel bağlılık ise, kişi ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan psikolojik bir durumdur. Bu psikolojik durum, çalışanın örgüt ile arasındaki ilişkiler ve örgütte kalma ya da ayrılma kararı üzerinde belirleyici olmaktadır.²⁵⁰

²⁴⁸ Mahmut Özdevecioğlu ve Aylin Aktaş, (2007) Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28, s.115

²⁴⁹ Jitendra Mishra, ve Molly A. Morrissey, (1990) *Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers*, *Public Personnel Management*, 19(4): 443-485, s. 444

²⁵⁰ John P. Meyer. Natalie J. Allen. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*, *Human Resource Management Review*. 1(1): 61-89, s. 67

Örgütsel bağlılık gibi değişkenlerle güçlü biçimde ilişkilendirilmiş olmasına rağmen örgütsel güven kavramı, kavramsal olarak farklı durmaktadır. Örgütsel bağlılık şirket hedefleriyle kimlik bulma ve bu hedeflerin değerlendirilmesiyle ilişkiliyken, örgütsel güven çalışanların şirket hedeflerine ve liderlerine olan inancıyla ilişkilidir ve nihayetinde örgütsel eylemin çalışanlar için yarar sağlayacağına inanılır. Bazı araştırmacılar örgütsel güvenin örgütsel bağlılığın önemli bir göstergesi olduğunu bulmalarına karşılık diğerleri iş tatmininin bir bağlılık göstergesi olduğunu bulmuşlardır. Örgütsel güven, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın hepsinin çalışan davranışlarının ve etkili örgütsel bağlılığın parçaları olduğu düşünülmektedir. Ancak iş tatmini aynı örgüt içinde iş değişikliği ile arttırılabileceğinden ve şartlara özgü olmasından dolayı örgütsel bağlılık ve güven, sonradan meydana gelen şirketten ayrılma davranışının daha iyi göstergesi olabilir. Dahası, bazı araştırmacılar iş tatminin örgütsel güvenin oluşturduğu bir çok parçadan birisi olduğuna inanmaktadır.²⁵¹

Örgüte bağlılığı olan işgören pozitif bir tutum sergileyecek ve hayata karşı daha umutlu olacaktır. Umutlu bir işgören yeni hedeflere, yeni iş ve kazanç imkânlarına, yeni fırsat ve ortaklıklara açık hale gelecektir. Bunları sağlayacak olan ise; yeni insanlar ve ilişkiler olacaktır. Güvene dayalı ilişkiler kurarak sosyal sermaye düzeyi yüksek olan bir işgören, her açıdan örgüt için fayda sağlayacaktır.

Örgütsel bağlılık ve sosyal sermaye arasındaki ilişkiyi irdelendiğinde iki zıt yargıya varmak mümkündür. Birincisi, iş tatmini yaşayan bir işgören örgüte bağlılık duyacaktır. Bu da, yeni imkân ve fırsatları kara çevirmek isteyen bir işgören için sosyal sermaye atışı demektir. Dolayısıyla bu durum da örgütsel bağlılığın sosyal sermaye düzeyini olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Bu, örgütsel bağlılık ile sosyal sermaye ilişkisinde akla gelen ve temel kabul görülme olasılığı yüksek olan bir yargıdır. Peki, örgütsel bağlılığın işgörenin ve örgütün sosyal sermayesinde artış sağladığı yönündeki yargıya tam tersi için de varmak mümkün müdür? Yani, sosyal sermaye düzeyi yüksek olan işgörenin, sosyal ilişkileri kuvvetli, her türlü imkân ve fırsatı yakalayabilen ve kara çevirebilen bireyler olduğu düşünüldüğünde, beşeri ve sosyal sermayesi kuvvetli olan işgörenin örgüte bağlı tutmak mümkün müdür?

²⁵¹ Jacqueline A. Gilbert. Thomas Li-Ping Tang. (1998) *An Examination of Organizational Trust Antecedents*, Public Personnel Management. 27(3):321-338, s.322

Burada dikkat edilmesi gereken husus, işgörenin sahip olduğu sosyal sermaye birikimini örgüt sayesinde elde edip etmediğidir. Diğer bir deyişle, işgören söz konusu sosyal sermaye birikimini örgüt sayesinde sağlamış ise örgüte bağlılık duyacaktır. Bu durumda işgörenin işe ve işyerine karşı sadakati ön plana çıkacaktır. Aksi halde işgören var olan sosyal sermaye birikimi ile örgüt çalışanı olmaya hak kazanmış ise örgüte bağlı kalması beklenmemektedir. Çünkü sosyal ve beşeri anlamada belli bir sermaye birikimine sahip olan işgören, maddi ve manevi tüm “daha iyi koşul ve ortamları” ön planda tutacaktır.

3.2. İŞGÖRENLER AÇISINDAN SOSYAL SERMAYE

Günümüzde bireyler yaşamının önemli bir bölümünü en azından temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde çalışarak geçirmektedirler. Öyle ki özellikle örgüt içi çalışanların iş yerlerinde harcadıkları mesai, beden ve zihin yorgunluğu özel yaşamlarına kıyasla çok daha fazladır. Özellikle insan ihtiyaç ve beklentilerinin iyiden iyiye arttığı şu dönemde artan küresel rekabet, çalışanların çalışma sürelerinin artmasına neden olmuştur. Böyle bir durumda, çalışanların işe ve iş yerine karşı duyduğu tatmin duygusu ve bağlılığın önemi bir kez daha ne anlaşılmaktadır. Bu nedendir ki bireylerin, işlerinden aldığı haz oranı yaşamlarını büyük ölçüde etkilemektedir. İşgörenin işinden aldığı haz aşamalı olarak, onun ruhsal ve bedensel sağlığı üzerinde de olumlu etki sağlar, özel yaşamında huzur ve mutluluk sağlarken iş yerinde de verimliliğini arttırmaktadır.

İşgörenlerin işyeri memnuniyetlerinin ve bu husustaki beklentilerinin tek taraflı olmayacağı oldukça net bir yargıdır. Diğer bir deyişle, çalışma ihtiyacı duyan birey sayısındaki artış, hızla gelişen ve değişen teknoloji ve küresel rekabet düşünüldüğünde aynı değişim ve gelişim sürecine, sadece örgütlerin değil aynı zamanda bireylerinde uyum sağlamak zorunda olması gerekmektedir. Dolayısıyla bu durumda bireylerin, daha iyi iş ve koşulları elde etmek adına beşeri, sosyal ve psikolojik sermayelerini de dinamik bir zemine oturtmaları gerekmektedir. Bireylerin iş yerinde değer sağlayabilecek her türlü bilgiye ihtiyacı olduğu kadar bu süreci kolaylaştıracak ve hızlandıracak ilişkilerin ve mercilerin varlığına da ihtiyacı olacaktır. İş yerinde bilgiyi değere dönüştürebilecek her türlü faktör bireye fark yaratacaktır.

Burt (1997), sosyal sermayenin beşeri sermayeden etimolojik açıdan neden farklı olduğunu açıklamaya çalışmıştır. Beşeri sermaye doğrudan insan üzerinden değerlendirirken sosyal sermaye insanlar arası ilişkilerle bir anlam bulmaktadır. Beşeri sermaye insan faktörünün bireysel özellikleriyle gelişirken, sosyal sermaye bu duruma bir fırsat yaratan kavram olarak doğmaktadır.²⁵²

3.2.1. İşgörenlerde Sosyal Sermayenin Önemi

Sosyal sermayenin hem mikro düzeyde hem de makro düzeyde ekonomik performans üzerinde önemli katkıları vardır. İktisatçılar, sosyal sermayenin mikro ekonomik düzeyde piyasaların işlevselliğini ve istihdamı artırarak ekonomik büyümeye katkıda bulunduğunu, makroekonomik düzeyde ise kurumların, yasal çerçevenin ve üretimin organizasyonunda kamunun aracılığıyla makroekonomik performansı desteklediğini ifade etmektedir. Sosyal sermayenin mikro düzeydeki faydaları ise bilgi paylaşımı, koordinasyon ve ortak karar alma süreçleri üzerinde meydana getirdiği olumlu etkilerdir.²⁵³ Bu açıdan düşünüldüğünde sosyal sermayenin günümüz şartlarında üretin faktörlerinden biri olarak kabul edilmeye başlandığını açıklamaktadır.

Genel anlamda sosyal sermaye, toplumu oluşturan bireylerin resmî ve sivil kurumlarda üyelik, sosyal ilişkiler ve bağlantılar yoluyla gerçekleştirdiği faaliyetler sonucunda fayda ve avantaj sağlama kapasitesi ve yeteneği olarak tanımlanırken, ekonomik açıdan, bireyler ve kurumlar arası güvene dayalı ilişkilerin, ekonominin yapısı içinde ekonomik değere dönüşmesi ve ekonomik performansa yansımaları şeklinde tanımlanmaktadır.²⁵⁴ Söz konusu ilişkilerden kastedilen bireylerin mensubu oldukları aile, topluluk veya gruplar ile arasındaki bağın aktif ve pozitif yönlü olmasıdır. Bireylerin iş arama sürecinin mümkün oldukça daha kısa ve daha az tahrip edici olmasını sağlayan sosyal sermaye, işi iyileştirme sürecinde de oldukça etkilidir.

²⁵² Şafak Baykal ve Sait Gürbüz. (2016) Sosyal Sermaye ve Bireyler Arası Güven İlişkisinin Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi, *İş ve İnsan Dergisi*, 3(2): 77-91, s. 78

²⁵³ Halim Tatlı (2013) Sosyal Sermayenin Bireylerin İstihdamı Üzerindeki Etkisi Hanehalkı Reisleri Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3): 87-114, s. 89

²⁵⁴ Halim Tatlı (2013), a.g.e., s. 91

Sosyal sermaye ve kariyer arasındaki ilişkinin incelendiği birçok çalışma, sosyal sermayenin bireyleri sistem içerisinde meşrulaştırırken elde edilen sosyal sermaye birikimi ile kariyer planlamasında etkin rol oynadığı yönündeki görüşünü desteklemektedir.

3.2.3.İşgörenlerde Sosyal Sermaye Bilinci

Son yıllarda bilginin çok yönlü araç ve yöntemlerle elde edilmeye başlanması ve değere dönüştürebilme fırsatlarının yakalanabilir olmaya başlanması kalifiye eleman sayısının artmasını sağlamıştır. Önceleri işe alma sürecinde tek önemli kriter olarak görülen eğitim, şimdilerde yeterli olarak görülmemektedir. Bilişim teknolojisinin gelişimi ile birlikte çeşitli yollarla elde edilen bilginin uygun zaman ve şekilde kullanımı önem kazanmıştır. Diğer bir deyişle üniversite mezunu bireylerin kolaylıkla işe girebilecekleri düşüncesi yerini iyi iş imkânlarının yakalanabilmesi ve elde edilebilecek beşeri ve sosyal sermayenin fiile dökülebilmesi için illa da mezuniyet sonrasına bırakılmasına gerek olmadığı düşüncesine bırakmıştır.

Zaman içerisinde kalifiye eleman olma algısındaki değişim, bireylerin bu husustaki eğilimlerini de değiştirmiştir. İş piyasasında bireylerin beşeri sermayelerinin yanı sıra etkin ve verimli bir şekilde kurulan iletişim ağlarının güven esası ile sosyal sermaye dönüştürülebilmesi ve bunun doğru zaman ve yerde kullanabilmesi önem kazanmıştır. İşgörenlerin bu bilince sahip olması ve bu doğrultuda sisteme yön vermesi tek taraflı bir güç değildir elbette ki. Söz konusu bilincin sağlanması ve yönetilmesinde yöneticilerin beklentileri, ekonomik koşullar, insan ihtiyaçları, teknoloji, küreselleşme gibi birçok faktör etkili olmaktadır. Özellikle bilgi teknolojisinin iş hayatında ivme kazanması örgüt ve yöneticileri bu yönde plan ve stratejiler yaratmaya itmiştir.

Değer yaratmak için emeğin veya sermayenin üretime yönlendirilmesinden ziyade, yenilik ve üretim kavramları çerçevesinde bilginin üretime yönlendirilmesi gerekmektedir. Örgütler açısından bilgi yoğun sektörlerde başarı, örgütün mevcut bilgisini ve kapasitesini dışsal, tamamlayıcı bilgi ve diğer kaynaklarla yenilik yaratacak şekilde birleştirmesine bağlı olmuştur.

Bu nedenle bilgi yaratma, bir örgütün rekabet avantajı kazanmasının temeli olarak ele alınmaktadır.²⁵⁵ Aynı yargıya işgören içinde varmak mümkündür. İşgücü piyasasına katılan bireylerin sayısındaki artışa paralel olarak artan beklentiler işgörenler için de rekabet ortamı yaratmıştır. Dolayısıyla böyle bir ortamda bireylerin fark yaratabilmesi sahip oldukları bilginin, verimli iletişim kanallarıyla değere dönüştürülebilmesine bağlıdır.

3.2.3. İşgörenler Açısından Sosyal Sermaye-Başarı İlişkisi

Belirlenen herhangi bir işite elde edilen yararlı sonuç olarak tanımlanabilecek olan başarı kavramı, kişiye ve koşullara göre şekillenebilmektedir. İşgörenler açısından değerlendirildiğinde başarı, kimine göre iş bulabilmekken kimisi için yüksek ücret anlamına gelebilmektedir. Yine aynı şekilde başarı kimi işgören için temel ihtiyaçların karşılanabildiği iş iken kimisi için iş yerindeki saygınlık veya mevkii olabilmektedir. Bu sebeptendir ki işgörenlerin bir kesimi elde ettiği ile yetinerek yaşarken kimisi hep daha fazlasını arzulamakta ve yeni fırsatları kollayarak yaşamayı yeğlemektedirler. İşte tam bu noktada, işgörenlerin işgücü piyasasının gerekliliklerine göre şekillendiği dinamik ve yenilikçi işgören profili ortaya çıkmaktadır. Bu, işgörenlerin beşeri sermayelerini sosyal sermaye aracılığı ile daha ileriye götürebilme imkânı vermektedir. Bu durum aynı zamanda örgüt ve yöneticilerin işgörenlerden beklentilerini de ifade etmektedir.

Artan müşteri beklentileri, küreselleşme ve ileri teknoloji, sürekli değişen iş ortamı nedeniyle örgütler, çalışanlardan önceki dönemlere göre hep daha fazlasını istemektedirler. Bu çevresel ortamda yönetimde geleneksel emir-konuta hiyerarşik yapısını önemi azalmakta bunun yerine, çalışanların iş yerinde inisiyatif ve sorumluluk almaları, işine sahip çıkmaları, yaratıcı olmaları beklenmektedir. Güçlendirilen çalışanların bu amacı gerçekleştirmede yararlı olacağı inancı, çalışanlar olduğu kadar, yöneticilerce de paylaşılmakta, güçlendirme yönetsel ve örgütsel etkinliği sağlayan yöntemlerden biri olmaktadır.²⁵⁶

Sosyal sermaye birikimine sahip olan işgörenin iş arama süreci kısa olurken, aynı zamanda bireye hali hazırdaki işi ile ilgili iyileştirmeye yönelik fırsatları zamanında yakalayabilme olanağı da tanıyacaktır.

²⁵⁵ Özdemir (2008), a.g.e., s.86

²⁵⁶ Adnan Ceylan. (2001). Çalışanların Güçlendirilme Algıları Üzerine Tuzla Bölgesindeki Ticari Bankalarda Bir Araştırma, *Öneri Dergisi*, 5(17): 113-120, s. 113

Bu, aynı zamanda işgörenin iş piyasasında lehine değer yaratabilecek her türlü bilgiye ulaşımını kolaylaştıracaktır. Beşeri sermayenin yanında sosyal sermaye birikimi olan işgören iş piyasasında tercih edilen, hatta aranılan kişi olabilecektir. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütler için sosyal sermaye birikimine sahip işgörenlerin örgüt içindeki varlığı oldukça önemlidir. Dolayısıyla söz konusu işgörenler piyasada tercih edilen değil tercih eden pozisyona gelebileceklerdir. Bu durum işgörene daha iyi iş fırsatları, ücret, mevki, kariyer, çevre vb. birçok olanağın kapılarını açacaktır.

3.2.4. İşgörenler Açısından Sosyal Sermaye - İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Bireylerin, yaşamlarını şekillendiren ana unsurlardan duyduğu haz yaşam kalitelerinin bir göstergesidir. Arkadaş, aile ve iş ortamları bireylerin fiili olarak faaliyette bulunduğu ve akabindeki çıktılarını değere dönüştürebilme kabiliyetinin kazanıldığı ortamlardır. Bireylerin söz konusu kabiliyeti elde edebilme ve sürdürülebilirlik sağlayabildiği süre zarfında, belli bir doyuma ulaşabilecek ve bu pozitif psikoloji ile daha fazla eklenti içerisine girebilecektir. Özellikle iş hayatında bireyler, sarf edilen emeğin hemen yeterli -belki de daha fazla- düzeyde değere dönüşmesi beklentisi içerisinde olmaktadır. Bu beklentinin gerçekleşmemiş olması doyumsuzluğun yaşanmasına yol açarken mutsuz ve umutsuzluğu da beraberinde getirmektedir.

Günümüz işgücü piyasasında, yöneticilerin çalışanlardan beklentisi giderek artmaktadır. Dinamik ve verimli çalışmayı gerektiren mevcut iş hayatı, işgörenlerin değişen ve gelişen koşullara uyum sağlamayı gerektirmektedir. Elbette ki bu durum sadece işgörenler için geçerli olmamakta yöneticiler, örgütler, stratejiler, planlar, denetçiler, yükümlülükler vb. gibi iş hayatını doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren tüm tarafları da kapsamaktadır.

Yukarıda bahsedilen dinamik sistemin aynı zamanda işgörenlerin iş yerlerine olan bakış açılarını da değişmesini sağlamıştır. Öyle ki işgörenler iş ortamlarını sadece gelir elde edilen yerler olarak değil aynı zamanda sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarında karşılanabilecek yerler olarak görmektedirler. Dolayısıyla bu algı işgörenleri sosyal ilişkiler kurmaya itecektir. Beşeri sermaye birikimleri eşit olduğu düşünülen iki işgörenin maddi ve manevi açıdan iş yerinden sağladığı getirideki farklılıklar, sosyal sermaye birikiminin işgören açısından sağladığı avantajı göstermektedir.

Beşeri ve sosyal sermaye açısından belirli bir düzeye erişmiş olan ve bu sermaye birikimlerini olumlu çıktılara dönüştürebilme kabiliyetine sahip olan işgörenin, iş yerine bağlılığı yöneticiler tarafından istenilen bir durumdur. Aynı şekilde söz konusu işgörenlerin de örgüt ve yöneticilerden yüksek ücret, mevki, maddi olanaklar, terfi vb. gibi bir takım beklentilere sahiptir. Bu beklentilerin gerçekleşmesi veya gerçekleştirilebilecek fırsatların yaratılması işgörenin iş yerine bağlılığını arttırırken, aksi durum işgörenin işinde tatminsizlik yaşamasına ve nihai sonuç olarak işten ayrılma düşüncesi ile karşı karşıya gelmesine sebep olabilecektir. Bu durum, şu bakış açısı ile de irdelenebilir: Eğer işgören beşeri ve sosyal sermaye birikimini iş yeri sayesinde elde edebilmiş ve bundan istediği düzeyde getiri elde etmiş ise iş yerine minnet duygusu ile bağlanacaktır. Eğer işgören beşeri ve sosyal sermaye birikiminde iş yerinin herhangi bir katkısı yok ise, işgören beklentilerinin gerçekleşmemesi halinde kendini iş yerine bağlı hissetmeyecek ve daha iyi fırsatları değerlendirebilecektir.

Küreselleşme ile birlikte dünya adeta küçük bir pazara dönüşmüştür. Ekonomik hayatın dinamik yapısı doğrudan veya dolaylı olarak ilintili olan tüm tarafları da aynı ölçüde etkilemekte ve genel kabul gören yargıların bile kısa süre içerisinde değişim gösterdiği görülmektedir. Örneğin önceleri örgütlerin odak noktası müşteri sayısının fazla oluşu iken şimdilerde önemli olan sadık müşterilerin devamlılığını sağlamaktır. Artan rekabet ve alternatifler örgütleri bu yönde strateji geliştirmeye itmiştir. Aynı durumun işgücü piyasası için de geçerli olduğunu söylemek gerekmektedir. Örgütler birçok açıdan güçlendirilmiş işgörenleri tercih etmekte ve iş yerine bağlılıklarını arttırmayı hedeflemektedirler. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde sosyal ve beşeri sermaye birikimine sahip işgörenlerin iş yerinde devamlılığını sağlamak oldukça önemlidir. Sosyal sermaye birikimi güven esasına dayalı ilişkilerden oluşması sebebiyle müşteri-çalışan ilişkisinin muhafaza edilebilmesi ve söz konusu bu bağın sürekliliğini sağlamak örgüt için hayati öneme sahiptir.

Tezdeki araştırmanın hedef kitlesini oluşturan bankalar hizmet sektörünün en önemli parçalarından biri niteliğindedir. Yukarıda bahsi geçen sosyal ve beşeri sermaye birikimine sahip işgörenlerin bankacılık sektörü için önemi bahse değerdir. Banka müşterileri, birikim veya yatırımlarını güvendikleri banka hatta çalışanın bilgilendirme ve yönlendirmeleri ile bir takım işlemlere tabi tutmaktadırlar.

Dolayısıyla güven esasına göre gerçekleştirilmiş müşteri-çalışan ilişkisi, müşterinin bankadan çok çalışana bağlılığını arttırmaktadır. Bu hususta sağlıklı ilişkiler kurarak sosyal sermaye birikimi sağlayan işgören, müşterilerce tercih edilecek ve hatta önerilebilecektir. Kendisine güvenen ve bağlı müşterilere sahip olan banka çalışanı beşeri sermayesinin yanında sosyal sermaye birikimine de ulaşmış ve değere dönüştürmeyi becerebilmiştir. Bu noktada bu çalışanın bankaya bağlılığı banka açısından oldukça önemlidir. Çünkü söz konusu çalışanın işten ayrılması, kendisi ile iletişim halinde olan ve güvenen müşterilerinin de banka ile ilişkilerini kesmesi anlamına gelmektedir. Bu durum rekabet ortamında banka için istenilmeyen bir durumdur.

3.3. ÖRGÜTSEL AÇISINDAN SOSYAL SERMAYE

Güven, normlar ve ağ bağlarının bir araya gelmesi ile oluşan birikimin bir değere dönüştürülebilmesi ile oluşan sosyal sermaye, bireylerin hayat standartlarını daha ileriye taşımak veya muhafaza etmek adına kurdukları sağlıklı ve iyi niyetli ilişkilerin faydaya dönüşümünü ifade eder. Aynı tanımlamayı örgütsel açıdan da yapmak mümkün olacaktır.

Şöyle ki temel taşı insan sermayesinin oluşturduğu örgütler, beşeri ve fiziki sermayenin ancak sağlıklı ve etkin ilişkiler aracılığı ile değere dönüştürülerek devamlılığı sağlanabilecektir. Dolayısıyla günümüz rekabet ortamı düşünüldüğünde örgütler için sosyal sermayenin varlığı fark yaratma noktasında büyük bir gereklilik olmaktadır.

Bireylerin birtakım eylemlerini gerçekleştirmek, kolaylaştırmak, devamlılığını sağlamak veya belirlediği amaçlarına ulaşmak için ağlarından faydalanarak sosyal sermayelerini kullanıyor olmaları örgütler içinde geçerlidir. Örgütler de yaşam seyirlerinin devamı, etkin ve verimli performans ve artı değerler için çalışanlarıyla, rakipleriyle, tedarikçileriyle, müşterileriyle sağladıkları sağlıklı ilişkilerini korumak ve geliştirmek zorundadır.

Örgütler sadece mevcut çalışanları ile devamlılığını sürdüremeyecek, kendisi ile doğrudan ve dolaylı olarak münasebette olduğu tüm taraflarla iletişim içerisinde olması gerekecektir. Etkin örgüt yapısından bahsedebilmek için sosyal sermaye birikimine sahip bir örgüt yapısının varlığı şarttır.

Örgütsel sosyal sermaye ile ilgili yapılan araştırmalarda kavram iki boyutu ile ele alınmaya ve analiz edilmeye çalışılmaktadır. Örgütsel sosyal sermaye kavramının iki boyutu ile kastedilen, birincisi; örgüt düzeyli sosyal sermaye, örgütün diğer örgütler ve örgüt dışı aktörlerle kurmuş oldukları iletişimden kaynaklı sosyal sermaye, ikincisi; birey düzeyli sosyal sermaye, örgütün bünyesinde performans sergileyen çalışanlarının sahip oldukları sosyal sermayedir.

Etkin ve verimli işleyen bir örgüt yapısından bahsedebilmek için örgüt adına performans gösteren tüm çalışanların yatay ve dikey boyutta birbirleri ile güvene dayalı iletişim ağının varlığı gerekli olmaktadır. Böyle bir yapı, örgütsel sosyal sermayenin var olduğunun göstergesidir. Diğer bir deyişle örgütsel sosyal sermaye, örgüt üyelerinin birbirleri ve yöneticileri ile sağlıklı iletişimlerinin yanında örgütün bağlantılı olduğu diğer aktörlerle de olan iletişimin bütünüdür. Dolayısıyla örgütsel sosyal sermayenin sadece örgüt üyelerinin iletişiminden doğan bir birikim olduğunu söylemek yanlış olacaktır. Bireylerin sosyal sermayeleri, örgütün sosyal sermayesini çeşitli şekillerde etkilemektedir. Bireyler aracılığıyla örgütün sosyal sermayesini ölçmek mümkündür; yöneticilerin, danışmanların ya da satış veya üretim bölümündeki çalışanların örgütün sosyal sermaye gelişimine katkı yapmama olasılığı oldukça azdır. Örneğin bir yöneticinin kredi alacakları bankanın müdürüyle güven dayalı sosyal bir ilişkinin olması, örgütün o bankadan kredi alma sürecini kolaylaştıracak ve hızlandıracaktır.²⁵⁷ Son zamanlarda yapılan çalışmalar, örgütsel sosyal sermayenin örgüt içi ve örgüt dışı olmak üzere iki boyuta ayrıştığını göstermektedir.

3.3.1.Örgütsel Sosyal Sermaye Türleri

Örgütler bireysel ve çeşitli amaçlarla bir araya gelerek tek bir hedefe odaklanan ve bu doğrultuda performans sergileyen taraflardan oluşan kompleks bir bütündür. Bu durumda örgütlerin sahip oldukları fiziki sermayelerinin söz konusu tarafların eksikliği ile değere dönüştürebilmesi mümkün değildir. Örgütlerin, sadece çalışanları ile değil aynı zamanda çalışanlarının sahip olduğu değerlerle de var olabileceğini söylemek doğru olacaktır.

²⁵⁷ Mark S. Mizruchi ve Lisa C. Fein, (1999), *The Social Construction of Organizational Knowledge: A Study of Coercive, Mimetic and Normative Isomorphism*, Administrative Science Quarterly, Vol:44, s.653-683.

Dolayısıyla örgütün sosyal sermayesinin çalışanların sosyal sermayesinden kesin sınırlarla ayırmak ve bunu yeterli görmek mümkün değildir. Burt'e göre, çalışanların sosyal sermayeleri örgütün sosyal sermayesini oluşturmaktadır.²⁵⁸ Penning ve Lee, örgütün sosyal sermayesinin çalışanları tarafından oluşturulduğunu belirtmektedirler; bu bağlamda örgüt üyelerini üç grupta inceleyen Penning ve Lee, her birinin örgütün sosyal sermayesine katkısının farklı derecelerde olduğunu ifade etmektedirler. Bu gruplar, şu şekilde incelenebilir:²⁵⁹

1. **Öz (Temel) Grup (Core Group):** Örgüt sahipleri ve uzun dönemden beri örgütte çalışanlardan oluşur. Bu gruptakilerin kaderleri büyük ölçüde örgüte bağlıdır.
2. **Düzenli Grup (Associate Group):** Temel grubun bir parçası olma ihtimali olan ve bir süredir örgütte çalışan kişilerden oluşur.
3. **Marjinal Grup (Marginal Group):** Özel beceriler, nitelikler gerektirmeyen işlerde çalışan, başka bir gruba geçme konusunda çok az şansı olan ve geçici olarak çalışan kişiler, bu grubun üyesidirler.

Tablo 3.1. Örgütsel sosyal sermaye türleri (Westlund H.ve Nilsson E. 2003:4)

İçsel Sosyal Sermaye	Dışsal Sosyal Sermaye		
	Üretim Bağlantılı	Çevre Bağlantılı	Pazar Bağlantılı
İşkilerin, tutumlar, normlar, gelenekler, vb ile doldurulması: <ul style="list-style-type: none"> • Örgüt ruhu. • İşbirliği iklimi. • Bilgi kodlamaya, ürün geliştirmeye, çatışmaların çözümlenmesine yönelik yöntemler. 	Tedarikçiler, ürün kullanıcıları, işbirliği ve gelişim içerisinde olunan ortaklarla olan ilişkiler.	Yerel/bölgesel çevre ve siyasi karar vericilerle olan ilişkiler	Ticari markalar ve diğer genel müşteri ilişkileri.

3.1.1.1. İçsel sosyal sermaye

Örgüt içerisindeki tüm aktörlerin -yönetim kademesi ve çalışanlar- biçimlendirdiği, birbirleriyle olan ilişkilerin ağına dayandığı belirtilen içsel sosyal sermaye, örgütlerin içsel ilişkilerden sağladığı faydalara işaret etmektedir.

²⁵⁸ Ronald S. Burt, (1992), *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Harvard: Harvard University Press, s.10.

²⁵⁹ A. Özdemir (2007), a.g.e., s. 101

İçsel sosyal sermaye bağlamında üzerinde önemle durulan konu, -örgütsel sosyal sermayenin bu türünün örgüt içerisindeki bilginin esas kaynağı olduğu ifade edilen çalışanların sahip oldukları bilgi, beceri ve deneyimlerini diğerleri ile paylaşarak, faaliyetlere etkinlik kazandıracak yeni bilgilerin oluşturulması, önceden elde edilmiş faydalı bilgiler ile yeni üretilen bilgilerin korunmasıdır. Bu bağlamda, bahsedilen sürecin aksamadan işletilebilmesi için sağlanan uygun örgütsel ortamın varlığını içeriyor olmasıdır.²⁶⁰

Örgüt içerisinde iyi niyetli ilişkilerin kurulması örgütün faaliyetlerinin etkinliği açısından oldukça önemlidir. Örgüt içi iletişimin ve güvenin sağlam temellerde kurulmuş olması örgütün verimliliğini olumlu yönde etkileyeceği gibi işgörenlerin de işlerinden, işyerinden, yöneticilerinden ve birbirlerinden memnuniyetlerini arttıracak, işgörelere iş tatmini sağlayarak onların örgüte bağlılıklarını arttıracaktır. Söz konusu bu durum iletişime açık topluma ve örgüte güven duygusu gelişmiş işgörelere varlığı ve akabinde sahip oldukları sosyal sermayelerine bağlıdır. Bu dinamik yapının korunması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması adına yapılabilecek girişimler (eğitim, sosyal aktivite, teşvik, adil ödüllendirme vb.) örgütün içsel sosyal sermaye birikimini arttıracaktır.

Örgütlerin içsel sosyal sermaye birikimleri performanslarında yeterli bir ölçüt değildir elbette ki. Söz konusu sosyal sermayenin örgüt dışı aktörlerle kurulacak ve kullanılacak ilişkilerle perçinleneceği hususunda fikir birliğine varmak mümkündür. Zira örgüt dışı ilişkilerin eksikliği örgütü dinamik ekonomik sistem içerisinde yavaş yavaş yok olmaya mahkûm bırakacaktır.

3.3.1.2. Dışsal sosyal sermaye

Dışsal sosyal sermaye, örgütün belirlediği hedeflere ulaşabilmesi için kendisi ile doğrudan veya dolaylı olarak etkileşim içerisinde olduğu taraflarla kurmuş olduğu ilişkilerden oluşmaktadır. Yine temelini güven olgusunun oluşturduğu dışsal sosyal sermaye, örgütün kişisel performans, emek ve değerlerini menfaatleri doğrultusunda ivme kazandırarak sürdürülebilirlik kazandırma noktasında oldukça önemlidir. Örgüt içerisinde yaratılan çıktıların örgüt dışında değere dönüştürülmesi örgütün sahip olduğu dışsal sosyal sermayesine bağlıdır.

²⁶⁰ Cihat Erbil (2008). *Sosyal Sermayeye Örgütsel Yaklaşım: Bir Model Önerisi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 77

Örgütler, içsel sosyal sermayeleri ile birlikte, dışsal sosyal sermayelerini de geliştirmek ve bu sermayelerini koruyabilmek için konuya sistemli bir şekilde yaklaşabilmelidir. Fakat bunun için de, dış çevresinde yer alan aktörlerin, farklı türlerdeki dışsal sosyal sermayenin varlığına etki ettiğinin farkında olmalı, faaliyetlerini bu farkındalıkla yerine getirmelidir. İşte bu noktada, Tablo 3.1’de ifade edildiği gibi dışsal sosyal sermayenin kendi içerisindeki ayrımını ele almak yerinde olacaktır.

Üretim bağlantılı dışsal sosyal sermaye: örgütün “endüstriyel ilişkiler” olarak da ifade edilebilen, girdi sağladığı tedarikçileri ve çıktı (ürün/hizmet) sunduğu müşterileri ile kurduğu bağlantılardır. Çevre bağlantılı dışsal sosyal sermaye: örgütün dış çevresinde yer alan ve etkileşim içerisinde olduğu aktörlerle kurmuş olduğu bağlantılardır.

Diğer bir deyişle; çevre-bağlantılı sosyal sermayenin, örgütün dış çevresinde bulunup örgüt ile aynı amaçlar doğrultusunda işbirliği içerisinde olmayan ve örgütün sunduğu ürün ve hizmetlerin kullanıcısı niteliğindeki birey ve/veya örgütlerle kurulan ilişkilerden oluşmaktadır. Pazar bağlantılı sosyal sermaye: örgütün, anonim bir müşteri kitlesiyle kurduğu ilişkiye dayanmaktadır. Yani doğrudan üründen/hizmetten yararlanan müşteri ile kurulan ilişkilerden ziyade kitlesel müşteri ilişkisinden bahsedilmektedir.²⁶¹

3.3.2.Örgütsel Sosyal Sermayenin Unsurları

Örgütsel sosyal sermayenin unsurlarını sosyal sermayenin genel yaklaşımlarından kesin olarak ayırmak mümkün değildir. Örgütsel sosyal sermayenin örgütün ve örgütü oluşturan bireylerin sahip oldukları sosyal sermayeler bütünü olduğu için davranışsal yaklaşımların yoğunlukla ele alınması gerekmektedir. Bu hususta yapılan çalışmaların çoğunluğu, Leana ve Van Buren III’in “Organizational Social Capital and Employment Practices” (1999) çalışmasına atıfta bulunmaktadır. Yazarlar, örgütsel sosyal sermayenin, parametrik bağlantı ve güven olmak üzere iki temel unsurdan oluştuğunu ifade etmektedirler.

²⁶¹Hans Westlund ve Elin Nilsson. (2003). *Measuring Enterprises' Investment in Social Capital - A Pilot Study*, 43rd Congress of the European Regional Science Association, Jyväskylä, Finland, s 6-9

3.2.2.2.Parametrik bağlantı

Leana ve Van Buren III (1999), parametrik bağlantıyı “bir örgütün içerisinde bulunan ikincil derecedeki bireysel amaçlarına ve ortak hedefler doğrultusundaki ortak amaçlara ve faaliyetlere olan isteklilikleri ve bunlara ilişkin kabiliyetleri” olarak tanımlamaktadır. Diğer bir deyişle bağlantılılık olarak da ifade edilen parametrik bağlantı unsuru, bireysel amaçlarının gerçekleştirilmesini adına bir araya gelen bireylerin, ortak paydada bir araya gelerek ortak amaçlar doğrultusunda performans sergilemeye gönüllü ve kabiliyet sahibi olmalarıdır. Tanımdan da anlaşılacağı gibi aslında bu unsur gönüllülük ve kabiliyet gibi iki temel noktadan oluşmaktadır.

3.3.2.2.Güven

Sosyal sermayenin temel bileşenlerinden biri olan güven olgusunun kuşkusuz örgütsel sosyal sermaye için de geçerlidir. Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, çalışanların liderlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duymas; örgütlerine duygusal açıdan bağlı, kendilerini örgütleri içinde tanımlayabilen, işlerinden tatmin olan ve örgütlerinden ayrılmayı istemeyen çalışanlar yaratabilir. Bu olumlu sonuçların ortaya çıkabilmesi için, çalışanların liderlerine ve örgütlerine güven duymalarında etkili olan faktörlerin ve güveni ortaya çıkaran sebeplerin anlaşılması gerekmektedir.²⁶² Zira örgütsel güvenin sadece çalışanlar ve onlarla iletişim içerisinde olan taraflarla ilintili olmadığını, örgütü ve örgüt ile doğrudan ve dolaylı olarak iletişimde olan tüm tarafları kapsadığını söylemekte fayda var. Karşılıklı güven ve iyi niyet esasına dayanan sosyal sermaye örgüt- örgüt dışı taraflar, örgüt-örgüt içi taraflar, örgüt-işgören, işgören-işgören gibi ilişkilerin değere dönüştürülebilmesi ile oluşmaktadır.

Örgütsel güven tek boyutlu bir kavram değildir. Pek çok uzman güveni;²⁶³

- 1) Çok düzeyli- bireyler, takımlar, örgütler ve örgütler arası birleşme gibi çok düzeyli değişim ilişkilerinin bir sonucu,
- 2) Kültürel kökleri olan- örgüt kültürünün inançları, değerleri ve normlarıyla bağlı,

²⁶² Nigar Demircan ve Adnan Ceylan, (2003). Örgütsel Güven Kuramı: Nedenleri ve Sonuçları, *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 10(2):139-150, S. 139

²⁶³ İpek Kalemci Tüzün, (2015). *Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri*, Researchgate,93-118, S. 105

- 3) İletişim temelli – doğru bilgiyi sağlama, kararlara yönelik açıklama yapma ve açıklık sağlama gibi iletişim davranışlarının bir sonucu,
- 4) Dinamik- güven yapılandırılmasının süreklilik gerektiren bir olgu olması,
- 5) Çok boyutlu- kişinin güven algılamasını etkileyen bilişsel duyuşsal ve davranışsal düzeyde pek çok unsurdan oluşan bir olgu olarak tanımlamıştır.

3.4. SOSYAL SERMAYE İLE İLGİLİ LİTERATÜR ÖZETİ

Literatürde sosyal sermaye ile ilgili çok sayıda çalışma olmasına rağmen neredeyse büyük çoğunluğu konuya bakış açısı, ölçüm yöntemi, değerlendirme gibi bir çok noktada birbirlerinden farklılık göstermektedir. Bunun en önemli sebebi sosyal sermaye olgusunun yer, zaman, toplum ve değerler gibi beşeri her açıdan doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren tüm faktörlerin araştırmada kullanılabilen göstergeleri oluşturmasıdır. Önceki bölümlerde geniş bir literatüre sahip olan sosyal sermaye ve ölçümü ile ilgili yapılmış olan bazı çalışmalara bölümlerin içeriğine göre değinilmiştir. Çalışmanın bu kısmında sosyal sermaye literatürüne katkıda bulunan çalışmaların birkaçına aşağıda değinilmiştir.

Deepa Narayan ve Lant Pritchett (1999) Tanzanya’da sosyal sermaye ile yoksulluk arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla yürütmüş olduğu çalışmada 87 yerleşim biriminde 1376 hane halkına sosyal sermaye ve yoksulluk anketi uygulamışlardır. Ankette sosyal sermayenin üç boyutu ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Araştırmada En Küçük Kareler Regresyon Analizi metodunu kullanılmıştır. Araştırma sonucunda sosyal sermaye düzeyinin eğitim seviyesi ile doğrudan ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca güvenin ile hane halkının geliri arasında doğrudan bir ilişkinin olmadığı elde edilen bulgular arasındadır. Yazarlar sosyal sermayeye sahip hane halkının diğerlerine oranla daha fazla kamu hizmetinden faydalanmaları, gelişmiş tarımsal yöntemleri kullanmaları, toplumsal aktivitelere katılmaları ve tarımsal gelişme için kredi kullanmaları sebebiyle gelir düzeylerini arttırdıkları sonucuna varmışlardır. Diğer bir deyişle çalışma ile gelirin sosyal sermaye düzeyini arttırmadığı aksine sosyal sermayenin geliri arttırdığı sonucuna varılmıştır.

Sjoerd Beugelsdijk ve Ton van Schaik 2003 yılında yapmış oldukları çalışmalarında sosyal sermayenin bölgesel ekonomik kalkınmaya olan etkisini test etmeye çalışmışlardır. 1950-1998 dönemlerinde Fransa, İtalya, Almanya, İspanya, Hollanda, Belçika ve Birleşik Krallık'taki toplam 57 bölge araştırma kapsamına alınmıştır. Klasik regresyon analizinin uygulandığı bu çalışmada bağlı değişken olarak güven ve grup üyeliği gözönünde alınmıştır. Sonuçlar incelendiğinde söz konusu ülkelerde güven düzeyinin birbirlerinden farklılık gösterdiği görülmüştür. Ayrıca çalışmada yatay ağların yoğunluğunun güven seviyesini pozitif etkilediği ortaya konmuştur.

Güven ve grup üyeliğinin ekonomik büyüme ile ilişkisini test etmek amacıyla kişi başına GSYİH seviyesi, yatırım oranı ve okula kaydolma oranı ele alınmıştır. Güven ile büyüme arasında güçlü bir korelasyon bulunmazken, aktif grup üyeliği ve yatay ağlar ile büyüme arasındaki korelasyonun güçlü olduğunu tespit etmişlerdir. Sonuç olarak, sosyal sermaye göstergelerinden yatırım ve okullaşma oranının bölgesel ekonomik büyüme üzerine önemli bir etkisinin olduğuna dair sağlam bir kanıt bulunamamıştır. Çalışmada sosyal sermayenin bölgesel bazda ekonomik büyüme ile direkt ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Aktif grup üyeliği sürecindeki sosyal sermayenin ise bölgesel ekonomik büyüme ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

Anirudh Krishna (2002), 1998 yılında Hindistan'ın Rajasthan şehrinin 69 köyünde sosyal sermayeyi ölçmek amacıyla başlamış olduğu çalışmada rastgele seçilen 2000'den fazla kişiden toplanan veriler iki yıllık bir süreçte tamamlanmıştır. En Küçük Kareler Regresyon yönteminin kullanıldığı çalışmada emeğin paylaşıldığı gruplara üyelik (imece gibi), ürünlerin hastalığa uğraması durumunda yardımlaşma, doğal afetlerde yardımlaşma, güven, dayanışma ve karşılıklılık gibi göstergeler ele alınmıştır. Çalışmada aynı zamanda sosyal sermaye endeksini oluşturan bu göstergelerin de düzeyinin tespiti amaçlanmıştır. Çalışmaya göre sosyal sermaye endeksini oluşturan bu göstergelerin birbirleri ile bağlantılı ve sosyal sermayenin kalkınma ile doğrudan ilgisi bulunmaktadır. Clercq ve Dakhli (2004) çalışmasında beşeri sermaye ve sosyal sermayenin yenilikçi faaliyetlere etkisini incelemek amacıyla 30 Avrupa, 12 Amerika, 3 Afrika, 13 Asya ülkesinden oluşan toplamda 59 ülkeden elde ettiği verilerden yararlanmıştır.

Çalışmada sosyal sermaye düzeyinin tespiti için WVS ve beşeri sermaye düzeyinin tespiti için Birleşmiş Milletler Dünya Kalkınma Programı tarafından sağlanan Beşeri Sermaye endeksi kullanılmıştır. Çalışmada yüksek geliştirilmiş ve kurumsal güvenin, işbirlikçi faaliyetlerin ve sivil normların ülkenin yenilik seviyesini artırdığı yönünde pozitif bir etkiye sahip olduğu savunulmaktadır. Araştırma sonuçları, beşeri sermayenin ve kısmen de olsa güven ve işbirlikçi faaliyetlerin yenilikleri desteklemede pozitif etkiye sahip olduğunu ileri sürerken sivil normlar ile yenilikçi faaliyetler arasında ise negatif ilişkinin olduğu belirtilmiştir.

Baliamoune-Lutz (2005) çalışmasında 1975–2000 dönemine ait panel verileri kullanarak 39 Afrika ülkesinde geliştirilmiş güven ile sosyal sermayenin ekonomik kalkınma üzerindeki etkisini incelemiştir. Sonuçlar, sosyal sermayenin gelir üzerinde güçlü pozitif etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Öte yandan çalışmada, sosyal sermaye-kurumsal kalite-beşeri sermaye etkileşiminin de ekonomik büyüme üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kurumların ekonomik büyüme üzerinde negatif etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Ulusal literatürde de sosyal sermaye ve unsurları ile ilgili çok sayıda çalışma olmasına rağmen, sosyal sermaye düzeyini ölçmeye yönelik uygulamalı araştırmaların sayısı oldukça azdır. Türkiye’de sosyal sermaye ile ilgili yapılan ilk çalışmalardan biri Nalan Yetimin 2002 yılında “Sosyal Sermaye Olarak Kadın Girişimciler” isimli çalışmasıdır. Kadın girişimcilerin sosyal sermaye kaynağı olarak karakteristiklerini belirlemesi amacıyla yapılmış olan çalışmada araştırma verileri 224 kadın girişimci ile yüz yüze olmak üzere 32 soruluk anket ile toplanmıştır.

Kadın girişimcilerin eğitim düzeyleri ile iş kurma nedenleri, bilgi kullanma kanalları ve diğer kadın girişimciler ile ilişkileri arasındaki ilişkinin tespiti için uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, katılımcıların kendilerini iyi iletişim kuran, problem çözen, yaratıcı, yenilikçi, risk alabilen gibi karakteristik özelliklere sahip bireyler olarak tanımladıkları ve bunun sosyal sermayeyi harekete geçirebilecek yetkinlik olduğu belirtilmiştir.

Adaman ve Çarkoğlu (2000), “Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform” adlı çalışmalarında bireylerin kurumlara olan güven derecelerini ölçmeyi amaçlamışlardır.

Araştırmaya göre, en fazla güvenilen kurumlar AKUT, silahlı kuvvetler, muhtarlar, üniversitelerken, görece olarak düşük güven seviyesine sahip olan kurumlar ise basın, TBMM ve dönemin merkezi hükümetidir. Sivil toplum kuruluşlarına duyulan güven ise erkekler, yerel yönetimlere duyulan güven ise hayattan memnuniyet derecesi ve post materyalizm skoru yüksek olan bireyler arasında yaygındır.

Bilgin ve Kaynak 2008 yılında yaptıkları çalışmada Onyx ve Bullen'in (2000) araştırması esas almış ve sosyal sermayenin 2006- 2007 eğitim-öğretim yılı itibarı ile Mustafa Kemal Üniversitesi'nde görev yapan 708 akademik, 575 idari personel olmak üzere toplam 1283 personelin iş başarısı üzerindeki etkisi incelenmişlerdir. Araştırmada veriler, O'Brien ve arkadaşlarının (2004) yapmış oldukları çalışmadan yararlanarak elde edilen oluşturulan anket ile toplanmıştır. Araştırmada iş başarısını etkileyen sosyal sermaye faktörlerini test etmek amacıyla bir regresyon modeli geliştirilmiştir.

Araştırma sonucunda üniversite çalışanlarının iş başarısı üzerinde etkin olan faktörlerin; yerel topluma katılım, sosyal faaliyetlere katılım ve aile – arkadaşlık ilişkileri olduğu görülmüştür. İş başarısı üzerinde sosyal sermaye faktörlerinin etkisini görmek amacıyla yapılan regresyon analizinde; bireylerin kendi yerel toplumuyla olan ilişkilerinin (mahalle, şehri ile olan ilişkiler) 0,05 seviyesinde, sosyal faaliyetlere katılım ve aile – arkadaş bağlarının ise 0,01 seviyesinde iş başarısını pozitif etkilediği görülmüştür. Öte yandan diğer değişkenlerden güven, komşuluk ilişkileri ve farklılıklara hoşgörü gösterme ile iş başarısı arasında herhangi bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Özen ve Aslan (2006) çalışmalarında sosyal sermayeyi içsel ve dışsal olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Çalışmaya göre, Türk toplumunun sosyal sermaye potansiyeli, içsel sosyal sermaye yaklaşımına göre düşük, dışsal sosyal sermaye yaklaşımına göre yüksek olarak değerlendirilebilmektedir. Bu yargıya Ankara OSTİM'de faaliyet gösteren örgütler arası ilişkiler incelenip analiz edilerek varılmıştır. Analiz sonuçları, işletme sahiplerinin karşılıklı ekonomik çıkar temeline dayalı olarak zaman içinde oluşan arkadaşlık bağları yoluyla güven tesis edebildiğini ve sosyal sermaye yaratabildiğini göstermektedir.

OSTİM Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren mikro, küçük ve orta büyüklükte toplam 32 firma sahibi ile yüz yüze görüşme neticesinde, OSTİM'deki firma sahipleri, yapılan işin önem derecesi arttıkça mesafeli ilişkilerden çok sosyal sermaye düzeyini arttıracak yerleşik ilişkilere yönelmektedirler. Bu durum firma sahiplerinin güven eksikliğinden kaynaklanabilecek riskleri azalttığı gibi karşılıklı beklentilerin karşılanabilirliğini arttırmaktadır. Çalışma, ulusal literatürde içsel sosyal sermaye ile ilgili yapılan çalışmaların genel yargısının aksine bir sonuca varmıştır. Diğer bir deyişle Türkiye'de yapısal içsel sosyal sermaye çalışmalarının genellikle düşük düzeyde sosyal sermaye potansiyeline dikkat çekmelerine rağmen, OSTİM örneğindeki ekonomik aktörlerin, amaçlarına ulaşmada avantaj elde etmek için sosyal ilişkilerini yoğun bir biçimde kullanarak yüksek düzeyde dışsal sosyal sermaye potansiyeli sergiledikleri görülmüştür.

Kuşçu (2006), gönüllü kuruluşların sosyal sermaye üretip üretmediklerine ilişkin yapmış olduğu çalışmasında, Denizli'de faaliyet gösteren gönüllü kuruluşlarda aktif olarak üye olan ve üye olmayan bireylerden anket yöntemi ile veri toplamıştır.. Anket sorularının büyük çoğunluğu, Jenny Onyx ve Paul Bullen'in Measuring Social Capital in Five Communities (2000) adlı makalelerinde sosyal sermaye düzeyini ölçmek için kullandığı sorulardan uyarlanmıştır.

Anket formu katılımcılara dair bilgiler, yerel toplum düzeyinde katılım, toplumsal inisiyatif, güven ve yardımlaşma, aile ve arkadaş bağları, tolerans çeşitlilik ve yaşam değeri gibi altı bölüm ve toplam 53 sorudan oluşmaktadır. Araştırma sonucunda, gönüllü kuruluşlara üyeliğin güven ve yardımlaşma düzeyini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu çalışma ile gönüllü kuruluş üyelerinin insanların çoğuna olan güven duygusunun, üye olmayanlara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca örnekleme sınırlı kalarak, sivil toplum kuruluşlarına üye olanların çok kültürlülüğe, yaşam biçimi farklılıklarına hoşgörülü bir tutum içinde oldukları saptanmıştır.

Duman ve Alacahan (2011) "Etniklik ve Sosyal Kaynaşma İlişkisi: Adana Örneği" ve "Sosyal Sermaye/Güven Boyutunda Etniklik" isimli çalışmalarında sosyal sermaye göstergelerinin etnik kökene göre değişip değişmediğinin araştırmaktadır. Adana'da 10 mahallede değişik etnik kimlikte olan 18 yaş üzeri 600 kişi ile yüz yüze anket yöntemi uygulanan çalışmada etnik kimliğin belirlenmesine ilişkin soru seçeneklerinde bölgede bulunan etnik kimliklerin çoğuna yer verilmiştir.

Çalışmada Ki-Kare Bağımsızlık testi uygulanmış ve etnik kimlik ile sosyal sermaye göstergeleri arasında bağıntı çözümlenmesi yapılmıştır. Ayrıca bağımsız değişken etnik kimlik ile etnik kimlikler arasındaki güven arasında anlamlı bir bağıntı olduğu tespit edilirken, bağımsız değişken olarak mahallede oturma süresi, eğitim, yaş ve gelir seviyesi ile sosyal güven arasında da anlamlı bir bağıntı olduğu görülmüştür. Öte yandan mahallenin etnik çeşitliliği ile komşulara olan güven arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ve mahallenin etnik çeşitliliği bağımsız değişkeni ile etnik kimlikler arası güven arasında da bir ilişki olmadığı gözlenmiştir.

Çalışmada katılımcıların sendika, siyasi parti, muhalefet gibi mekanizmalara olan güven düzeyinin çok yüksek olmadığı, medya olan güven duygusunun ise çok düşük olduğu belirtilmiştir. Ayrıca çalışmada, sosyal sermaye düzeyi yüksek gelişmiş ve gelişmekte olan bazı demokrasilerde, halkın polis, asker ve kilise gibi kamu kurumlarına olan güvenin düşük düzeyde oluşunun Türkiye için gerekli olmadığı, aksine halkın zamanla sivil kurumlara güveni artarken söz konusu kamu kurumlarına hala daha çok güven duyduğu belirtilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.SOSYAL SERMAYE DÜZEYİ YÜKSEK İŞGÖREN KAYIPLARININ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BANKALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Örgütlerin ekonomik alandaki başarısı sadece sahip olduğu finansal varlıklar, yetenekler veya sosyal ağlara bağlı değil aynı zamanda çalışanlarının da sahip olduğu beşeri ve sosyal yeteneklere bağlıdır. Önceleri işgücü piyasasına girebilmek çetin ve kalifiye olmayı gerektirirken, günümüzde ise sosyal çevre kişiye önemli bir avantaj oluşturmaktadır. Çalışanların sahip oldukları sosyal çevre, bireylerin iş hayatındaki başarısını arttırdığı gibi iş yerinin de piyasa içerisindeki başarısını ciddi oranda etkilemektedir. Sosyal çevresi güçlü olan bireyler çalıştıkları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken, yokluklarıyla da söz konusu yerlerde bir takım kayıplara sebep olabilmektedir. Günümüzde söz konusu kayıpların ölçümü veya en alt düzeye düşürülmesi hususunda kesin bir yargı bulunmamaktadır. Ayrıca birçok firma, güçlü sosyal sermayeye sahip işgörenlerin işten ayrılmaları sonucu oluşan risklerin değerlendirilmesi ve bu risklere karşı tedbir almayı gerektiren plan ve stratejilere sahip değillerdir. Bu çalışma ile sosyal sermayenin ölçümüne duyulan ihtiyaçtan hareketle, sosyal sermayesi güçlü işgören kayıpları ile doğabilecek risklerin etki alanının ve düzeyinin ölçümü ve söz konusu durumlara karşı alınabilecek önlemlerin neler olabileceğinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu çerçevede GAP bölgesindeki bankaların sosyal sermayesi güçlü işgören kayıplarına karşı tutumu araştırılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

Sosyal sermaye kavramı ile ilgili çeşitli sektörlerde çok sayıda çalışma yapılmasına rağmen, bankaların sosyal sermayesi güçlü çalışanlara ve bu çalışanların işten ayrılmaları durumunda nasıl bir yol izleneceği noktasında yapılmış herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu yönüyle tez, konunun özgün oluşu ve sunulan öneriler ile gelecekte yapılacak olan çalışmalara kaynak teşkil etmesi bakımından önem arz etmektedir.

4.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

4.2.1. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamını GAP bölgesinde faaliyette bulunan bankalar oluşturmaktadır. Araştırma bu bölgenin en büyük ilk üç ili olan Diyarbakır, Gaziantep ve Şanlıurfa'da faaliyet gösteren banka şubelerinin, görüşme sırasında bulunan en yetkili işgöreni ile gerçekleştirilmiştir.

4.2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Sosyal Bilimler alanında yapılan birçok araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Araştırmanın ilk sınırlılığını araştırma kapsamına sadece GAP bölgesinde üç ilin (Gaziantep, Diyarbakır, Şanlıurfa) alınması ve bölgedeki diğer illerin ise araştırma kapsamı dışında tutulması oluşturmaktadır. Araştırmanın diğer bir sınırlılığı ise söz konusu araştırmanın sadece her banka şubesini temsilen bir yönetici ile yapılmış olması oluşturmaktadır.

4.3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada birincil veri toplama yöntemlerinden biri olan anket uygulaması kullanılmıştır.

Gözetim yöntemi olarak da ifade edilen bu yöntem, belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak, bir evren ya da örnekleme oluşturan kaynak kişilere sorular yöneltilmek suretiyle sistemli veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir.²⁶⁴

Araştırmalarda veri toplamada en çok yararlanılan yöntem olan gözetim yönteminin çalışmada kullanılmasının nedeni, bilgisayar destekli istatistiki programların gelişmesi ve anketlerden elde edilen verilerin bu programlar yardımıyla işlenmesinin ve analiz edilmesinin görece kolay olması ve verilere hızlı erişim sağlanmasıdır.²⁶⁵

Aşağıda detaylı bir şekilde anlatılacak olan anket formunun birinci bölümünde demografik sorular yer alırken ikinci, üçüncü, dördüncü ve beşinci bölümlerinde 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiş ifadeler yer almaktadır. Likert ölçeği, ankete katılanlardan bir nesne, bir tutum ya da bir davranış karşısında kendisine sunulan ifadelere katılma veya katılmama derecesini ölçmek için kullanılan bir ölçek türüdür.²⁶⁶

Likert tipi sorularda katılım düzeyini belirlemek amacıyla iki aşırı uç arasında yer alan birden çok seçenek sunulur. Bu seçenekler “en yüksekte en düşüğe” veya “en iyiden en kötüye” doğru dereceli bir şekilde sıralanır. Analiz aşamasında bu seçenekler derecelerine göre birer sayısal değer atanarak kodlanır ve böylece nitel ve nicel veriye dönüştürülerek analiz edilir.²⁶⁷ Araştırmada kullanılan ölçekte kullanılan ifadeler ile 1=Kesinlikle katılıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılmıyorum şeklinde 1'den 5'e kadar eş aralıklı (interval) derecelendirme yapılmıştır.

4.3.2. Örneklem Belirlenmesi

GAP Bölgesi'nde Adıyaman'da 42, Batman'da 30, Kilis'te 12, Mardin'de 54, Siirt'te 20, Gaziantep'te 167, Diyarbakır'da 97 ve Şanlıurfa'da 82 olmak üzere toplamda 504 banka şubesi bulunmaktadır.

²⁶⁴ Ali Balcı, (2011), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*, Pegem Ya., Ankara, s.150.

²⁶⁵ Remzi Altunışık, Recai Coşkun, Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım, (2005), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Kitapevi., Sakarya, s. 68-69

²⁶⁶ Mahir Nakip, (2003). *Pazarlama Araştırması*, Seçkin Ya., Ankara, s.119.

²⁶⁷ İbrahim Turan, Ümit Şimşek, Hasan Aslan (2015). Eğitim Araştırmalarında Likert Ölçeği ve Likert- Tipi Soruların Kullanımı ve Analizi, *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (30): 186-203, s. 188

Araştırma kapsamındaki illerde, 52 banka ve 346 şube ile toplamda 398 birim belirlenerek tam sayıya gidilmiştir. Bu, araştırmaya dahil edilen banka sayısının Bölge'yi edebilecek yeterlilikte olduğu göstermektedir. Araştırma verilerinin toplanmasında tesadüfi olmayan örneklem yöntemleri kolayda örneklem tercih edilmiş ve araştırma yüz yüze uygulanmak suretiyle 10.04.2016- 01.09.2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda örneklem, her bankayı bir işgören temsil edecek şekilde, görüşmelerin yapıldığı sırada kurumda bulunan en yetkili kişi şeklinde alınmıştır. Süreç sonunda toplamda 310 banka çalışanından veriler elde edilerek sonuçlar analiz edilmiştir. Kalan 36 bankanın araştırmaya dâhil edilememesi, Diyarbakır'ın bazı illerindeki bir takım güvenlik sorunları ve bazı banka yöneticilerinin anketi doldurmayı reddetmesinden kaynaklanmaktadır.

4.3.3. Anket Formunun Hazırlanması

Araştırmada kullanılan ölçekler, literatürde yapılan önceki çalışmalardan yararlanılarak geliştirilmiştir. Yıldız (2011), Paşamehmetoğlu (2010), Abdioğlu ve Yavuz (2012)'in çalışmaları söz konusu bu çalışmalardan bir kaçını oluşturmaktadır. Veri elde etmede kullanılan anket, beş ana bölümden oluşmakta ve toplamda 57 soruyu içermektedir. Anketin katılımcılar tarafından tamamlama süresi, konuya olan ilgilerine bağlı olarak, 10 dakika civarında sürdüğü gözlemlenmiştir. Anket formunun bölümleri ve içerikleri aşağıdaki gibidir:

1. *Bölüm: Genel Bilgiler*; bu bölümde katılımcıyı tanımaya yönelik 10 adet demografik soruya yer verilmiştir.
2. *Bölüm: Bankaların İş Tatmin Algısı*; bu bölümde banka nezdinde, çalışanların iş tatmin düzeylerinin ne derece önemsendiğinin ve bu husustaki uygulamaların tespitine yönelik 5'li Likert tarzında 13 adet soruya yer verilmiştir.
3. *Bölüm: Bankalarda Sosyal Sermaye Algısı*; bu bölümde, bankaların sosyal sermaye olgusuna bakış açısı ve çalışanların sosyal sermaye düzeylerinin bankalar tarafından ne derece önemsendiğine tespitine yönelik 5'li Likert tarzında 11 soruya yer verilmiştir.
4. *Bölüm: Bankalarda Beşeri Sermaye Algısı*; bu bölümde, bankaların beşeri sermaye algı düzeyine olan bakış açılarının ve önem derecesinin tespitine yönelik 5'li Likert tarzında 10 soruya yer verilmiştir.

5. *Bölüm: Tedbir ve Yaptırımlar*; bu bölümde sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanların işten ayrılmaları durumundaki olumsuzlukların ve bankaların bu husustaki mevcut önlem ve yaptırımlarının tespitine yönelik 5’li Likert tarzında 13 soruya yer verilmiştir.

Bu noktadan hareketle söz konusu araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır.

1. GAP bölgesinde faaliyet gösteren bankalarda iş tatmini kaç boyutta ve hangi düzeyde gerçekleşmektedir?
2. GAP bölgesinde faaliyet gösteren bankalarda sosyal sermaye algısı kaç boyutta ve hangi düzeyde gerçekleşmektedir?
3. GAP bölgesinde faaliyet gösteren bankalarda beşeri sermaye algısı kaç boyutta ve hangi düzeyde gerçekleşmektedir?
4. GAP bölgesinde faaliyet gösteren bankalarda tedbir ve yaptırımlar kaç boyutta ve hangi düzeyde gerçekleşmektedir?
5. Banka çalışanlarının iş tatmini algısı demografik faktörlerden (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) nasıl etkilenmektedir?
6. Banka çalışanlarının sosyal sermaye algısı demografik faktörlerden (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) etkilenmekte midir?
7. Banka çalışanlarının beşeri sermaye algısı demografik faktörlerden (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) nasıl etkilenmektedir?
8. Banka çalışanlarının tedbir ve yaptırımlar değişken demografik faktörlerden (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) nasıl etkilenmektedir?
9. Değişkenlerin birbirleri arasındaki ilişki düzeyi hangi seviyededir?

Anket formlarının değerlendirilmesinde ve sonuçların elde edilmesinde Tablo 4.1’den yararlanılmıştır. Söz konusu tabloya göre aritmetik ortalamalarının 1’e yakın olması değişkenlerin yüksek derecede algılandığını, 5’e yakın olması ise değişkenlerin düşük derecede algılandığını göstermektedir.

Tablo 4.1. Aritmetik Ortalamaların İsbet Ettiği Sonuç Değerlendirme Tablosu

Değer (Aritmetik Ortalama)	Sonuç
00,1-1,00	Oldukça Yüksek Algı
1,01-1,99	Yüksek Algı
2,00-2,99	Orta Düzey Algı
3,00-3,99	Düşük Algı
4,00-5,00	Oldukça Düşük Algı

4.3.4. Anket Formunun Ön Değerlendirme Sonucu

Anket formları pilot uygulama için 40 banka yöneticisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Akabinde veri girişleri yapılmış ve sonuçlar değerlendirmeye alınmıştır. Yapılan pilot çalışma analiz sonuçlarının güvenilirlik ve faktör analizlerinde bir takım aksaklıkların olduğunu, ölçeklerin güvenilirlik değeri olan Cronbach alpha ve faktör değerlerinin uyguladığını gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda sorular tekrar incelemeye alınmış ve anketin bütünlüğünü ve içsel tutarlılığını bozması nedeniyle bazı soruların anketten çıkarılmasına karar verilmiştir. Söz konusu sorular yenilenerek yeniden pilot uygulama yapılmış ve söz konusu değerlerin istenilen seviyeye ulaştığı görülen, beş bölüm ve 57 sorudan oluşan anket formu hedef kitleye ulaştırılmıştır.

4.3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacına uygun olarak test edilmek üzere ilişki ve farklılık hipotezleri geliştirilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ilişki hipotezleri şunlardır:

H₁: Çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H₂: Çalışanların beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H₃: Çalışanların iş tatmin algısı ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H4: Çalışanların sosyal sermaye algısı ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H5: Çalışanların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H6: Çalışanların beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişki hipotezleriyle birlikte geliştirilen ve araştırmada test edilecek ikinci grup hipotezlerini ise farklılık hipotezleri oluşturmaktadır. Farklılık hipotezleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

H7: Çalışanların iş tatmin boyutları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H8: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H9: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H10: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H11: Çalışanların iş tatmin boyutları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H12: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H13: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H14: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H15: Çalışanların iş tatmin boyutları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H16: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H17: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H18: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H19: Çalışanların iş tatmin boyutları ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₀: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₁: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₂: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₃: Çalışanların iş tatmin boyutları ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₄: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₅: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₆: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₇: Çalışanların iş tatmin boyutları ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₈: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂₉: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₀: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₁: Çalışanların iş tatmin boyutları ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₂: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₃: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₄: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₅: Çalışanların iş tatmin boyutları ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₆: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₇: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₈: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃₉: Çalışanların iş tatmin boyutları ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₀: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₁: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₂: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₃: Çalışanların iş tatmin boyutları ile işyerindeki pozisyondan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₄: Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyondan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₅: Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyondan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄₆: Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyondan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

4.4. BULGULAR ve DEĞERLENDİRME

4.4.1. Bulgu Değerlendirme Yöntemi

Verilerin analizinde kullanılan tanımlayıcı analizler kapsamında frekans ve yüzde analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin elde edilmesinde SPSS 16.0 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programından yararlanılmıştır. Öte yandan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin tespit edilmesi için Kolmogorov-Smirnov (K-S) testi yapılmış ve ölçeklerin geçerliliğini ve etkin gruplandırılmalarının sağlanabilmesi için Keşifsel Faktör Analizinden yararlanılmıştır. Keşifsel faktör analizinde ortaya çıkan faktör ve önermelerin birbirleriyle olan uyumunun test edilebilmesi için AMOS 19 paket programında doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Son olarak ortaya konulan farklılık hipotezlerinin test edilebilmesi için ise Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testlerinden yararlanılmıştır.

4.4.2. Araştırmanın Bulguları

4.4.2.1. Demografik bulgular

Ankete katılanların demografik özellikleri Tablo 4.2.'de gösterilmiştir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		F	%
Cinsiyet	Kadın	160	51,6
	Erkek	150	48,4
Yaş	18-24	9	2,9
	25-34	143	46,1
	35-44	106	43,2
	45-54	47	15,2
	55 ve üzeri	5	1,6
Medeni Durum	Evli	232	74,8
	Bekâr	68	21,9
	Dul/Boşanmış	10	3,2
Eğitim	Lise	5	1,6
	Ön Lisans	24	7,7
	Lisans	254	81,9
	Yüksek Lisans	26	8,4
	Doktora	1	0,3
Yabancı Dil Biliyor musunuz?	Evet	195	62,9
	Hayır	115	37,1
Kaç Yıldır Bu İlde Çalışıyorsunuz?	1-5 Yıl	78	25,2
	6-10 Yıl	55	17,7
	11-15 Yıl	15	4,8
	16 Yıl ve Üstü	162	52,3
Şu anki İşyerinizde Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz	1-5 Yıl	141	45,5
	6-10 Yıl	105	33,9
	11-15 Yıl	22	7,1
	16 Yıl ve Üstü	42	13,5
İşinizden Memnun musunuz?	Evet	249	80,3
	Hayır	19	6,1
	Kısmen	42	13,5
İş Yerinizdeki Pozisyonunuz Nedir	Şube Müdürü	89	28,7
	Müdür Yardımcısı	70	22,6
	Uzman	24	7,7
	Servis Yetkilisi	75	24,2
	Diğer	52	16,8
Pozisyon Olarak Olmak İstedığınız Yerde misiniz?	Evet	222	71,6
	Hayır	88	28,4

Tablo 4.2'ye göre katılımcıların %51,6'sı kadın, %48,4'ü erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde % 46,1'inin 35-44 yaş aralığında olduğu tespit edilirken; %43,2'si ise 35-44 yaş aralığındadır. 45-54 yaş aralığında olan katılımcıların oranı ise %15,2'dir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %74,8'inin evli, %21,9'unun bekâr, %3,2'sinin ise dul veya boşanmış olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 81,9'u lisans, % 8,4'ü yüksek lisans ve % 7,7'sinin ise ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların, % 62,9'u yabancı dil bilirken, %37,1'i ise herhangi bir yabancı dil bilmemektedir.

Katılımcıların % 25,2'sinin 1-5 yıl arasında buldukları şehirde yaşadıkları tespit edilirken % 17,7'sinin ise 6- 10 yıl arasında buldukları şehirde yaşadıkları sonucu tespit edilmiştir. 11- 15 yıl arasında buldukları şehirde yaşayan katılımcıların oranı ise % 4,8'dir. Katılımcıların bulunduğu işletmede çalışma süresi incelendiğinde % 45,5'i 1- 5 yıl arasında, % 33,9'u ise 6-10 yıl arasında buldukları işletmede çalıştıklarını belirtmişlerdir. 11-15 yıl arasında işletmede çalışanların oranı ise % 7,1'dir. Katılımcıların % 80,3'ü çalıştıkları işinden memnun olduklarını, % 13,5'i ise çalıştıkları işlerinden kısmen memnun olduklarını belirtmişlerdir. İşlerinden memnun olmayan işgörenlerin oranı ise % 6,1 olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 28,7'si şube müdürü, % 24,2'sinin servis yetkilisi, % 22,6'sının müdür yardımcısı ve % 16,8'nin ise diğer banka personeli olduğu görülmektedir. Öte yandan katılımcıların % 71,6'sı şuanda bulunduğu pozisyonun istediği yer olduğunu belirtirken % 28,4'ü ise şuanda bulunduğu pozisyonun istediği yer olmadığını belirttiği söz konusu araştırmada ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

4.4.2.2. Araştırmanın yapıldığı illere ilişkin bulgular

Araştırmanın yapıldığı illere ilişkin bulgular aşağıda yer alan Tablo 4.3'de gösterilmiştir.

Tablo 4.3. Araştırmanın Yapıldığı İller

Araştırmanın Yapıldığı İller	F	%
Gaziantep	158	51,0
Diyarbakır	92	29,7
Şanlıurfa	60	19,4
Toplam	310	100

Tablo 4.3'e göre katılımcıların % 51'lik bir oranı Gaziantep ilinde faaliyet gösteren bankalarda görev yapan katılımcılardan oluşurken, %29,4'ü ise Diyarbakır'da faaliyet gösteren bankalarda görev yapan katılımcılardan oluştuğu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 19,4'ü ise Şanlıurfa ilinde görev yapan banka çalışanlarından oluştuğu bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

4.4.2.3. Kullanılan ölçek algılarına ilişkin bulgular

Katılımcıların araştırmada kullanılan ölçeklerden olan iş tatmini, sosyal sermaye, beşeri sermaye ve tedbir ve yaptırımlara yönelik algı düzeyleri bu bölümde incelenmiştir. Bu kapsamda katılımcıların iş tatminine yönelik algıları Tablo 4.4.'de verilmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların iş tatmini ölçeğine yönelik algıları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Çalışanların kişi, kurum ve düzenlemelere olan güveni iş performansını etkilemektedir.	1,70	,845
Çalışanların iş memnuniyeti önemszenmektedir.	1,93	,888
Çalışanların iş yeri memnuniyeti önemszenmektedir.	1,,99	,943
Çalışanların şikâyet ve itirazları dikkate alınmaktadır.	1,92	1.01
Çalışanlar arası ilişkilerin kalitesine dikkat edilmektedir.	1,85	,885
Çalışma ortam ve koşullarıyla ilgili yapılacak düzenlemelerde çalışan görüşlerine başvurulur.	1,99	1.05
Çalışanlar için adil ödüllendirme sistemi uygulanmaktadır.	2,16	1.12
Çalışanların motivasyonlarını arttırmak adına etkinlikler düzenlenmektedir.	1,99	,950
Çalışanların performansları belli periyotlarda incelenip değerlendirmeye alınmaktadır.	1,72	,753
Çalışanların performansları müşteri sayısını etkilemektedir	1,61	,611
Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankaya bağlılığını arttırır.	1,55	,523
Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankanın verimliliğini arttırır.	1,56	,534
Müşterinin bankaya olan bağlılığı müşteri sayısından çok daha önemlidir.	1,75	,826
İş tatmini Genel Algı Düzeyi	1.81	,531

Katılımcıların iş tatmini ölçeğine ilişkin aritmetik ortalamalara bakıldığında çalışanların iş tatminine yönelik algı düzeylerinin genel olarak “yüksek” seviyede olduğu ($\bar{x} : 1,81$) söylenebilir.

Bununla birlikte katılımcıların bankalarda en yüksek düzeyde algıladığı iş tatmin önermelerinin “Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankaya bağlılığını arttırır önermesi” (\bar{x} :1,55) ile “Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankanın verimliliğini arttırır” (\bar{x} :1,56) önermesi olduğu tespit edilmiştir. Her iki önermeyi ise “Çalışanların performansları müşteri sayısını etkilemektedir” (\bar{x} :1,61) önermesinin takip ettiği görülmektedir. Bununla birlikte bankalarda “çalışanlar için adil ödüllendirme sistemi uygulanmaktadır” (\bar{x} :2,16) önermesi ise katılımcılar tarafından en düşük düzeyde sahip olunan iş tatmini önermesi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların sosyal sermaye ölçeğine ilişkin algı düzeylerini gösteren bulgular Tablo 4.5’de gösterilmiştir.

Tablo 4.5. Katılımcıların sosyal sermaye ölçeğine ilişkin algıları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
İşe alma sürecinde bireyin referansları dikkate alınmaktadır.	1.98	,953
İşe alırken tavsiye edilmiş olan bireylere öncelik verilmektedir.	2.18	1.02
Çalışanların iş başvurusu yapan adaylarla ilgili fikirleri dikkate alınmaktadır.	2.17	1.05
Mülakat sırasında bireyin sosyal açıdan özellikleri irdelenmektedir.	2.00	,931
İşe alma sürecinde bireyin sosyal çevre ile uyumuna ve iletişim gücüne önem verilmektedir.	1.75	,761
Bankamızda sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanlarımız bulunmaktadır.	2.10	1.13
Bankamız bünyesinde sosyal sermayesi güçlü çalışanlar daha ayrıcalıklıdır.	2.19	1.19
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların iş ve işyeri memnuniyetleri önemsenmektedir.	1.99	,967
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların fikir ve kararları bankamız tarafından desteklenmektedir.	2.07	1.07
Çalışanların sosyal sermaye düzeylerini arttırmaya yönelik etkinlikler düzenlenmektedir.	2.10	1.10
Sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanların varlığı, bankaya rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	1.94	,990
Sosyal Sermaye Genel Algı Düzeyi	2,04	,653

lgili tablo incelendiğinde katılımcıların sosyal sermaye algı düzeylerinin genel olarak “yüksek” seviyede (\bar{x} :2,04) olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan katılımcıların sosyal sermaye ölçeğinde en yüksek düzeyde algıladığı önermeler ise “İşe alma sürecinde bireyin sosyal çevre ile uyumuna ve iletişim gücüne önem verilmektedir” (\bar{x} :1,75) önermesi ile “Sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanların varlığı, bankaya rekabet üstünlüğü sağlamaktadır” (\bar{x} :1,94) önermesi olduğu tespit edilmiştir.

Her iki önermeyi ise “İşe alma sürecinde bireyin referansları dikkate alınmaktadır” ($\bar{x} : 1.98$) önermesinin takip ettiği görülmektedir. Katılımcıların sosyal sermaye ölçeğinde en düşük düzeyde algıladığı önerme ise “Bankamız bünyesinde sosyal sermayesi güçlü çalışanlar daha ayrıcalıklıdır” ($\bar{x} : 2,19$) önermesinin olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların beşeri sermaye ölçeğine yönelik algı düzeylerini gösteren bulgular Tablo 4.6’da verilmiştir.

Tablo 4.6. Katılımcıların beşeri sermaye ölçeğine yönelik algıları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Mülakat sırasında bireyin bilgi, beceri ve yetenekleri dikkate alınmaktadır.	1.63	,696
İşe alma sürecinde bireyin mezun olduğu üniversite ve mezuniyet not ortalaması belirleyici rol oynamaktadır.	2.08	1.11
Bankamızca güncel ekonomik gelişmelere paralel olarak bireylerin beşeri sermaye düzeyleri düzenli olarak ölçülmektedir.	1.95	,982
Bireylerin iş yerindeki pozisyonlarını öncelikle beşeri sermaye düzeyleri belirlemektedir.	1.95	,969
Çalışanların beşeri sermaye düzeylerini arttırmak adına düzenli olarak eğitimler düzenlenmektedir.	1.92	,884
Çalışanların bankamız nezdinde gerçekleştirilen eğitimlere katılımı zorunludur.	1.74	,692
Bankamızın başarısı çalışanların bilgi ve uzmanlıklarına bağlıdır.	1.78	,857
Çalışanların başarısında tek başına beşeri sermaye düzeylerinin yüksek olması yeterlidir.	2.30	1.19
Çalışanların beşeri sermaye düzeyleri sosyal sermaye düzeylerinden daha önemlidir.	2.06	1.02
Günümüz koşullarında beşeri sermayenin sosyal sermaye ile desteklenmesi gerekmektedir	1.82	,870
Beşeri Sermaye Genel	2,05	,583

İlgili tabloya göre katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyinin genel olarak “yüksek” seviyede ($\bar{x} : 2,05$) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların beşeri sermaye ölçeğinde en yüksek düzeyde algıladığı önermeler ise “Mülakat sırasında bireyin bilgi, beceri ve yetenekleri dikkate alınmaktadır” ($\bar{x} : 1.63$) önermesi ile “Çalışanların bankamız nezdinde gerçekleştirilen eğitimlere katılımı zorunludur” ($\bar{x} : 1.74$) önermesi olduğu tespit edilirken katılımcıların bu ölçekte en düşük düzeyde algıladığı önerme ise “Çalışanların başarısında tek başına beşeri sermaye düzeylerinin yüksek olması yeterlidir” ($\bar{x} : 2.30$) önermesi olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların tedbir ve yaptırımlar ölçeğinde algı düzeyine ilişkin bulgular Tablo 4.7’de gösterilmektedir.

Tablo 4.7. Katılımcıların tedbir ve yaptırımlar ölçeğine ilişkin algı düzeyi

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Çalışanların işten ayrılma sebepleri önemsenmektedir.	2.11	,1.10
Çalışanlarımız işten ayrılmaları durumunda hemen yeni bir iş bulabilecek düzeydedirler.	2.00	,917
Çalışanların çalışma süreleri ile ilgili bir protokol yapılmaktadır.	2.16	1.16
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılma istekleri geri çevrilebilmektedir.	2.22	1.17
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların ani işten ayrılmalarına karşı protokol yapılmaktadır.	2.18	1.15
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılmaları bankamız açısından olumsuz bir durumdur.	2.08	1.12
Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılması müşteri sayısının düşmesine sebep olabilmektedir.	2.18	1.15
Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankaya olan güvenin azalmasına sebep olmaktadır.	2.28	1.22
Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması banka için fon kaybına neden olacaktır.	2.34	1.22
Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankanın prestiji açısından olumsuz bir durumdur.	2.26	1.25
İşten ayrılmayı düşünen sosyal sermayesi güçlü çalışanın, fikrinden vazgeçirmek adına girişimlerde bulunulur.	1.99	1.02
Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir başka banka çalışanın bankamıza transferi için çaba harcanabilmektedir.	1.90	,921
Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir çalışanın bir başka bankaya transferi olumsuz bir durumdur.	2.05	1.09
Tedbir ve Yaptırımlar Genel	2.31	,848

İlgili tabloya göre katılımcıların tedbir ve yaptırımlar ölçeğini algılama seviyesinin genel olarak “yüksek” olduğu (\bar{x} :2.31) sonucu tespit edilmiştir. Öte yandan katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde algılanan önermeler ise “Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir başka banka çalışanın bankamıza transferi için çaba harcanabilmektedir” (\bar{x} :1.90) önermesi ile “İşten ayrılmayı düşünen sosyal sermayesi güçlü çalışanın, fikrinden vazgeçirmek adına girişimlerde bulunulur” (\bar{x} :1.99) önermesinin olduğu görülmektedir. Her iki önermeyi ise “Çalışanlarımızın işten ayrılmaları durumunda hemen yeni bir iş bulabilecek düzeydedirler” (\bar{x} :2.00) önermesinin takip ettiği görülürken, katılımcılar tarafından en düşük düzeyde algılanan önerme ise “Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması banka için fon kaybına neden olacaktır” (\bar{x} :2.34) önermesinin olduğu tespit edilmiştir.

4.4.3. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklerin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde en yaygın metot olan Cronbach Alfa testinden yararlanılmıştır. Değişkenlerin alfa değerleri Tablo 4.7’de görülmektedir. Literatürde Cronbach alfa katsayısı 0,70’den büyük olması sosyal bilimlerde içsel güvenilirlik için yeterli kabul edilmiştir.²⁶⁸ Söz konusu tabloda görüldüğü üzere araştırmada kullanılan dört ölçeğin tamamının alfa değerlerinin 0,70’den büyük olduğu tespit edilmiş olup, her dört ölçeğin güvenilirliğinin ise yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Tablo 4.8 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	Soru Sayısı	Cronbach Alfa (a) Değerleri
İş Tatmini Ölçeği	13	0,84
Sosyal Sermaye Algısı Ölçeği	11	0,83
Beşeri Sermaye Algısı Ölçeği	10	0,79
Tedbir ve Yaptırımlar Ölçeği	13	0,91
Tüm Değişkenler için Alfa Katsayısı	46	0,94

4.4.4. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Faktör Analizleri

4.4.4.1. İş tatmini ölçeğine ilişkin faktör analizleri

İş tatmini ölçeğinin önermelerine ilişkin temel boyutları belirlemek için toplam 13 önermeye, temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu keşfedici faktör analizi uygulanmış ve 3 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 3 faktör toplam varyansın % 60.11’ni açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlilik ölçüsü (0,814) ve araştırma verilerinden anlamlı sonuçlar çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (Barlett’s Test of Aphericity; 1.625E3; $P < ,000$) istatistiksel olarak yeterli düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

²⁶⁸ J. Robert Baum ve Stefan Wally (2003). Strategic Decision Speed and Firm Performance, Strategic Management Journal, 24(11), ss.1107-1129.

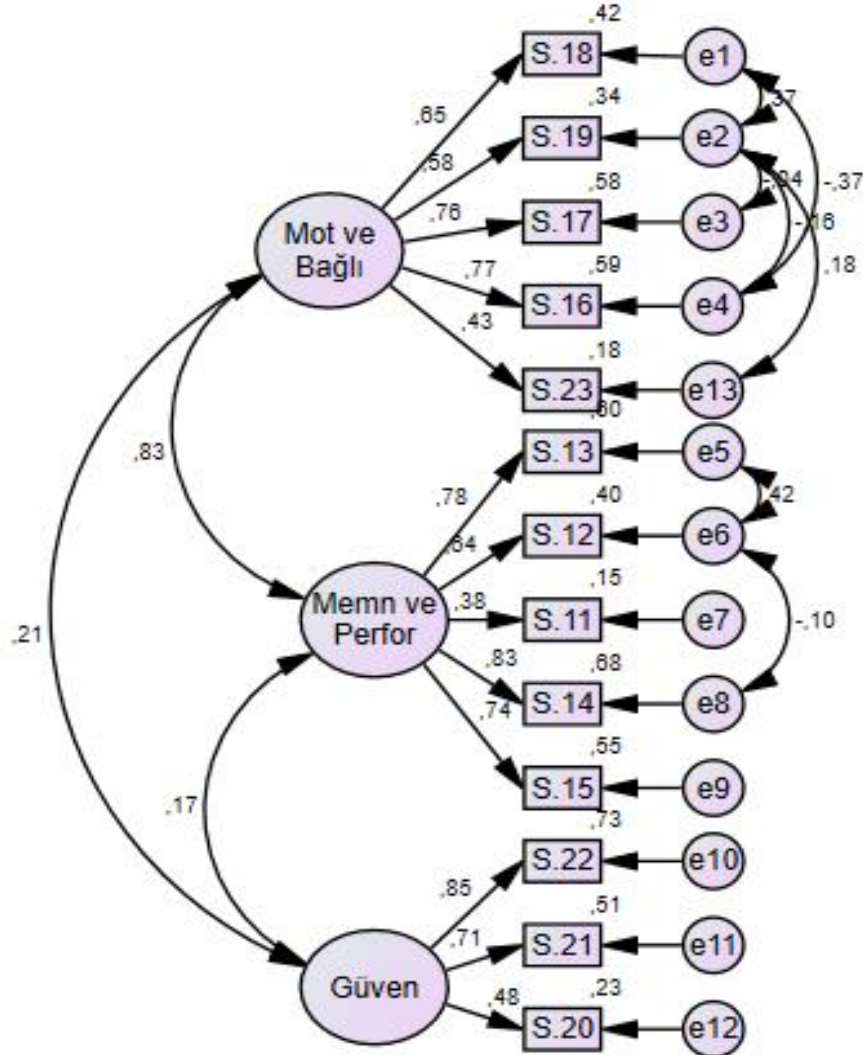
Tablo 4.9. İş tatminine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yükleri	Öz Değer	Açıklanan Varyans%	Toplam Varyans%
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık		4.826	37.122	37.122
18.Çalışanların motivasyonlarını arttırmak adına etkinlikler düzenlenmektedir.	,808			
19.Çalışanların performansları belli periyotlarda incelenip değerlendirmeye alınmaktadır.	,755			
17.Çalışanlar için adil ödüllendirme sistemi uygulanmaktadır.	,629			
16. Çalışma ortam ve koşullarıyla ilgili yapılacak düzenlemelerde çalışan görüşlerine başvurulur.	,567			
23.Müşterinin bankaya olan bağlılığı müşteri sayısından çok daha önemlidir.	,437			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans		1.912	14.705	51.827
13.Çalışanların iş yeri memnuniyeti önemsenmektedir.	,753			
12.Çalışanların iş memnuniyeti önemsenmektedir.	,719			
11.Çalışanların kişi, kurum ve düzenlemelere olan güveni iş performansını etkilemektedir.	,698			
14. Çalışanların şikâyet ve itirazları dikkate alınmaktadır.	,655			
15.Çalışanlar arası ilişkilerin kalitesine dikkat edilmektedir.	,597			
Faktör 3: Güven		1.077	8.283	60.11
22.Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankanın verimliliğini artırır.	,855			
21.Müşterilerin çalışanlara olan güveni bankaya bağlılığını artırır.	,809			
20.Çalışanların performansları müşteri sayısını etkilemektedir	,659			
Tüm Değişkenler için Cronbach Alfa Katsayısı				0.84

Faktör analizi sonucunda elde edilen birinci faktörü niteleyen önermeler motivasyon ve bağlılıkla ilgili önermelerdir. Buradan hareketle faktör 1 motivasyon ve bağlılık olarak adlandırılmıştır. Toplam 5 önermeden oluşan motivasyon ve bağlılık faktörü, 4,826'lık bir öz değere sahip olup toplam varyansın % 37,122'sini açıklamaktadır. Memnuniyet ve Performans olarak adlandırılan ikinci boyutu niteleyen 5 önerme varyansın % 14,705'ni açıklamakta ve öz değeri 1,912'dir. Ölçeği oluşturan üçüncü boyut ise güven olarak adlandırılmış olup bu boyut 3 önermeden oluşmaktadır. Güven boyutunun Özdeğeri 1,077 olup açıklanan varyansı ise % 8.283'dür.

Keşfedici faktör analizinde ortaya konulan boyut ve önermelerin iç geçerliliğini sağlama ve keşifsel faktör analizinde ortaya konulan boyut ve önermelerin model için ne kadar uygun olduğunu tespit etmek amacıyla verilere Doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CMIN/df değeri 3,490, GFI değeri 919; CFI değeri 913; IFI değeri 914, RMSEA değeri 0,90 ve P Close değeri ise ,000 olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında keşfedici faktör analizinde ortaya çıkan boyut ve önermelerin birbirlerine iyi uyum değerleriyle bağlandığını göstermektedir.²⁶⁹ Sonuç olarak iş tatmini üzerine geliştirilen ölçek ve ölçekteki faktör ve önermeler Şekil 4.1.'de gösterildiği gibi doğrulanmaktadır.



Şekil 4.1. İş tatminine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

²⁶⁹ Cem Harun Meydan ve Harun Şeşen, (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, 2. Basım, s. 32-36

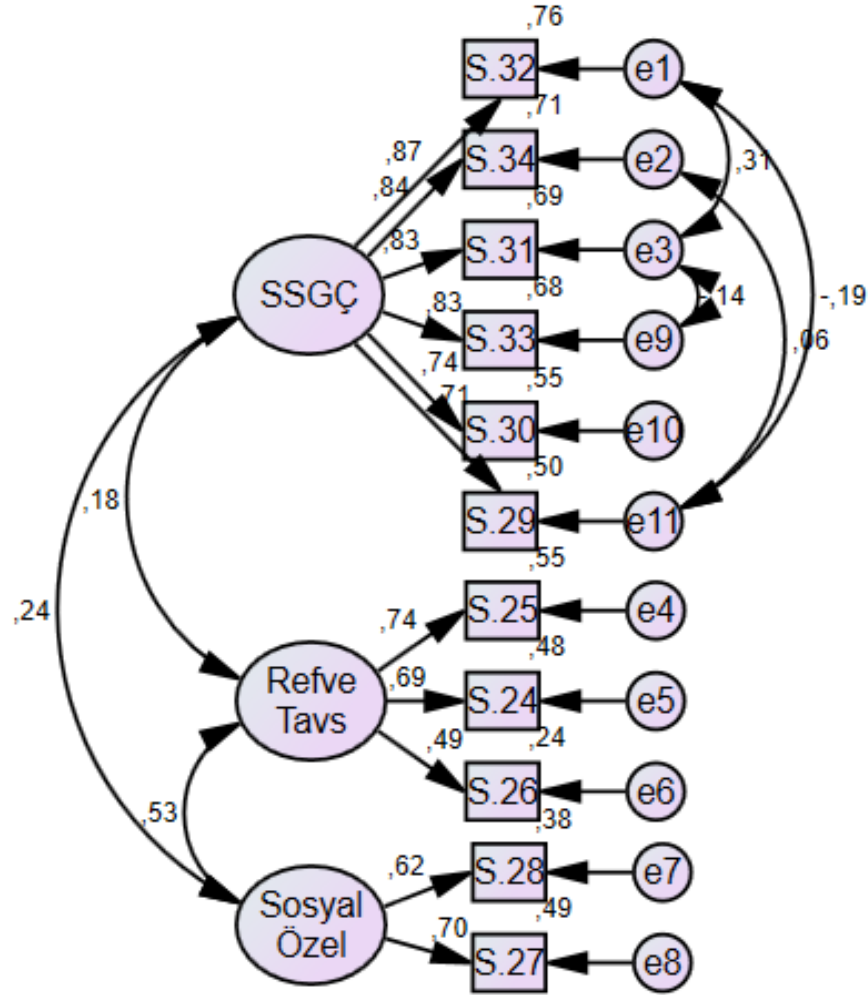
4.4.4.2. Sosyal sermaye ölçeğine ilişkin faktör analizleri

Sosyal sermaye ölçeğini oluşturan önermelerin temel boyutlarını belirlemek için toplam 11 önermeye temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu keşfedici faktör analizi uygulanmış ve 3 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 3 faktör toplam varyansın % 69,547'sini açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlilik ölçüsü (0,847) ve araştırma verilerinden anlamlı sonuçlar çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (Barlett's Test of Aphericity; 1.676E3; $P < ,000$) yeterli düzeyde olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Tablo 4.10. Sosyal sermaye ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yükleri	Öz Değer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar		4.565	41.502	41.502
32.Sosyal sermayesi güçlü çalışanların fikir ve kararları bankamız tarafından desteklenmektedir.	,906			
34.Sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanların varlığı, bankaya rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	,864			
31.Sosyal sermayesi güçlü çalışanların iş ve işyeri memnuniyetleri önemsenmektedir.	,862			
33.Çalışanların sosyal sermaye düzeylerini arttırmaya yönelik etkinlikler düzenlenmektedir.	,857			
30.Bankamız bünyesinde sosyal sermayesi güçlü çalışanlar daha ayrıcalıklıdır.	,777			
29. Bankamızda sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanlarımız bulunmaktadır.	,713			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye		2.046	18.603	60.105
25.İşe alırken tavsiye edilmiş olan bireylere öncelik verilmektedir.	,847			
24.İşe alma sürecinde bireyin referansları dikkate alınmaktadır.	,796			
26.Çalışanların iş başvurusu yapan adaylarla ilgili fikirleri dikkate alınmaktadır.	,610			
Faktör 3: Sosyal Özellikler		1.039	9.442	69.547
28. İşe alma sürecinde bireyin sosyal çevre ile uyumuna ve iletişim gücüne önem verilmektedir.	,863			
27.Mülakat sırasında bireyin sosyal açıdan özellikleri irdelenmektedir.	,769			
Tüm Değişkenler için Cronbach Alfa Katsayısı				0.83

Faktör analizi sonucunda elde edilen birinci boyutu niteleyen önermeler sosyal sermayesi güçlü çalışanlar ile ilgili önermelerdir. Buradan hareketle ölçeğin birinci boyutu sosyal sermayesi güçlü çalışanlar olarak adlandırılmıştır. Toplam 6 önermeden oluşan sosyal sermayesi güçlü çalışanlar boyutu 4,565'lik bir öz değere sahip olup toplam varyansın % 41.502'sini açıklamaktadır. Referans ve tavsiye olarak adlandırılan ikinci boyutu niteleyen 3 önerme varyansın % 18,603'ünü açıklamakta ve söz konusu boyutun öz değeri ise 2,046 olduğu tespit edilmiştir. Sosyal sermaye ölçeğindeki üçüncü boyut ise sosyal özellikler olarak adlandırılmış olup bu boyut iki önermeden oluşmaktadır. Sosyal özellikler boyutunun öz değeri 1,039 olup açıklanan varyansı ise % 9,442'dir.



Şekil 4.2. Sosyal sermaye algısına ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Keşfedici faktör analizinde ortaya konulan boyut ve önermelerin iç geçerliliğini sağlama ve sosyal sermaye boyutlarını ortaya koymak için yapılan keşfedici faktör analizinin ne kadar uygun olduğunu tespit etmek amacıyla verilere Doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CMIN/df değeri 4,654, GFI değeri 911; CFI değeri, 918; IFI değeri, 919, RMSEA değer 0,109 ve P Close değeri ise ,000 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu sonuçlara göre faktör analizinde ortaya çıkan boyut ve önermelerin birbirlerine kabul edilebilir uyum değerleriyle bağlandığını göstermektedir.²⁷⁰ Sonuç olarak sosyal sermaye üzerine geliştirilen ölçek ve ölçekteki faktör ve önermeler Şekil 4.2.'de gösterildiği gibi doğrulanmaktadır.

4.4.4.3. Beşeri sermaye ölçeğine ilişkin faktör analizleri

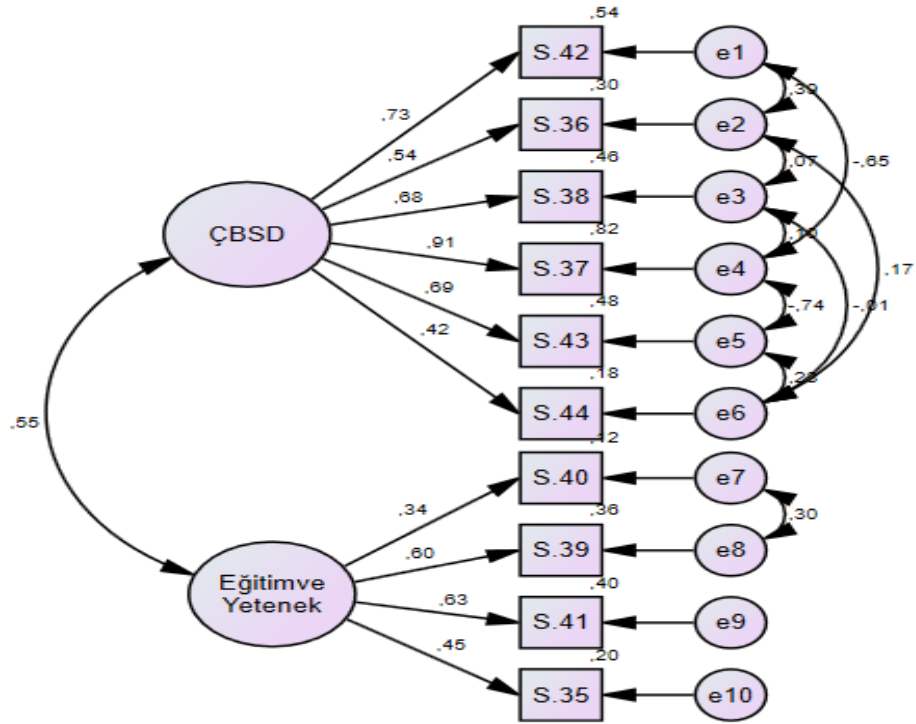
Beşeri sermaye ölçeği önermelerinde temel boyutları belirlemek için toplam 10 önermeye, temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu keşfedici faktör analizi uygulanmış ve 2 boyut elde edilmiştir. Elde edilen 2 boyut toplam varyansın % 53.149'unu açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequancy) örneklem yeterlilik ölçüsü (0,770) ve araştırma verilerinden anlamlı sonuçlar çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (Barlett's Test of Aphericity; 941.744; P<,000) yeterli düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

²⁷⁰ C.H. Meydan ve H. Şeşen, (2015), a.g.e., s.32-36

Tablo 4.11. Beşeri sermaye algısına ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yüklere	Öz Değer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi		3.699	36.990	36.990
42.Çalışanların başarısında tek başına beşeri sermaye düzeylerinin yüksek olması yeterlidir.	,804			
36.İşe alma sürecinde bireyin mezun olduğu üniversite ve mezuniyet not ortalaması belirleyici rol oynamaktadır.	,791			
38.Bireylerin iş yerindeki pozisyonlarını öncelikle beşeri sermaye düzeyleri belirlemektedir	,761			
37.Bankamızca güncel ekonomik gelişmelere paralel olarak bireylerin beşeri sermaye düzeyleri düzenli olarak ölçülmektedir.	,761			
43.Çalışanların beşeri sermaye düzeyleri sosyal sermaye düzeylerinden daha önemlidir.	,654			
44.Günümüz koşullarında beşeri sermayenin sosyal sermaye ile desteklenmesi gerekmektedir	,517			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek		1.616	16.160	53.149
40.Çalışanların bankamız nezdinde gerçekleştirilen eğitimlere katılımı zorunludur.	,740			
39.Çalışanların beşeri sermaye düzeylerini arttırmak adına düzenli olarak eğitimler düzenlenmektedir.	,719			
41.Bankamızın başarısı çalışanların bilgi ve uzmanlıklarına bağlıdır.	,712			
35.Mülakat sırasında bireyin bilgi, beceri ve yetenekleri dikkate alınmaktadır.	,492			
Tüm Değişkenler için Cronbach Alfa Katsayısı				0.79

Faktör analizi sonucunda elde edilen birinci boyutu niteleyen önermeler çalışanların beşeri sermaye düzeyi ile ilgili değişkenlerdir. Buradan hareketle ölçeğinin birinci boyutu çalışanların beşeri sermaye düzeyi olarak adlandırılmıştır. Toplam 6 önermeden oluşan çalışanların beşeri sermaye düzeyi boyutu, 3,699'luk bir öz değere sahip olup toplam varyansın % 36,990'nını açıklamaktadır. Eğitim ve yetenek olarak adlandırılan ikinci boyutu niteleyen 4 önerme ise açıklanan varyansın % 16,160'ını açıklamakta ve boyutun öz değeri ise 1,616'dır.



Şekil 4.3. Beşeri sermaye algısına ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Keşfedici faktör analizinde ortaya konulan boyut ve önermelerin iç geçerliliğini sağlama ve beşeri sermaye boyutlarını ortaya koymak için yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarının ne kadar uygun olduğunu tespit etmek amacıyla verilere Doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CMIN/df değeri 3,129, GFI değeri 953; CFI değeri, 941; IFI değeri, 943, RMSEA değeri 0,083 ve P Close değeri ise ,005 olduğu tespit edilmiş ve bu sonuçlar faktör analizinde ortaya çıkan boyut ve önermelerin birbirlerine iyi uyum değerleriyle bağlandığını göstermektedir.²⁷¹ Sonuç olarak beşeri sermaye üzerine geliştirilen ölçek ve ölçekteki faktör ve önermeler Şekil 4.3’de gösterildiği gibi doğrulanmaktadır.

4.4.4.4. Tedbir ve yaptırımlar ölçeğine ilişkin faktör analizleri

Tedbir ve yaptırımlar ölçek önermelerindeki temel boyutları belirlemek için, toplam 13 önermeye, temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu keşfedici faktör analizi uygulanmış ve 2 boyut elde edilmiştir. Elde edilen 2 boyut toplam varyansın % 60.958’sini açıklamaktadır.

²⁷¹ C.H. Meydan ve H. Şeşen, (2015), a.g.e., s.32-36

Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlilik ölçüsü (0,889) ve araştırma verilerinden anlamlı sonuçlar çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (Barlett's Test of Aphericity; 2.546E3; P<,000) yeterli düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

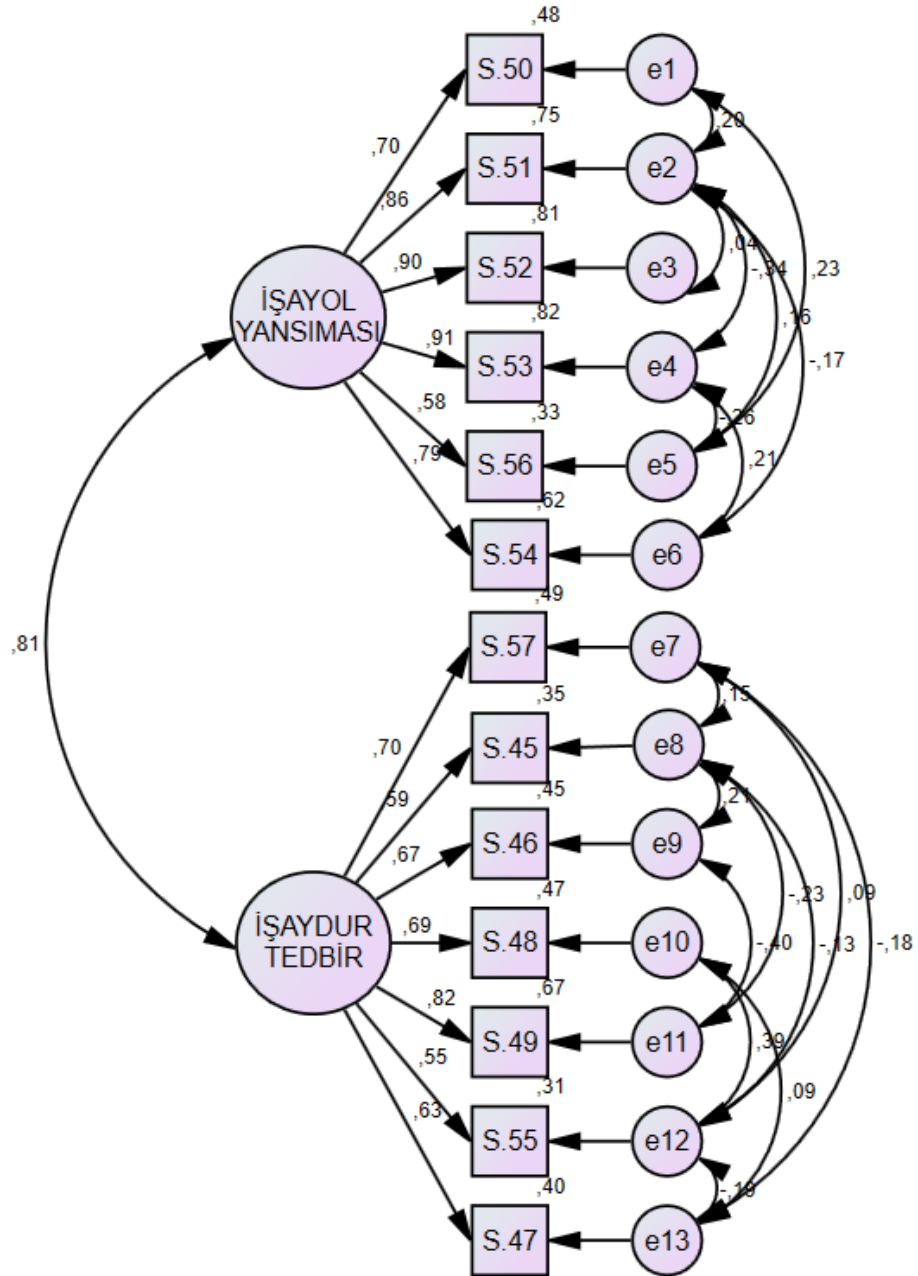
Tablo 4.12. Tedbir ve yaptırımlara ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yükleri	Öz Değer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması		6.708	51.598	51.598
50.Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılmaları bankamız açısından olumsuz bir durumdur.	,810			
51.Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılması müşteri sayısının düşmesine sebep olabilmektedir.	,799			
52.Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankaya olan güvenin azalmasına sebep olmaktadır.	,773			
53.Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması banka için fon kaybına neden olacaktır.	,765			
56. Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir başka banka çalışanın bankamıza transferi için çaba harcanabilmektedir.	,731			
54. Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankanın prestiji açısından olumsuz bir durumdur.	,692			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler		1.217	9.360	60.958
57. Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir çalışanın bir başka bankaya transferi olumsuz bir durumdur.	,781			
45.Çalışanların işten ayrılma sebepleri önemsenmektedir.	,775			
46.Çalışanlarımız işten ayrılmaları durumunda hemen yeni bir iş bulabilecek düzeydedirler.	,684			
48. Sosyal sermayesi güçlü çalışanların işten ayrılma istekleri geri çevrilebilmektedir.	,684			
49. Sosyal sermayesi güçlü çalışanların ani işten ayrılmalarına karşı protokol yapılmaktadır.	,565			
55. İşten ayrılmayı düşünen sosyal sermayesi güçlü çalışanın, fikrinden vazgeçirmek adına girişimlerde bulunulur.	,511			
47. Çalışanların çalışma süreleri ile ilgili bir protokol yapılmaktadır.	,501			
Tüm Değişkenler için Cronbach Alfa Katsayısı				0.91

Faktör analizi sonucunda elde edilen birinci boyutu niteleyen önermeler işten ayrılmanın olumsuz yansıması ile ilgili önermelerdir. Buradan hareketle tedbir ve yaptırımlar ölçeğinin birinci boyutu işten ayrılmanın olumsuz yansıması olarak adlandırılmıştır. Toplam 6 önermeden oluşan bu boyut, 6,708'lik bir öz değere sahip olup toplam varyansın % 51,598'ini açıklamaktadır. İşten ayrılma durumunda tedbirler olarak adlandırılan ikinci boyutu niteleyen 7 önerme açıklanan varyansın % 9.360'ını açıklamakta ve öz değeri ise 1,217 olarak tespit edilmiştir.

Keşfedici faktör analizinde ortaya konulan boyut ve önermelerin iç geçerliliğini sağlama ve tedbir ve yaptırımlar boyutlarını ortaya koymak için yapılan keşfedici faktör analizinin ne kadar uygun olduğunu tespit etmek amacıyla verilere Doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CMIN/df değeri 4,749, GFI değeri ,911; CFI değeri ,931; IFI değeri ,932, RMSEA değer 0,110 ve P Close değeri ise ,000 olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlardan hareketle keşfedici faktör analizinde ortaya çıkan boyut ve önermelerin birbirlerine kabul edilebilir uyum değerleriyle bağlandığını göstermektedir (Meydan ve Şeşen, 2015: 32-36). Sonuç olarak bankalarda tedbir ve yaptırımlar konusunda geliştirilen ölçek ve ölçekteki faktör ve önermeler Şekil 4.4'de gösterildiği gibi doğrulanmaktadır.



Şekil 4.4. Tedbir ve yaptırımlara ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

4.4.5. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Değişkenlerin birbiri ile ilişkisi olup olmadığını belirlemek için spearman korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz parametrik olmayan veriler üzerinde hesaplama yapan ve en çok bilinen analiz türüdür.

Korelasyon analizi verilerin birbirleriyle olan ilişki türlerini ve ilişkinin boyutunu ortaya koymayı amaçlayan bir analiz tekniğidir. Bu analiz tekniğinde korelasyon katsayısı -1, 0 ve +1 arasında değerler alır. İlişkinin eksi 1'e yakın olması değişkenler arasında negatif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu, artı 1'e yakın olması ise ilişkiler arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi 0-0,29 arasındaysa zayıf veya düşük korelasyon, 0,30 ile 0,64 arasındaysa orta düzeyde korelasyon, ilişki 0,65 ile 0,84 arasındaysa değişkenler arasında yüksek korelasyona sahip olduğu ifade edilir. Korelasyon katsayısının 0,85 ile 1 arasında yer alması ise değişkenlerin çok yüksek düzeyde bir korelasyona sahip olduğunu göstermektedir.²⁷²

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4.13'de gösterilmektedir.

Tablo 4.13. Spearman korelasyon analizi

Değişkenler	İş Tatmini	Sosyal Sermaye	Beşeri Sermaye	Tedbir ve Yaptırımlar
İş Tatmini	1	(r=0.529)** ,000	(r=0.529)** ,000	(r=0.462)** ,000
Sosyal Sermaye		1	(r=0.731)** ,000	(r=0.710)** ,000
Beşeri Sermaye		(r=0.731)** ,000	1	(r=0.768)** ,000
Tedbir ve Yaptırımlar		(r=0.710)** ,000	(r=0.768)** ,000	1

** : Spearman Korelasyon $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algısı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda ***H₁ hipotezi kabul edilmektedir.***

²⁷² İbrahim Kılıç ve Ayhan Ural. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 3. Baskı, s. 243-244

Çalışanların beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda ***H₂ hipotezi kabul edilmektedir.***

Çalışanların iş tatmini ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0.462$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiş ($,000$) ve geliştirilen ***H₃ hipotezi kabul edilmiştir.***

Çalışanların sosyal sermaye algıları ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.731$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda ***H₄ hipotezi kabul edilmiştir.*** Öte yandan çalışanların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.710$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş ($,000$) ve ***H₅ hipotezi kabul edilmiştir.***

Beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.768$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda geliştirilen ***H₆ hipotezi ise kabul edilmiştir.***

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen ilişki hipotezleri ve bu hipotezlerden elde edilen sonuçlar ise tablo 4.14’de gösterilmektedir.

Tablo 4.14. Değişkenler arası ilişki hipotezlerinin ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H₁	Çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₂	Çalışanların beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₃	Çalışanların iş tatmin algısı ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₄	Çalışanların sosyal sermaye algısı ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₅	Çalışanların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₆	Çalışanların beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul

4.4.6. Verilerin Normallik Testleri

İlişki hipotezlerinin incelenmesinden sonra araştırma açısından önemli olan diğer bir konuyu ise geliştirilen farklılık hipotezlerinin test edilmesi oluşturmaktadır. Farklılık hipotezlerinin test edilmesinde hangi test türünün uygun olacağını belirlenebilmesi için verilerin normal dağılıp dağılmadığını gözlemleyebilmek amacıyla normallik testi yapılmıştır. Bunun içinde Kolmogorov-Smirnov (K-S) testinden yararlanılmış ve verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediği belirlenmiştir. Yapılan analiz sonuçları Tablo 4.15’de gösterilmektedir.

Tablo 4.15. Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçları

		İş Tatmini	Sosyal Sermaye	Beşeri Sermaye	Tedbir ve Yapıtlar
N		310	310	310	310
Normal Parametreler	Ortalama	1,8295	2,0475	1,9281	2,1387
	Std. Sapma	,51974	,63237	,56530	,80382
Aşırı Farklar	Mutlak	,107	,108	,101	,165
	Pozitif	,107	,108	,101	,165
	Negatif	-,055	-,049	-,050	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		1,883	1,904	1,778	2,910
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002	,001	,004	,000

Bir serinin normal dağılım gösterebilmesi için Asymp. Sig (anlamlılık) satırındaki değerlerin istatistiksel anlamlılık hesaplamalarında sınır kabul edilen 0.05’den büyük olması gerekmektedir.²⁷³ Ancak söz konusu tabloda yer alan değişkenlere bakıldığında elde edilen tüm değerlerin 0,05’den küçük olduğu tespit edilmiş ve bu durum ise verilerin normal bir dağılım göstermediği sonucunu ortaya koymuştur. Bu noktadan hareketle farklılık hipotezlerinin test edilmesine yönelik yapılacak testlerde alt grup değişken sayıları dikkate alınarak Mann Whitney U testi veya Kruskal Wallis H testlerinden yararlanılacaktır. Ayrıca demografik özellikleri içeren sorulara da normallik testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 4.15’de gösterilmiştir.

²⁷³ Seval Kul, (2014), İstatistik Sonuçlarının Yorumu: P Değeri Ve Güven Aralığı Nedir?, *Ekstraplevral*, s. 12, <http://www.toraks.org.tr/uploadFiles/book/file/1832014154715-113.pdf>, (01.01.2018)

Söz konusu değişkenler için de hem Kolmogorov-Smirnov testi hem de normallik dağılımı için daha hassas bir test olan Shapiro-Wilk normallik testlerine bakılmış ve bu testlerde bağımsız değişkenlerin de normal bir dağılım göstermediği sonucu ortaya konulmuştur.

Tablo 4.16. Demografik özelliklerin normallik testi sonuçları

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	Sig.	İstatistik	df	Sig.
1.Cinsiyetiniz?	,349	310	,000	,636	310	,000
2.Yaşınız?	,280	310	,000	,840	310	,000
3. Medeni Haliniz?	,456	310	,000	,571	310	,000
4. Eğitim Durumunuz?	,422	310	,000	,593	310	,000
5.Yabancı dil biliyor musunuz?	,407	310	,000	,612	310	,000
6.Kaç yıldır bu ilde yaşıyorsunuz?	,336	310	,000	,732	310	,000
7.Şu anki işyerinizde kaç yıldır çalışmaktasınız?	,261	310	,000	,766	310	,000
8. İşinizden memnun musunuz?	,485	310	,000	,497	310	,000
9.İşyerinizdeki pozisyonunuz nedir?	,284	310	,000	,807	310	,000
10.Pozisyon olarak olmak istediğiniz yerde misiniz?	,451	310	,000	,565	310	,000

4.4.7. Bağımlı Değişkenlerin Bağımsız Değişkenlerle Olan Farklılık Analizleri

4.4.7.1. Bağımlı değişkenlerin cinsiyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin cinsiyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Mann Whitney U testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Cinsiyet değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.17. İş tatmininin boyutları ile katılımcıların cinsiyet değişkenine ilişkin bulgular

Grup	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Kadın	160	148.34	23734.00	10854.00	,142
	Erkek	150	163.14	24471.00		
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Kadın	160	153.10	24496.50	11616.500	,624
	Erkek	150	158.06	23708.50		
Faktör 3: Güven	Kadın	160	152.89	24462.00	11582.00	,583
	Erkek	150	158.29	23743.00		

Tablo 4.17 incelendiğinde iş tatminini oluşturan üç boyutun da p değerinin sınır değeri olan 0,05'den büyük olduğu tespit edilmiş ve böylelikle iş tatmini oluşturan üç boyutta da katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür ($p=,142$, $p>,05$), ($p=,624$, $p>,05$), ($p=,583$, $p>,05$). Diğer bir ifade ile katılımcılar gerek erkek gerek kadın olsun her üç boyutta da birbirlerine yakın düzeyde bir iş tatmin algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu sonuçtan hareketle geliştirilen ***H₇ hipotezi reddedilmektedir.***

Tablo 4.18. Sosyal sermaye boyutları ile katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin bulgular

Grup	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Kadın	160	143.72	22996.00	1.012E4	,016*
	Erkek	150	168.06	25209.00		
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Kadın	160	151.14	24183.00	1.130E4	,370
	Erkek	150	160.15	24022.00		
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Kadın	160	149.07	23850.50	1.097E4	,173
	Erkek	150	162.36	24354.50		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.18 katılımcıların sosyal sermaye boyutlarını algılamaları ile cinsiyet değişkeni arasında herhangi bir farklılığın olup olmadığına yönelik bulguları göstermektedir. Söz konusu tabloya göre sosyal sermayenin Referans ve Tavsiye boyutu ($p=,370$, $p>,05$) ile Sosyal özellikler boyutu ($p=,173$, $p>,05$) katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak, çalışanların sosyal sermayesi güçlü çalışanlar boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=,016$, $p<,05$).

Ortaya çıkan bu farklılığın kaynağını belirlemek için grup sıra ortalamalarına bakıldığında ise söz konusu farklılığın erkek çalışanlardan kaynaklandığı, erkek çalışanların kadın çalışanlara göre bu boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı görülmektedir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₈ hipotezi ise kısmen red edilmektedir.***

Tablo 4.19. Beşeri sermaye boyutları ile katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin bulgular

Grup	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Kadın	160	145.98	23357.50	1.048E4	,053
	Erkek	150	165.65	24847.50		
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Kadın	160	147.55	23607.50	1.073E4	,101
	Erkek	150	163.98	24597.50		

Tablo 4.19 incelendiğinde beşeri sermayeyi oluşturan her iki boyutun p değerleri, sınır değeri olan 0,05'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle beşeri sermaye boyutları ile katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p=,053$, $p>,05$), ($p=,101$, $p>,05$). Diğer bir ifadeyle banka çalışanları ister erkek ister kadın olsun birbirlerine yakın düzeyde bir beşeri sermaye algısına sahiptir. Söz konusu amaca yönelik geliştirilen ***H₉ hipotezi ise reddedilmektedir.***

Tablo 4.20. Tedbir ve yaptırımlar boyutları ile katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin bulgular

Grup	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Kadın	160	145.45	22951.50	1.0007E4	,014*
	Erkek	150	168.36	25253.50		
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Kadın	160	144.34	23095.00	1.021E4	,023*
	Erkek	150	167.41	25111.00		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.20 incelendiğinde katılımcıların tedbir ve yaptırımlar boyutlarını algılamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucu tespit edilmiştir. Tedbir ve yaptırımlar değişkenini oluşturan işten ayrılmanın olumsuz yansıması boyutu ($p=,014$, $p<05$) ile işten ayrılma durumunda tedbirler boyutunun ($p=,023$, $p<,05$) sınır kabul edilen 0,05'den küçük olması, gruplar arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu ortaya koymaktadır. Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın ise erkek çalışanlardan kaynaklandığı, erkek çalışanların kadın çalışanlara göre her iki boyutu daha yüksek seviyede algıladığı ifade edilebilir. Öte yandan söz konusu amacın ortaya konulabilmesi için geliştirilen ***H₁₀ hipotezi ise kabul edilmektedir.***

Bu bölüm kapsamında geliştirilen birinci grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar tablo 4.21’de görülmektedir.

Tablo 4.21. Geliştirilen birinci grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₇	Çalışanların iş tatmin boyutları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₈	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₉	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₁₀	Çalışanların tedbir ve yatırım boyutlarını algılaması ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul

4.4.7.2. Bağımlı değişkenlerin yaş değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin yaş değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Yaş değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.22. İş tatmini boyutları ile katılımcıların yaş değişkenine ilişkin bulgular

Grup	Yaş Aralığı	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	18-24	9	200.06	4	5.021	,285
	25-34	143	160.60			
	35-44	106	153.63			
	45-54	47	136.21			
	55 ve üstü	5	150.30			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	18-24	9	147.22	4	11.014	,026*
	25-34	143	170.90			
	35-44	106	147.76			
	45-54	47	125.13			
	55 ve üstü	5	179.70			
Faktör 3: Güven	18-24	9	211.67	4	4.735	,316
	25-34	143	150.53			
	35-44	106	159.98			
	45-54	47	150.52			
	55 ve üstü	5	148.30			

* p≤0,05

Tablo 4.22 incelendiğinde iş tatminini oluşturan motivasyon ve bağlılık (p=,285, p>,05) ve güven boyutu (p=,316, p>,05) ile katılımcıların yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Ancak iş tatmininin memnuniyet ve performans boyutu ($p=,026$, $p<,05$) ile çalışanların yaş değişkeni arasından anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu farklılığın 25- 34 yaş arası katılımcılardan kaynaklandığı, bu yaş grubundaki katılımcıların diğer yaş grubundaki katılımcılara göre iş tatmininin bu boyutunu daha yüksek seviyede algıladığı tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle geliştirilen *H₁₁ hipotezi kısmen red edilmiştir.*

Tablo 4.23. Sosyal sermaye boyutları ile katılımcıların yaş değişkenine ilişkin bulgular

Grup	Yaş Aralığı	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	18-24	9	189.72	4	9.670	.046*
	25-34	143	164.49			
	35-44	106	141.11			
	45-54	47	146.09			
	55 ve üstü	5	23400			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	18-24	9	154.22	4	16.604	.002*
	25-34	143	144.01			
	35-44	106	153.71			
	45-54	47	181.38			
	55 ve üstü	5	281.10			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	18-24	9	130.06	4	3.350	.501
	25-34	143	150.81			
	35-44	106	158.63			
	45-54	47	162.24			
	55 ve üstü	5	205.60			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.23 katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların sosyal olanaklar boyutuna yönelik algı düzeyi p sınır değeri olan 0,05'den büyük olduğu için yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=,501$, $p>,05$). Diğer bir ifadeyle katılımcıların yaş düzeyi ne olursa olsun tüm katılımcılar sosyal özellikler boyutunu birbirlerine yakın bir seviyede algılamaktadır. Öte yandan sosyal sermayenin Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar ($p=,046$, $p<,05$) ve Referans ve Tavsiye ($p=,002$, $p<,05$) boyutları ile katılımcıların yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın 55 yaş ve üzeri katılımcılardan kaynaklandığı, bu yaş grubundaki katılımcıların söz konusu boyutları diğer yaş gruplarındaki katılımcılara göre daha yüksek düzeyde algıladığı tespit edilmektedir. Bu kapsamda geliştirilen *H₁₂ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.*

Tablo 4.24. Beşeri sermaye boyutları ile katılımcıların yaş değişkenine ilişkin bulgular

Grup	Yaş Aralığı	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	18-24	9	181.83	4	9.586	,048*
	25-34	143	164.86			
	35-44	106	140.11			
	45-54	47	148.41			
	55 ve üstü	5	233.10			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	18-24	9	170.22	4	5.776	,217
	25-34	143	163.58			
	35-44	106	140.87			
	45-54	47	156.12			
	55 ve üstü	5	202.30			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.24 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi boyutunu algı düzeyi, p sınır değeri olan 0,05'den küçük olduğu için yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=,048$, $p>,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın 55 yaş ve üzeri katılımcılardan kaynaklandığı tespit edilirken bu yaş grubundaki katılımcıların diğer yaş grubundaki katılımcılara göre bu boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı ifade edilebilir. Öte yandan beşeri sermaye değişkeninin ikinci boyutu olan eğitim ve yetenek boyutu ile katılımcıların yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p=,217$, $p>,05$). Bu kapsamda geliştirilen *H₁₃ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.*

Tablo 4.25. Tedbir ve yaptırım boyutlarının katılımcıların yaş değişkenine göre farklılığı

Grup	Yaş Aralığı	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	18-24	9	247.61	4	14.623	,006*
	25-34	143	157.02			
	35-44	106	142.75			
	45-54	47	154.86			
	55 ve üstü	5	222.50			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	18-24	9	229.4	4	14.476	,006*
	25-34	143	162.18			
	35-44	106	139.67			
	45-54	47	148.32			
	55 ve üstü	5	234.40			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.25 katılımcıların tedbir ve yaptırım boyutlarını algı düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması boyutu ($p=,006$, $p<,05$) ve İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler boyutu ($p=,006$, $p<,05$) ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın 18-24 yaş ile 55 yaş ve üzeri katılımcılardan kaynaklandığı, bu yaş gruplarındaki katılımcıların her iki boyutu diğer yaş gruplarındaki katılımcılara göre daha yüksek düzeyde algıladığı ifade edilebilir. Öte yandan bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik oluşturulan H_{13} hipotezi kabul edilmiştir. Bu bölüm kapsamında geliştirilen ikinci grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.26’te verilmiştir

Tablo 4.26. Geliştirilen ikinci grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₁₁	Çalışanların iş tatmin boyutları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₁₂	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₁₃	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₁₄	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul

4.4.7.3. Bağımlı değişkenlerin medeni durum değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin medeni durum değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Medeni durum değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığını ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.27. İş tatmini boyutlarının katılımcıların medeni durumuna göre farklılığı

Grup	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Evli	222	153.97	2	4.162	,125
	Bekar	68	152.46			
	Dul	10	211.75			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Evli	222	151.63	2	4.337	,114
	Bekar	68	160.79			
	Dul	10	209.30			
Faktör 3: Güven	Evli	222	152.64	2	1.038	,595
	Bekar	68	163.37			
	Dul	10	168.40			

Tablo 4.27 katılımcıların iş tatmini boyutlarını algı düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların iş tatminini algılamaları ile medeni durumları arasında her üç boyutta da anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p=,125$, $p>,05$), ($p=,114$, $p>,05$), ($p=,595$, $p>,05$). Diğer bir ifade ile katılımcıların medeni durumları ister evli ister dul isterse de boşanmış olsun, iş tatmininin her üç boyutuna yönelik algı düzeylerinin birbirlerine yakın seviyede olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen *H₁₅ hipotezi reddedilmektedir.*

Tablo 4.28. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların medeni durumuna göre farklılığı

Grup	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Evli	222	151.95	2	5.466	,065
	Bekar	68	158.36			
	Dul	10	218.45			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Evli	222	156.98	2	2.087	,352
	Bekar	68	145.90			
	Dul	10	186.35			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Evli	222	154.74	2	2.455	,293
	Bekar	68	152.01			
	Dul	10	196.90			

Tablo 4.28 katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir.

Söz konusu tabloya göre katılımcıların sosyal sermaye boyutlarını algılamaları ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p=,065$, $p>,05$), ($p=,352$, $p>,05$), ($p=,293$, $p>,05$). Başka bir deyişle katılımcıların medeni durumu ne olursa olsun sosyal sermayenin her üç boyutundaki algı düzeyinin genel olarak birbirlerine yakın bir seviyede olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen **H₁₆ hipotezi reddedilmektedir.**

Tablo 4.29. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların medeni durumuna göre farklılığı

Grup	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Evli	222	15.42	2	5.397	,067
	Bekâr	68	156.62			
	Dul	10	219.30			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Evli	222	151.09	2	2.417	,299
	Bekâr	68	167.29			
	Dul	10	177.50			

Tablo 4.29 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi ($p=,067$ $p>,05$) ve eğitim ve yetenek boyutlarını ($p=,299$, $p>,05$) algılama düzeyi ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu kapsamda geliştirilen **H₁₇ hipotezi reddedilmektedir.**

Tablo 4.30. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların medeni durumuna göre farklılığı

Grup	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Evli	222	156.52	2	,894	,640
	Bekâr	68	149.07			
	Dul	10	175.65			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Evli	222	153.58	2	5.145	,076
	Bekâr	68	152.77			
	Dul	10	218.55			

Tablo 4.30 incelendiğinde tedbir ve yaptırımları oluşturan İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması ($p=,640$, $p>,05$) boyutu ile İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler ($p=,076$, $p>,05$) boyutu katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir.

Diğer bir ifadeyle katılımcıların medeni durumları ne olursa olsun katılımcıların tedbir ve yaptırımlar boyutlarına yönelik algı düzeylerinin birbirlerine yakın seviyede olduğu tespit edilirken bu kapsamda geliştirilen *H₁₈ hipotezi ise reddedilmektedir*. Bu bölüm kapsamında geliştirilen üçüncü grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.30'da verilmiştir.

Tablo 4.31. Geliştirilen üçüncü grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₁₅	Çalışanların iş tatmin boyutları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₁₆	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₁₇	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₁₈	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red

4.4.7.4. Bağımlı değişkenlerin eğitim durum değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin eğitim durum değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Eğitim durum değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.32. İş tatmini boyutlarının katılımcıların eğitim durumuna göre farklılığı

Grup	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Lise	5	247.30	4	9.590	,048*
	Ön Lisans	24	151.54			
	Lisans	254	157.72			
	Yüksek Lisans	26	120.98			
	Doktora	1	126.00			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Lise	5	145.70	4	4.017	,404
	Ön Lisans	24	134.94			
	Lisans	254	160.17			
	Yüksek Lisans	26	132.21			
	Doktora	1	117.00			
Faktör 3: Güven	Lise	5	134.70	4	1.059	,901
	Ön Lisans	24	160.96			
	Lisans	254	156.72			
	Yüksek Lisans	26	142.21			
	Doktora	1	165.00			

* p<0,05

Tablo 4.32 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Motivasyon ve Bağlılık boyutu ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir ($p=,048$, $p<,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın Lise mezunu katılımcılardan kaynaklandığı, lise mezunu katılımcıların iş tatmininin bu boyutunu diğer eğitim durumuna sahip katılımcılara göre daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Öte yandan iş tatmininin Memnuniyet ve Performans boyutu ($p=,404$, $p>,05$) ile güven boyutu ($p=,901$, $p>,05$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₁₉ hipotezi kısmen red edilmiştir.***

Tablo 4.33. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların eğitim durumuna göre farklılığı

Grup	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Lise	5	235.10	4	6.447	,168
	Ön Lisans	24	171.96			
	Lisans	254	154.47			
	Yüksek Lisans	26	134.13			
	Doktora	1	178.50			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Lise	5	208.00	4	3.284	,512
	Ön Lisans	24	164.02			
	Lisans	254	15.35			
	Yüksek Lisans	26	141.75			
	Doktora	1	83.50			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Lise	5	152.30	4	2.896	,575
	Ön Lisans	24	157.04			
	Lisans	254	156.94			
	Yüksek Lisans	26	136.52			
	Doktora	1	262.00			

Tablo 4.33 incelendiğinde çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılama düzeyi ile eğitim durumları arasında sosyal sermayeyi oluşturan her üç boyutta da anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p=,168$, $p>,05$), ($p=,512$, $p>,05$), ($p=,575$, $p>,05$). Diğer bir ifade ile çalışanların eğitim durumları ne olursa olsun tüm eğitim düzeyindeki katılımcıların sosyal sermaye boyutlarını algılama düzeylerinin birbirlerine yakın seviyede olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamdan hareketle geliştirilen ***H₂₀ hipotezi reddedilmiştir.***

Tablo 4.34. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların eğitim durumuna göre farklılığı

Grup	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Lise	5	239.50	4	5.915	,206
	Ön Lisans	24	163.85			
	Lisans	254	154.17			
	Yüksek Lisans	26	141.90			
	Doktora	1	225.50			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Lise	5	161.90	4	2.169	,705
	Ön Lisans	24	146.94			
	Lisans	254	157.98			
	Yüksek Lisans	26	135.79			
	Doktora	1	212.50			

Tablo 4.34 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Beşeri Sermaye Düzeyi ($p=,206$, $p>,05$) ve Eğitim ve Yetenek ($p=,705$, $p>,05$) boyutları ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle katılımcıların eğitim durumları ne olursa olsun beşeri sermayeyi oluşturan her iki boyutta da birbirlerine yakın seviyede bir algıya sahip oldukları ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₂₁ hipotezi reddedilmiştir.***

Tablo 4.35. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların eğitim durumuna göre farklılığı

Grup	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Lise	5	244.70	4	6.083	,193
	Ön Lisans	24	169.79			
	Lisans	254	151.99			
	Yüksek Lisans	26	158.75			
	Doktora	1	173.50			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Lise	5	205.90	4	2.464	,651
	Ön Lisans	24	170.04			
	Lisans	254	157.33			
	Yüksek Lisans	26	139.50			
	Doktora	1				

Tablo 4.35 ise katılımcıların tedbir ve yaptırımları oluşturan boyutlar ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı farklılığın olup olmadığını ortaya koymaktadır.

Söz konusu tablodan da görüldüğü üzere katılımcıların tedbir ve yaptırımları oluşturan İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması ($p=,193$, $p>,05$) ve İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler ($p=,651$, $p>,05$) boyutlarında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Diğer bir ifadeyle katılımcıların eğitim durumları ne olursa olsun bankaların uyguladığı tedbir ve yaptırımlara bakış açılarının birbirine benzerlik gösterdiği sonucu tespit edilmiştir. Bu nedenle geliştirilen ***H₂₂ hipotezi ise reddedilmektedir.*** Bu bölüm kapsamında geliştirilen dördüncü grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.36'da verilmiştir.

Tablo 4.36. Geliştirilen dördüncü grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₁₉	Çalışanların iş tatmin boyutları ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₂₀	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₂₁	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₂₂	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red

4.4.7.5. Bağımlı değişkenlerin yabancı dil bilme değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin yabancı dil bilme değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Mann Whitney U testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Yabancı dil bilme değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.37. İş tatmini boyutlarının katılımcıların yabancı dil bilme değişkenine göre farklılığı

Grup	Yabancı Dil Biliyor musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Evet	195	149.25	29104.00	9994.000	,107
	Hayır	115	166.10	19101.00		
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Evet	195	150.78	29402.00	29402.00	,224
	Hayır	115	163.50	18803.00		
Faktör 3: Güven	Evet	195	151.09	29463.50	10353.50	,243
	Hayır	115	162.97	18741.50		

Tablo 4.37 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların yabancı dil bilme durumları ile iş tatmini algıları arasında her üç boyutta da anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p=,107$, $p>,05$), ($p=,224$, $p>,05$), ($p=,243$, $p>,05$). Diğer bir ifadeyle hem yabancı dil bilen katılımcılar hem de yabancı dil bilmeyen katılımcılar iş tatminini oluşturan üç boyutta da birbirlerine yakın düzeyde bir iş tatminine sahiptirler. Bu kapsamda geliştirilen ***H₂₃ hipotezi ise reddedilmektedir.***

Tablo 4.38. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların yabancı dil bilme değişkenine göre farklılığı

Grup	Yabancı Dil Biliyor musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Evet	195	150.35	29317.50	1.021E4	,183
	Hayır	115	164.24	18887.50		
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Evet	195	144.33	28145.00	9035.00	,004*
	Hayır	115	174.43	20060.00		
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Evet	195	147.33	28728.50	9618.500	,029*
	Hayır	115	169.36	19476.50		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.38 katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri ile yabancı dil bilme durumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların yabancı dil bilme durumları ile iş tatmininin Referans ve Tavsiye ($p=,004$, $p<,05$) ve sosyal özellikler boyutları ($p=,029$, $p<,05$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın yabancı dil bilmeyen katılımcılardan kaynaklandığı, yabancı dil bilmeyen katılımcıların bilen katılımcılara göre her iki boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı tespit edilmiştir. Öte yandan Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar boyutu ile katılımcıların yabancı dil bilme düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir ($p=,183$, $p>,05$). Bu noktadan hareketle geliştirilen ***H₂₄ hipotezi ise kısmen kabul edilmektedir.***

Tablo 4.39. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların yabancı dil bilme değişkenine göre farklılığı

Grup	Yabancı Dil Biliyor musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Evet	195	148.88	29032.50	9922.500	,089
	Hayır	115	166.72	19172.50		
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Evet	195	150.46	29340.00	1.03E4	,190
	Hayır	115	164.04	18865.00		

Tablo 4.39 incelendiğinde beşeri sermayeye yönelik katılımcıların algı düzeyleri ile katılımcıların yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=,089$, $p>,05$), ($p=,190$, $p>,05$). Diğer bir ifade ile katılımcılar ister yabancı dil bilsin isterse bilmesin beşeri sermayeye yönelik algı düzeyleri birbiriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuç doğrultusunda geliştirilen *H₂₅ hipotezi ise reddedilmiştir.*

Tablo 4.40. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların yabancı dil bilme değişkenine göre farklılığı

Grup	Yabancı Dil Biliyor musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Evet	195	149.27	29108.00	9.998E3	,109
	Hayır	115	166.06	19097.00		
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Evet	195	147.89	28838.00	9.728E3	,051
	Hayır	115	168.41	19367.00		

Tablo 4.40 katılımcıların tedbir ve yaptırımları algı düzeyleri ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların yabancı dil bilme durumları ile tedbir ve yaptırımları algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p=,109$, $p>,05$), ($p=,051$, $p>,05$). Diğer bir ifadeyle bankalar tarafından uygulanan tedbir ve yaptırımları algılama düzeyi katılımcıların yabancı dil bilip bilmeme durumlarına göre herhangi bir farklılık göstermemektedir.

Bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik ortaya konulan *H₂₆ hipotezi ise reddedilmiştir*. Bu bölüm kapsamında geliştirilen beşinci grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.41’da verilmiştir.

Tablo 4.41. Geliştirilen beşinci grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₂₃	Çalışanların iş tatmin boyutları ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₂₄	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₂₅	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H ₂₆	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile yabancı dil bilme değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red

4.4.7.6. Bağımlı değişkenlerin katılımcıların bulunduğu ilde yaşama süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin katılımcıların bulunduğu ilde yaşama süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların bulunduğu ilde yaşama süre değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.42. İş tatmini boyutlarının katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İlde Yaşıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	1-5 yıl	78	133.94	3	14.871	,002*
	6-10 yıl	55	148.69			
	11-15 yıl	15	224.80			
	16 ve üstü yıl	162	161.78			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	1-5 yıl	78	133.94	3	4.349	,226
	6-10 yıl	55	148.69			
	11-15 yıl	15	224.80			
	16 ve üstü yıl	162	161.78			
Faktör 3: Güven	1-5 yıl	78	133.94	3	1.572	,666
	6-10 yıl	55	148.69			
	11-15 yıl	15	224.80			
	16 ve üstü yıl	162	161.78			

* p≤0,05

Tablo 4.42 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir.

Söz konusu tabloya göre iş tatmininin Motivasyon ve Bağlılık boyutu ile katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p=,002$, $p<,05$). Söz konusu boyutta ortaya çıkan bu farklılığın ise bulunulan ilde 11-15 yıl arasında yaşayan katılımcılardan kaynaklandığı, bu sürelerde bulunduğu ilde yaşayan katılımcıların diğer sürelerde bulunulan ilde yaşayan katılımcılara göre iş tatmininin bu boyutunu daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Öte yandan iş tatmininin memnuniyet ve performans ($p=,226$, $p>,05$) ve güven ($p=,666$, $p>,05$) boyutları ile bulunulan ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Dolayısı ile bu amacın gerçekleştirilmesi için geliştirilen *H₂₇ kısmen kabul edilmiştir.*

Tablo 4.43. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İlde Yaşıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	1-5 yıl	78	142.93	3	5.883	,117
	6-10 yıl	55	160.12			
	11-15 yıl	15	202.33			
	16 ve üstü yıl	162	155.65			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	1-5 yıl	78	152.40	3	2.183	,535
	6-10 yıl	55	143.74			
	11-15 yıl	15	144.50			
	16 ve üstü yıl	162	162.01			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	1-5 yıl	78	165.23	3	15.129	,002*
	6-10 yıl	55	157.97			
	11-15 yıl	15	176.13			
	16 ve üstü yıl	162	168.09			

* $p\leq 0,05$

Tablo 4.43 katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar ($p=,117$, $p>,05$) ve Referans ve Tavsiye ($p=,535$, $p>,05$) boyutları ile katılımcıların buldukları şehirde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Öte yandan sosyal sermayenin sosyal özellikler boyutunun p değerinin 0,05'den küçük olması bu boyutta anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir ($p=,002$, $p<,05$).

Ortaya çıkan bu farklılığın ise 11- 15 yıl arasında buldukları şehirde yaşayan katılımcılardan kaynaklandığı, bu süre içerisinde buldukları şehirde yaşayan katılımcıların diğer sürelerde buldukları şehirde yaşayan katılımcılara göre sosyal sermayenin bu boyutunu daha yüksek düzeyde algılamaktadır. Dolayısı ile söz konusu amacın gerçekleştirilmesi için geliştirilen *H₂₈ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.*

Tablo 4.44. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İlde Yaşıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	1-5 yıl	78	138.28	3	9.180	,027*
	6-10 yıl	55	167.32			
	11-15 yıl	15	208.57			
	16 ve üstü yıl	162	154.86			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	1-5 yıl	78	150.95	3		,645
	6-10 yıl	55	167.50			
	11-15 yıl	15	167.00			
	16 ve üstü yıl	162	152.55			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.44 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların çalışanların beşeri sermaye düzeyi boyutunu algılamaları ile bulunulan şehirde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilirken ($p=,027$, $p < ,05$), eğitim ve yetenek boyutunda ise herhangi bir anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p=,645$, $p > ,05$). Bu kapsamda geliştirilen *H₂₉ hipotezi kısmen kabul edilmektedir.*

Tablo 4.45. Tedbir ve yaptırım boyutlarının katılımcıların buldukları ilde yaşama süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İlde Yaşıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	1-5 yıl	78	143.90	3	6.700	,082
	6-10 yıl	55	160.75			
	11-15 yıl	15	207.87			
	16 ve üstü yıl	162	154.46			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	1-5 yıl	78	142.85	3		,282
	6-10 yıl	55	172.86			
	11-15 yıl	15	146.27			
	16 ve üstü yıl	162	156.55			

Tablo 4.45 katılımcıların tedbir ve yaptırım boyutlarını algı düzeyleri ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların tedbir ve yaptırım değişkeninin boyutlarını algılama düzeyleri ile bulunulan şehirde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p=,082$, $p>,05$), ($p=,282$, $p>,05$). Dolayısıyla bu amaca yönelik gerçekleştirilen ***H₃₀ hipotezi reddedilmiştir.*** Bu bölüm kapsamında geliştirilen altıncı grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.46’de verilmiştir.

Tablo 4.46. Geliştirilen altıncı grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₂₇	Çalışanların iş tatmin boyutları ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₂₈	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₂₉	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₃₀	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile buldukları ilde yaşama süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red

4.4.7.7. Bağımlı değişkenlerin bulunduğu işyerinde çalışma süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin katılımcıların bulunduğu işyerinde çalışma süre değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların bulunduğu işyerinde çalışma süre değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığını ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.47. İş tatmini boyutlarının katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İşte Çalışıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	1-5 yıl	141	160.68	3	1.166	,761
	6-10 yıl	105	153.57			
	11-15 yıl	22	142.82			
	16 ve üstü yıl	42	149.57			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	1-5 yıl	141	162.48		6.581	,087
	6-10 yıl	105	159.87			
	11-15 yıl	22	115.09			
	16 ve üstü yıl	42	142.33			
Faktör 3: Güven	1-5 yıl	141	157.51	3	,280	,964
	6-10 yıl	105	155.08			
	11-15 yıl	22	147.48			
	16 ve üstü yıl	42	154.02			

Tablo 4.47 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların iş tatminini oluşturan her üç boyutta da iş tatmini algı düzeylerinin buldukları işletmede çalışma süre değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucu tespit edilmiştir ($p=,761$, $p>,05$), ($p=,087$, $p>,05$), ($p=,964$, $p>,05$). Diğer bir ifadeyle katılımcılar buldukları işletmede ne kadar süre çalışırsa çalışsın, iş tatminini algılama düzeyleri genel olarak birbiriyle benzerlik gösterdiği sonucu tespit edilmiş ve bu kapsamda geliştirilen ***H₃₁ hipotezi ise reddedilmiştir.***

Tablo 4.48. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İşte Çalışıyorsunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	1-5 yıl	141	157.29	3	7.544	,056
	6-10 yıl	105	167.87			
	11-15 yıl	22	143.91			
	16 ve üstü yıl	42	124.63			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	1-5 yıl	141	162.82	3	2.231	,526
	6-10 yıl	105	145.87			
	11-15 yıl	22	156.98			
	16 ve üstü yıl	42	154.24			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	1-5 yıl	141	147.90	3	11.004	,012*
	6-10 yıl	105	177.26			
	11-15 yıl	22	133.61			
	16 ve üstü yıl	42	138.10			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.48 katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların sosyal sermaye değişkenini oluşturan Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar boyutu ($p=,056$, $p>,05$) ve Referans ve Tavsiye boyutu ($p=,526$, $p>,05$) ile sosyal sermaye algı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Öte yandan Sosyal Özellikler boyutu ise p değerinin 0.05 'den küçük olması dolayısıyla ($p=,012$, $p>,05$) anlamlı bir farklılık gösterdiği, bu boyutta ortaya çıkan anlamlı farklılığın ise buldukları işletmede 6- 10 yıl arasında çalışan katılımcılardan kaynaklandığı sonucu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₃₂ hipotezi ise kısmen kabul edilmiştir.***

Tablo 4.49. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İşte Çalışıyorsunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	1-5 yıl	141	154.03	3	3.426	,331
	6-10 yıl	105	166.52			
	11-15 yıl	22	138.89			
	16 ve üstü yıl	42	141.57			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	1-5 yıl	141	155.78	3	2.862	,413
	6-10 yıl	105	164.22			
	11-15 yıl	22	141.09			
	16 ve üstü yıl	42	140.31			

Tablo 4.49 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların beşeri sermaye değişkenini oluşturan iki boyutu ile bulunulan işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir ($p=,331$, $p>,05$), ($p=,413$ $p>,05$). Dolayısıyla bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik geliştirilen ***H₃₃ hipotezi reddedilmiştir.***

Tablo 4.50. Tedbir ve yaptırım boyutlarının katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkenine göre farklılığı

Grup	Kaç Yıldır Bu İşte Çalışıyorsunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	1-5 yıl	141	149.02	3	2.202	,532
	6-10 yıl	105	165.14			
	11-15 yıl	22	161.07			
	16 ve üstü yıl	42	150.24			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	1-5 yıl	141	157.72	3	4.658	,199
	6-10 yıl	105	165.04			
	11-15 yıl	22	135.09			
	16 ve üstü yıl	42	134.90			

Tablo 4.50 katılımcıların tedbir ve yaptırımlar algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların tedbir ve yaptırımlar değişkenini oluşturan iki boyutu ile bulunulan işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir ($p=,532$, $p>,05$), ($p=,199$ $p>,05$). Dolayısıyla ortaya konularak ölçümlenen ***H₃₄ hipotezi reddedilmiştir.*** Bu bölüm kapsamında geliştirilen yedinci grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.51’de verilmiştir.

Tablo 4.51. Geliştirilen yedinci grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H₃₁	Çalışanların iş tatmin boyutları ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H₃₂	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H₃₃	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red
H₃₄	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile buldukları işletmede çalışma süre değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Red

4.4.7.8. Bağımlı değişkenlerin çalışılan işyerinde memnuniyet düzeyi değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin katılımcıların çalıştıkları işyerinde memnuniyet düzeyi değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Katılımcıların çalıştığı işyerinde memnuniyet düzeyi değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.52. İş tatmini boyutlarının katılımcıların iş yerinden memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerinizden Memnun musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Evet	249	147.42	2	19.716	,000*
	Hayır	19	137.16			
	Kısmen	42	211.73			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Evet	249	144.5	2	28.251	,000*
	Hayır	19	148.66			
	Kısmen	42	223.29			
Faktör 3: Güven	Evet	249	157.75	2	4.305	,116
	Hayır	19	176.89			
	Kısmen	42	132.46			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.52 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile buldukları işletmeden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Güven boyutu ile işyerinden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilirken ($p = ,116$, $p > ,05$), iş tatmininin Motivasyon ve Bağlılık ($p = ,000$, $p < ,05$) ve Memnuniyet ve Performans boyutlarında ($p = ,000$, $p < ,05$) anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Her iki boyutta söz konusu farklılığın işlerinden kısmen memnun olan katılımcılardan kaynaklandığı, işlerinden kısmen memnun olan katılımcıların diğer katılımcılara göre iş tatmininin iki boyutunu daha yüksek düzeyde yakaladığı sonucu tespit edilmektedir. Bu kapsamda geliştirilen *H₃₅ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.*

Tablo 4.53. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerinden memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerinizden Memnunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Evet	249	147.16	2	15.152	,001*
	Hayır	19	155.82			
	Kısmen	42	204.82			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Evet	249	154.20	2	,731	,694
	Hayır	19	149.45			
	Kısmen	42	165.95			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Evet	249	158.27	2	1.375	,503
	Hayır	19	140.34			
	Kısmen	42	145.92			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.53 incelendiğinde sosyal sermaye boyutlarından referans ve tavsiye ($p=,694$, $p>,05$) ve sosyal özellikler ($p=,503$, $p>,05$) boyutları ile katılımcıların işyerinden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Öte yandan Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=,001$, $p<,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın ise işlerinden kısmen memnuniyet duyan katılımcılardan kaynaklandığı, işlerinden kısmen memnuniyet duyan katılımcıların bu boyutu diğer memnuniyet düzeyine sahip katılımcılara göre daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu amaç doğrultusunda geliştirilen *H₃₆ hipotezi kısmen kabul edilmektedir.*

Tablo 4.54. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerinden memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerinizden Memnunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Evet	249	147.30	2	19.680	,000*
	Hayır	19	138.03			
	Kısmen	42	212.02			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Evet	249	154.17	2	,298	,862
	Hayır	19	159.16			
	Kısmen	42	161.71			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.54 katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmeden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir.

Söz konusu tabloya göre Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi boyutu ile işyerinden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilirken ($p=,000$, $p<,05$); Eğitim ve Yetenek boyutunda ($p=,862$, $p>,05$) ise p değerine göre anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Söz konusu boyutta ortaya çıkan farklılığın ise işletmeden kısmen memnun olan çalışanlardan kaynakladığı sonucu tespit edilmiştir. Bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik geliştirilen ***H₃₇ hipotezi ise kısmen kabul edilmiştir.***

Tablo 4.55. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların iş yerinden memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerinizden Memnun musunuz?	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Evet	249	147.13	2	14.744	,001*
	Hayır	19	157.34			
	Kısmen	42	204.26			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Evet	249	145.46	2	22.634	,000*
	Hayır	19	152.53			
	Kısmen	42	216.37			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.55 katılımcıların tedbir ve yaptırımlara yönelik algı düzeyleri ile katılımcıların buldukları işletmeden memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması boyutu ($p=,001$, $p>,05$) ve İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler boyutu ($p=,000$, $p>,05$) ile katılımcıların işyerinden memnuniyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmektedir. Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın ise işlerinden kısmen memnun olan katılımcılardan kaynaklandığı, işlerinden kısmen memnun olan katılımcıların diğer gruptaki katılımcılara göre tedbir ve yaptırımlar değişkenini daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu amacın ortaya konulmasına yönelik oluşturulan ***H₃₈ hipotezi kabul edilmektedir.***

Bu bölüm kapsamında geliştirilen sekizinci grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.56'da verilmiştir.

Tablo 4.56. Geliştirilen sekizinci grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₃₅	Çalışanların iş tatmin boyutları ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₃₆	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H ₃₇	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₃₈	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerinden memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul

4.4.14.9. Bağımlı değişkenlerin işyerindeki pozisyon değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin katılımcıların çalıştıkları işyerinde pozisyon değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Kruskal Wallis testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların çalıştığı işyerinde pozisyon değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.57. İş tatmini boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyona göre farklılığı

Grup	İş Yerinizdeki Pozisyonunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Şube Müdürü	89	117.82	4	38.123	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	166.49			
	Uzman	24	210.04			
	Servis Yetkilisi	75	186.64			
	Diğer	52	135.11			
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Şube Müdürü	89	130.12	4	23.661	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	160.34			
	Uzman	24	199.00			
	Servis Yetkilisi	75	182.87			
	Diğer	52	132.88			
Faktör 3: Güven	Şube Müdürü	89	156.11	4	2.712	,607
	Müdür Yardımcısı	70	153.78			
	Uzman	24	130.04			
	Servis Yetkilisi	75	166.06			
	Diğer	52	157.62			

* p≤0,05

Tablo 4.57 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların Güven boyutu ($p=,607$, $p>,05$) ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilirken; iş tatminini oluşturan Motivasyon ve Bağlılık ($p=,000$, $p<,05$) ile Memnuniyet ve Performans boyutlarında ($p=,000$, $p<,05$) anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir. Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın ise bankalarda Uzman olarak görev yapan çalışanlardan kaynaklandığı, bankalarda uzman olarak görev yapan çalışanların diğer pozisyonlarda görev yapan çalışanlara göre söz konusu iki boyutta daha yüksek bir algıya sahip olduğu sonucu tespit edilmiştir. Söz konusu amacın gerçekleştirilmesine yönelik geliştirilen ***H₃₉ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.***

Tablo 4.58. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyona göre farklılığı

Grup	İş Yerinizdeki Pozisyonunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Şube Müdürü	89	127.02	4	43.241	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	149.91			
	Uzman	24	212.08			
	Servis Yetkilisi	75	198.35			
	Diğer	52	123.85			
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Şube Müdürü	89	139.40	4	7.280	,122
	Müdür Yardımcısı	70	148.58			
	Uzman	24	175.38			
	Servis Yetkilisi	75	171.84			
	Diğer	52	159.63			
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Şube Müdürü	89	146.08	4	11.828	,019*
	Müdür Yardımcısı	70	148.96			
	Uzman	24	188.48			
	Servis Yetkilisi	75	175.69			
	Diğer	52	136.08			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.58 incelendiğinde sosyal sermayenin Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar boyutu ($p=,000$, $p<,05$) ve Sosyal Özellikler ($p=,019$, $p<,05$) boyutu ile katılımcıların iş yerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir. Öte yandan sosyal sermayenin referans ve tavsiye boyutunda ise $p > 0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p=,122$, $p>,05$).

Söz konusu boyutlarda ortaya çıkan farklılıkların Uzman statüsünde görev yapan çalışanlardan kaynaklandığı ve bu statüde görev yapan çalışanların diğer pozisyonlarda görev yapan çalışanlara göre sosyal sermayenin bu boyutlarını daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₄₀ hipotezi ise kısmen kabul edilmektedir.***

Tablo 4.59. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyona göre farklılığı

Grup	İş Yerinizdeki Pozisyonunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Şube Müdürü	89	120.67	4	44.781	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	149.60			
	Uzman	24	212.04			
	Servis Yetkilisi	75	199.41			
	Diğer	52	133.62			
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Şube Müdürü	89	150.71	4	10.761	,029*
	Müdür Yardımcısı	70	163.01			
	Uzman	24	205.85			
	Servis Yetkilisi	75	149.50			
	Diğer	52	139.00			

- $p \leq 0,05$

Tablo 4.59 incelendiğinde katılımcıların beşeri sermaye algı düzeyi ile katılımcıların bulunduğu pozisyon değişkeni arasında her iki boyuta göre anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir ($p=,000$, $p<,05$), ($p=,029$, $p<,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın ise bankalarda uzman olarak görev yapan katılımcılardan kaynaklandığı tespit edilmiş olup, bu kapsamda geliştirilen ***H₄₁ hipotezi kabul edilmiştir.***

Tablo 4.60. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyona göre farklılığı

Grup	İş Yerinizdeki Pozisyonunuz	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Şube Müdürü	89	120.44	4	49.044	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	146.94			
	Uzman	24	228.81			
	Servis Yetkilisi	75	196.16			
	Diğer	52	143.55			
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Şube Müdürü	89	116.34	4	56.509	,000*
	Müdür Yardımcısı	70	139.45			
	Uzman	24	232.08			
	Servis Yetkilisi	75	200.19			
	Diğer	52	144.33			

- * $p \leq 0,05$

Tablo 4.60 incelendiğinde tedbir ve yaptırımları oluşturan İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması ($p=,000$, $p<,05$) boyutu ve İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler ($p=,000$, $p<,05$) boyutu katılımcıların işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı farklılığın ortaya çıktığı boyutlar olduğu tespit edilmiştir.

Her iki boyutta ortaya çıkan bu farklılığın bankalarda uzman olarak görev yapan çalışanlardan kaynaklandığı, bankalarda uzman olarak görev yapan çalışanların diğer pozisyonlardaki banka çalışanlarına göre tedbir ve yaptırımları daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu ifade edilebilir. Söz konusu amacın ortaya konulabilmesi için ortaya konulan *H₄₂ hipotezi kabul edilmiştir.*

Bu bölüm kapsamında geliştirilen dokuzuncu grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.61’da verilmiştir.

Tablo 4.61. Geliştirilen dokuzuncu grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H ₃₉	Çalışanların iş tatmin boyutları ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₄₀	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H ₄	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul
H ₄₂	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile çalışılan işyerindeki pozisyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul

4.4.14.10. Bağımlı değişkenlerin işyerindeki pozisyondan memnuniyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine ilişkin bulgular

Bağımlı değişkenlerin katılımcıların işyerindeki pozisyondan memnuniyet değişkeni ile olan farklılığın tespitine yönelik Mann Whitney U testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların işyerindeki pozisyon değişkeniyle anlamlı farklılığın olup olmadığının ortaya konulacağı ilk değişken iş tatminidir.

Tablo 4.62. İş Tatmini Boyutlarının Katılımcıların İş Yerindeki Pozisyondan Memnun Olma Değişkenine Göre Farklılığı

Grup	İş Yerindeki Pozisyon Memnuniyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Motivasyon ve Bağlılık	Evet	222	143.14	31777.00	7024.00	,000*
	Hayır	88	186.68	16428.00		
Faktör 2: Memnuniyet ve Performans	Evet	222	144.04	31976.50	7223.500	,000*
	Hayır	88	184.41	16228.50		
Faktör 3: Güven	Evet	222	154.97	34403.50	9850.500	,864
	Hayır	88	156.84	13801.50		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.62 katılımcıların iş tatmini algı düzeyleri ile işyerindeki pozisyondan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların motivasyon ve bağlılık ($p=,000$, $p<05$) ve Memnuniyet ve Performans ($p=,000$, $p<05$) boyutu ile işyerindeki pozisyondan memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilirken; iş tatmininin güven boyutunda anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir ($p=,864$, $p>,05$). Her iki boyutta ortaya çıkan farklılığın ise işlerinden memnun olmayan çalışanlardan kaynaklandığı, işlerinden memnun olmayan çalışanların, memnun olan çalışanlara göre söz konusu iki boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Öte yandan söz konusu amacın gerçekleştirilebilmesi için geliştirilen H_{43} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 4.63. Sosyal sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyondan memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerindeki Pozisyon Memnuniyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Sosyal Sermayesi Güçlü Çalışanlar	Evet	222	142.72	31684.50	6931.500	,000*
	Hayır	88	187.73	16520.50		
Faktör 2: Referans ve Tavsiye	Evet	222	154.43	34283.00	9530.00	,734
	Hayır	88	158.20	13922.00		
Faktör 3: Sosyal Özellikler	Evet	222	158.21	35122.50	9166.500	,378
	Hayır	88	148.66	13082.50		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.63 incelendiğinde sosyal sermayenin, referans ve tavsiye ($p=,734$, $p<05$) boyutu ve sosyal özellikler boyutu ($p=,378$, $p<05$) ile katılımcıların işyerindeki pozisyonundan memnuniyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu tespit edilmezken; sosyal sermayesi güçlü çalışanlar ($p=,000$, $p<05$) boyutunda ise anlamlı bir farklılık olduğu sonucu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın bulunduğu pozisyondan memnun olmayan çalışanlardan kaynaklandığı, bulunduğu pozisyondan memnun olmayan çalışanların memnun olan çalışanlara göre söz konusu boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı sonucu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ***H₄₄ hipotezi ise kısmen kabul edilmiştir.***

Tablo 4.64. Beşeri sermaye boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyondan memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerindeki Pozisyon Memnuniyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: Çalışanların Beşeri Sermaye Düzeyi	Evet	222	143.12	31773.00	7020.000	,000*
	Hayır	88	186.73	16432.00		
Faktör 2: Eğitim ve Yetenek	Evet	222	149.96	33292.00	8539.000	,079
	Hayır	88	169.47	14913.00		

- $p \leq 0,05$

Tablo 4.64 incelendiğinde çalışanların beşeri sermaye düzeyi p değeri 0,05'den küçük olduğu için anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=,000$, $p<05$). Söz konusu boyutta ortaya çıkan bu farklılığın işyerindeki pozisyondan memnun olmayan katılımcılardan kaynaklandığı, iş yerindeki pozisyonundan memnun olmayan katılımcıların memnun olan katılımcılara göre bu boyutu daha yüksek düzeyde algıladığı ifade edilebilir.

Öte yandan beşeri sermayenin eğitim ve yetenek boyutu ile işyerindeki pozisyondan memnuniyet durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu tespit edilmiştir ($p=,79$, $p>,05$). Dolayısıyla geliştirilen ***H₄₅ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.***

Tablo 4.65. Tedbir ve yaptırımlar boyutlarının katılımcıların iş yerindeki pozisyonundan memnun olma değişkenine göre farklılığı

Grup	İş Yerindeki Pozisyon Memnuniyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Faktör 1: İşten Ayrılmanın Olumsuz Yansıması	Evet	222	138.59	30767.50	6.014E3	,000*
	Hayır	88	198.15	17437.50		
Faktör 2: İşten Ayrılma Durumunda Tedbirler	Evet	222	143.76	31914.50	7.162E3	,000*
	Hayır	88	185.12	16290.50		

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.65 katılımcıların tedbir ve yaptırımlara ilişkin algı düzeyleri ile işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını göstermektedir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların işten ayrılmanın olumsuz yansıması ($p=,000$, $p<05$) ve işten ayrılma durumunda tedbirler boyutu ile ($p=,000$, $p<05$) katılımcıların işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Söz konusu boyutlarda ortaya çıkan farklılığın ise bulunduğu konumdan memnun olmayan çalışanlardan kaynaklandığı, bu çalışanların bulunduğu konumdan memnun olan çalışanlara göre tedbir ve yaptırımları oluşturan boyutları daha yüksek düzeyde algıladıkları sonucu tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu amacın ortaya konulmasına yönelik belirlenen ***H₄₆ hipotezi kabul edilmektedir.*** Bu bölüm kapsamında geliştirilen onuncu grup farklılık hipotezleri ve sonuçlar Tablo 4.66'de verilmiştir.

Tablo 4.66. Geliştirilen onuncu grup farklılık hipotezleri ve ölçüm sonuç bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H₄₃	Çalışanların iş tatmin boyutları ile işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H₄₄	Çalışanların beşeri sermaye boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Red
H₄₅	Çalışanların sosyal sermaye boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kısmen Kabul
H₄₆	Çalışanların tedbir ve yaptırım boyutlarını algılaması ile işyerindeki pozisyonundan memnun olma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 . SONUÇ

Sosyal sermaye, toplumların ekonomik, sosyal ve siyasal alandaki başarı ve istikrarlarıyla yakından ilişkili olan bir kavramdır. Güven, normlar ve ağ bağlarının bir araya gelerek oluşturduğu sosyal sermaye karşılıklı ilişkilerin ekonomik yansıması olarak ifade edilmektedir. Bu noktadan hareketle günümüz ekonomik koşulları dikkate alındığında işgücü piyasasında sadece beşeri sermayenin yeterli olmadığı, bunun yanında güven esasına dayanan ve değer yaratan sosyal ilişkilerin varlığı da önem kazanmaktadır. Belirli bir sosyal sermaye düzeyine sahip olan bir işgören, sahip olduğu sosyal ilişkiler sayesinde bilgiye ulaşımı kolaylaşacak ve muhtemel fırsat ve imkânları yakalama konusunda avantaj kazanacaktır. Söz konusu bu durum örgütler için de geçerli olmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin sahip oldukları sosyal sermaye aynı zamanda çalışanı oldukları örgütün de sosyal sermaye düzeyini şekillendirmektedir. Sosyal sermaye, birey ve/veya örgütlere rekabet avantajı sağlarken, özellikle ekonomik işleyişi kolaylaştırarak işlem maliyetlerini ciddi oranda düşürmeye yardımcı olmaktadır. Bu sebeptir ki; sosyal sermaye, bireysel ve örgütsel verimliliğin artmasında önemli rol oynamaktadır.

Özellikle temelinde insan ilişkilerinin bulunduğu hizmet sektöründe işgörenlerin sahip oldukları sosyal sermaye düzeyi son derece önemlidir. Sosyal ve beşeri sermaye birikimine sahip işgörenlerin bankacılık sektörü için önemi bahse değerdir. Banka müşterileri, birikim veya yatırımlarını güvendikleri banka çalışanın bilgilendirme ve yönlendirmeleri ile birtakım işlemlere tabi tutmaktadırlar. Dolayısıyla güven esasına göre gerçekleştirilmiş müşteri-çalışan ilişkisi, müşterinin bankadan çok çalışana bağlılığını arttırmaktadır.

Bankada faaliyet gösteren işgörenlerin müşterilerle kurdukları sağlıklı ve güvene dayalı ilişkiler, bireysel ve örgütsel açıdan değer yaratmaktadır. Belirli bir sosyal sermaye düzeyine sahip işgörenler, müşteri sayısının artmasını sağlarken, bu müşterilerin sürekliliğini de sağlayacaktır. Belirli bir süre sonunda müşteriler bankadan çok işgörene duydukları güven ile iş ilişkilerini devam ettireceklerdir. Bu şekilde belirli bir müşteri portföyüne sahip olan işgören, sosyal sermaye birikimi sayesinde banka çalışanları arasında fark yaratacak ve getirisini arttıracaktır. Söz konusu işgörenin herhangi bir sebepten dolayı çalıştığı bankadan ayrılarak başka bir bankaya geçmesi sahip olduğu müşteri portföyünün de bu değişiklikten etkilenmesine sebep olabilecektir. Bu durum, işgörenin önceki çalıştığı banka için dezavantaj doğururken, çalışanı olduğu yeni banka için avantaj olabilmektedir. Bu noktadan hareketle özellikle belirli bir beşeri ve sosyal sermaye düzeyine sahip olan işgörenlerin iş ve işyeri memnuniyetleri ile örgüte bağlılıklarının önemini vurgulamak gerekmektedir.

Bu çalışmada, sosyal sermaye düzeyi yüksek işgörenlerin çalıştıkları iş yerlerinden ayrılmaları durumunda söz konusu iş yerinin bu durumdan nasıl etkileneceğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu noktadan hareketle araştırma için güvene dayalı ilişkilerin kurulduğu bankacılık sektörü tercih edilmiştir. Araştırmanın kapsamını Türkiye açısından önemli bir bölge olan ve dostluk ilişkilerinin diğer bölgelere göre daha yoğun olarak yaşandığı GAP bölgesinde faaliyet gösteren bankalar oluşturmaktadır. Fakat verilerin toplaması sürecinde ülke gündemini meşgul eden olaylar ve kaos ortamı ile birlikte özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki bir çok ilde sokağa çıkma yasakları olduğundan, araştırmanın kapsamı sınırlandırılarak GAP bölgesini temsilen Diyarbakır, Gaziantep ve Şanlıurfa'da faaliyet gösteren bankalar baz alınmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulguları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

Araştırmaya katılanların % 51'i Gaziantep'te, %29,4'ü Diyarbakır'da ve % 19,4'ü ise Şanlıurfa'da faaliyet gösteren banka şubesi çalışanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların %51,6'sını kadınlar, %48,4'ünü ise erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların % 81,9'u lisans, % 8,4'ü yüksek lisans ve % 7,7'sinin ise ön lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Katılımcıların % 80,3'ü çalıştıkları işinden memnun olduklarını, % 71,6'sı ise iş yerinde pozisyon olarak istedikleri yerde olduklarını belirtmiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu ve dolayısıyla örgüte bağlılıklarının sağlandığını söylemek mümkündür.

Katılımcıların sosyal sermaye algı düzeyleri incelendiğinde “yüksek” seviyede (\bar{x} :2,04) olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan sosyal sermaye ölçeğinde yüksek düzeyde algılanan önermelere bakıldığında bankaların işe alma sürecinde bireyin sosyal çevre ile uyumuna ve iletişim gücüne öncelik verdikleri ve sosyal sermaye düzeyi yüksek işgörenlerin, kurum için rekabet üstünlüğü sağladığına inandıkları tespit edilmiştir. Ayrıca işe alma sürecinde bireylerin referanslarının süreci hızlandırmada etkili olduğu dikkat çekmektedir.

Sosyal çevresi güçlü olan bireyler buldukları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken yokluklarıyla söz konusu yerlerde birtakım kayıplara sebep olabilmektedirler. Söz konusu kayıpların ölçümü veya minimize edilebilmesi hususunda bankaların birtakım tedbir ve yaptırımlara sahip olması gerekmektedir. Bankaların sosyal sermaye düzeyi güçlü işgörenin işten ayrılması ile müşterilerini kaybetmemek için belirlediği plan ve stratejiler birbirlerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Araştırma sonuçları bankaların tedbir ve yaptırımlar ölçeğini algılama seviyesinin genel olarak “yüksek” olduğunu (\bar{x} :2,31) göstermektedir. Ayrıca katılımcılar, işgörenlerinin sosyal ve beşeri sermaye düzeylerinin sayesinde hemen yeni bir iş bulabilecek düzeyde olduklarını belirtirken, söz konusu bu işgörenlerin banka bünyesinde uzun yıllar tutabilmek için bankaların girişimlerde bulduklarını ve sosyal sermayesi yüksek bir başka banka işgöreninin ise transferi için çaba harcadıklarını belirtmiştir.

Araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturan iş tatmini, sosyal sermaye, beşeri sermaye ve tedbir ve yaptırımların birbirleri ile ilişkisinin düzeyini belirlemek için spearman korelasyon analizi yapılmıştır. Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algısı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin iş tatmini ile sosyal sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmektedir.

İşgörenin işine, iş yerine, iş arkadaşlarına, devlete, kural ve hükümlere ve topluma güven duyması onun gelecek kaygısı olmadan içsel huzura kavuşmasını ve hayata umutla bakmasını sağlayacaktır. Bu, işgörenin memnuniyetini arttırırken onu işe kaşı motive edecektir. Dolayısıyla bu durum işgörenin iş performansını arttırırken bireysel ve örgütsel getiri sağlayacaktır. İşinden tatmin duyan, işverene ve iş yerine güven duyan işgören kendi menfaatini örgütün menfaatinden üstün görmeyecek ve örgüt lehine faaliyet girişiminde bulunmayacaktır. Ayrıca söz konusu bu işgörenin örgütün amaçlarına ulaşabilmek ve menfaatlerini koruma altına almak adına almış olduğu karar ve belirlemiş olduğu yaptırımlara saygı duyacak ve uyum sağlayacaktır. Araştırma kapsamında işgörenlerin iş tatmini ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında ilişki incelendiğinde pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0.462$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir ($,000$). Bu sonuç geliştirilen İşgörenlerin iş tatmin algısı ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

Bireylerin bilgi, beceri ve tecrübelerinden oluşan beşeri sermayeleri, günümüz koşullarına ayak uydurabilmek için güncel ve sürekli bir yapıda olmayı gerektirmektedir. Eğitim imkanlarının artması ve ulaşılabilir olması ile bireylerin beşeri sermaye düzeyleri de arttırmaktadır. Söz konusu dinamik yapı içerisinde sürdürülebilirliğini sağlamak isteyen örgütler işgörenlerinin beşeri sermaye düzeylerini önemsemekte ve arttırmak için imkân sağlamaktadır. Dolayısıyla bu durum işgörenlerin örgüte bağlılığını sağlarken bireyin iş hayatında kendine olan güven duygusunu arttıracaktır.

Bu noktadan hareketle araştırma sonuçları bireylerin beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır “hipotezi kabul edilmektedir. Öte yandan günümüz ekonomik koşullarında işgörenler, beşeri sermayelerini kullanabilecekleri mecralara ulaşabilmeleri için sosyal sermayeye ihtiyaç duymaktadırlar. İşgörenlerin sahip oldukları bilgi beceri veya tecrübeleri, sağlıklı kurulan ilişkiler aracılığı ile fiile dönüştürülemediği sürece atıl kalmaktadır.

Bu kapsamda işgörenlerin beşeri sermaye algıları ile sosyal sermaye algıları arasındaki ilişki incelendiğinde pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.731$) ve istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin sosyal sermaye algısı ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütlerin küresel rekabete direnebilmelerinin ön koşulu işgörenlerin beşeri sermayelerini arttırırken bunu sağlayabilecek plan ve programlara sahip olmasıdır. Bu doğrultuda örgütler bireysel ve örgütsel bazda sürekli bir yenilenme anlayışı ile işgörenlerin beşeri sermayelerini arttırmak adına eğitim programları düzenlemektedirler. Diğer taraftan küreselleşme ile birlikte artan risk örgütleri belirli bir koruma kalkanı oluşturmaya itmektedir. Söz konusu bu riskler içerisinde örgüt tarafından sağlanan eğitim ve imkânlarla sosyal ve beşeri sermaye düzeyi güçlenen işgörenlerin rakip örgütlere transferi de yer almaktadır. Özellikle bankalar belirli bir sosyal ve beşeri sermaye düzeyine erişen işgörenini kaybetmemek adına birtakım önlem alabilecektir.

Bu husustan hareketle işgörenlerin beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.768$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda geliştirilen “İşgörenlerin beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Diğer taraftan katılımcıların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.710$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($,000$). Böylece “İşgörenlerin sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

Katılımcıların sosyal sermaye boyutlarını algılama düzeyleri incelendiğinde cinsiyete göre farklılık gösterdiği, söz konusu bu farklılığın da erkeklerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Sosyal sermayenin önem ve gerekliliği hususunda algı düzeyi yüksek olan erkek katılımcıların aynı zamanda bankaların bu hususta belirlemiş oldukları yaptırımlar konusunda daha hassas oldukları tespit edilmiştir.

Diğer bir deyişle bankaların sosyal sermaye düzeyi yüksek işgörenlerin işten ayrılmaları durumunda karşılaşılabilecekleri riskleri minimize etmek adına geliştirmiş oldukları tedbir ve yaptırımlara karşı erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha uyumlu olduğu görülmektedir. Yine sosyal sermaye algısı yüksek olan katılımcıların büyük bir çoğunluğunun 55 yaş ve üstü katılımcılardan oluştuğu ve işgörenlerin işe alımı sürecinde sahip oldukları sosyal sermaye düzeyinin önemsedikleri belirlenmiştir. Söz konusu bu durumun, bu yaş grubunun sahip olduğu hayat ve iş tecrübesi düşünüldüğünde isabetli olduğu kanısına varılmıştır. Öte yandan yine aynı yaş grubunun yukarıda bahsi geçen risklere karşı bankanın amaçlarını korumak adına belirlenen tedbir ve yaptırım hususunda diğer yaş gruplarına göre daha ılımlı olduğu belirlenmiştir.

5.2 . ÖNERİLER

Sosyal sermaye ile ilgili yapılan sayısız çalışmaya rağmen, günümüzün ekonomik gelişmeleri dikkate alındığında söz konusu çalışma ve araştırmaların yetersiz kalacağı, mevcut imkân ve koşullar altında konu ile ilgili araştırmaların devam edeceği kesindir. Bu sebeptendir ki araştırma süreci boyunca karşılaşılan durumlar, sınırlılıklar ve yeni fikirler konu ile ilgili yapılacak yeni çalışmalara fayda sağlaması adına bazı önerilerde bulunulacaktır.

Çalışmanın başladığı sıralarda bölgedeki terör olayları, asayişin sağlanamaması ve sokağa çıkma yasakları sebebiyle, GAP bölgesinde faaliyet gösteren tüm bankalar olarak belirlenen araştırmanın kapsamı daraltılmış ve araştırma kapsamında bölgeyi temsil edebilecek en büyük üç il Diyarbakır, Gaziantep ve Şanlıurfa'da faaliyet gösteren bankalar baz alınmıştır. Literatüre fayda sağlayacak sonraki çalışmalarda araştırma kapsamının genişletilerek GAP bölgesinde faaliyet gösteren tüm bankaların baz alınması önerilir.

Araştırmanın kapsamı belirlenirken GAP bölgesinin, Türkiye açısından önemli bir yere sahip olması ve bölgedeki ahabaplık ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşanması etkili olmuştur. Bölgedeki geniş aile yapıları, dostluk ilişkileri ve toplum yapısı başta o bölgenin halkı olmak üzere işgörenlerin sosyal sermaye birikimlerini ve dolayısıyla iş gücü piyasasındaki etkilerini önemli ölçüde etkilemektedir.

Özellikle bahsedilen ilişkiler nedeniyle işgücü piyasasında işgörenlerin sosyal sermayelerinin beşeri sermayelerinden daha fazla etkili olduğu söylenebilir. Konu ile ilgili yapılacak çalışmalarda söz konusu bu durumun Türkiye'nin diğer bölgeleri için de yapılması ve GAP bölgesi ile karşılaştırılması önerilir.

Bankalar işin yapısı gereği günün koşullarına ayak uydurabilmek için sürekli bir yenilik içerisinde dirler. Söz konusu bu değişiklik yalnızca işin içeriği için değil aynı zamanda işgörenler için de geçerlidir. Bankalar işgörenleri için düzenlemiş oldukları eğitim, tanıtım, sosyal faaliyetlerle, beşeri ve sosyal sermayelerini arttırmalarına olanak tanımaktadırlar. Bankada çalışmaya başlayan işgören zaman içerisinde bilgi, beceri ve tecrübe sağlayacak ve iletişim halinde olduğu insan sayısını arttırırken, işgücü piyasasındaki imkân ve fırsatları doğru zamanda yakalayabilme şansını elde edebilecektir. Diğer bir deyişle banka bünyesinde faaliyette bulunduğu süre zarfında beşeri ve sosyal sermaye düzeyini arttırabilecektir. Dolayısıyla işgören çalışanı olduğu bankaya getiri sağlarken aynı zamanda bu çalışması karşılığında aldığı ücret dışında da bir getiri elde etmektedir. Bankalar sosyal sermaye düzeyi yüksek işgörenlerinin işten ayrılmaları durumunda müşteri ve doğal olarak fon kaybetmemek için birtakım önlemler almalıdır. Buna önceden belirlenen bir protokol veya tazminat şeklinde örnek verilebilir.

Bazı bankalar beşeri sermayesinin yanında uzun yıllar çalışması neticesinde sahip olduğu iş çevresi sebebiyle işgörenin kendi çalışanı olması veya başka bankaya transferini önlemek adına diğer çalışanlardan daha fazla getiri sağlamalarına olanak tanıyabilmektedirler. Bu şekilde işgörenin haksız kazanç sağlamasına ve işgörenin bu durumu kullanarak amaçlarını gerçekleştirmek için etik olmayan davranışlarda bulunmasına imkân verilmemelidir.

Bu konuda dikkat edilecek bir diğer hususu ise müşterilerin işgörene duyduğu güvenin bankaya olan güveninin önüne geçmesinin engellenmesidir. Diğer bir deyişle müşterinin işgörene olduğu kadar bankaya ve bankadaki diğer işgörenlere karşı da güven duyması sağlanmalıdır. Böyle bir durumda sosyal sermaye düzeyi güçlü olan işgörenin bir başka bankaya geçmesi veya herhangi bir sebepten dolayı işten ayrılması bankanın mevcut müşteri potansiyelini etkilemeyecektir.

Araştırma verilerinin toplanması sürecinde, banka yetkilileri ile yapılan görüşmelerde yüksek sosyal sermaye birikimine sahip ve bunun banka için getiri sağladığı bilincinde olan işgörenlerin, bu durumu kendi şahsi çıkarları doğrultusunda kullandıkları belirtilmiştir.

Diğer bir deyişle sosyal sermaye birikimi sayesinde belli bir müşteri portföyüne sahip olan işgörenlerin, mevcut bankada çalışmaya devam etmesi karşılığında ev kirasının karşılanması, şahsına araba tahsis edilmesi, maaş haricinde düzenli ödeme yapılması gibi bir takım taleplerinin olduğu dile getirilmişti. Söz konusu bu durumun haksız kazanç olup olmadığı, başlı başına önemli bir araştırma konusunu oluşturmaktadır. Bu hususta yapılacak çalışmalar, konuya farklı bir bakış açısı ve literatüre önemli katkılar sağlayacaktır.



KAYNAKLAR

Adam, F. ve Borut R. (2003). *Social Capital: Recent Debates And Research Trends*, Social Science Information, 4282, 155-183.

Akıncı, Z. (2002).”Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz İ. İ. B. F. Dergisi, (4): 1-25.

Alıca, E. (2008). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Altan, R. (2007). Sosyal Sermaye Ve Kalkınma, Türk İdare Dergisi, <Http://Www.İcisleri.Gov.Tr/İcisleri/Turkidaredergisi/Uploadedfiles/223229.R%C4%B1fat%20altan.Doc>, (29.12.2016)

Altay, A. (2007). “Bir Kamu Malı Olarak Sosyal Sermaye ve Yoksulluk İlişkisi”, Ege Akademik Bakış, 7(1): 337-362

Altunışık, R. Coşkun, R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, Sakarya Kitapevi, 68-69

Arıcioğlu M. A. ve Ergin, R. A. (2009), “Güven ya da Sosyal Sermaye Nedir?: Konya Sanayi Bölgesinde Sahip/Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21.

Aşan, Ö. (2001). *Motivasyon, Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayıncılık 1.Baskı, Ankara,

Aşık A. N. (2010). “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, Türk İdare Dergisi 467 (31).

Ateş H. Yıldız, B. ve Yıldız H. (2012). “Herzberg’in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algılarını Açıklayabilir Mi?: Ampirik Bir Araştırma”, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi 7(2),:147-162.

Aydemir, M. A.ve Tecim, E. (2012). “Türk Toplumunda Aile Ve Dinin Sosyal Sermaye Potansiyeli”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 28.

Aydıntan B. Göksel A. ve Bingöl D. (2010). “Örtülü Bilgi Paylaşım Niyeti Üzerinde Sosyal Sermaye ve Denetim Merkezi Odaklılığının Rolü: Hekimlikte Bir Alan Araştırması”, Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 12(1): 1-26.

Aydın, H. İ. (2016). *Sosyal Sermaye ve Kalkınma*, Efil Yayınevi, Ankara

Balcı, A. (2011), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*, Pegem Yayıncılık, Ankara.

Barutçugil, İ.(2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul:

Baum J. Robert ve Wally S. (2003). “Strategic Decision Speed And Firm Performance”, *Strategic Management Journal*, 24(11):107-1129.

Baş T. ve Ardıç K. (2002). “Yüksek Öğretimde İş Tatmini Ve Tatminsizliği”, *İktisat İşletme ve Finans*,(17): 72-81.

Başaran, İ. Ethem (2000). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*, Feryal Matbaası, 3. Baskı. Ankara.

Baykal Ş. ve Gürbüz, S. (2016). “Sosyal Sermaye ve Bireyler Arası Güven İlişkisinin Sosyal Ağ Analizi İle İncelenmesi”, *İş ve İnsan Dergisi*, 3(2): 77-91.

Bayram, L. (2005). “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, *Sayıştay Dergisi*, 59

Bilgiç, R. (2007). *İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme*, *Türk Psikoloji Yazıları*, 11 (22):66-77,

Bourdieu, P. (1986). *The Forms Of Capital*, *Handbook Of Theory And Research For The Sociology Of Education*, 241–58

Bourdieu, P. (2010), *Sosyal Sermaye: Kuram, Uygulama, Eleştiri*, (Çev.) Mehmet Murat Şahin ve Ahmet Zeki Ünal, Değişim Yayınları.

Bull, I. Howard F. (2005). *The Relationship Between Job Satisfaction And Organisational Commitment Amongst High School Teachers In Disadvantaged Areas In The Western Cape*, University Of The Western Cape Faculty Of Economic And Management Science.

Burt, Ronald S. (1992) *Structural Holes: The Social Structure of Competition*, Harvard University Press.

Cassı, L. (2003). *Information, Knowledge And Social Networks: Is A New Buzzword Coming Up?* *Druid Phd Conference*, Aalborg, Denmark,1-20.

Ceylan, A. (2001). “Çalışanların Güçlendirilme Algıları Üzerine Tuzla Bölgesindeki Ticari Bankalarda Bir Araştırma” *Öneri Dergisi*, 5(17): 113-120.

Cheser. Raymond N. (1998). *The Effect Of Japanese Kaizen On Employee Motivation In U.S. Manufacturing*. *International Journal Of Organizational Analysis*, 6 (3):197-217.

Claridge T.(2004).

[Http://Www.Socialcapitalresearch.Com/Literature/Contemporary-Authors.Html](http://Www.Socialcapitalresearch.Com/Literature/Contemporary-Authors.Html)
(01.01.2017)

Cribbin, J.J. (1972) *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, New York.

Cüceloğlu. D. (1992). *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitapevi, İstanbul.

Çalışkan Ş. ve Meriç O. (2011). “Sosyal Ve Beşeri Sermayenin Bireysel Ekonomik Getirisi Üzerine Uygulamalı Bir Analiz: Eskişehir İli Örneği”, *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji Ve Politika Dergis*, 2011, 7(02):07-26,

Çetin, M. (2006). “Bölgesel Kalkınmada Sosyal Ağların Rolü: Silikon Vadisi” Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1):1-25

Daft Richard L.(1994), *Manegement*, Dreyden Press, New York, (3)

Dan, Exit F.ve Voice, L. (1983). *Neglect As Responses To Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study*, *Academy Of Management Journal*, 26 (4).

Demircan N. ve Ceylan A. (2003). “Örgütsel Güven Kuramı: Nedenleri ve Sonuçları”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2):139-150.

Dodd, Nancy G. Gangster, Daniel C. (1996). “The Interactive Effects Of Variety, Autonomy, And Feedback On Attitudes And Performance”, *Journal Of Organizational Behavior*, 17 (4), 329-347.

Edwards, B. Michael, (1999). “It Is Time Todis Investın Social Capital”, *East Carolina Üniversitesi*, 19(2):142.

Erbil C. (2008). *Sosyal Sermayeye Örgütsel Yaklaşım: Bir Model Önerisi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Erdogan, E. (2008). *Sosyal Sermaye, Güven ve Türk Gençliği*, [Http://Www.Urbanhobbit.Net/Pdf/Sosyal%20sermaye Emre%20erdogan.Pdf](http://www.urbanhobbit.net/pdf/sosyal%20sermaye_emre%20erdogan.pdf). (16.01.2017).

Erel, D. (2014). “Yeni Kurumsalcı Yaklaşım Örgütlerin Analizinde Bir Paradigma Değişimine İşaret Ediyor Mu ?”, *Dergipark*, 4(4):88-107

Eren, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, Beta Basım, İstanbul.

Eren E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul.

Erol E.(2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*, Beta Basım Yay. Dağıtım, 5. Baskı, İstanbul.

Erdem Ali R. (1998), “Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,(4).

Erdoğan, İ. (1996), “İşletme Yönetimde Örgütsel Davranış”, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.

Erdogan E. (2008) *Sosyal Sermaye, Güven ve Türk Gençliği*,Akt.,(16.01.2017) http://www.urbanhobbit.net/PDF/Sosyal%20Sermaye_emre%20erdogan.pdf.

Ertuğrul, M. (2000). “Entelektüel Sermayenin İşletme Değeri Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Erselcan, F. (2009), “Disiplinlerarası Ortak Bir Çalışma Alanı Olarak Sosyal Sermaye”, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi,35 (2):248-256

Ekşi, H. (2009). *Sosyal Sermaye- Önemi, Üretimi Ve Ölçümü-Üzerine Bir Alan Araştırması*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.

Eşkinat, R. (2016). “Sosyal Sermayenin Sürdürülebilir Kalkınmaya Etkisi”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(4):75-90.

Feldman, D. ve Hugh, A. (1983), *Managing Individual And Group Behavior In Organizations*, Auckland: Mc Graw Hill International Book Company.

Ferik, F. (2002). “Öz-Yeterliliğe Bağlı Olarak Personel Güçlendirme ve İş Tatmini, Örgüte Bağlılık, Personel Devri Arasındaki İlişkileri”, Active Finans ve Bankacılık Dergisi, 23

Ferlander, S. (2007). *The Importance Of Different Forms Of Social Capital For Health*, Södertörn University College, Sweden.

Field, J. (2006). *Sosyal Sermaye*, (Çev.) Bahar Bilgen Ve Bayram Şen, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul,

Field J. (2008). *Sosyal Sermaye*, (Çev.) Bahar Bilgen ve Bayram Şen, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul

Fine B. (2001), *Sosyal Sermaye Sosyal Bilime Karşı: Bin Yılın Eşiğinde Ekonomi*, Politik ve Sosyal Bilimler, Çev. Ayşegül Kars, Yordam Yayınevi.

Fitzgerald, William K. (1994). *The Perpetual Quest For Renewal*, Personel Journal, 73:(3).

Fukuyama, F. (2000). *Güven, Sosyal Erdemler Ve Refahın Yaratılması*,(Çev.) Ahmet Buğdaycı, İş Bankası Yayınları.

Füzér, K. (2016). *The Social Theory Of Trust And Thes Ociological Theory Of Social Capital*, Belvederemeridionale, 28 (1): 132–139.

Gilbert, J.A. and Tang, T.Li-Ping. (1998) *An Examination of Organizational Trust Antecedents*, Public Personnel Management. 27(3):321-338, s.322

Gök M.(2014). *Toplumsal Kalkınmanın Ve Sosyal Sermayenin Bilinmeyen Aktörleri: Kadın Odaklı Sivil Toplum Kuruluşları*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi Ankara.

Grafton, Quentin, R. (2007). *Social Capital: A Policy Perspective*, [Http://Www.Apsc.Gov.Au/Seslearn/Sesbfast30aug07.Pdf](http://www.apsc.gov.au/seslearn/sesbfast30aug07.pdf),E.T. 21.12.2017.

Greene Charles N. (1972), *The Satisfaction-Performance Controversy*, Business Horizons 15(5): 31-41.

Grootaert, C. ve Bastelaer Van T. (2002) “Social Capital: From Definition To Measurement İn Understanding And Measuring Social Capital”, A Multidisciplinary Tool For Practitioners, The World Bank, Washington D.C.

Gül, H. (2002). “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2(1).

Güngör Baran A. (2008). “Yaşlılıkta Sosyalizasyon ve Yaşam Kalitesi”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, (2):86-97.

Gürbüz, A. (2007). “Eğitim Seviyesinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (1): 36-46.

Hackman, J. Richard. ve Oldham, Grey. R. (1975). “Development Of The Job Diagnostic Survey”, Journal Of Applied Psychology, 60 (2):159-170.

Hazleton V. ve Kennan W. (2000). “Social Capital: Reconceptualizing The Bottom Line”, Corporate Communications, 5(2):81-88.

Healy, Tomand ve Sylvain, C. (2001). “Thewell-Being Of Nations: The Role Of Human And Social Capital: Education And Skills”, Organization For Economic Cooperation And Development, Oecd Publications.

Hofstede, Culture’s Consequences: *Comparing Values, Behaviors, Institutions, And Organizations Across Nations*, 373-375.

Hornbeck, D. W.ve Salamon, L. M. (1991). *Human Capital And America’s Future: An Economic Strategy For The ‘90s’*, The John Hopkins University Pres, London.

Izgar, H. (2003). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Eğitim Kitabevi Yayınları, Konya.

İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık*, Çizgi Kitabevi, Konya.

İncir G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*, Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi.

Johnson, R. (1993). *Leadership For The Quality Transformation*, Wisconsin: Asqc Quality Pres.

Kalemci Tüzün, İ. (2015). “Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri”, Researchgate,93-118.

Kantar, H. (2008). *İşletmede Motivasyon*, Kumsaati Yayıncılık, 1.Baskı, İstanbul.

Karacan, S. (2014). *Entelektüel Sermaye ve Yönetimi*, [Http://Samikaracan.Com/WpContent/Uploads/2014/12/%E2%80%9Centelekt%C3%Bcel-Sermaye-Vey%C3%B6netimi%E2%80%9D-Sami-Karacan-Mali%C3%87%C3%B6z%C3%Bcm-Dergisi-69-2004.Pdf](http://Samikaracan.Com/WpContent/Uploads/2014/12/%E2%80%9Centelekt%C3%Bcel-Sermaye-Vey%C3%B6netimi%E2%80%9D-Sami-Karacan-Mali%C3%87%C3%B6z%C3%Bcm-Dergisi-69-2004.Pdf), (10.02.2017)

Karagül, M. (2003). “Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyümeyle İlişkisi ve Etkin Kullanımı”, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, (5): 79-90

Karagül M. ve Masca M. (2005), “Sosyal Sermaye Üzerine Bir İnceleme”, Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Sayı: 1.s 41

Karagül, M. ve DüNDAR, S. (2006), “Sosyal Sermaye ve Belirleyicileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (12): 61-78

Karagül, M. (2012). *Sosyal Sermaye (Kapitalizmin Kör Noktası)*, Nobel Yayınları.

Kaşlı, M. (2007). “İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (2): 159-174.

Tuğray Kaynak, (1995). *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*, Alfa Basım Yayım, İstanbul.

Keleş Çelik, H. Necla (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Keser, A.(2005) “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, Çalışma ve Toplum Dergisi, (4).

Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, İstanbul Alfa Aktüel Yayınları.

Keser, A. (2010). *Akademisyenlerin Çalışan Tatmini-Yaşam Tatmini Araştırması*, [Http://Www.Paradoks.Org/Makale/Yil2_Sayil/Calisan_Tatmini.Pdf](http://Www.Paradoks.Org/Makale/Yil2_Sayil/Calisan_Tatmini.Pdf), (12.03.2017)

Kılıç İ. ve Ural A. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 3. Baskı, s. 243-244

Knorringa, P. ve Staveren, Irene V. (2006). “Social Capital For Industrial Development: Operationalizing The Concept”, Report Prepared For Compid Research Programme, Vienna: Unido

Koçel, T. (2013). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Koçel T. (2003). *İşletme Yöneticiliği: Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik- Modern- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*, Beta Yayım. İstanbul.

Kolasa, B.J. (1969). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*, Çeviri. Kemal Tosun, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.

KOSGEB, (2005). *Ekonomik Kalkınmada Sosyal Sermayenin Rolü*, Ekonomik ve Stratejik Araştırmalar Merkez Müdürlüğü.

Kul S. (2014), *İstatistik Sonuçlarının Yorumu: P Değeri Ve Güven Aralığı Nedir?* Ekstraplevral, <http://www.toraks.org.tr/uploadFiles/book/file/1832014154715-113.pdf>, (01.01.2018)

Landy, Frank J. (1989). *Psychology Of Work Behavior*. New York: Pacific Grove.

Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*, Usa: Mc Graw Hill Publishing Company.

Luthans F. (2011). *Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition P. 142-143.

Luthans, F. (2005), *Organizational Behavior*, 10.Ed.,New York, Mcgraw-Hill.

Lin, N. (1999). *Building A Network Theory Of Socialcapital*, Connections, 22(1): 28-51.

Loscocco, K.A. ve Roschelle, A.R. (1991). "Influences On The Quality Of Work And Nonwork Life: Two Decades İn Review", Journal Of Vocational Behavior, (39).

Mahir N. (2003). *Pazarlama Araştırması*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Meydan C. H. ve Şeşen H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, 2.Basım, s. 32-36

Meyer, J.P. ve Allen, N.(1991). *A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment*, Human Resource Management Review. 1(1): 61-89.

Mizruchi Mark S. and Lisa C. Fem, (1999). *The Social Construction of Organizational Knowledge: A Study of Coercive, Mimetic and Normative Isomorphism*, Administrative Science Quarterly, Vol:44, s.653-683.

Miner, John B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. New York: Mcgraw-Hill International Editions.

Mishra J. ve M.A. Morrissey, (1990) "Trust İn Employee/Employer Relationships: A Survey Of West Michigan Managers", Public Personnel Management, 19(4): 443-485.

Narayan D. ve Cassidy Michael F. (2001), "A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory", *Current Sociology*, 49(2):59-102.

Nahapiet J. and Ghoshal S. (1998). "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage", *Academy of Management Review*, 23(2): 242-286.

National Statistics,(2001). *Social Capital A Review Of Theliterature*, Social Analysis And reporting division Office For National statistics.

Onaran (1981), *Çalışma Yaşamında GÜdüleme Kuramları*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Yayınları Ankara, Sevinç Matbaası.

Ostrom, E. Social Capital: A Fad Or A Fundamental Concept?, [Http://Csel.Eng.Ohiostate.Edu/Productions/İntel/Research/Trust/Social%20capital%20fad%20or%20concept.Pdf](http://Csel.Eng.Ohiostate.Edu/Productions/İntel/Research/Trust/Social%20capital%20fad%20or%20concept.Pdf), (07.02.2017),

Öğüt, A. ve Erbil, C. (2009). *Sosyal Sermaye Yönetimi: Strateji Enformasyon, Güven. Çizgi Kitapevi*.

Örücü E. ve Esenkal F. (2005). "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 141-166.

Özcan, B. (2011). *Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.

Özdemir, Aytül A. (2007). *Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması* Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.

Özdemir, Aytül A. (2008). "Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2): 81–102.

Özen, Ş. ve Aslan, Z. (2006). "İçsel ve Dışsal Sosyal Sermaye Yaklaşımları Açısından Türk Toplumunun Sosyal Sermaye Potansiyeli: Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi (Ostim) Örneği", *Akdeniz İ. İ. B.F. Dergisi*, (12): 130-161.

Özdevecioğlu M. ve Aktaş A. (2007) "Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü", *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28, s.115

Özpınar, Ş. Özpınar, Ö. Çondur, F. ve İkizoğlu, M. (2016)," Türkiye'de Üç Büyük Kentte Sosyal Sermayenin Bourdieu'nün Kavramsallaştırması Çerçevesinde Değerlendirilmesi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1):167-199

Özüğurlu. A. (2006). "Sosyal Sermaye: Kamunun Trajedisi ya da Emeğin Sömürgeleştirilmesinde Yeni Bir Eşik", *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 12:190

Paldam. M. (2000), "Social Capital: One or Many? Definition and Measurement", *Journal of Economic Surveys*, 14(5):629-653

Paşamehmetoğlu A. (2010). *Kültürel Değerlerde Farklılaşmanın Sosyal Sermayeye Etkileri: Ankara Mobilyacılar Sitesi (Siteler) Ve Ortadoğu Sanayi Ve Ticaret Merkezi (Ostim) Üzerine Bir Araştırma*, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.

Pehlivan H. *Entelektüel Sermaye*, [Http://Halilpehlivan.Com/Dokumanlar/Entellekt%Fcel%20sermaye%20.Pdf](http://Halilpehlivan.Com/Dokumanlar/Entellekt%Fcel%20sermaye%20.Pdf), (10.02.2017)

Performance And Innovation Unit, (2002). *Social Capital A Discussionpaper*.

Polat S. ve Aktaş Polat S. (2015) "Turizmin Kayıp Halkası: Sosyal Sermaye", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40):766-776

Potts, H. (2007). "The Role Of Social Capital İn Organizations: The Precursors And Effects Of Social Capital Among Certified Nurse Aides İn Nursing Homes", Unpublished Dissertation-Degree Of Doctor Of Philosophy, University Of Nort Texas.

Putnam, Robert D. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital", *Journal Of Democracy*, 65-78.

Rahimnia F. and Najminia R. (2014). "Effect of Social Capital Dimensions on Intellectual Capital", *International Business and Management*, 8(2): 179-186.

Rea- Holloway M. (2008). "What's The Matter With Social Capital? An Inductive Examination", A Dissertation in Community Philosophy Presented to the Faculty of the University of Missouri-Kansas City in Partial Fulfillment of The Requirements for, The Degree Doctor of Philosophy.

Robbins, Stephen P. ve Judge, Timothy A. (2013). *Örgütsel Davranış*, (Çev.) İnci Erdem, Nobel Yayıncılık.

Ross G. ve Johan R. (1997). *Measuring Your Company's Intellectual Performance*, *Long Range Planning*, (30)3: 413-426

Rusbult, Caryl E., Farrell, R., Dan G. ve Mainous I Arch G. (1988). "Impact Of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty, And Neglect: An Integrative Model Of Responses To Declining Job Satisfaction", *Academy Of Management Journal*, 31 (3).

Sabuncuoğlu, Z. (1982). *Endüstriyel Davranışlar*, İ.T.İ.A. İşletme Fakültesi Yayın, 10, Bursa.

Samuel S. Stephen ve Kulynych, J. (2002). "May Be Social, But Why Is It Capital? The Social Construction Of Social Capital And The Politics Of Language", *Politics & Society*, 30 (1): 149-186.

Sarıkaya, T. (2007). *Eğitim Uygulama Okulu ve İş Eğitim Merkezlerinde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği)*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Seçer B. (2009). “İşgücü Piyasasında Sosyal Sermaye”, *Kamu-İş Dergisi*, 10(3).

Seki, İ. ve Karataş, İ. (2016). *Kalkınma Zincirinin Kayıp Halkası Sosyal Sermaye*, Dora Yayıncılık.

Spector, Paul E. (1997), *Job Satisfaction*, New York: Sage Publications.

Steers, Richard M. (1996). *Motivation And Leadership*, New York: Mcgraw Hill Book Company

Storberg, J. (2002). *The Evolution Of Capitaltheory: A Critique Of A Theory Of Social Capital And Implications For Hrd*, *Human Resource Development Review*, 1(4): 468-499

Stone W. ve Hughes J. (2002). *Measuring Social Capital: Towards A Standardised Approach*, Australian Institute of Family Studies, s. 4

Şakar N. (2012), *Yönetim ve Organizasyon-I*, T.C. Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, 1 Basım, (Edt Celal Koparal), S. 132

Şavkar. E. (2011). *Sosyal Sermayenin Unsurları ve Ekonomik Kalkınmayla İlişkisi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Şimşek, M.Şerif, Çelik, A. Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). “Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,15: 569-587.

Şimşek M.Şerif ve Çelik. A. (2012).*Yönetim ve Organizasyon*, Eğitim Akademi Yayınları, 15. Basım, Konya.

Şimşek, M. Şerif (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayıncılık. Ankara.

Tatlı H. (2013). “Sosyal Sermayenin Bireylerin İstihdamı Üzerindeki Etkisi Hanehalkı Reisleri Üzerine Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 15(3): 87-114.

Tella, A. Ayeni, C.O. ve Popoola, S.O. (2007). “Work Motivation, Job Satisfaction, And Organisational Commitment Of Library Personnel İn Academic And Research Libraries İn Oyo State”, *Nigeria, Library Philosophy And Practice*.

Temple, J. (2000). “Growtheffects Of Education And Social Capital In The OECD Countries”, *OECD Economics Departmen Workin Gpapers*, 00(36)

Thomas, A.Buboltz, Walter C, Winkelspecht, C. ve Christopher, S (2004). “Job Characteristics And Personality As Predictors Of Job Satisfaction”, *International Journal Of Organizational Analysis*, 12 (2):205-219.

Tokat, B. ve Şerbetçi D. (2000) *İşletmecilik Bilgisi*, 4.Baskı, İstanbul, Avcı Ofset.

Toker, B. (2007), “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1).

Torsuvik, G. (2002). “Social Capital And Economic Developmen”, *Rationality And Society*, 12(4): 451-477

Turan İ. Ümit Ş. ve Aslan H. (2015). “Eğitim Araştırmalarında Likert Ölçeği ve Likert- Tipi Soruların Kullanımı Ve Analizi”, *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (30): 186-203.

Turgut E. ve Begenirbaş M. (2013). “Çalışanların Yenilikçi Davranışları Üzerinde Sosyal Sermaye Ve Yenilikçi İklimin Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 23(2),

Turner, J. (2011). “Social Capital: Measurement, Dimensional Interactions, And Performance Implications”, A Dissertation Presented To The Graduate School Of Clemson University, (8)

Tüysüz, N. (2011) *Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması*, Kalkınma Bakanlığı Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü, Planlama Uzmanlığı Tezi.

Uğurlu, Ö. Yaşar, (2016). *Sosyal Sermaye ve İş Performansı Arasındaki İlişki Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Etkisi: Sigortacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,18(1):149.

Üçler Telli, Y. (2016). “Bölgesel Kalkınmada Sosyal Sermayenin Rolü: Konya Bedesten Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35): 285-299.

Westlund, Hans ve Nilsson, Elin, (2003), “Measuring Enterprises’ Investment in Social Capital - A Pilot Study”, 43rd Congress of the European Regional Science Association, Jyväskylä, Finland,

Winter, I. Towards A. (2000). “Theorised Understanding Of Family Life And Social Capital”, Working Paper 21,Australian Institute Of Family Studies.

Woolcok, M. (1998). “Social Capital And Economic Development: Toward A Theoretical Synthesis And Policy Framework”, *Theory And Society*, (27):151-208.

Woolcock, M. ve Narayan, D. (2000). “Social Capital: Implications For Development Theory, Research And Policy”, *World Bank Research Observer*, 15(2): 225-249.

World Bank, (1998). “The Initiative On Defining, Mentoring And Measuring Social Capital: Over View And Program Description”, *Social Capital, Initiative Working Paper*,(1):1-33.

Yalçın A. ve İplik, F. Nur (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(14).

Yıldız Z. ve Topuz, H. (2011). “Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma İlişkisi Açısından Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 61(2):204.



EKLER

EK 1: LİTERATÜR ÖZETİ

Yazarlar	Örnekleme ve Tarih Aralığı	Yöntem	Bulgular
Narayan ve Pritchett (1999)	Tanzanya; 1995	EKK	Sosyal sermaye hane halkının gelir düzeyini pozitif etkilemektedir.
Beugelsdijk ve Schaik (2003)	Fransa, İtalya, Almanya, İspanya, Hollanda, Belçika, Birleşik Krallık;1950-1998	Regresyon Analizi	Sosyal sermayenin bölgesel ekonomik büyüme ile pozitif ilişkisi bulunmaktadır.
Krishna (2002)	Hindistan; 1998	EKK	Sosyal sermayenin ekonomik kalkınma ile doğrudan ilişkisi bulunmaktadır.
Baliamoune-Lutz (2005)	Afrika; 1975–2000	Panel verileri	Sosyal sermayenin gelir üzerinde güçlü pozitif etkiye sahiptir.
Yetim (2002)	Türkiye;2002	Ki-Kare	İyi iletişim kurabilen, yeniliğe açık ve risk alabilen bireyler sosyal sermayeyi harekete geçirebilecek yetkinliktedir.
Bilgin ve Kaynak (2008)	Türkiye; 2006-2007	Regresyon Analizi	Bireylerin kendi yerel toplumlarıyla olan ilişkileri, sosyal faaliyetlere katılım ve aile – arkadaş bağları iş başarısını pozitif etkilemektedir.
Duman ve Alacahan (2011)	Türkiye;2011	Ki-Kare	Bireylerin zamanla sendika, siyasi parti, muhalefet gibi sivil kurumlara güveni artarken polis, asker ve kilise gibi kamu kurumlarına hala daha çok güven duymaktadır.

EK 2: ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket kişi ve kurumlar arası güvene dayalı ilişkilerin niteliği ve niceliğindeki seviyeyi gösteren sosyal sermayenin, banka nezdinde ne derce önemsendiğinin ve bu doğrultuda mevcut strateji ve yaptırımlarının neler olduğunun tespiti için hazırlanmıştır. Bu doğrultuda elde edilecek veriler, sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanların, işten ayrılmaları durumunda banka açısından risk oluşturup oluşturmadığının ve bankaların bu husustaki tutumunun tespitinde kullanılacaktır. Anketten elde edilen sonuçlar “Bankaların, Sosyal Sermayesi Güçlü İşgören Kayıplarına Karşı Tutumu: GAP Bölgesi Örneği” adlı doktora tezinde kullanılacaktır.

Anket beş ana bölüm içeren 57 sorudan oluşmaktadır. Anketi tamamlama süresi, konuya olan ilginize bağlı olarak, 10 dakika sürmektedir. Anket soruları, yalnızca banka şubelerini temsilen üst düzey yöneticilerin katılımı için hazırlanmıştır. Anket katılımcılarının isim belirtmelerine gerek olmayıp, verilen cevaplar akademik amaç dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Ankette yer alan tüm soruların cevaplandırılması yapılacak çalışmanın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından oldukça önemlidir.

Anket ile ilgili herhangi bir soru veya öneriniz için emel.aba@harran.edu.tr e-posta adresini kullanabilirsiniz. Şimdiden katılımınız ve harcadığınız zaman için sonsuz teşekkürler.

Saygılarımla,

Öğr.Gör. Emel ABA ŞENBAYRAM
Harran Üniversitesi
emellaba@gmail.com
emel.aba@harran.edu.tr

Araştırma sonuçlarının tarafınıza gönderilmesini istiyor musunuz? Evet () Hayır ()
Cevabınız evet ise, lütfen araştırma sonuçlarının size iletilebileceği bir e-mail adresi belirtiniz.

BÖLÜM II: Bankaların İş Tatmin Algısı

Bu bölümde banka nezdinde, çalışanların iş tatmin düzeylerinin ne derece önemsendiğinin ve bu husustaki uygulamaların tespitine yönelik sorulara yer verilmiştir.

İFADELER	KATILMA DERECEŚİ				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
11. Çalışanlarımızın kişi, kurum ve düzenlemelere olan güveni iş performansını etkilemektedir.					
12. Çalışanlarımızın iş memnuniyeti önemsenmektedir.					
13. Çalışanlarımızın iş yeri memnuniyeti önemsenmektedir.					
14. Çalışanlarımızın şikâyet ve itirazları dikkate alınmaktadır.					
15. Çalışanlar arası ilişkilerin kalitesine dikkat edilmektedir.					
16. Çalışma ortam ve koşullarıyla ilgili yapılacak düzenlemelerde çalışan görüşlerine başvurulur.					
17. Çalışanlar için adil ödüllendirme sistemi uygulanmaktadır.					
18. Çalışanlarımızın motivasyonlarını arttırmak adına etkinlikler düzenlenmektedir.					
19. Çalışanlarımızın performansları belli periyotlarda incelenip değerlendirmeye alınmaktadır.					
20. Çalışanlarımızın performansları müşteri sayısını etkilemektedir					
21. Müşterilerin çalışanlara olan güveni firmaya bağlılığını artırır.					
22. Müşterilerin çalışanlara olan güveni firmanın verimliliğini artırır.					
23. Müşterinin firmaya olan bağlılığı müşteri sayısından çok daha önemlidir.					

BÖLÜM III: Bankalarda Sosyal Sermaye Algısı

Bu bölümde, bankaların sosyal sermaye olgusuna bakış açısına ve çalışanların sosyal sermaye düzeylerinin bankalar tarafından ne derece önemsendiğine tespitine yönelik sorulara yer verilmiştir.

Sosyal Sermaye: Bireylerin siyasi, sosyal ve bürokratik bağlantılarının düzeyidir.

İFADELER	KATILMA DERECEŚİ				
	Kesinlikle Katılıyorrum	Katılıyorrum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
24. İşe alma sürecinde bireyin referansları dikkate alınmaktadır.					
25. İşe alırken tavsiye edilmiş olan bireylere öncelik verilmektedir.					
26. Çalışanlarımızın iş başvurusu yapan adaylarla ilgili fikirleri dikkate alınmaktadır.					
27. Mülakat sırasında bireyin sosyal açıdan özellikleri irdelenmektedir.					
28. İşe alma sürecinde bireyin sosyal çevre ile uyumuna ve iletişim gücüne önem verilmektedir.					
29. Bankamızda sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanlarımız bulunmaktadır.					
30. Bankamız bünyesinde sosyal sermayesi güçlü çalışanlar daha ayrıcalıklıdır.					
31. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın iş ve işyeri memnuniyetleri önemsenmektedir.					
32. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın fikir ve kararları bankamız tarafından desteklenmektedir.					
33. Çalışanlarımızın sosyal sermaye düzeylerini arttırmaya yönelik etkinlikler düzenlenmektedir.					
34. Sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanlarımızın varlığı, bankaya rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.					

BÖLÜM IV: Bankalarda Beşeri Sermaye Algısı

Bu bölümde, bankaların beşeri sermaye düzeyine olan bakış açılarının ve önem derecesinin tespitine yönelik sorulara yer verilmiştir.

Beşeri sermaye: Bireyin bilgi, beceri ve hüner kazanabilmek için yaptığı eğitim harcamalar bütünü ve zaman içerisinde kazanmış olduğu yetenek, deneyim ve kültürel birikimlerdir.

İFADELER	KATILMA DERECESESİ				
	Kesinlikle Katılıyor	Katılıyor	Kararsız	Katılmıyor	Kesinlikle Katılmıyor
35. Mülakat sırasında bireyin bilgi, beceri ve yetenekleri dikkate alınmaktadır.					
36. İşe alma sürecinde bireyin mezun olduğu üniversite ve mezuniyet not ortalaması belirleyici rol oynamaktadır.					
37. Bankamızca güncel ekonomik gelişmelere paralel olarak bireylerin beşeri sermaye düzeyleri düzenli olarak ölçülmektedir.					
38. Bireylerin iş yerindeki pozisyonlarını öncelikle beşeri sermaye düzeyleri belirlemektedir.					
39. Çalışanların beşeri sermaye düzeylerini arttırmak adına düzenli olarak eğitimler düzenlenmektedir.					
40. Çalışanların bankamız nezdinde gerçekleştirilen eğitimlere katılımı zorunludur.					
41. Bankamızın başarısı çalışanlarımızın bilgi ve uzmanlıklarına bağlıdır.					
42. Çalışanların başarısında tek başına beşeri sermaye düzeylerinin yüksek olması yeterlidir.					
43. Çalışanlarımızın beşeri sermaye düzeyleri sosyal sermaye düzeylerinden daha önemlidir.					
44. Günümüz koşullarında beşeri sermayenin sosyal sermaye ile desteklenmesi gerekmektedir					

BÖLÜM V: Tedbir ve Yaptırımlar

Bu bölümde sosyal sermaye düzeyi yüksek çalışanlarımızın işten ayrılmaları durumundaki olumsuzlukların ve bankaların bu husustaki mevcut önlem ve yaptırımlarının tespitine yönelik sorulara yer verilmiştir.

İFADELER	KATILMA DERECESESİ				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
45. Çalışanlarımızın işten ayrılma sebepleri önemsenmektedir.					
46. Çalışanlarımız işten ayrılmaları durumunda hemen yeni bir iş bulabilecek düzeydedirler.					
47. Çalışanlarımızın çalışma süreleri ile ilgili bir protokol yapılmaktadır.					
48. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın işten ayrılma istekleri geri çevrilebilmektedir.					
49. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın ani işten ayrılmalarına karşı protokol yapılmaktadır.					
50. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın işten ayrılmaları bankamız açısından olumsuz bir durumdur.					
51. Sosyal sermayesi güçlü çalışanlarımızın işten ayrılması müşteri sayısının düşmesine sebep olabilmektedir.					
52. Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankaya olan güvenin azalmasına sebep olmaktadır.					
53. Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması banka için fon kaybına neden olacaktır.					
54. Sosyal sermayesi güçlü çalışanın işten ayrılması bankanın itibarı açısından olumsuz bir durumdur.					
55. İşten ayrılmayı düşünen sosyal sermayesi güçlü çalışanın, fikrinden vazgeçirmek adına girişimlerde bulunulur.					
56. Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir başka banka çalışanın bankamıza transferi için çaba harcanabilmektedir.					
57. Sosyal ve beşeri anlamda güçlü bir çalışanın bir başka bankaya transferi olumsuz bir durumdur.					
Bu anket formu, Öğr. Gör. Emel ABA ŞENBAYRAM tarafından hazırlanmıştır.					

ÖZGEÇMİŞ

Emel Aba Şenbayram, 1986 yılında Şanlıurfa'da doğdu. Orta öğrenimini Şanlıurfa'da tamamlayan Emel Aba Şenbayram, 2008 yılında Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden mezun oldu. 2010 yılında Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Yüksek Lisans öğreniminde başladı. 2012 yılında Harran Üniversitesi Suruç Meslek Yüksekokulu'nda Öğretim Görevlisi olarak çalışmaya başlamış, aynı yıl Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı'nda doktora eğitimine başlamıştır. Evli ve iki çocuk annesi olan Emel Aba Şenbayram orta düzeyde İngilizce bilirken, hala aynı kurumda çalışmalarına devam etmektedir.

VITAE

Emel Aba Şenbayram was born in Şanlıurfa in 1986. She got elementary and secondary education in Şanlıurfa. In 1986 she attended the Faculty of Economics and administrative Science at University of Gaziantep. In 2010, she started her Masters degree at Harran University Institute of Social Sciences. In 2012 she started to work as an instructor at Harran University, Vocational High School of Suruç. The same year, she began her PhD education at the Department of Business Administration, Institute of Social Sciences, Kilis 7 Aralık University. Emel Aba Şenbayram, who is married and has two children's mothers, is fluent in English and still works in the same institution.