

Sosyal hizmetler çalışanlarında iş doyumunun örgütsel bağlılığa etkisi

Abdikani Ali HİRSİ*
Murat Adil SALEPÇİOĞLU**

Geliş tarihi / Received: 10.06.2019

Düzeltilerek geliş tarihi / Received in revised form: 10.07.2019

Kabul tarihi / Acceptance: 12.07.2019

Öz

İstanbul Başakşehir Belediyesi 'nde faaliyette bulunan Sosyal Hizmetler Merkezi çalışanlarının örgüte bağlılıkları ile iş doyumunu arasındaki ilişkisini belirlemek amacıyla bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Sosyal Hizmetler Merkezi 'ndeki 210 sosyal hizmet çalışanının örgüte bağlılıklarını belirlemek amacıyla Meyer ve arkadaşlarının üç boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeği, işe olan doyum düzeylerini belirlemek içinse Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için de cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, mevcut kurumdaki çalışma süresi, kurumdaki pozisyon, kadro durumu ve çalışma şekilleri soruları sosyal hizmet çalışanlarına yöneltilmiştir. Araştırma türü nicel araştırmadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Demografik soruların başta olduğu, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık anketleri kişilere kâğıda basılı şekilde sunulmuştur. Analizler için IBM SPSS v21 istatistik paket programı kullanılmıştır. Belediyede Sosyal Hizmetler Merkezi 'nde çalışanların örgütsel bağlılık ve alt boyutları olan duygusal, normatif ve devam bağlılıkları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi tespit etmek için de Pearson Korelasyon testi yapılmıştır. Sonuç olarak sosyal hizmet çalışanlarının genel örgütsel bağlılık ve alt boyutu olan normatif bağlılık ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, devam bağlılığı, duygusal bağlılık, normatif bağlılık, iş doyumunu.

* Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi (Tezli) Yüksek Lisans Programı, abdikani54@gmail.com.

** Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Ana Bilim Dalı, muratsalepcioglu@aydin.edu.tr.

Social services among Job satisfaction on organizational commitment effect and a research on municipal workers

Abstract

This study was carried out in order to determine the relationship between social service center employees working in Istanbul Basaksehir Municipality and their commitment to the organization and job satisfaction. Meyer et al.'s three-dimensional organizational commitment scale was used to determine the commitment of 210 social service employees in the Social Services Center, and the "Minnesota Satisfaction Scale for Job Satisfaction" was used to determine job satisfaction levels. In order to determine the demographic characteristics of the employees, questions such as gender, marital status, age, education level, monthly income, working time in the current institution, position in the institution, staff status and working methods were asked to social workers. The type of research is quantitative research. In the research, questionnaire method was used as data collection method. Demographic questions, job satisfaction and organizational commitment questionnaires were presented to people in printed form. IBM SPSS v21 statistical package program was used for analysis. The Pearson Correlation test was used to determine the relationship between organizational commitment and sub-dimensions of emotional, normative and continuation commitment and job satisfaction. As a result, a significant relationship was found between job satisfaction and normative commitment which is the sub-dimension of general organizational commitment of social workers.

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

Giriş

Dünya hızlı değişmekte ve her gün yeni koşullar oluşmaktadır. Değişen koşullara uyum sağlamak için, rekabet içerisinde ayakta kalmaya devam edebilmek, örgütlere kendini değiştirme ve geliştirme gerekliliği doğmuştur. Bu hızlı değişim ve dönüşüm içerisinde kurumsal örgütlerde amaçlara ulaşabilmek, hedefleri yakalamak, değişime uyum sağlayabilmek, insan kaynağının önemini artmasını sağlamaktadır. Nitelikli insan kaynağı organizasyonların başarısında en önemli unsurlardan biridir. Personeli önemsemeyen, duygularını ve beklentilerini anlamaya çalışmayan, farklı yapılarıdaki kurumlarda örgütsel bağlılık ve iş doyumunu kavramları, çalışan personelin işe olan tutumunu etkileyebilmektedir.

Wiener (1982) örgütsel bağlılığı, “Çalışanların örgütünü olumlu değerlendirmesi ve onun amaçları doğrultusunda hareket etmesi” olarak tanımlamıştır. İş doyumunu ise bireyin iş yaşamını değerlendirmesi sonucu elde ettiği haz duygusu olarak tanımlanmaktadır (Saygun ve ark., 2004).

Örgütsel bağlılık, iş görenlerin örgütsel çalışmalarını kabul etmeleridir. Bilhassa iş ahlakı, iletişim, güven, saygı, katılım, paylaşım, iş devamlılığına, politika ve stratejilere, takım çalışmasına, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel süreçlere olan sadakatleri, onların örgüte olan bağlılıklarını göstermektedir. Başka bir ifadeyle örgütsel bağlılık, örgüt-iş gören uyumuna bağlı olarak oluşmaktadır. Örgütsel değer ve inançlarla bireysel değer ve inançlar arasındaki uyum düzeyi ne kadar yüksekse, örgüte olan bağlılık da yüksek olmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde iş performansı, iş tatmini, bilgi paylaşım, örgütsel güven, işe devamlılık, kaynakların etkin kullanılması, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi hususların değeri de yüksek olmaktadır. Örgütsel bağlılık düzeyinin düşük olduğu örgütlerde ise işe devamsızlık, işyerinde ayrımcılık, örgütsel yabancılaşma, kaynakları ve bilgiyi kötüye kullanma, psikolojik taciz ve işten ayrılma gibi üretkenlik zıttı davranışlar ortaya çıkmaktadır.

İş görenlerin mensup olduğu kuşak özellikleri değerlendirildiğinde örgütsel bağlılık ve iş doyumlarının az olduğu tahmin edilmektedir. Bu doğrultuda oluşturulacak hipotezlerle iş görenlerin demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları da sonuç olarak aktarılabilecektir.

Kuramsal Yaklaşımlar

Belediye hizmeti kavramı

Belediyeler, seçildiği yerde yaşayan halka kamu hizmeti sunmayı ve yerel halkın taleplerine yararlı olmayı ve belirledikleri yönetim organlarıyla aktif olarak çalışmayı amaçlayan siyasi ve sosyal kurumlardır. Halkın talep ve gereksinimlerini karşılamak için yerel halkın desteğiyle demokratik bir hizmet sunmak, belediye yönetiminin temel görevlerindedir. Belediyelerin misyonu, yerel halkına etkin bir şekilde sunduğu faaliyetlerin faydalı olmasını sağlamaktır (Yaylı, 2012).

Belediyeler hizmetlerini belirli yasalara göre yürütmektedir. İl, ilçe ve belde belediyeleri dâhil olmak üzere yasal düzenlemeler, belediyelerin örgütsel yapısıyla ilgili olan belediyeler yasası altında birleştirilmektedir.

Belediyelerin örgütsel yapısı belediye meclisi tarafından kurulmakta ve yürütülmektedir. Belediyenin bu organları insan kaynakları, finansal hizmetler, gelir tahakkuk işlemleri, zabıta ana birimleri gibi temel birimler olurken, belediye meclisindeki hukuki işler, itfaiye, kültürel ve sosyal işler gibi farklı birimleri de bünyesinde bulundurmaktadır (Erdoğan, 2010).

5393 sayılı Belediye Kanunu gereği, belediye görevlilerinin yerel ortak gereksinimlerini karşılamak için kurulan kamu tüzel kişiliğine yönlendirilmektedir ve seçmen tarafından seçilen karar organı tarafından oluşturulan idari ve mali özerk yönetime sahiptir (Hamamcı, 2007).

Belediye yönetimi

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

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

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

Sosyal hizmet yönetimi

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

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

Sosyal hizmet ve belediyeler

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

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

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

Ekonomik ve finansal alanı desteklemeyen refah devletinin, sivil toplum ve gönüllü organizasyonların artan etkinliği üzerinde bir etkisi olduğu görülmektedir. İktisadi alandan alınan devlet, daha düzenleyici, yönlendirici ve denetleyici olmaya yönelmektedir. Özel sektör ve gönüllü kuruluşlar, özellikle yerel düzeyde devletin geri çekildiği alanlarda, refah

hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli görevler almaya başlamaktadır (Esen, 1970).

Gönüllü kuruluşlar, özel sektör ve kamu sektörü ile birlikte üçüncü sektör (sosyal sektör) olarak faaliyet göstermeye başlamaktadır. Gönüllü organizasyonlar vakıflar, dernekler, insanların kamu görevlerinde devlete yararlı olmak için kurulan hayır kurumları ile uluslararası kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır. Bireyler varlıklara, derneklere vb. gönüllü kurumlarda düşünce ve emek temelinde katılmaktadır (Aysoy, 2006).

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

Resmi Gazetede il özel idare hukuku 65'inci maddesinde muhtaç kişiler için gerçekleştirilecek sosyal hizmetler belirtilmektedir. Lakin Belediye Kanunu'nun 77'nci maddesinde farklı olarak, kütüphaneler ve parklar gibi hizmetler sosyal hizmetlere dâhil değildir.

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

Düzenleme 5393 ve 5302 sayılı Kanun'da listelenen görevlerden çalışma kapsamını genişletmektedir. Gönüllü katılım çalışma alanları ağırlıklı olarak sosyal belediyenin görevidir. Yönetmelik kadınlar, yaşlılar, engelliler, çocuklar, yoksullar, muhtaç ve yetimleri kapsamaktadır. Ayrıca sadece korunmaya ihtiyaç duyanlara değil sosyal desteğe ihtiyaç duyanlara da gönüllü katılım sağlanmaktadır (Eryılmaz, 2011).

Yönetmeliğin 1. maddesinde amacı belirtilmektedir. Bu bağlamda düzenlemenin gayesi, il özel idareleri ve belediyelerin hizmetlerinin sağlanmasına gönüllü katılım prosedürlerini ve ilkelerini düzenlemektir. 6'ncı maddeye göre gönüllüler çalışmayı tercih ettikleri alanlarda ilgili belediye ve il özel idaresi için geçerlidir. Başvuruları uygun olan gönüllüler, yerel makamların gözetiminde ve taraflar arasında tespit edilen koşullara uygun olarak çalışabilir. Özel il idareleri ve belediyeleri, kendileri tarafından belirlenen koşulları bozan gönüllülerle olan ilişkilerini sonlandırabilir. Yönetmelik, gönüllülerin belediye veya il özel idaresi tarafından araç, ekipman, giyim ve personel ihtiyaçlarını karşılmasına izin verilmiştir (Eryılmaz, 2011). Yönetmeliğin 7'nci maddesi, gönüllülerde bulunması gereken özellikleri belirtmektedir. Buna göre reşit olanlar da reşit olmayanlar da gönüllü olarak çalışabilir. Mevzuata göre 12 yaşın üzerinde olanlar ebeveynlerinden izin almaları koşuluyla gönüllü olabilirler. Yönetmelik, gönüllü tüzel kişilerin yetkili organlarının kararını gerektirse de, STK'lerin ilgili konuda görev alması gerektiğini de düzenlemektedir. 2003 yılında (27/02/2003 tarihli Yabancılar İçin Çalışma İzinleri ve bu yasa temelinde verilen yönetmelikler hakkında 4817 sayılı kanun) yönetmelik ile yabancılar, sivil makamlara bildirmeleri koşuluyla gönüllü olabilirler. Gönüllü Katılım Yönetmeliği ayrıca, yerel yönetimlerin kamu kurumları ve kuruluşları, profesyonel odalar, dernekler ve vakıflar ve diğer yerel yönetimler ile işbirliği yapabileceklerini ve ortak çalışabileceklerini öngörmektedir (RG, 2005b).

Yerel yönetimlere gönüllü katılımı düzenleyen üç ayrı yönetmelik vardır. Bunlar “Engelli Hizmet Birimleri için Büyükşehir Belediyelerinin Düzenlenmesi” ve 2006 yılında “Belediye Meclisi Yönetmeliği”, 2007 yılında “Belediye Polisi Yönetmeliği” dir (Eryılmaz, 2011).

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

Yerel kamu hizmetlerine gönüllü katılım maddesi ile ilgili diğer bir düzenleme, 2007 senesinde yürürlüğe giren “Belediye Zabıta Düzenlemesidir”.

Yönetmelik 49'uncu m. "gönüllü zabıta" düzenlenmektedir. Gönüllü zabıta kuruluşlarının kurulmamış olması belediyelerde veya zabıta teşkilatının kurulduğu ancak zabıta hizmetlerinin desteklenmesine gerek olan yerlerde gönüllü zabıta alanları belediyeler tarafından kurulması teşvik edilmektedir. Bu yönetmelikte İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği hükümlerine dayanmaktadır (RG, 2007).

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

Örgütsel bağlılık

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

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

Örgütsel bağlılık, bireyin organizasyonla özdeşleşme ve organizasyona katılma gücünü ifade etmektedir. İş görenin organizasyonun hedeflerini benimsemesi, organizasyonun hedeflerine ve değerlerine güçlü bir şekilde inanması ve onları daha fazla çaba harcamadan ve organizasyonda örgüt üyeliğinin sürdürülmesi için güçlü bir istek duymasını sağlamaktadır. Organizasyonun varlığı, burada çalışan bireylere örgütten ayrılmamasına bağlıdır. Çalışanların örgütüne bağlılığı yüksekse örgütü de o oranda güç

kazanmaktadır. Çalışanın yüksek düzeyde organizasyona olan bağlılığı, genellikle hem organizasyon hem de iş gören için olumlu bir boyuttur. Olumlu sonuçlar, organizasyonda uzun süre kalan çalışan, sınırlı personel devri ve iş doyumunu ortaya çıkarmaktadır. İş tatmini örgütsel bağlılığın bir sonucu olabilir. Organizasyonun verimliliği yönünden örgüt amaçlarını benimsemesi ve örgütsel bağlılığın artırılması, organizasyon yönetimi ve davranış bilimlerinin konusudur (İbicioğlu, 2000).

Örgütsel bağlılık tanımı birçok yazar tarafından geliştirilmiştir. Genel olarak örgütsel bağlılık «çalışanın kuruluşa olan sevgi bağının gücü» olarak tanımlanmaktadır (Grusky, 1996). Bu tanımın yanı sıra, “bireyin organizasyonu kimliği ve organizasyonun bir parçası olduğu hissini derecesidir” (Schermerhorn ve ark., 1994). Başka bir tanım, “bireyin kimlik birliği düzeyi ve organizasyonun aktif bir üyesi olarak sürdürmeye hazır olmasıdır” (Keith ve Azhar, 2008).

Mowday ve arkadaşlarına göre örgütsel bağlılık için üç özellik tanımlanabilir. Bunlar (Tepe, 2004):

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

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

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

Organizasyonel bağlılık ve organizasyonun performansını artırmak ve organizasyonda çalışmak için daha iyi bir yer oluşturmaktadır.

Örgütsel bağlılık boyutları

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

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

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

Normatif bağlılık tutumunun belirlenmesine ilişkin ölçek soruları kullanılarak oluşturulan bazı maddeler aşağıdaki şekildedir (Çetin, 2004):

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

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

Devamlılık bağlılık boyutu: Bu bağlılık türü kurumdan ayrılma maliyetinin yüksek olduğu ve başka bir alternatif olmadığı durumlara dayanmaktadır (Heffner ve Rentsch, 1990). Devam bağlılığı, yatırımların sayısı veya miktarı ve bireylerin algıladığı seçeneklerin olmaması gibi iki faktöre dayanmaktadır. Yaş, örgütsel hizmetin süresi, organizasyonu tanıtım fırsatları ile terk etme arzusu ve şirket devri bu bağlılıkla ilgilidir. Bu bulgu organizasyonda daha uzun süre çalışan yaşı büyük çalışanın daha fazla yatırım yapacağı ve dolayısıyla organizasyona daha fazla bağlılık göstereceği görüşüne dayanmaktadır. Gerçekten de çalışanlara terfi ve ödemelerden tatmin olmayı sağlamaktadır. Ayrıca kurumdan ayrılma durumunda bu tatminin maliyeti de yüksektir (Balay, 2000). Bu durumda devam bağlılığı, bireylerin örgüte karşı duygusal bir bağlılığı değildir, bıraktıkları zarar nedeniyle çalışmaya devam etmek istemeleridir (Ketchand ve Strawser, 2001).

Devam bağlılığı, bireylerin işlerinde kalma isteklerine göre değişmektedir. Bu tür bir bağlılıkta, çalışan istediği halde örgütü terk edememektedir. Bunun nedeni çalışanın işten ayrılması, kendi başına maliyetli olacak ve zorluklarla karşılaşacaktır. Allen ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmada, devam bağlılığı faktörleri şu şekilde ortaya konulmaktadır (Balay, 2000):

- **Beceriler:** Çalışanın mevcut organizasyondaki becerilerinin ve deneyimlerinin ne kadarının başka bir organizasyona transfer olabileceği veya yararlı olabileceğidir.
- **Eğitim:** Çalışanın resmi eğitiminin, mevcut organizasyon ve benzerleri dışındakiler için çok faydalı olmayacağı fikridir.
- **Yeniden yerleşim:** Çalışan, organizasyondan ayrılma durumunda farklı bir yerde olunmasının istenmesidir.

- **Kendine yatırım:** Mevcut kurumda alacağı emeklilik primini işten çıkması durumunda çalışan kaybedebilir.
- **Topluluk:** Çalışan, ikamet yerinde yaşadığından ayrılmak istemeyebilir.
- **Seçenekler:** Çalışan kurumdan ayrılırsa, benzer bir iş bulmak veya başka bir yerde daha iyi olmak zor olacaktır.

Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık şeklinde sınıflandırılan üç bağlılık türlerinin ortak yönleri şu şekildedir (Ceylan, 2005):

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

İş doyumunu

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

İş doyumunu, bireyin işine karşı verdiği tepkilerin veya duyguların tümüdür. İş doyumunu, çalışanın işine karşı genel tutumudur; ancak çalışanın bu tutumu olumlu ya da olumsuz olabilir. Bu nedenle çalışanın iş doyumunu, iş tecrübesinde çalışanın ruh hali olarak kabul edilir, çalışanın işine karşı olan olumsuz tepkileri iş doyumsuzluğu olarak tanımlanmaktadır (Erdoğan, 2010).

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

İş doyumunu değerlendirilirken üç faktör vardır. Birincisi, çalışanın işe yönelik duygusal tutumudur. Bu nedenle doğrudan değerlendirilemez. Fakat bireyin çalışma ortamına yansıyan davranışı belirginleştirmektedir. İkincisi, resimle ilgili çalışmaların sonuçlarıdır. Yani, bireyin neye değer verdiğiyle ilgili olarak olumlu ya da olumsuz bir şekilde karşılaştıkları sonucudur. Örneğin, bir grupta, biri diğerlerinden daha fazla çaba gösterirse ve çalışmalarının daha az ödüllendirildiğini düşünüyorsa ve çalışmalarının karşılığını az alıyorsa, bu kişi grup üyelerine ve işverene karşı olumsuz tutum sergileyecektir. Ters bir durum olduğunda ise grup üyelerine ve işverene karşı olumlu bir tavırları olacaktır. Son ve üçüncü olarak, iş doyumunu çalışanların birbirlerine yönelik tutumlarından oluşmaktadır. Bir anlamda, çalışanlar ve yöneticiler bir şekilde etkileşime girmektedir (Özkalp ve Kirel, 2010).

İş doyumunu arttırmak için bir takım ifadeler şu şekildedir (Başaran, 2000):

- **İşin, iş görene çekici gelmesi:** Çalışanların işe ilgisi çok önemlidir. İşin çekiciliği, çalışanın ihtiyaçlarının boyutuyla doğrudan ilişkilidir. Bu doyum duyguları ekonomik faydalar, psikolojik ve sosyal güdülere uymakla ilgili olabilir. İşle ilgili doyum, gelecekte daha fazla çalışanın bulunduğu zamanla daha fazla ilgilidir. İş doyumunda işin çekiciliği önemli bir doyum noktası olarak düşünülebilir.
- **İş görenin işine olan bağlılığı:** Personel ile iş arasında güçlü bir bağ olduğu için, bu ikisinin asla kopmayacak şekilde birbirine bağlı olduğu düşünülmektedir. Diğer bir ifadeyle işle özdeşleşme, çalışan işinden doyum almasa bile, çalışanın işinden ayrılmaması birliğidir. Özdeşleşme, olumlu veya olumsuz bir duygusal bağlanma veya işten pozitif bir duygusal zevk hali olarak görülebilir.
- **Moral:** Moral kavramı tıpkı sağlık kavramı gibi çalışanın kurum içindeki tüm olumlu duygularıdır. Burada doyum işvereni olumlu yönde etkileyen bir faktördür. İş doyumunu söz konusu olduğunda çalışan, işten maddi menfaat sağlamak ve çalışanın, işlerini yaptıktan ve ortaya bir proje çıkardıktan sonra aldığı zevktir. İş doyumunun, çalışan memnuniyeti veya memnuniyetsizliğiyle yakın bir ilişkisi vardır.

İş doyumunu etkileyen faktörler şu şekilde sıralanmaktadır (Şimşek ve ark., 2001):

- Çalışanın işe olan çıkarlarıyla ilgilidir.
- İş güvenliği ile yakından ilgilidir.
- Çalışma yeteneği ve zevkle ilgilidir.
- Konusundaki gurur ürünü ile ilgilidir.
- Gelecek vaat eden profesyonel projelerle ilgilidir.
- Çalışma alanlarındaki çalışanlar arasındaki olumlu insan ilişkileri ile ilgilidir.
- İş görenin iş akışının hızı ve denetleyen iş görenin etkisi ile ilgilidir.
- Örgütün genel durumu ve örgüt ile ilişkisi var.
- Örgüt liderinin veya firma liderinin tutumu ile ilgilidir.
- Sendika faaliyetleriyle ilişkilendirilebilir.

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

Materyal ve Yöntem

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

Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

- H_1 : Örgütsel bağlılık ve iş doyumunu arasında ilişki vardır.
- H_{1a} : Devam bağlılığı ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.
- H_{1b} : Duygusal bağlılık ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.
- H_{1c} : Normatif bağlılık ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.

Araştırmanın evreni İstanbul Başakşehir Belediyesi’nde faaliyette bulunan Sosyal Hizmetler Merkezi çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmanın

örneklemine ise 210 sosyal hizmet çalışanı oluşturmaktadır. Araştırma için bu örgütsel yapının tercih edilme sebebi, daha önce uygulama yapılmamış bir alan olmasıdır.

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

Allen vd. (2004) “Örgütsel Bağlılık Ölçeği”nin Türkçeye uyarlamasını Jafarova (2018), “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” de Alayvaz (2018) tarafından kullanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılık (güvenilirlik) puanları aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmektedir ve değerlendirilmektedir.

Tablo 1: Ölçekler ve alt boyutlarının güvenirlik analizi tablosu

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

Yapılan analiz sonucunda ölçeklerin güvenirlik değerlerinin ölçülmesi için güvenirlik analizi yapılmıştır. Bu kapsamda ölçeklerden iş tatmini ölçeğinin 0,808; örgütsel bağlılık ölçeğinin 0,726; devam bağlılığı alt boyutunun 0,536; duygusal bağlılık alt boyutunun 0,605 ve normatif bağlılık alt boyutunun 0,582 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Güvenirlik katsayısına göre farklı yorumlamalar bulunmaktadır. Bu yorumlamalarda 0,400 katsayısının güvenirlik için elde edilebilecek bir sayı olduğu kabul edilmektedir. Bu kapsamda yapılan analizdeki değerlerin 0,400’den büyük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulunan değerlerin güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Ölçeklerin normal dağılım varsayımına uyum sağlayıp sağlamadığını belirlemek için elde edilen basıklık ve çarpıklık değerleri aşağıdaki Tablo 2’de gösterilmekte ve değerlendirilmektedir.

Tablo 2: Araştırmanın normallik dağılımı tablosu

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

Yapılan araştırma sonucunda katılımcıların verdikleri cevapların normallik dağılımına bakıldığında George ve Mallery'e göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin arasında olması gerekmektedir. Bu kapsamda bakıldığında duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık ve iş tatmini ölçeklerinde şartların sağlandığı ve normal dağılım gösteren analizlere göre analizin yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bulgular

Demografik özelliklerin frekans ve yüzde dağılımları

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

Tablo 3: Demografik özelliklerin dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde(%)
Cinsiyet	Erkek	70	33,3
	Kadın	140	66,7
	Toplam	210	100,0
Medeni Durum	Evli	113	53,8
	Bekâr	97	46,2
	Toplam	210	100,0

Yaş	18-25 yaş	14	6,7
	26-35 arası	74	35,2
	36-45 arası	81	38,6
	46 ve üzeri	41	19,5
	Toplam	210	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	14	6,7
	Ortaöğrenim	17	8,1
	Lise ve dengi okul	66	31,4
	Lisans	106	50,5
	Lisansüstü	7	3,3
Toplam	210	100,0	
Aylık Gelir	1500-2000 TL	9	4,3
	2001-3000 TL	80	38,1
	3001-4000 TL	104	49,5
	4001 TL ve üzeri	17	8,1
	Toplam	210	100,0
Kurumda Çalışma Süresi	1 yıl ve altı	18	8,6
	1-5 yıl	74	35,2
	6-10 yıl	105	50,0
	11-15 yıl	10	4,8
	16 yıl ve üzeri	3	1,4
	Toplam	210	100,0
Kurumdaki Kadro Durumu	Memur	56	26,7
	Sözleşmeli Personel	154	73,3
	Toplam	210	100,0
Kurumdaki Çalışma Şekli	Normal (8:30-17:30)	205	97,6
	Vardiyalı	2	1,0
	Düzensiz	3	1,5
	Toplam	210	100,0

Yapılan araştırma sonucunda kadın katılımcıların %66,7'sini oluşturduğu, erkeklerin ise katılımcıların %33,3'ünü oluşturduğu, %53,8'inin evli, %46,2'sinin ise bekâr olduğu, %38,6'sının 36-45 yaş arası, %35,2'si 26-35 yaş arası, %19,5'inin 46 yaş ve üzeri, %6,7'sinin 18-25 yaş arasında yer aldığı, %50,5'inin lisans, %31,4'ünün lise ve dengi okul, %8,1'inin ortaöğrenim, %6,7'sinin ilkokul ve %3,3'ünün lisansüstü eğitim mezunu olduğu, %49,5'inin 3001-4000 TL arasında gelirinin olduğu, %38,1'inin 2001-3000 TL arasında, %8,1'inin 4001 TL ve üzerinde, %4,3'ünün ise 1500-2000 TL arasında gelirlerinin olduğu, %50'sinin 6-10 yıl, %35,2'sinin 1-5 yıl, %8,6'sının 1 yıl ve altı, %4,8'inin 11-15 yıl ve %1,4'ünün 16 yıl ve üzerinde bulunan kurumda çalıştığı, %73,3'ünün sözleşmeli personel ve %26,7'sinin memur olduğu, %97,6'sının 8:30-17:30 arası çalışmada yer aldığı diğer bireylerden 5 kişinin ise vardiyalı veya düzensiz bir çalışma şeklinde bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pearson korelasyon analizi

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

Tablo 4: Ölçek ve alt boyutlarına ilişkin korelasyon tablosu

	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	İş Tatmini	Genel Örgütsel Bağlılık
Duygusal Bağlılık	1	0,254**	,286**	0,065	0,698**
Devam Bağlılığı	0,254**	1	0,285**	0,072	0,677**
Normatif Bağlılık	0,286**	0,285**	1	0,319**	0,760**
İş Tatmini	0,065	0,072	0,319**	1	0,207**
Genel Örgütsel Bağlılık	0,698**	0,677**	0,760**	0,207**	1

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

Sonuç ve Öneriler

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

Sosyal hizmet çalışanlarının genel örgütsel bağlılıkları ile iş doyumları arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet çalışanlarının örgütüne olan bağlılıkları arttıkça işlerine olan doyumları da artmaktadır. Tam tersi de söz konusu olabilmektedir. Sosyal hizmet çalışanlarının örgütüne olan bağlılıkları azaldıkça işlerine olan doyumları da, yani verdikleri hizmete karşı olan doyumları da azalmaktadır. Sosyal hizmet çalışanlarının normatif bağlılıkları ile iş doyumları arasında da düşük düzeyde pozitif bir ilişki saptanmaktadır. Sosyal hizmet çalışanlarının örgütlerine olan ahlaki bağlılığı arttıkça işlerine olan doyumları da artmaktadır. Bu çalışanların ahlaki bağlılıkları azaldığında da işe olan doyumları da azalmaktadır.

Sonuç olarak sosyal hizmet çalışanlarının genel örgütsel bağlılıkları ve işlerine duydukları ahlaki bağlılığı ile iş doyumları arasında ilişki tespit

edildiği sonucuna varıldı. Bu durum gösteriyor ki çalışanlar kurumlarına karşı kendilerini borçlu hissederlerse yardıma muhtaç insanlara verdikleri hizmetlere karşı doyumları daha güçlü olmaktadır.

Kaynaklar

- [1] Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1(63): 1-18.
- [2] Aysoy, M. (2006). Sosyal Devletin Sosyolojisi. *Sosyal Politikalar Dergisi*, (1): 31-35.
- [3] Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Nobel Yayın Dağıtım, s.76-79, Ankara.
- [4] Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Feryal Matbaası, s. 199.
- [5] Ceylan, A. (2005). *Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu*. GYTE Yayını. s. 38, Gebze.
- [6] Çetin, M.Ö. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. Nobel Yayınları, s. 90-98, Ankara.
- [7] Erdoğan, İ. (2010). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Dönence Basın Yayın, s.16-17, İstanbul.
- [8] Eryılmaz, B. (2011). *Kamu Yönetimi* (4. baskı). Okutman Yayıncılık, s. 89-94, İstanbul.
- [9] Esen, B.N. (1970). *Anayasa Hukuku, Genel Esaslar*. Ayyıldız Matbaası, s. 372-373, Ankara.
- [10] Grusky, D. (1996). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly* (10): 488-503.
- [11] Hamamcı, C. (2007). *Yerel Yönetimler Reformunu Destekleme Programı Kitap Dizisi 1-Belediye Yönetimi*. Türkiye ve Ortadoğu İdaresi Enstitüsü. s. 27, İstanbul.
- [12] Heffner, S.T., Rentsch, J.R. (1990). Organizational Commitment and Social Interaction: A Multiple Constituencies Approach. *Journal of Vocational Behavior* 1(14): 471-490.

- [13] İbicioğlu, H. (2000). Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(1): 13-22.
- [14] İnce, M., Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Çizgi Kitabevi, s. 1, Konya.
- [15] Kargün, M. (2011). *Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi SBE. s. 81, Malatya.
- [16] Keith, E.M., Azhar, N. (2008). *Applied Regression Analysis and Multivariable Methods*, Thomson Higher Education, USA. s. 179.
- [17] Ketchand, A., Strawser, J. (2001). Multiple Dimensions of Organizational Commitment: Implications for Future Accounting Research. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1): 221-251.
- [18] Koç, M. (2012). *İş Tatmini Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişkinin incelenmesi: Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi SBE. s. 33.
- [19] Meyer, J.P., Irving, P. G., Allen, N.J. (1998). Examination of the Combined Effects of Work Values and Early Work Experiences on Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19(1): 29-52.
- [20] Özbek, N. (2006). *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Güvenlik ve Sosyal Politikalar*. İstanbul Emeklilik Gözetim Merkezi Yayınları, s.55.
- [21] Özkalp, E., Kırıl, Ç. (2010). *Örgütsel Davranış* (4. baskı). Ekin Basım Yayım Dağıtım, s. 114, Bursa.
- [22] Resmi Gazete. (2005a, 07 13). *03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu*.
- [23] Resmi Gazete. (2005b, 10 09). *İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği*.
- [24] Resmi Gazete. (2006, 08 16). *Büyükşehir Belediyeleri Özürlü Hizmet Birimleri Yönetmeliği*.
- [25] Resmi Gazete. (2007, 04 11). *Belediye Zabıta Yönetmeliği*.

- [26] Resmi Gazete. (2009, 10 08). *Kent Konseyi Yönetmeliği*.
- [27] Saygun, M., Çakmak, A., Köse, K. (2004). Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin Mesleki İş Doyumu. *T Klin J Med Sci*, 24 (1): 219-229.
- [28] Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., Osborn, R.N. (1994). *Managing Organization Behavior* (Firth b.). John Willey&Sons. s. 144.
- [29] Şimşek, M.Ş., Akgeçici, T., Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış* (2. baskı). Nobel Yayın Dağıtım, s. 136, Ankara.
- [30] Taşçı, F. (2007). *1980 Sonrası Türkiye 'de Sosyal Yardımların Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans, İstanbul Üniversitesi SBE. s. 62, İstanbul.
- [31] Tepe, A. (2004). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE. s. 37, İstanbul.
- [32] Tomanbay, İ. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, s. 51, Eskişehir.
- [33] Yaylı, H. (2012). "Türk Belediye Sisteminde Personelin Yönetime Katılması Üzerine Bir Araştırma. *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 9(35): 61-80.