

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

**ASDEP GÖREVLİLERİNİN AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMININ
UYGULAMA SÜRECİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ VE İŞ
TATMİNLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Arif LAÇİN**

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

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Recep YILDIZ

TEMMUZ 2019

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

**ASDEP GÖREVLİLERİNİN AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMININ
UYGULAMA SÜRECİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ VE İŞ
TATMİNLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Arif LAÇİN**

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

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Recep YILDIZ

TEMMUZ 2019

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ASDEP GÖREVLİLERİNİN AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMININ
UYGULAMA SÜRECİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ VE İŞ
TATMİNLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Arif LAÇİN

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

Bu tez 11/07/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

	Adı SOYADI	Kanaati			İmza
Jüri Başkanı (<i>Danışman</i>)	Doç Dr. Recep YILDIZ	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Recep ÇELİK	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Abdulhakim BEKİ	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU
BEYAN BELGESİ

Tez Başlığı: ASDEP Görevlilerinin Aile Sosyal Destek Programı'nın Uygulama Sürecine İlişkin Değerlendirmeleri ve İş Tatminlerinin Ölçülmesi

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam 98 sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve 26/06/2019 tarihinde aşağıda ismi yazılı öğretim üyesi tarafından şahsıma iletilen Turnitin intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı % 21'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

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

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

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İmza

Adı SOYADI : Arif LAÇİN
Öğrenci Numarası : 421200901
Ana Bilim Dalı : Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı
Programı : Sosyal Hizmet
Türü : () Proje (X) Yüksek Lisans Tezi () Doktora

26/06/2019
Doç. Dr. Recep YILDIZ
Taramayı Yapan

26/06/2019
Doç. Dr. Recep YILDIZ
Danışman

ÖNSÖZ

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Türkiye’de sosyal hizmetlerin bireylere ve ailelere ulaştırılmasında lokomotif durumundadır. ASDEP uygulaması da Bakanlığın elindeki önemli araçlardan birisidir. Bu programın sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi, modele ilişkin yeni yaklaşımlar geliştirilmesi, ara değerlendirmeler ve revizyonlar yapılması, merkez teşkilatlar ile taşra teşkilatları arasında köprülerin kurulması ve program dâhilinde çalışan meslek elemanlarının iş tatmini düzeylerinin ölçülmesi sunulan sosyal hizmetin kalitesi ve verimliliği açısından önem taşımaktadır.

ASDEP personelinin modele ilişkin yaklaşımları, işten edindikleri tatmin, doğrudan iş verimine yansıdığı kadar, kurum içi sosyal ilişkilerine ve toplamda Bakanlığın hedeflerine de yansımaktadır. Bu kapsamda araştırma ile ASDEP görevlilerinin Aile ve Sosyal Destek Programı’nın uygulama sürecine ilişkin değerlendirmeleri ve iş tatminlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın planlanmasında, yürütülmesinde ve her türlü sorunda ilgi ve desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım hocam Doç. Dr. Sayın Recep YILDIZ’a, desteklerinden ötürü tüm bölüm hocalarıma, özellikle, Prof. Dr. Sayın Ali Rıza ABAY’a, Prof. Dr. Sayın Musa ŞAHİN’e ve Dr. Öğr. Üyesi Sayın Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU’na, tezi bitirmem için beni yıllardır motive eden, sürekli yanımda olan ve bilgisini esirgemeyen kıymetli arkadaşım Dr. Öğr. Üyesi Sayın Ayten KAYA KILIÇ’a, mesai arkadaşım Sosyal Hizmet Uzmanı Sevcan AYAN KOCABAŞ’a, Burhan ÇAÇAN’a ve Seda KILIÇ’a, stajyerlerim Nur Banu ŞEN’e, Emre ULU’ya ve Büşra KAÇMAZ’a ve evde desteğini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili eşim Çağrı LAÇİN’e teşekkür ederim.

Arif LAÇİN

25/06/2019

İÇİNDEKİLER

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

BİRİNCİ BÖLÜM: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE KORUYUCU VE ÖNLEYİCİ SOSYAL HİZMET OLARAK AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMI VE İŞ TATMİNİ

1.1. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmet.....	3
1.1.1. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmette Sosyal Destek.....	4
1.1.2. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmette Güçlendirme Yaklaşımı	5
1.2. Aile Destek Hizmetleri ve Aile Sosyal Destek Programı.....	5
1.2.1. Amacı ve Hedefleri	8
1.2.2. ASDEP Kapsamında Yapılan Mesleki Faaliyetler	11
1.2.3. ASDEP Programında Görevli Meslek Elemanları.....	11
1.2.4. ASDEP Uygulamasında Mevzuat	12
1.3. İş Tatmini.....	14
1.3.1. İş Tatmininin Önemi	16
1.3.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	16
1.3.2.1. Bireysel Faktörler	17
1.3.2.2. Örgütsel Faktörler.....	19
1.3.3. İş Tatmini ve Motivasyon Kuramları	20
1.3.3.1. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi	20
1.3.3.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı.....	21
1.3.3.3. Alderfer ERG Yaklaşımı	22
1.3.3.4. Adams Eşitlik Kuramı	22
1.3.3.5. David Mc Clelland Başarma İhtiyacı Kuramı	23
1.3.3.6. Vroom Beklenti Kuramı	24
1.3.4. İş Tatmini İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	24

İKİNCİ BÖLÜM GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amaç, Önem ve Yöntemi	27
2.1.1. Araştırmanın Problemi	27
2.1.2. Araştırmanın Amacı ve Cevap Aradığı Sorular	28
2.1.3. Araştırmanın Önemi.....	29
2.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	29

2.1.5. Tanımlar.....	29
2.2. Gereç ve Yöntem	29
2.2.1. Araştırma Modeli	29
2.2.2. Evren ve Örneklem	30
2.2.3 Veri Toplama Araçları	30
2.2.4 Verilerin Toplanması	31
2.2.5 Verilerin Değerlendirilmesi	31
2.2.6 Araştırmanın Etik Boyutu	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: BULGULAR

ASDEP GÖREVLİLERİNİN AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMI'NIN UYGULAMA SÜRECİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ VE İŞ TATMİNLERİ

3.1. Katılımcıların Sosyo- Demografik Bilgileri ve Görev Alanları	33
3.2. Görev Alanına Yönelik Deneyimleri	35
3.3. ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımları	36
3.4. Görev Alanında Karşılaştıkları / Yaşadıkları Sorunlar	37
3.5. Kurum İçi Desteğe İlişkin Görüşleri	38
3.6. Değişkenlere Göre İş Tatminleri.	38
TARTIŞMA ve SONUÇ	45
ÖNERİLER	57
KAYNAKÇA	61
EKLER	67
ÖZGEÇMİŞ	89

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Minnesota İş Ölçeği Güvenirlilik İncelemesi.....	31
Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgilerine İlişkin İstatistikler.	32
Tablo 3. ASDEP Personelinin Görev Alanına Yönelik Bilgiler	33
Tablo 4. ASDEP Personelinin Sahada Kalma Sürelerine İlişkin Bilgiler	34
Tablo 5. ASDEP Personelinin Mesleki ve Hizmetiçi Eğitime Yönelik Düşünceleri	34
Tablo 6. ASDEP Personelinin ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımları	35
Tablo 7. ASDEP Modeline Yönelik Görülen Eksiklikler	35
Tablo 8. ASDEP Modeline Yönelik Tanıtım Durumu	36
Tablo 9. ASDEP Personelinin Görevi Sırasında Karşılaştığı Sorunlar	36
Tablo 10. ASDEP Personelinin Kurum İçi Desteğe İlişkin Düşünceleri	37
Tablo 11. Ölçeğe Dair Tanımlayıcı İstatistikler	37
Tablo 12. Demografik Değişkenlere Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	37
Tablo 13. ASDEP Personelinin Görev Alanına Yönelik Sorulara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	38
Tablo 14. ASDEP Personelinin ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımlarına Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	39
Tablo 15. ASDEP Modelindeki Eksikliklere Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	40
Tablo 16. ASDEP Personelinin Görevi Sırasında Karşılaştığı Sorunlara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	41
Tablo 17. Hane Ziyaretinde Karşılaşılan Sorunlara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	42
Tablo 18. Hane Ziyaretinde Karşılaşılan Güvenlik Sorunlarına Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi	42

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Türkiye’de ASDEP Kapsamında Hizmet Verilen Hane ve Ulaşılan Kişi Sayısı	8
Şekil 2. Türkiye’de Bölgelere göre ASDEP Personel Sayısı	9
Şekil 3. Türkiye’de İllere göre Sosyal Hizmet Merkezi Sayısı	10
Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	21



KISALTMALAR LİSTESİ

AÇSHB	: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
ASDEP	: Aile Sosyal Destek Programı
ASPB	: (Mülga) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
ÇKK	: Çocuk Koruma Kanunu
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
RG	: Resmi Gazete
SED	: Sosyal Ekonomik Destek
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
vb.	: ve benzeri
yy.	: Yüzyıl

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: ASDEP Görevlilerinin Aile Sosyal Destek Programının Uygulama Sürecine İlişkin Değerlendirmeleri ve İş Tatminlerinin Ölçülmesi	
Tezin Yazarı: Arif LAÇİN	Danışman: Doç. Dr. Recep YILDIZ
Kabul Tarihi: 11/07/2019	Sayfa Sayısı: ix (ön kısım) + 89 (tez + ekler)
Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet	Bilim Dalı: Sosyal Hizmet
Araştırmanın amacı, Aile ve Sosyal Destek Programı'nda (ASDEP) görevli personelin görev alanı deneyimlerini, ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarını incelemek ve iş tatminlerini ölçmektir. Nicel araştırma yöntemi ve genel tarama modeli ile tasarlanan çalışmanın evrenini, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı 81 ilde bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri'ndeki 2700 ASDEP personeli oluşturmuştur. Çalışmada veri toplama aracı olarak görüşme formu ve Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Veriler google forms aracılığıyla toplanmış ve Türkiye genelinde toplam 687 kişiye ulaşılmıştır. Elde edilen veriler IBM SPSS Statistics 23 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara; ASDEP personelinin sahada mesleki sağlık ve güvenlik sorunları yaşadıkları, neredeyse tamamına yakınının kendi görev tanımları dışında görevlendirildikleri, mesleki unvanların dağılımında ciddi farklılıkların olduğu ve bu durumun saha çalışmalarına olumsuz şekilde yansıdığı, hizmet içi eğitim ve süpervizörlük ihtiyaçlarının bulunduğu, fiziki anlamda uygun çalışma ortamlarının bulunmadığı ve bu durumun iş verimlerini düşürdüğü, iş yükü fazlalığı ve çeşitliliği nedeniyle iş tatminlerinin düştüğü ve neredeyse katılımcıların tamamına yakınının yönetsel sorunlar yaşadıkları, ayrıca ilgili Bakanlıkça kullanılan anket sorularının katılımcılar tarafından yetersiz bulunduğu ve tüm sonuçların modele ilişkin iş tatminini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Araştırma sonucunda; ASDEP kapsamında verilen hizmetler ve uygulanan yöntemler, meslek elemanlarının çalışma koşulları, uygulamaya ilişkin görüşlerinin dikkate alınması ve iş tatminlerinin ölçülmesinin hizmet sağlayıcılarına, politika yapıcılarına, alanda çalışan ya da çalışmayı düşünen meslek elemanlarına öngörü sunması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Devlet bütçesi ile gerçekleştirilen sosyal politikaya dair modellerin ara değerlendirmelerinin yapılması, aksayan yönlerin belirlenmesi, ihtiyaç halinde revizyonlara gidilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının son dönemde önemli bir hizmet aracı haline gelen koruyucu, önleyici ve aynı zamanda sorun çözücü olan ASDEP modelinin yeni teknolojik gelişmeler, personelin görüşleri ve kurumsal bilgi açısından gözden geçirilmesi ve güncellemeler yapılmasının amaç ve hedeflere ulaşmada etkinlik sağlayacağı düşünülmektedir.	
Anahtar Kelimeler: Aile, Sosyal Destek, İş Tatmini	

Yalova University, Institute of Social Science Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: ASDEP Officers' Evaluations on the Implementation Process of Family Social Support Program and Measuring Job Satisfaction	
Author: Arif LAÇİN	Supervisor: Associate Professor Recep YILDIZ
Date: 11/07/2019	Number of Pages: ix (pre text) + 89 (thesis + adds)
Department: Social Work	Subfield: Social Work
The aim of the study is to examine the field of experience of the staff working in the Family and Social Support Program (ASDEP), their approaches to the ASDEP model and job satisfaction. The population of the study, which was designed with quantitative research method and general screening model, consisted of 2700 ASDEP personnel in Social Service Centers in 81 provinces of the Ministry of Family and Social Policies. Interview form and Minnesota Job Satisfaction Scale were used as data collection tool. Google data collected through forms and Turkey reached a total of 687 people worldwide. The data were analyzed with IBM SPSS Statistics 23 program. In the findings obtained in the research; ASDEP personnel experienced occupational health and safety problems in the field, almost all worked outside their own job descriptions, there were serious differences in the distribution of professional titles, this situation was negatively reflected in the field work, there are in-service training and supervisory needs, there are no physically appropriate working environments. It was determined that this situation decreased the work efficiency, job satisfaction decreased due to the excess and diversity of workload and almost all of the participants had administrative problems, the questionnaire questions used by the Ministry were insufficient by the participants and all results negatively affected the job satisfaction. As a result of the research; It is considered that the services provided within the scope of ASDEP and the methods applied, the working conditions of professional staff, their opinions about the application and the measurement of job satisfaction are important in terms of providing foresight to service providers, policy makers, and professionals who are working or considering working in the field. It is necessary to make interim evaluations of the social policy models realized with the state budget, to determine the defective aspects and to revise if necessary. In this regard, ASDEP model, which has become an important service tool of the Ministry of Family, Labor and Social Services in the recent period, is a problem-solving and problem-solving model.	
Key Words: Family, Social Support, Job Satisfaction	

Giriş

Geçmişten günümüze toplumsal hayatta meydana gelen değişimler, sanayileşme ve kentleşme, aile yapılarında ve işlevlerinde farklılaşmaya neden olmuştur. Bu farklılaşma aile kurumunu olumsuz şekilde etkilemiş, aile çözümleri, boşanmalarda ve tek ebeveyn ailelerin sayısında artış gibi çeşitli sorunların artmasına neden olmuştur (Şentürk, 2008:8). Aile toplumsal sistemin önemli bir parçası olarak hem bir arada yaşadığı bireyleri hem de daha geniş ölçekte yaşadığı toplumu etkilemektedir. Güngör (2015:275), “Medeniyete değer üreten en küçük sosyal birim ailedir. Her medeniyet, kendi insanını yetiştirirken değer üretimini aile üzerinden gerçekleştirir.” olarak ifade ettiği aile kurumu devletler tarafından toplumun çekirdeği olarak tanımlanmakta ve ailenin güçlendirilmesi için çeşitli politikalar yapılmaktadır.

Aile temelli sunulacak hizmetlerin ve politikaların belirlenmesi hayati önem taşımaktadır. Son yıllarda giderek artan aile sorunlarının nedenlerinin anlaşılması, kişisel ve toplumsal hayata olan etkilerinden önce çözümlenmesi gereklidir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın (T.C. Anayasası, 1982). 41.maddesi “Aile, Türk toplumunun temelidir ve eşler arasında eşitliğe dayanır. Devlet, ailenin huzur ve refahı ile özellikle ananın ve çocukların korunması ve aile planlamasının öğretimi ile uygulanmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır, teşkilâtı kurar.” olarak belirtildiği üzere devlet ailenin korunması ve güçlendirilmesi için tedbirler almaktadır.

Bu doğrultuda yapılan hizmetlerden biri Aile, Çalışma ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 2016 yılında başlatılan Aile Sosyal Destek Projesidir. Proje, aile bireylerinin sosyal yardım ve sosyal hizmetlere olan ihtiyaçlarının tespitini, ihtiyaca göre sosyal yardım ve sosyal hizmet modellerinin planlanmasını ve uygulanmasını içermektedir. Bu ihtiyaç tespiti ailelerin ve aile bireylerinin yaşam koşullarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca aile sosyal destek programı kapsamında diğer kamu hizmetlerinden (eğitim, istihdam, sağlık gibi) yararlanma noktasında aile sosyal destek programında çalışanlar aile bireylerine rehberlik ve danışmanlık sunmaktadır. Yapılan çalışmalar hem koruyucu ve önleyici hem de çözüm odaklı nitelik taşımaktadır. Aileleri çevresi içinde görme imkânı sunmakta ve sosyal hizmet biliminin “çevresi içinde birey” ilkesiyle hareket edilmektedir. (<https://ailetoplum.aile.gov.tr/asdep-sosyal-hizmet-merkezleri>, 2019)

Aile sosyal destek programı kapsamında il, ilçe, mahalle düzeyinde sosyal risk noktaları belirlenerek risk haritaları çıkarılmakta ve bu bağlamda koruyucu ve önleyici hizmet yürütülmektedir. Bu program kapsamında sunulan sosyal hizmet ve sosyal yardımlar başta olmak üzere kamunun olanakları ve hizmetleri konusunda desteğe ihtiyacı olan birey ve ailelere ulaşılması hedeflenmektedir. Ailelerin, ekonomik ve psiko-sosyal durumlarının incelenerek değerlendirilmesi, ihtiyaç duyulan hizmetlerden yararlandırılmalarına yönelik, yönlendirmenin ve rehberliğin yapılması suretiyle bireylerin kamu hizmetlerine daha hızlı ve etkin ulaşması amaçlanmaktadır (<https://ailetoplum.aile.gov.tr/asdep-sosyal-hizmet-merkezleri>, 2019).

Türkiye’de tüm illerde başlatılan ASDEP kapsamında 2016 yılından bu yana toplam 3 milyon 180 bin kişiye hizmet sunulmuştur. Ancak bu derece geniş ölçekte verilen hizmetlerin içeriğine, bu hizmetlerde uygulayıcı olan görevlilerin çalışma koşullarına, sorunlarına ve iş tatminlerine ilişkin çalışmaların sınırlı olduğu belirlenmiştir. Artan ve Özkan’ın (2018: 1502) ASDEP Kapsamında İstihdam Edilen Personellerin Homofobi Tutumları üzerine İstanbul örneği üzerindeki araştırmasının dışında literatürde hiçbir araştırmaya rastlanılmamıştır. Yapılan araştırmada İstanbul ilinde görev yapan personelin cinsiyet durumları ile homofobik yaklaşımları incelenmiştir. Bu doğrultuda hazırlanan çalışmanın hizmet sunucularına, alanda çalışan meslek elemanlarına ve araştırmacılara ilişkin öngörü sunması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.



Bölüm I: Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmet Olarak Aile Sosyal Destek Programı ve İş Tatmini

Sosyal hizmet bir disiplin ve meslek olarak, insanların iyilik halini artırma, sosyal sorunları çözme, tedavi edici rolleri üstlenme, sosyal politika üretme gibi birçok işlevi üstlenmektedir. Birçok disiplinde olduğu gibi sosyal hizmetin temel amaçlarından birisi sorunu ortaya çıkmadan tespit etmek ve koruyucu-önleyici tedbirleri almaktır. Bu kapsamda, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca 2016 yılında ülke genelinde Aile Sosyal Destek Programı başlatılarak uygulamaya konulmuş ve 3000 kişi istihdam edilmiştir. Araştırmanın bu bölümünde, Aile Sosyal Destek Programı kapsamında koruyucu ve önleyici sosyal hizmet, sosyal destek mekanizmaları ile iş tatmini ele alınmıştır.

1.1. Koruyucu ve Önleyici Sosyal Hizmet

Sosyal ve insani hizmetlerde müdahaleler, sadece aile odağında yer alan sorunlarının çözümlenmesini sağlamak değil aynı zamanda ailelerin yaşamlarını iyileştirmelerine yönelik çalışmalar yapmayı içerir (Dunst, 2002: 221) Bu noktada ailelere yönelik yapılacak çalışmalarda koruyucu ve önleyici hizmetler göze çarpmaktadır. Çözüm odaklı yaklaşımlar toplumun iyilik halini artırmada yeterli olmamakta birlikte yürütülen koruyucu ve önleyici hizmetler toplumun refah düzeyini üst seviyelere çıkarmaktadır.

Toplumsal refahı artırma ve sosyal adaletsizliği giderme yönünde hizmet veren sosyal refah kurumları, sosyal sorunların bireyler, aileler ve toplum üzerindeki etkilerini azaltmada ve iyilik hallerinin yükseltilmesinde hizmet vermek amacıyla kurulurlar (Şahin, 2000: 23). Sosyal sorunlar, birbirine bağlı zincir silsilesine benzemektedir. Bir sosyal çözüm üretecek koruyucu ve önleyici hizmetlerin organize edilmesi gerekmektedir.

Bireylerin, grupların ve toplumların sosyal işlevselliklerinin artırılmasını amaçlayan sosyal hizmet koruyucu ve önleyici çalışmalar içinde yer alan önemli bir alandır. “Sosyal hizmet, uygulamaya dayalı bir meslek, toplumsal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen akademik bir disiplindir.” (<https://www.ifsw.org/tr/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>) Sosyal hizmet, sosyal refahın gerçekleşmesi için insanlarla çevreleri arasındaki ilişkilere müdahalelerde bulunur. İnsan ilişkilerinde sorun çözmeyi hedef almakta ve sosyal değişimi desteklemektedir. (Zastrow, 2013: 37).

Sosyal hizmet mikro düzeyde kişiler arası ilişkilere, mezzo düzeyde gruplar arası ilişkilere ve makro düzeyde ise sosyal çevre içerisindeki bireylerin sosyal problemlerine yönelik politikaların değişimi için kolektif bir biçimde yapılan düzenleme ve planlamalara odaklanmaktadır. Koruyucu ve önleyici sosyal hizmet toplumla çalışma örneğini oluşturmaktadır. “Toplumla çalışma, ‘bir topluluğun parçası olarak bireyleri anlamaya ve üyelerinin karşılaştığı sosyal, ekonomik veya politik zorlukları gidermek için bu topluluğun kapasitesini yükseltmeye odaklanan bir dizi yaklaşım’ olarak tanımlanmaktadır” (Tearter, 2015: 25). Toplumla çalışmanın odağında bireylerin ve grupların dolaylı olarak da toplulukların farkındalıklarını artırmak amaçlanmaktadır.

Koruyucu ve önleyici sosyal hizmet, bir taraftan var olan sorunların çözümleri için çaba harcamak diğer taraftan olası sorunların önlenmesi ve kişilerin, grupların dolaylı olarak toplumların iyilik hallerinin korunması için çaba sarf etmektir. “Sosyal hizmet mesleği de bireyi, çevresi ile karşılıklı ilişki içinde ve karşılıklı bağımlı olarak kabul etmektedir.” (Tearter, 2015: 49-50). Bu noktada sosyal hizmet mesleği birey ve çevresi arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Aile sistemi de bireylerden oluşmakta ve bireyler arası ilişkileri barındırmaktadır.

Ailede sorunların baş göstermesi sosyal hizmete duyulan ihtiyacı ortaya çıkarmaktadır. Problem yaşayan ailelere evde sunulan hizmet önleyici niteliktedir ve hizmetin amacı aile bütünlüğünü korumaktır. Bunlara birçok örnek verilebilir; ayni ve nakdi yardım, koruyucu hizmetler (ihmal ya da istismar mağduru yaşlılara ve çocuklara yönelik koruyucu ve destekleyici hizmetler), aile koruma hizmetleri, aile terapisi (aile ilişkilerinin desteklenmesi için rehberlik hizmeti), bakıcılık hizmetleri ve aile yaşam eğitimi (çocuk yetiştirme, ebeveynlik becerileri, iletişim sorunları gibi konuları kapsayan geleneksel aile hizmet kurumlarında sunulan hizmetler) gibi (Zastrow, 2013: 37).

1.1.1. Koruyucu ve önleyici sosyal hizmette sosyal destek

İnsanoğlu var olduğu günden bu yana doğayla ve zorlu yaşam koşullarıyla mücadele içinde olmuştur. Bu mücadeleyi verirken sürekli destek alabileceği, destek verebileceği ve birlikte hareket edebileceği bir ortam ve topluluk yaratma ve bunun ayrılmaz üyesi olma çabasında bulunmuştur. Bu çabanın içinde insan sürekli ilişki geliştiren, ilişkilerini ilerleten, yeni ilişki boyutları yakalayan ve toplulukları meydana getiren ilişki ağlarının merkezinde yer almıştır. (Zastrow, 2013: 64). Söz konusu merkezi teşkil etmek insan için karmaşık ve çok boyutlu bir durumu ifade eder hale gelmiştir. Çoğunlukla gelişen ve ilerleyen bir dünya yaratmaya çalışırken insanın hem zihinsel açıdan güçlü olması/güçlü kalması, hem psikolojik ve sosyolojik açıdan sağlıklı ilişkiler yaratması/sürdürmesi kişinin içinde yer aldığı özelde sosyal ağ ve genelde sosyal destek ile daha mümkün hale gelmiştir.

Sosyal desteğin literatürde çeşitli tanımları bulunmaktadır. Barrera ve Ainlay (1983) sosyal desteği; “sosyal desteğe gereksinim duyan bireye yardım edecek kişilerin sayısı” olarak ele almıştır. Cohen ve Wills (1985) sosyal desteği, bireylerin ilişkide/iletişimde bulunduğu kişilerin sayısından daha çok, sırlarını, sorunlarını paylaşabileceği, güven duyduğu, inandığı ve kendisi açısından önemli gördüğü kişiyle kurduğu bağ olarak tanımlamaktadır. Cobb ise (1976) sosyal desteği, bireyin önemsendiğini, sevildiğini, korunduğuna, değer verildiğine, karşılıklı sorumluluklar ile yükümlülükler ağının bir parçası olduğuna dair diğer bireylerden edindiği bilgi, deneyim olarak tanımlamaktadır (Barrera ve Ainlay, 1983; Cohen ve Wills 1985; Cobb, 1976; akt Ermiş, 2008: 12)

Sosyal desteğin olumlu etkisiyle kişiler daha az fiziksel ve psikolojik problemler, sorunlar yaşar. Sosyal destek, stres verici yaşam süreçlerinin olduğu veya olmadığı her iki yaşam durumunda da sağlıklı olmaya katkı sağlamaktadır. (Ermiş, 2008: 12). Bu bağlamda kişilere ve ailelere sosyal destek sunmak kişilerin yaşamlarında karşılaştıkları problemleri daha kolay çözmelerine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda yaşamında problem olsun ya da olmasın her kesime sunulması gerekmektedir. Oluşabilecek olan sorunlara bir koruyucu

model oluşturmaktadır. Koruyucu ve önleyici sosyal hizmetin temelinde de sorunlar meydana gelmeden bireylere destek vermek ve onları oluşabilecek sosyal sorunlara karşı korunaklı hale getirmektir. Bu nedenle sosyal desteğin sorunlar baş göstermeden sunulması koruyucu ve önleyici bir sosyal hizmet modelini ortaya koymaktadır.

1.1.2. Koruyucu ve önleyici sosyal hizmette güçlendirme yaklaşımı

“Güçlendirme, iktidardan, kısmen de olsa, yoksun olanların daha iktidarlı hale geldiği ya da gelmesi için desteklendiği süreç olarak tanımlanmaktadır” (Tearter, 2015: 86-87). Zastrow’a göre güçlendirme bireylere, ailelere, gruplara ve toplumlara kendi içlerindeki ve çevrelerindeki kaynakları keşfetmelerine ve kullanmalarına yardımcı olma isteğini ve yardım etme sürecini ifade etmektedir. Güçlendirme bir süreci ifade etmektedir. Bu süreci sosyal çalışmacılar müracaatçılarla yaşamlarında değişiklik yapmaları amacıyla onların içinde var olan gücü kullandırmaları suretiyle birlikte yönetirler (Zastrow, 2013: 91-92)

“Güçlendirme, Barker tarafından “bireylere, ailelere, gruplara ve topluluklara bireysel, bireylerarası, sosyo-ekonomik ve politik güçlerini artırma ve durumlarını iyileştirmeye doğru bir etki geliştirme süreci” olarak tanımlanmıştır.” (Zastrow, 2013: 94). Ailelerin güçlendirilmesi, yaşam koşullarının iyileştirilmesine destek olunmasıyla, sosyal sorunlarını fark etmelerine yardımcı olunmasıyla ve çözüm üretmek için adım atmalarına destek verilmesiyle gerçekleşmektedir.

Ailenin güçlendirilmesi, ailelerin desteklenmesi, hazırlanması ve sosyal yaşama tam olarak katılmasının desteklenmesi olarak tanımlanmaktadır. Ailelerin güçlendirilmesi, yetkinlik kazanma konusunda desteklenmesi ve çocuklarının ihtiyaçlarını karşılama ilgili profesyonellerin temel hedefleridir. Aileleri haklarından haberdar etmek, katılımlarını kolaylaştırmak karar alma süreci ve erken müdahale hizmetlerinin sunulmasına aktif katılımın desteklenmesi, ailelerin çocuklarının gelişimini arttırmada aktif olmalarını sağlar. Ailelerin güçlendirilmesi ailelerin yaşamlarını etkili ve bilinçli yaşamasının zeminini oluşturmaktadır. (Duenas, 2012: 24).

1.2. Aile Destek Hizmetleri ve Aile Sosyal Destek Programı

Aile hakkında yapılmış birçok tanımlama söz konusudur. Yapılan her bir tanım, aileyi farklı bir kategori içerisine sokmaktadır. Bu tanımlar aileyi sosyal hayatın ana şekillerinden biri olarak kabul etmekle beraber, onu sosyal bir grup/birlik, bir topluluk, sosyal bir kurum ve hatta sosyal bir yapı şekli olarak ayrı kalıplar içinde değerlendirmektedir (Gökçe, 1996: 46-47). Aile; evlenme, kan veya evlatlık edinme bağlarıyla birbirine bağlanmış, aynı evde yaşayan, aynı geliri paylaşan, edindikleri roller çerçevesinde birbirlerine etki yapan kendilerine özgü bir görgüyü, kültürü oluşturup kuşaktan kuşağa sürdüren insan topluluğudur (Şahinkaya, 1975: 17-18). Türk Dik Kurumuna göre ise, “Aile, evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar, kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birliktir.” (www.tdk.gov.tr, 2019). Aile insanı tüm boyutlarıyla kuşatan, fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılayan sosyal kurumdur. Toplumun en küçük yapı taşı olan ailenin neslin devamını sağlama ve varlığını korumayı içeren biyolojik işlevi, aile üyelerini her türlü

zarara karşı koruyucu işlevi, maddi ihtiyaçlarını karşılayıcı ekonomik işlevi, üyelerin yetiştirilmesi ve sosyalleştirilmesini sağlayan eğitim işlevi ve son olarak duygusal ihtiyaçların karşılanması noktasında psikolojik işlevi bulunmaktadır (Gökçe, 1996: 155).

Ailedeki bireyler sürekli olarak birbirleriyle ve grup olarak çevreleriyle etkileşim halindedir. Bu etkileşim aileyi ve çevresine yer alan diğerlerini birbirine bağımlı bir sistem durumuna getirmektedir. En küçük sistem olan aileler birleşerek büyük sistem olan toplumu oluşturmaktadır. Aile üçlü bir etkileşim alanını ifade etmektedir. Yani bireyler aileleri, aileler de toplumun oluşmasını sağlamaktadır. Aile; birey-birey, birey-grup ve grup-toplum ilişkisini kapsamaktadır. Bireylerin yaşadıkları sorunlar aileleri, ailelerin yaşadıkları sorunlar toplumu etkilemektedir. “Bir birey tarafından karşılaşılan problemler genellikle aile içindeki dinamiklerden etkilenir. Çünkü aile etkileşim içinde olan bir sistemdir, bir aile üyesinde meydana gelen değişiklik diğer aile üyelerini de etkiler.” (Şahin, 2000: 24). Bu bağlamda bakıldığında bireyin yaşadığı sosyal bir sorunun çözülmesinin kilit noktası ailedir. Bu noktada aileye destek vermek ve sorunun çözümü için hem aileyi hem de bireyi doğru kanallara yönlendirmek gerekmektedir. “Toplumsal yapının ve dayanışmanın güçlendirilmesi için aile kurumu kritik bir öneme sahiptir.” (Onuncu Yıl Kalkınma Planı, 2013). Toplumun güçlü olmasının yolu aileden geçmektedir.

“Ekolojik sistemde mikro- mezzo- makro çevreler tarafından kuşatılan aile, toplumda meydana gelebilecek sosyal, psikolojik, ekonomik olan tüm durumlardan etkilenecek değişim ve gelişim yaşamaktadır.” (Özkan, 2013: 25). Bu değişim ve gelişimler aile içerisinde ya da toplumda zaman zaman sorunlara yol açmaktadır. Aynı zamanda insanlar yaşadıkları aile ya da toplum içinde sosyal risklerle zaman zaman karşı karşıya kalmaktadır. “Sosyal risk, bireylerin toplum düzeninde birlikte yaşamalarından kaynaklanan temel yaşamsal gereksinimlerine ve yaşam kalitelerine ulaşmalarını engelleyecek, her türlü olayın gerçekleşme olasılığıdır.”. Sosyal risk, toplum içerisinde bireylerin, ailelerin yaşamlarını etkileyecek ve kişileri dezavantajlı konuma düşürebilecek riskler anlamına gelmektedir. Riskler, gerçekleşme olasılığı ve risklerin gerçekleşmesi durumunda ortaya çıkacak sonuçların etkileri göz önünde bulundurularak ölçülür. Riskin tanımlanabilmesi için amaçların belirlenmiş olması gerekmektedir. Amaçlar belirlendikten sonra amaçlara ulaşılmasını engelleyebilecek riskler tanımlanır, değerlendirilir ve alınacak tedbirler kararlaştırılır. Riskin iki temel özelliği vardır. İlki, belirli bir sonuca ulaşamama olasılığı ya da istenmeyen bir olayın oluşma olasılığı yani meydana gelme ihtimalidir. İkincisi, riskin oluşması durumunda, bu durumların sonuca etkisi yani kaybın büyüklüğüdür. (www.oka.org.tr, 2011). Sosyo-ekonomik ve bölgesel eşitsizlikler, yoksulluk, toplumsal cinsiyet eşitsizliği, çocuk evlilikleri, çocuk işçiliği, suça sürüklenen çocuk olgusu, çocuğa yönelik şiddet ve cinsel istismar, aile yapısındaki çözümler, aidiyet ve dayanışma duygusunun zayıflaması, sigara, alkol ve uyuşturucu gibi zararlı alışkanlıklar, internet bağımlılığı çocuklar, gençler ve aileler için önem arz etmektedir. (Onuncu Yıl Kalkınma Planı, 2013). Sosyal riskler, zaman içerisinde sosyal refah, yoksulluk ve ekonomi tanımlarına göre farklılık göstermektedir. Kişiler ya da aileler sosyal riskleri fark etme konusunda ya da çözme konusunda yeteri kadar beceri sahibi olmayabilir, bu konuda profesyonel desteğe ihtiyaç duyabilirler. Sosyal risklerin değerlendirilmesi ve müdahale

gerçekleştirilebilmesi için sosyal risk haritaları oluşturulmaktadır. “Sosyal risk haritaları, oldukça kapsamlı veriler ve analizler içeren haritalardır.” (www.oka.org.tr, 2011). “Risk haritası: Alan taraması ile elde edilen ve paydaş kurumlardan sağlanan veri ve bilgilere dayalı olarak oluşturulan ve sosyal hizmet desteği sağlanmasını gerektiren konular bakımından sosyal risklerin; konular, gruplar ve yerleşim alanları itibarıyla ayrı ayrı gösterildiği, haritaları ifade etmektedir.” (Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 2013). Bu haritalar temel alınarak bölgenin sosyal sorunları analiz edilmekte ve bunların ışığında önleyici çalışmalar hız kazanmaktadır.

Sorunların ortaya çıkması aile sistemine destek vermeyi kaçınılmaz kılmaktadır. Sosyal Koruma bireylere, hanelere ve topluluklara riski daha iyi yönetmelerine yardımcı olmak ve yoksullara destek sağlamak için kamu müdahaleleri olarak görülmektedir. (Holzmann, 2001: 535). Sosyal koruma kişilerin karşılaştıkları riskleri yönetmeleri konusunda kişilere farkındalık kazandırmak, destek olmak anlamındadır. Aile yardımlarının geliştirilmesi, aile danışmanlık ve eğitim hizmetlerinin kapsamlı, standart, etkin ve yaygın hale getirilmesi, evlilik öncesi eğitimin yaygınlaştırılması, sosyal yardım ve hizmetlerin aile temelli sunulması temin edilecektir. (Onuncu Kalkınma Planı, 2013)

Aile destek hizmetleri birçok hizmetin bir arada verildiği ve oldukça kapsamlı programların yürütüldüğü bir sosyal hizmet alanıdır. Aile destek hizmetleri kapsamında, başta ailenin ya da bireyin gelişiminde ortaya çıkan sorunların çözülmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması için danışmanlık verme, eğitici faaliyetlerde bulunma, ailenin haklarını savunma ve bölgesel sosyal risk analizlerine göre bireylere, ailelere ve topluma verilen koruyucu ve önleyici hizmetler yer almaktadır (Özkan, 2013: 25)

Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) 2011 yılında (mülga) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasıyla “Her aileye bir Sosyal Hizmet Uzmanı” sloganıyla kamuoyuna duyurulmuştur. 2016 yılının ikinci çeyreğinde 81 ilde ASDEP kapsamında çalışacak meslek elemanların alımı gerçekleştirilmiştir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nda 2018 yılına kadar toplam 3000 ASDEP personeli istihdam edilmiştir.

ASDEP uygulaması, koruyucu, önleyici ve iyileştirici faaliyetlerin bütününe içine alan, talep odaklı hizmetlerin yerine arz odaklı hizmetlerin alınmasını amaçlayan çok yönlü bir programdır. ASDEP’te görevlendirilen personellerin arasında sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, psikolojik danışman ve rehberlik, çocuk gelişimi ve aile ve tüketici bölümü mezunları yer almaktadır. Meslek elemanlarının belirlenmesinde bazı değişiklikler olsa da en son olarak, 09.01.2018 tarihli resmi gazetede, 6/6/1978 tarihli ve 7/15754 sayılı bakanlar kurulu kararı ile yürürlüğe konulan sözleşmeli personel çalıştırılmasına ilişkin esaslara ekli (4) sayılı cetvelin “a- sözleşmeli personel pozisyon unvanları ile asgari nitelikleri gösterir cetvel” bölümünün “aile sosyal destek personeli” satırının “niteliği” kısmında yer alan “sosyoloji, ” ibaresinden sonra gelmek üzere “çocuk gelişimi, Aile ve Tüketici Bilimleri, ” ibaresi eklenmiştir. (resmigazete.gov.tr, 2019)

1.2.1. Amacı ve hedefleri

Bireylerin ve ailelerin;

- ✓ Sosyal hizmet ve sosyal yardımlara olan ihtiyaçlarının tespiti,
- ✓ Sosyal yardım ve sosyal hizmet müdahale modellerinin planlanması, uygulanması ve izlenmesi.
- ✓ Maksimum düzeyde diğer kamu hizmetlerinden yararlanılması,
- ✓ Sosyal risklerin belirlenmesi ve koruyucu/önleyici tedbirlerin alınması,
- ✓ Etkin bir izleme/denetim sisteminin oluşturulması,
- ✓ Mesleki sürecin tüm aşamalarında rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin sunulması sağlanarak yaşam koşullarının, standartlarının iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu amaçlar etrafında sunulan ASDEP'in hedefleri, ailelerin mevcut ihtiyaçları doğrultusunda yönlendirmelerin yapılması, yardım ve desteklerin sürdürülebilir olması, sorunlara kalıcı çözümlerin bulunması, sosyal politika uygulamalarının etkinliğinin artırılması ve ülke genelinde sosyal risk haritasının çıkarılmasıdır (<https://asdep.ailevecalisma.gov.tr/asdep-hakkinda>).

Bu amaç ve hedefler doğrultusunda ASDEP kapsamında Türkiye genelinde il, ilçe, mahalle bazında sosyal risk haritaları çıkarılmakta ve bu bağlamda koruyucu ve önleyici hizmetler yürütülmektedir. Program kapsamında sunulan sosyal yardım ve sosyal hizmetler başta olmak üzere kamunun imkânları ve hizmetleri konusunda desteğe ihtiyacı olan kişi ve ailelere ulaşılmaktadır. Ailelerin, psiko-sosyal ve ekonomik durumlarının incelenerek değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyulan hizmetlerden yararlandırılmalarına yönelik, rehberlik ve yönlendirmenin yapılması suretiyle bireylerin kamu hizmetlerine daha hızlı ulaşması sağlanmaktadır (<https://ailetoplum.aile.gov.tr/asdep-sosyal-hizmet-merkezleri>, 2019). Sunulan hizmetlerin tüm aşamalarında vaka takibi yapılmakta, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır (<http://ailevecalisma.gov.tr>,2019)

Şekil 1.Türkiye’de ASDEP Kapsamında Hizmet Verilen Hane ve Ulaşılan Kişi Sayısı

ASDEP uygulaması olan il sayısı	ASDEP Personeli sayısı	Toplam ulaşılan Hane sayısı	Toplam ulaşılan Kişi sayısı
81	2711	1 383 084	3 180 685

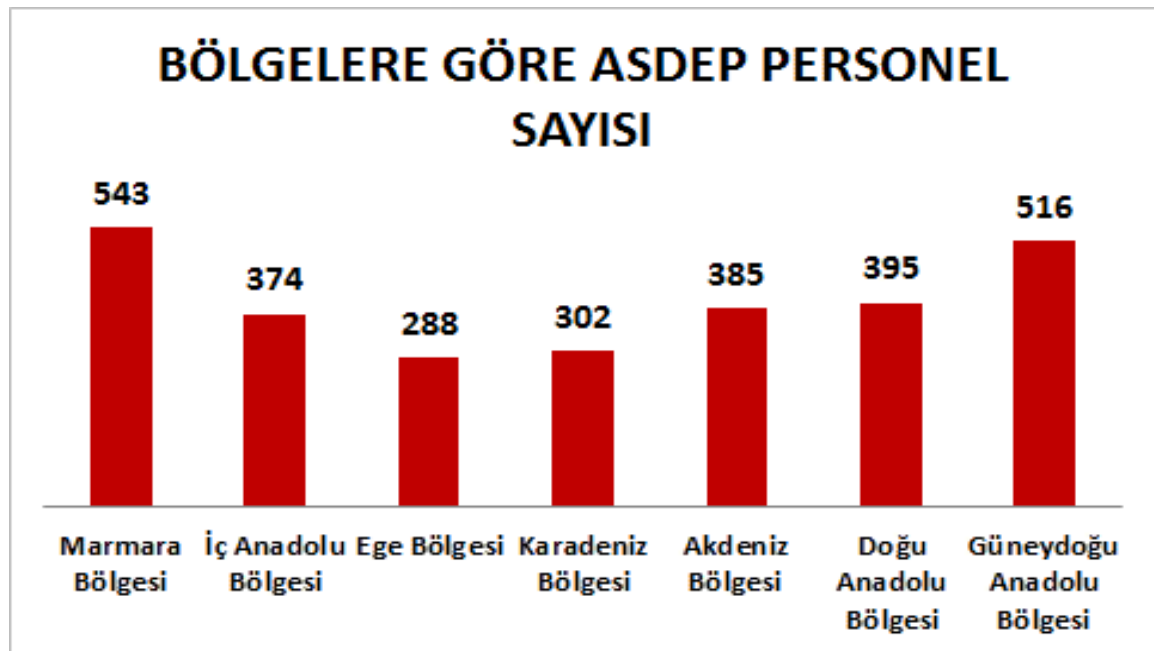
Kaynak: Anadolu Ajansı (www.aa.com.tr,2019).

Şekil 1’de görüldüğü üzere Türkiye’de 2019 yılı başı itibari ile 2711 aile sosyal destek personeli çalışmakta ve Sosyal Hizmet Merkezleri’nde istihdam edilmektedir. ASDEP kapsamında çalışan uzmanlar, ziyaret ettikleri aileleri proje hakkında bilgilendirmekte, ziyarette bulundukları kişi ve ailelerin sosyo-ekonomik yapılarını inceleyerek, gözlemler ve görüşmeler yapmaktadır. Kişilerin ihtiyaç duydukları yönlendirmeleri yapmakta ve süreç boyunca rehberlik etmektedirler. ASDEP sunulan hizmetlerde ilgili Bakanlık hizmetlerinden farklı bir yol izlenmektedir. (<http://ailevecalisma.gov.tr>,2019). Bir taraftan talep odaklı bir taraftan arz odaklı hizmet verilmektedir. Bir başka ifadeyle, zorunlu durumlar dışında aileye ziyaretler yapılarak ailenin durumu incelenmekte ve oluşabilecek

sorunlara karşı önlem alınması için aile desteklenmektedir. Bu bağlamda incelendiğinde aile sosyal destek projesinin hem sorun çözücü yönü hem de koruyucu ve önleyici yönü bulunmaktadır.

ASDEP uygulamaları Sosyal Hizmet Merkezleri aracılığıyla 81 il merkezinde ve ilgili Bakanlığın açılışı uygun gördüğü ilçelerde sürdürülmektedir. Sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin gerçekleştirilmesi, çocuk, genç, kadın, erkek, engelli, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık odaklı sürdürülmekte ve bu uygulamaların çok büyük bir kısmı sosyal hizmet merkezlerinde yürütülmektedir.

Şekil 2. Türkiye’de Bölgelere Göre ASDEP Personel Sayısı



Kaynak: www.ailevecalisma.gov.tr, 2019

Şekil 2’de görüldüğü üzere, Bakanlık ASDEP personeli alımlarını Bölgelerin ihtiyaçları, coğrafik özellikler, sosyal hizmet merkezleri ile il müdürlüklerinin insan kaynağı potansiyelleri, kitlesel düzeyde yaşanan göçler ve karakteristik özellikler gösteren sosyal sorunlara göre planlamaktadır. (AÇSHB Faaliyet Raporu,2018: 89)

Bakanlık strateji planlarında, ASDEP kapsamında personel alımının kademeli olarak artırılacağı ve yaklaşık 4 yıl içinde 4.000 ASDEP personelinin alınarak ihtiyacın giderileceği belirtilmektedir.

Şekil 3. Türkiye’de illere göre Sosyal Hizmet Merkez sayısı



Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) sayısı ve hizmet bölgeleri tüm yerleşim birimlerini kapsayacak ve bütün vatandaşlara ulaşacak şekilde, il ve ilçelerin coğrafi konumu, kendine özel ihtiyaçları, ulaşım olanakları, yerleşim birimlerinin sosyal ve demografik yapısı ile sosyal yardım ve hizmetin etkin sunumunda işbirliği yapılabilecek diğer tüm kurum ve kuruluşların varlığı gibi hususlar ile il müdürlüklerinin görüşleri de alınarak tespit edilmiştir. 2018 yılı sonu itibariyle 81 ilde faaliyete açılan SHM sayısı 319’a ulaşmıştır. (AÇSHB Faaliyet Raporu, 2018:89)

Merkezlerin Görevleri Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliğinin 7. Maddesinde belirlenmiş olup, bunlar özetle;

- ✓ Aile bütünlüğünün korunması ve sosyal refahın artırılmasına yönelik sosyal hizmet çalışmalarını yürütmek, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği sağlamak ve koordinasyonu artırmak.
- ✓ Çocukların ve gençlerin her açıdan sağlıklı gelişimini temin ve tesis etmek üzere; çocuklara ve gençlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini gerçekleştirmek,
- ✓ Kadınların sosyal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve olanaklardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere çok boyutlu çalışmalar yürütmek, tüm paydaşların desteğini sağlamak üzere çalışmalar yürütmek.
- ✓ Yaşlıların ve engellilerin toplumsal hayata etkin biçimde katılmalarını tesis etmek üzere; yaşlılara ve engellilere yönelik sosyal hizmet ve erişilebilirlik faaliyetlerini yürütmek,
- ✓ Şehit yakınları (aileleri) ile gazilere ve onların yakınlarına dönük sosyal hizmet faaliyetlerini gerçekleştirmek,
- ✓ Ailelere yönelik eğitsel faaliyetler ve projeler yürütmek, şeklinde sıralanmıştır.

ASDEP uygulamaları kapsamında bir taraftan hane ziyaretleri yapılmakta, Bakanlığın stratejik planları doğrultusunda, bir taraftan da paydaş kurum ve kişilerle birlikte faaliyetler

sürdürülmektedir. ASDEP personelleri tarafından 505 ilçede 7.508 muhtar ziyaret edilerek ASDEP hakkında bilgi verilmiş ve programın yaygınlaştırılması çalışmaları yapılmıştır.

1.2.2. ASDEP kapsamında yapılan mesleki faaliyetler

ASDEP'in temelini oluşturan "Alan Taraması" kurum, kuruluş ve kişilerden gelen bilgilerin dikkate alınarak sosyal hizmet faaliyet ve uygulamalarından yararlanacak aile ve bireylerin tespitinin yapıldığı, bu doğrultuda sosyal sorunların analiz edildiği veri ve bilgi toplama faaliyetidir. ASDEP kapsamında, sosyal hizmet, psikoloji, rehberlik ve psikolojik danışmanlık, çocuk gelişimi, sosyoloji, aile ve tüketici bilimleri bölümlerinden lisans mezunu kişiler mesleki faaliyetleri yürütmektedirler (hptt:ailevecalisma.gov.tr,2019).

ASDEP Görevlisinin mesleki faaliyetlerinde yer alan görevler şu şekilde tanımlanmıştır. Özetle;

- ✓ Ziyaret edilen aileleri ASDEP hakkında bilgilendirmek, çalışma alanında yer alan kişi ve ailelerin psiko-sosyal ve ekonomik durumlarını incelemek ve değerlendirmek, görüşme sırasında inceleme ve gözlemlerde bulunmak, ihtiyaç halinde gerekli tedbirlerin alınmasına katkı sağlamak, desteğe ihtiyacı olan kişi ve aileleri periyodik olarak (yılda bir) ziyaret etmek,
- ✓ Birey ve aile üyelerinin ihtiyacını belirlemek ve ihtiyaç duyulan hizmetlere yönelik ilgili kamu kurum ve kuruluşlara, STK'lara ve yerel yönetimlere yönlendirme yapmak ve rehberlikte bulunmak, gerekli durumlarda bizzat aracılık etmek.
- ✓ Sorumluluk alanındaki (muhtar, öğretmen, din görevlisi, sağlık görevlisi, komşu vb.) kişilerle ve ilgili kurum ve kuruluşlarla irtibat içinde bulunmak, çalışma alanındaki sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kamu ve özel kurum ve kuruluşlar ile sivil toplum kuruluşları hizmetlerin işleyişi ve etkinliği yönünden izlemek, gerektiğinde tespitlerini İl Müdürlüğüne iletmek.
- ✓ Gerçekleştirilen yönlendirmelere ilişkin destek süreçlerinin mümkün olduğunca hızlı bir şekilde başlatılmasına yönelik çalışmalar yapmak, süreçleri hızlandırmak.
- ✓ Mevzuatta tanımlanan ve mesleki formasyonuna uygun raporlama yapmak ve çalışmaları yürütmek. ASDEP kapsamında hazırlanan yazılımı etkin bir şekilde kullanmak ve bu yazılım aracılığıyla gerekli veri girişlerini yapmak (AÇSHB, Hizmet Alımı Teknik Şartnamesi, 2017).

1.2.3. ASDEP programında görevli meslek elemanları

Psikoloji, Sosyal Hizmet, Çocuk Gelişimi, Sosyoloji, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Aile ve Tüketici Bilimleri bölümleri mezunları ASDEP uygulaması içinde yer almaktadır.

ASDEP'te personel istihdam sayısı her yıl ilgili Bakanlık tarafından belirlenmekte ve illerin nüfusu ve coğrafi özellikleri dikkate alınarak iller arası dağılım gerçekleştirilmektedir. Buna bir örnek verilecek olursa, Ankara ilinde 2019 yılı itibari ile 119 ASDEP personeli istihdam edilmişken Yalova ilinde toplam 10 ASDEP personeli istihdam edilmiştir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ASDEP personeli, 21/06/2018 tarihli Resmi Gazete yayımlanan Bakanlar Kurulu Kararı'na göre, 4/B statüsünde istihdam etmektedir.

İlgili Bakanlık tarafından ASDEP personeli arasında bir görev ayırımına gidilmemiştir. Ancak, bununla birlikte ASDEP personelinin nerdeyse tamamına yakınının çalışmakta olduğu sosyal hizmet merkezleri yönetmeliğinde ise ortak görevlerin dışında branşlar arası farklı görev tanımları oluşturulmuştur.

Günümüzde kurumların, örgütlerin yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken en önemli faktörün insan olduğu anlaşılmıştır. İşe alma, işten çıkarma ve personel kayıtlarının tutulması gibi az sayıda işlevi kapsayan klasik personel yönetimi uygulamaları yerini, örgütlerin hedeflerine ulaşabilmeleri için gerekli olan fonksiyonları gerçekleştirecek yeterli sayıda nitelikli elemanın işe alınmasını, eğitilmesini, geliştirilmesini, tatmin (motive) edilmesini ve değerlendirilmesini kapsayan modern yönetim uygulamalarına bırakmıştır (Ferekov, 2009: 4). Bu bakış açısıyla personelin güçlendirilmesi ve iş tatmini sağlanarak kurumsal hedeflere ulaşılmasında çalışanların eğitimlerine uygun görev tanımlarının belirlenmesi önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda farklı meslek elemanlarından oluşan ASDEP personellerinin ortak görev tanımlarının olması bazı durumlarda karmaşaya neden olmaktadır.

1.2.4. ASDEP uygulamasında mevzuat

Ailenin önemi, Anayasanın 41. Maddesi'nde "Aile, Türk toplumunun temelidir ve eşler arasında eşitliğe dayanır. Devlet ailenin huzur ve refahı ile özellikle ananın ve çocukların korunması ve aile planlamasının öğretimi ile uygulanmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır teşkilatı kurar." şeklinde belirtilmektedir. Bu doğrultuda çıkarılan tüm kanunlarda genel olarak ailenin bütünlüğü, sağlıklı aile ve toplum yapısı, mutlu ve güçlü aile profili hedeflenmektedir.

Ailenin güçlendirilebilmesi için uygulanan ASDEP programı, hedef kitlenin sosyal refah seviyesini arttırmayı, sosyal yardım ve sosyal hizmet alanlarında Bakanlık tarafından sunulan hizmetleri daha ulaşılabilir kılmayı, ailelerin gereksinimlerini ivedilikle tespit edip uygun hizmete erişebilirliklerini arttırmayı, diğer kamu kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetten yararlandırmayı, rehberlik ve danışmanlık hizmetinin sunulmasını kapsamaktadır.

Hayata geçirilen ASDEP uygulamasının ve genel anlamda koruyucu ve önleyici sosyal hizmetlerin temelinde hem aile hem de bireyin refahının sağlanması ve sosyal hizmetin toplumun bütününe yayılması yer almaktadır. Toplumun farklı kesimlerine yönelik çalışmalar yapan ASDEP personelinin toplumun çeşitli kesimlerini ilgilendiren kanunlar doğrultusunda hizmet vermeleri gerekmektedir. ASDEP personeli tarafından sunulan hizmetler mevcut yasalar çerçevesinde yürütülmektedir.

Bunlardan başlıca öne çıkan şunlardır;

- ✓ 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu
- ✓ 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun
- ✓ 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu

- ✓ 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu
- ✓ 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun
- ✓ 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun

1983 yılında yürürlüğü giren 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu “Korunmaya, bakıma veya yardıma ihtiyacı olan aile, çocuk, engelli, yaşlı ve diğer kişilere götürülen sosyal hizmetlere ve bu hizmetleri yürütmek üzere kurulan teşkilatın kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklar ile faaliyet ve gelirlerine ait esas ve usulleri” düzenlemektedir. Kanun, engelli, yaşlı, çocuk, kadın... gibi toplumda dezavantajlı olan tüm kesimleri kapsayan ilgili sosyal hizmet modelinin belirlenmesinde yol göstericidir. Sosyal hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’nun çerçeve kanunu olup, birçok sosyal hizmet modelinin ana kaynağını oluşturmaktadır. Kanuna eklenen geçici maddeler ile birçok değişiklikler yapılmıştır. Başta sosyal hizmet merkezleri yönetmeliği olmak üzere birçok ana ve alternatif sosyal hizmet mevzuatını düzenlemektedir. Bu haliyle de ASDEP uygulamasında birçok koruyucu ve önleyici sosyal hizmet modeline esas teşkil etmektedir.

1976 yılında yürürlüğe giren 2022 sayılı kanun; 65 ve üzeri yaşta olan, geçimini devam ettirme konusunda başkasının yardımına maddi ve manevi anlamda ihtiyaç duyan, her ne ad altında olursa olsun aileye giren gelirlerin kişi başı asgari ücretin 1/3 oranının altında olması durumunda ve herhangi bir sosyal güvencesi olmayan kişilere yönelik maddi desteğin sağlanması amacıyla yasalaştırılmıştır. ASDEP uygulamasında muhtaç durumda olan bireylerin tespit edilmesini, gerekli olan ihtiyaçların karşılanmasına, her türlü sorun ile kişinin ve ailesinin baş etme kapasitesinin artırılması ve ilgili kurumlara yönlendirilmesine yönelik çalışmaların yapılması yer almaktadır. 2022 Sayılı kanun kapsamındaki yardımlar sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları tarafından yapılmakta olup, ASDEP uygulamasında öne çıkan paydaş kurumlardan biridir.

Herhangi bir sosyal güvenceye sahip olmayan, kendilerine ekonomik ve sosyal destek sağlanması durumunda içinde bulundukları kötü koşullardan kurtularak topluma faydalı hale gelebilecek durumda olan kişilerin tespiti ve desteklenmesi amacıyla 1986 yılında 3294 sayılı kanunla Sosyal Yardımlaşmayı ve Dayanışmayı Teşvik Fonu ve bu fona bağlı olarak İl ve İlçelerde Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları kurulmuştur. Kanunun amacı, muhtaç durumda bulunan vatandaşlara yardım etmek ve sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelir dağılımının adilane bir şekilde dağılmasını sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir şeklinde ifade edilmektedir. 3294 sayılı Kanun kapsamında, ASDEP personeli tarafından, toplumda artan yoksulluk ile mücadele, toplumdan kendini soyutlamış bireylerin tespiti, tespit edilen bireylerin gerekli kurum ve kuruluşlara yönlendirilmesi çalışmaları yürütülmektedir.

Çocuk adalet sistemi mevzuatının güncel ihtiyaçlar ile uyumlu hale getirilmesi amacıyla, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu (ÇKK), 15 Temmuz 2005 tarihinde resmî gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanun ile çocuk ihmal ve istismarına ilişkin danışmanlık, eğitim, bakım, sağlık ve barınma tedbirleri hayata geçirilerek, tüm iş ve işlemlerde çocuğun yüksek yararı öncelikli olarak ele alınmıştır. Çocuk Koruma Kanununda çocuğun fiziksel

veya ruh sağlığına zarar veren ya da zarar verme olasılığı taşıyan, fiziksel, ruhsal, duygusal, zihinsel veya cinsel gelişimini olumsuz etkileyen durumlar, çocuğa karşı kötü (fena) muamele şeklinde tanımlanmaktadır. Kötü muamelenin ihmal ya da istismar olmak üzere iki farklı boyutu bulunmaktadır. Türkiye’de istismara uğrayan çocuk ve ailesi, yaşanan olumsuzlukları pek çok nedenle gizleme eğilimindedir. Bu sebeple de istismara uğrayan çocuğa verilmesi zorunlu olan hukuki, ruhsal, tıbbi ve piko-sosyal destek aksayabilmektedir. 5395 sayılı kanun doğrultusunda ASDEP görevlileri tehlike altında bulunan çocuklar hakkında saha çalışmaları ve mesleki ev incelemeleri gerçekleştirmektedir. ASDEP personeli tarafından suça sürüklenme ihtimali olan veya suça sürüklenmiş çocukların tespiti ivedilikle yapılmakta, çocuk, aile ve toplum açısından her türlü korucuyu ve önleyici tedbirlerin alınması yönünde çalışmalar yürütölmektedir.

Türkiye’de engellilere ait güncel mevzuatta 2005 yılının ikinci çeyreğine kadar bir bütönlük görölmemektedir. Devletin bu konudaki yükümlölüğü 1982 Anayasasında “Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler” kısmında düzenlenmiştir. 2005 yılında yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler kanunun yayımlanma amacı; anayasal hakların ilkesel düzeyde yasal ve etkin bir bütönlüğe kavuşturulması olarak belirlenmiştir. Engelliler Kanunu ile istihdam, erişilebilirlik, sosyal güvence, eğitim, sağlık ve sosyal haklar gibi birçok alanda pozitif ayrımcılığa gidilerek engelli bireylerin ve ailelerinin toplumsal hayata entegrasyonu hedef alınmıştır. ASDEP uygulamasında, engelli bireylerin; fırsat eşitliğinin sağlanması, istihdam olanaklarının keşfedilip bireylerin yönlendirilmesinde, erişilebilirlik kavramının topluma anlatılmasında, eğitim alanında engelli bireylere yönelik özel koşulların tertip ve dizaynının kontrol edilmesinde, ayrımcılıkla her türlü mücadele edilmesinde rol almaktadır.

6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun 20 Mart 2012 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 6284 Sayılı kanunun özelliği şiddetle mücadeleyi sistemli ve kurumsal hale getirmesidir. Şiddetin önlenmesi ve verilen tedbir kararlarının etkin olarak uygulanmasının izlenmesi bakımından çalışmalarını 7/24 saat esasına göre yürüten, çalışma usul ve esasları yönetmelikle belirlenecek olan şiddet önleme ve izleme merkezlerinin kurulması öngörölerek, şiddetten korunan kişiler kadar şiddet uygulayan kişilere de psikososyal destek hizmetleri sunmakla görevlendirilmiş ve kurumlar arası koordinasyon ve eğitim öngörölmüştür. Kanun ile koruyucu ve önleyici tedbirler genişletilmiş, delil ve belge koşulu aranmadan acilen gerekli önlemlerin alınmasına olanak sağlanmışır. İlgili kanun ile şiddete uğrayan veya uğrama tehlikesi bulunan çocuk, kadın ya da diğer aile bireylerinin korunması, şiddeti uygulayan ve uygulama ihtimali bulunan kişi için ise gerekli tedbir kararlarının alınmasına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir.

1.3. İş Tatmini

Günümüz modern yaşantısı içinde insanın önemi ve çalışanların motivasyonu sonuçlara doğrudan yansımaktadır. Özellikle insan aracılığıyla insana hizmet sunan kurumlarda iş tatminin yüksek olması sonuçları direkt etkilemektedir. 1990’lı yılların başından itibaren özellikle işletme alanında çalışanların iş tatminine yönelik birçok araştırma yapılmıştır. Ancak sosyal hizmet alanında iş tatmini çalışmaları 2000’li yıllardan itibaren kendini göstermeye başlamıştır.

Kurum çalışanlarının yaptıkları işe karşı hissettikleri, işin duygusal ve fiziksel olarak kendilerine, kurumlara, topluma nasıl yansıdığı düşüncesi, iş tatmini kavramını önemli kılmaktadır. Dolayısıyla iş tatminin incelenmesi, kişilerin kendilerini tanımlamalarına, kurumun ve yöneticilerinin tutumlarını geliştirmeye ve toplumu anlamaya yardımcı olabilmektedir.

Günümüz yönetim anlayışı, bireyi sahip olduğu en değerli unsur olarak görmekte ve iş memnuniyetini ön planda tutmaktadır. Kurumlar, çalışan ilişkisinin sadece karşılıklı ekonomik fayda-çıkar sağlamak üzerine kurulu bir yapısının olmadığı, çalışanların psiko-sosyal yönlerinin ve kişisel özelliklerinin de mevcut olduğu göz önünde tutulmalıdır. İş tatmini konusunda birçok bilimsel araştırma yapılmasına rağmen iş tatmini üzerinden çeşitli tanımlarının yapıldığı görülmektedir. Ancak yapılan genel tanımlamalara bakıldığında, iş tatmininin kişinin psikolojik, fiziksel, yönetsel ve çevresel koşullar dâhilinde genellikle işinden memnuniyet duyması şeklinde tanımlanmıştır.

Tatmin sözcüğü, Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde “istenen bir şeyin gerçekleşmesi sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyum” şeklinde ifade edilmiştir (TDK, 2019). Aynı zamanda, gereksinimlerin giderilmesi sonucunda elde edilen mutluluk durumu olarak da tanımlanmaktadır (Halsey, 1988: 884).

İş tatmini, bireyin hayatını sağlıklı, huzurlu ve verimli bir şekilde geçirebilmesi ve yaşamı sürdürülebilir hale getirmek için olması gereken bir durumdur. Aşan ve Erenler (2008;207), iş tatminini şu şekilde tanımlamaktadır: “İş tatmini, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesidir ve bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek istenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılamalarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır. Bu anlamda iş tatmini, “bireyin çalışma ortamına karşı reaksiyonu” dur.

İş ve iş yaşamı birçok bireyin hayatının büyük bir bölümünü kapsamakla birlikte günün verimli geçirilebilecek zaman dilimini içine almaktadır. Birey, sosyalleşebileceği, yeni arkadaş çevresi edinebileceği ve aktif hayatına devam edebileceği günün 2/3’ünü iş yerinde geçirmektedir. Dolayısıyla kişinin genel olarak yaşam memnuniyeti, iş doyumunu ve işyerindeki motivasyonu kişinin iş yerindeki verimliliği ile doğrudan ilişkilidir. “İş doyum kavramı; bireyin davranışlarını araştırarak, çalışanın iş yaşam kalitesini ve kurumsal etkinliğini artırmayı amaçlayan, teori ve modellerde temel alınan olgu ve deneye dayalı birçok çalışmanın konusunu oluşturmaktadır” (Erdal ve Turan, 2014: 74).

İş tatmini çalışanların örgüt içinde sergiledikleri davranışlar ile yakından ilgilidir. Çünkü bireyler çalışmaya başladıkları örgüte duygularını, isteklerini, ihtiyaçlarını ve tecrübelerini de taşımaktadır (Davis, 1984: 103). Bu koşul beklentileri belirlediğinden kurum ortamının sunacağı imkân ve şartlar çalışanların iş tatminine, kurum içi ilişkilerine ve genel olarak tüm yaşamlarına etkileyebilecek bir yapıya dönüşebilecektir. İş tatmini ile ilgili birçok araştırmada bulunan Spector (1997: 13) ise, çalışanın çeşitli koşullardan işine karşı hissettikleri duyguların bütünü, iş tatmini olarak tanımlamaktadır.

1.3.1. İş tatmininin önemi

İlk olarak 1920'li yıllarda tanımı yapılan iş tatmini kavramının önemi 1940'lı yıllarda anlaşılmaya başlanmıştır. Kavram 19. Yüzyıl başlarında çalışan bireylerin sendikalaşmalarıyla oluşmuştur. İş doyumu kavramının önemli olmasının iki sebebi vardır; bunların birincisi, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını doğrudan doğruya etkileyen yaşam tatminidir. İkinci ise üretkenlik ile ilgilidir. İş tatminsizliğinin neden olduğu olumsuzluklar (uyumsuzluk, stres gibi) çalışanları kötü olarak etkilemekte ve bireylerin çalışma performanslarını düşürmektedir (Aşık, 2010: 32, akt. Erol, 2018: 98)

Günümüz modern yaşantısı içinde insanın önemi ve çalışanların motivasyonu sonuçlara doğrudan yansımaktadır. Özellikle insan aracılığıyla insana hizmet sunan kurumlarda iş tatminin yüksek olması sonuçları direkt etkilemektedir. Yoğun geçen iş yaşantısı ve saatleri, uykuya ayrılan ortalama saat süresini göz ardı ettiğimizde iş tatmininin önemini bir kez daha ortaya koyacaktır. İş yerinde işe dair koşullar ve tatminler hem iş yaşantısını hem de çalışanın sosyal hayatını doğrudan etkilemektedir. Feldman ve Hugh (1983: 191-192) iş tatmininin önemini iki nedene bağlamaktadır. İlk aşamada çalışanların işlerine karşı hissettikleri hem kendi içsel dünyaları hem de işleri için önemlidir. Çünkü iş tatmini çalışanların psikolojik ve fizyolojik sağlıklarına etki etmekte ve çevresi ile olan sosyal ilişkilerine olumlu veya olumsuz etki etmektedir.

Diğer bir tarafta, çalışanların iş tatminleri, yöneticilerin iş yapan kişilerin performans ve verimlilik düzeylerinin nasıl geliştiğini izlemeye yardımcı olmaktadır. Bu izlenim yönetsel değişiklik, farklılık oluşturma, uygunluk durumlarının kontrolünü sağlamaya yardımcı olarak daha etkin bir kurumsal işleyiş yapısına ulaşmayı sağlamaktadır. Böylece iş tatmininin hem çalışanlar hem de yönetim kademesinde bulunan kişiler için önemli bir unsur olduğu anlaşılmaktadır.

Sosyal ve duygusal bir varlık olan insanın çalışma hayatında geçirdiği sürenin, mutluluğun, sıkıntıların ve diğer tüm olayların çevresine yansımaları kaçınılmazdır. Kurumlar açısından birçok öneme sahip olan iş tatmini ve çalışan memnuniyeti üzerinde durulması gereken bir unsurdur. İşletmelerde farklı durumların tespitini, kontrolünü, etkileşimini değerlendirme için çalışan memnuniyetinin takip edilmesi ve ölçülmesi gerekmektedir (Karakuş, 2011: 53). Çünkü iş tatmini örgütsel bağlılığı arttırmakta, müşteri veya hizmet alanın memnuniyetini sağlamakta, iş stresini ve işgören değişim hızını azaltmakta, iş kalitesini yükseltmekte ve sosyal ilişkileri geliştirmektedir (Erdoğan, 1997: 377-379; Akıncı, 2002: 25). İş tatmini çalışana mutluluk, doyum, huzur ve sağlık sunarken, kurumda başarılı bir şekilde hedeflerine ulaşabilmektedir. Bu nedenlerden ötürü kurumların çalışanlarının memnuniyetini takip etmesi ve değerlendirmesi hem çalışanların hem de kurumun menfaatine olacaktır.

1.3.2. İş tatminini etkileyen faktörler

Çalışanların kendilerine özgü yapıları, bireysel ilişkileri, psiko-sosyal öyküleri, geçmiş iş ilişkileri, sosyal yaşantıları ile beraber kurumun işleyişi, işin yapısı, kurum kültürü gibi içsel ve dışsal birçok faktör çalışanların iş tatminlerine doğrudan ya da dolaylı bir şekilde etki

edebilmektedir. İş tatminini etkileyen çok sayıda faktörden bahsetmek mümkündür. Ancak bu faktörlerden hangisinin daha etkili olduğu kişiden kişiye değişen bir durumdur.

Literatürde iş tatminini etkileyen faktörleri ortaya koyan farklı araştırmalar mevcuttur. Bu araştırmalarda ortak faktörler olarak iş görenin iş sonucunda ortaya koyduğu üründen duyduğu gurur ve memnuniyet, iş arkadaşları ile iletişim ve ücretin öne çıktığı görülmektedir. Bir başka araştırmada, Spector (1997) bazı faktörlerin iş tatminini etkilediğini belirtmiştir. Bunlar: Onaylanma, iş arkadaşları, ek ücretler, işin kendisi, kurumsal organizasyon, yönetim politikaları, kariyer ve mesleki gelişim olanakları, iş güvenliği, çalışma koşulları ve tanınmadır (Hong vd., 2005: 213).

1.3.2.1. Bireysel faktörler

İş tatmini üzerine yapılan birçok bilimsel çalışmada işin yapısı kadar psikolojik ve demografik değişkenlerin de iş tatminine etki eden yapıların olduğu açıklanmıştır (Staw, Bell ve Clausen, 1986: 65). Buradan hareketle bireylerin kişilik özellikleri, bilişsel yapıları, inançları, değerleri, fiziksel ve ruhsal sağlık durumları, yetenekleri, cinsiyet, medeni halleri, eğitim düzeyi gibi birçok değişkenlerin iş tatminine etki eden unsurlar olduğu anlaşılmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin oluşmasında cinsiyet faktörünün etkilerinin olduğu birçok araştırmaya konu olmuştur. Özellikle ülkemizde cinsiyet durumu ele alındığında, kadına evde aldığı sorumluluklar, çocuk bakma, ev temizliği yapma, yemek yapma vb işler iş performansını etkilemekte ve iş tatminine yansımaktadır. Bunlarla beraber kadınların erkeklere göre makam, ücret artışı, yöneticilik vb. faktörlerde iş tatmini duygularının daha az etkilendiği ve iş tatminlerinin daha yüksek olduğu aktarılmaktadır (Uludağ, 2017: 10-11).

Kadınların iş tatmininin daha yüksek olduğunu belirten çalışmalar olduğu kadar erkeklerin iş tatmininin daha yüksek olduğunu belirten çalışmalar da bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda ise cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Yılmaz ve Dönmez, 2013: 92).

Genel olarak bakıldığında iş tatmininde cinsiyet unsuru değerlendirilirken bölgesel, kültürel farklılıkların ortaya çıktığı görülmektedir. Gelişmiş toplumlarda kadına verilen değer, roller ve beklentiler ile oryantalist toplumlarda beklenen sorumluluklar ciddi farklılıklar göstermektedir. Bu durum kadınların iş tatminine doğrudan yansıyabilmektedir. Çalışanların yaşları iş tatminlerine etki edebilecek diğer bir demografik özellik olabilmektedir. Yapılan birçok bilimsel çalışmada bu sonucu destekler nitelikte bulgulara ulaşılmıştır. Genel bir değerlendirme ile çalışanların yaşları ilerledikçe tecrübelerinin artacağı ve buna bağlı olarak işleri yapabilme yeteneklerinin yükselmesi beklenerek iş tatminlerine olumlu katkılar sunacaktır (Uludağ, 2017: 121)

Gençlerin beklentilerine uygun olarak işe başladıkları ilk yıllarda iş tatmini yüksek iken, birkaç yıl sonra tükenme belirtileri ile iş tatmininde düşme görülebilmektedir. Bununla birlikte gençlerin iş hayatı dışında daha ilgi çekici sosyal faaliyetler bulabilme durumu nedeniyle örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri değişkenlik göstermektedir. (Güven vd.,

2005: 131). Ancak iş yaşamında geçirilen birkaç yıldan sonra iş tatmin seviyesinde bir düşüş olacağı ve daha sonraki dönemlerde ise çalışanların işlerine devam ettiği sürece, tatmin düzeylerinin tekrar artış göstereceği beklenilmektedir. Bunlara ilaveten orta yaş seviyesindeki çalışanların bazı sabitleşmiş davranışlara, duygulara ve çalışma alışkanlıklarına sahip oldukları ve iş değiştirme olanaklarının azalması gibi nedenler bulundukları ortama ilişkin daha iyimser bir iklim algıları sergilemelerine yardımcı olmaktadır (Eren, 2014: 224). Orta yaşlarda düşen tatminsizlik seviyesi ilerleyen yaşlarda tekrar yükselişe geçecektir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 255).

Eğitim düzeyi çalışanların kişisel, teknik ve uzmanlık gelişimini etkilediği gibi çevresiyle olan ilişkilerine, iş hayatlarına ve sosyal yaşantılarına etki edebilmektedir. Çalışanların eğitimleri işlerinden beklentilerini karşılıyor veya daha iyi iş olanaklarına olanak veriyorsa, iş tatminini arttırıcı, eğer beklentilerini karşılamıyorsa iş tatminini azaltıcı bir rol alabilmektedir (Telman ve Ünsal 2004: 59). Bazı çalışmalar eğitim düzeyinin yüksek olmasının çalışanlarda beklentileri arttırdığını, artan beklentilerin kurumlarda karşılanmasının çoğu zaman mümkün olmadığını, bu yüzden yüksek beklentilerin karşılanmasının güçlüğüne bağlı olarak iş tatminine olumsuz etki ettiği sonucuna varmışlardır (Clark, 1996, Toker, 2007: dan akt Bozkurt, 2009: 71). Çalışanların eğitim ve uzmanlık alanına uygun bir şekilde çalışmaları, bu durumun yönetim mekanizmaları tarafından dikkate alınması iş tatmini üzerinde önemli rol oynamaktadır.

Çalışanların kendilerine özgü kişiliklerinin ve karakteristik yapılarının da iş tatminine etki ettiği düşüncesi araştırmalara konu olmuştur. Kişilik, bireyin çevresiyle beraber hissetme, algılama, düşünme ve inanma yeteneklerini arttıran tutarlı karakteristikler bütünü temsil eder (Huczynski ve Buchanan, 2013: 189). Çalışanların öz saygıları, etkinlikleri, oto kontrolleri gibi kendilerine bakış açılarının pozitifliği yaptıkları işlere olumlu yansırken, genel yaşantılarına da katkılar sunmaktadır (Judge vd., 1999: 630). Ayrıca çalışanların genetik faktörlerinin de davranışlarına, beklentilerine ve iş tatminlerine etki ettiği düşünülmektedir. Örnek verilecek olursa, agresif yapılı ve çevresine adapte olamayan çalışanlarda iş tatminsizliği daha sık görülmektedir. Bu tip çalışanlar çevreleri ile rahat ilişkiler kuramamakta ve hayata bakış açıları olumsuz seyir göstermektedir. Buna karşılık yaptıkları işlerden daha fazla memnuniyet duyan çalışanların azimli, kanaatkâr, olgun ve dengeli bir kişiliğe sahip olduklarından, genel olarak mutlu oldukları araştırmalarda vurgulanmıştır.

Bireylerin medeni hali ile iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında, evli olan çalışanların bekâr olan çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde iş tatmin yaşadıkları sonuçlarına rastlanmaktadır. Evli olan çalışanların daha fazla iş tatmini yaşamalarının sebebi, aile yaşamındaki doyumun işe yansıtılabilmesinden kaynaklanabilmekte ya da evliliğin çalışanların işleriyle alakalı beklentilerini değiştirmesinden kaynaklanabildiği açıklanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004: 59).

Bunlarla beraber, bireysel faktörlerde çalışanların ihtiyaçları ve beklentileri öne çıkmaktadır. Yapılan bilimsel araştırmalar odağında çalışanların kişilik özelliklerinin ve demografik durumlarının iş tatminlerine etki ettiği anlaşılmaktadır. Çalışanların

beklentileri, cinsiyete dayalı sorumlulukları, psiko-sosyal durumları, sosyal yaşantıları, fiziksel sağlıkları iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Ancak bireysel faktörlerde, kişilerin değişim boyutunda elinde olan faktörler gibi, ellerinde olmayan (genetik unsurlar) faktörler bulunmaktadır.

1.3.2.2. Örgütsel faktörler

İş tatmini örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etkidir. Bu nedenle iş tatminini etkileyen unsurlar hakkında bilgi sahibi olunmalıdır (Akıncı, 2002: 4). İş tatmininin belirleyicileri; ödüllendirme, başarıyı belirleme, ek olanaklar, sorumluluk verme, gelişme ve yükselme için fırsatlar sunulması, iletişim olanakları vb.dir. İş tatminsizliği ile ilgili faktörler ise; düşük maaş, kötü çalışma şartları, belirsiz şirket politikaları ve prosedürleri, kişiler arası sorunlu ilişkiler (kötü arkadaşlık örüntüleri), güvenlik sorunları vb. dir (Dugguh ve Ayaga, 2014: 12).

Çalışanlar çalıştıkları örgütten adil, beklentilerini karşılayan bir maaş sistemi ve kariyer olanakları beklemektedir. Ayrıca, çalışanlar elde ettikleri maaşa salt maddi bir gelir anlamı yüklemeyip, toplumda saygınlık derecesi olarak görmektedir (Çalışkan, 2005: 13). Bu bağlamda özel sektör ve devlet kurumları değerlendirildiğinde özel kurumlarda çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması, tatil günlerinin kısıtlı olması çalışanların iş motivasyonunu ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Benzer eğitim, tecrübe gibi niteliklere sahip ve aynı iş tanımını yapan bireylerin farklı ücretler alması, adil ücret algısına olumsuz etki göstererek iş tatminlerine olumsuz yansımaktadır. O halde adil ücret politikaları çalışanların iş tatminlerine olumlu yönde etki etmektedir (Bozkurt, 2009: 89). Bu bağlamda ücretin tek başına iş tatmininde yeterli olmadığı, ancak en temel faktörlerden birisi olduğu düşünülebilir.

Örgütsel faktörlerden bir diğeri kariyer imkânlarıdır. Kurum içinde yükselme, çalışana maddi bir artış sağlarken, daha fazla kurum içi sorumluluk, statü ve toplumda saygı, değer kazanma vb. imkânlar sunmaktadır. Böylece bireyin işinden daha fazla tatmin duyacağı şartlar sağlanmış olmaktadır (Beşiktaş, 2009; akt; Uludağ, 2017: 15-16) Diğer taraftan, yapılan bilimsel araştırmalar, çalışanların terfiinde zamanlamanın önemli olduğunu göstermiştir. Belli bir takvim doğrultusunda ve zamanında yapılmayan terfiler çalışanların motivasyonunu düşürmektedir (Türk, 2007: 77). Burada kamu ile özel sektör ayrımı ve uygulamaları dikkat çekmektedir. Örneğin ülkemizde kamuda kıdeme dayalı bir sistemin olması, performans kriterlerinin bulunmaması iş tatmini üzerinde bozucu bir etki oluşturmaktadır. Kıdeme göre yükselen çalışanların daha çok sorumluluk almalarına, çaba göstermelerine ve performans göstermelerine gerek duyulmayacaktır. Ancak performans dayalı terfi olanakları çalışan bireyleri daha fazla dinamik bir yapıda tutarak kurumun etkin ve verimli çalışmasına da katkı sunacaktır (Başar, 2011: 89).

İş tatminine etki eden bir diğer örgütsel faktör ise yönetimdir. Yönetici ve yönetim tarzı çalışanların iş tatminleri üzerinde belirgin bir etkiye sahiptir. Yönetim anlayışının ve yönetici davranış ve tutumlarının çalışanlara yönelik olması, çalışanları destekler bir yapının oluşturulması çalışanların iş tatminlerine doğrudan yansımaktadır. Dikey ve yatay iletişim kanallarının açık olması, karar verme süreçlerine çalışanların katılımının sağlanması,

yönetim anlayışının çalışanları desteklemesi çalışanların iş tatminlerini artırmaktadır. (Uludağ, 2017: 19) Konuyla ilgili yapılmış olan bilimsel araştırmalardan da anlaşılacağı üzere, yönetim anlayışının ve yönetsel tutumların çalışanların iş tatminlerine doğrudan etki eden örgütsel unsurlardan biri olduğu görülmektedir. Kurum çalışanlarının her şeyden önce birer insan-birey olduğunu düşünen bir yönetim anlayışı birçok sorunun önüne geçerek iş tatminini artıracaktır.

Günlük yaşantının büyük bir kısmını iş yerinde geçiren birey, uyumlu iş arkadaşları ile birlikte sosyal alanları paylaşmaktadır. Bu nedenle iş yerinde dostluklar ve sıkı arkadaşlıklar edinen çalışanların iş tatmini artmaktadır (Erdoğan, 1996: 242). Çalışma arkadaşlarının birbiriyle olan sosyal ilişkileri, paylaşım boyutları, davranışları, dayanışma ve yardımlaşmaları bireylerin iş tatminlerine etki etmektedir.

Diğer bir örgütsel faktör ise rol belirsizliğidir. Çalışanların görev alanlarının ve tanımlarının tam olarak belirlenememesi durumuna rol belirsizliği denilmektedir. Rol belirsizliğinin ortaya çıkmasında, iş görene görevinin ne olduğu, görevin amacı, görev esnasında izlenmesi gereken yolların belirtilmemesi etkili olmaktadır. Ayrıca çalışan bireyin görevinin kurum için ne anlama geldiği ve performansına ilişkin unsurların aktarılmaması da rol belirsizliğinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Güçlü, 2006: 82). Kamu kurum ve kuruluşlarında rol belirsizliğinin ve esnek yapının, yönetime bağlı olarak değişen anlık görev değişimlerinin ve alanlarının iş tatmine olumsuz yansıdığı görülmektedir.

Sonuç olarak örgütsel faktörlerin çalışan bireylerin iş tatminlerine etki eden önemli bir yapıda olduğu görülmektedir. Özellikle kurum içi adalet sisteminin, şeffaflığın, yönetim anlayışının ve iletişim olanaklarının önemli olduğu görülmektedir. Kurum içinde çalışanlar arası sosyal ilişkiler, çalışan merkezli insancıl yönetsel yaklaşımlar ve kurum içi paylaşımlar çalışanların iş tatminlerine katkı sunabilmektedir. Diğer taraftan her ne kadar ilk olarak ücret unsuru akıllara gelse dahi iş tatmininde tek başına yeterli olamamaktadır.

1.3.3. İş tatmini ve motivasyon kuramları

İş tatmini üzerine yapılan bilimsel çalışmaların kökeni 1930 yıllara dayanmaktadır. Yapılan bu bilimsel çalışmaların kuram niteliği taşıması ise Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı"na dayanmaktadır (Fidan, 2014: 22, akt Alayvaz, 2018: 40). Birçok kuramın temelini "insanları ne motive eder", "performans nasıl artırılır" üzerinde olmuştur. Temel amaç, iş tatminini yükselterek üretim çıktılarını artırmak üzerinedir. Maslow'un kuramının ardından birçok kuram geliştirilmiştir.

1.3.3.1. Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi

Bir psikolog olan Maslow, 1943 yılında kendi klinik tecrübelerine dayalı motivasyon kuramını ortaya koymuştur. Maslow, yapmış olduğu araştırmaların sonucunda insanların biyolojik, psiko-sosyal bir varlık olarak bazı temel ihtiyaçlara sahip olduğunu ve bu ihtiyaçları tatmin etmek zorunda olduğunu saptamıştır (Alyvaz, 2018: 41). İnsanın içinde, varlıklarının temelinde "hedeflere" ulaşılmasını temsil eden bir "ihtiyaçlar hiyerarşisi" olduğunu belirtmiştir. Bunu yapmak için, çevredeki şartların bir kişinin bu hedefleri gerçekleştirmesini sağlaması için motive edilmektedir. Maslow, bu hedef ve amaçların her

birinin birbiriyle ilişkili olduğunu ve en iyi ihtimali olan hedefin veya ihtiyacın gerekli koşullar kadar ilk olarak yerine getirileceği bir ön görev hiyerarşisinin mevcut olduğunu ileri sürmüştür. Bir gereksinimini tatmin ettikten sonra, bir birey kendi ihtiyaçları hiyerarşisinde bir sonraki hedefi tatmin etmeye çalışacaktır. Bu temel ihtiyaçları, baskınlık sırasına göre fizyolojik, güvenlik, sevgi, saygı ve kendini gerçekleştirme olarak ifade etmiştir (Walsh, 2011: 791).

Şekil 4: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde, insan ihtiyaçları belli bir sıraya göre sıralanmaktadır. Sıralamanın en altındaki ihtiyaçlar acil olanları temsil etmekte ve kişi ancak en alttan en üste doğru ihtiyacını karşılamaya yönelmektedir. İhtiyaçların karşılanması ya da karşılanmaması kişinin ihtiyacını gidermesi yönünde güdüleyici etkiye sahiptir (Koçel, 2014: 735 akt Alayvaz, 2018: 42-43).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi bireyin iş yaşamına uyarlandığında iş yeri fiziki koşullarının, bireyin iş tatminini etkilediği sonucu ortaya çıkmaktadır. Fiziki koşullar içinde kurumun sıcaklığı, kurumdaki teknolojik aletlerin yeterliliği, teknolojik aletlerin ne ölçüde çalıştığı ve yapılmakta olan iş ile ne kadar uyumlu olduğu, kurum/ofis ortamında, işin maiyetine göre kaç kişinin çalışmakta olduğu, çalışılan ofis binasının gürültülü bir şehir merkezinde ya da doğanın içinde yer alması iş tatminini ve verimliliğini etkileyen faktörlerdir.

1.3.3.2. Herzberg'in çift faktör kuramı

Herzberg, Mausner ve Snyderman (1959), iş tatminini belirleyen faktörleri belirlerken çift faktör kuramını öne sürmüştür. Çift faktörü, içsel ve dışsal faktörler şeklinde ifade etmiştir. İçsel faktörler, iş görenin içsel durumuna, bireysel özelliklerine bağlı iken, dışsal faktörler iş ortamının belirlediği, iş göreni kendi dışındaki ortamdan gelerek etkileyen durumlara bağlı olmaktadır (Kurt, 2005:287).

Dışsal (motive edici) faktörler;

- ✓ Maaşın ve maaş artışlarının yeterliliği

- ✓ İş ortamının sahip olduğu fiziksel koşulların yeterliliği,
- ✓ İşgörenin mesleki bilgisinin yeterliliği,
- ✓ Yönetim ve iş arkadaşlarıyla iletişim,
- ✓ Organizasyon politikasının ve yönetiminin tutumu,
- ✓ İşgörenin özel hayatına duyulan saygı,
- ✓ İş güvenliğinden oluşmaktadır.

İçsel (hijyen) faktörler ise:

- ✓ İş başarıyla tamamlamanın verdiği memnuniyet,
- ✓ İş ortamında elde ettiği başarılarla tanınma,
- ✓ Başarılarından ötürü takdir edilme ve ödüllendirilme,
- ✓ Sahip olduğu ilgi ve becerilere uygun işte çalışma,
- ✓ Yeterli oranda yetki ve sorumluluğa sahip olma,
- ✓ Kariyer ve yükselme olanaklarına sahip olma,
- ✓ İşin kişisel gelişime imkân sunması ve katkı sağlamasından oluşmaktadır.

Herzberg'in Çift Faktör Kuramı'na göre, bireyin iki tür ihtiyacı bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlardan ilki yaşamını sürdürmek ve temel ihtiyaçlarını karşılama amacıyla kişinin acıdan kaçınma içinde olmasıdır (Alayvaz, 2018: 43). Diğer ihtiyaç ise psiko-sosyal gelişmedir. Herzberg ve arkadaşları bu ihtiyacı kişinin çevresinde ortaya çıkan değişiklikleri anlama, inceleme ve baş etme eğilimi ile açıklamaya çalışmışlardır. Bu Kuramda iş doyumunu tek boyutlu açıklanmamakta ve iki değişkene ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir (Erol, 2018: 42-43).

1.3.3.3. Alderfer ERG yaklaşımı

Alderfer'in 1972 yılında geliştirdiği yaklaşım, Maslow'un kuramıyla ciddi benzerlik göstermektedir. Kuram Maslow'un ihtiyaçlar teorisinin eksik görülen kısımlarını tamamlamak ve destek vermek amacıyla ortaya çıkmıştır. ERG yaklaşımının İngilizce sözcük karşılığı olan (existence) var olma, (relatedness) aidiyet ve (growth) gelişme sözcüklerinin ilk harflerinin kullanımıyla oluşturulmuştur. Var olma temel insani ihtiyaçları, aidiyet psiko-sosyal ilişkileri, gelişme ise çalışanın kişisel gelişme ihtiyaçlarıdır (Çakmur, 2009: 9).

Clayton Alderfer'in kuramı da Maslow'un ihtiyaçlar yaklaşımı gibi hiyerarşi içermekle beraber Maslow'un kuramındaki kadar katı değildir. Maslow'un teorisinden farklı olarak bireyin ihtiyaçları açısından bir hiyerarşik sıralama olmamakta birlikte birey aynı anda birkaç ihtiyacı karşılamak isteyebilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 58).

1.3.3.4. Adams eşitlik kuramı

J.S. Adams Amerika Birleşik Devlet'inde (ABD) General Electric Fabrikasında çalışanlar üzerinde motivasyon konusunda araştırma ve deneyler yapmıştır. Yaptığı çalışmalarda,

Çalışanları sürekli ve sistemli güdülemenin onları çalışmaya teşvik etme konusunda önemli olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırmalarda çalışanlar çalışma ortamında dağıtılan dlleri kendi aldıkları ödüllerle kıyasladıkları ve benzer ödül alan kişilerle kendi çalışmalarını ve başarılarını karşılaştırdıkları belirlenmiştir. Bu karşılaştırmada çalışanların eğitimlerini, bilgi, beceri, deneyimlerini ve kurumdaki hizmetleri yer almaktadır. Çalışanlara sağlanan ödüller arasında, ücret artışı, ek ikramiyeler, terfi olanakları, çalışma koşullarının iyileştirilmesi gibi çeşitli hususlar gelmektedir. Dolayısıyla alışanlar bu iki faktör arasında karşılaştırma yapmaktadır (Söylemez, 2002: 6).

Adams'a göre, iş tatmini çalışanın algıladığı girdi- çıktı dengesine göre belirlenmektedir ve birey kendisinin sarf ettiği emek ve çaba karşında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sar ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile kıyaslamaktadır.

1.3.3.5. David McClelland başarma ihtiyaı kuramı

McClelland'a göre kişi, üç ihtiyaının etkisi altında davranabilir. Bunlar; hem kişi hem de toplum yaşamında önemli yerler alan ihtiyaçlardır;

- ✓ İlişki kurma (bağlılık) ihtiyaı
- ✓ G kazanma ihtiyaı
- ✓ Başarma ihtiyaı

Bağlılık ihtiyaına göre insan, sosyal niteliğe sahiptir. Çalışanların arkadaşlık grupları ve grup içi değişik seviyelerde arkadaşlık (sosyal) ilişkileri vardır. Bu nitelik insandan insana değişir. Bu güdüye sahip olan kişiler, sorumluluk almak isterler, amaca yönelirler, zorlu çalışma alanlarına girerler.

Kişilerde gücü elde etme ihtiyaı kendi çevresinde etkili bir figür olma işteğinden kaynaklanmaktadır. McClelland, insanın başarı ihtiyaının hem kişiyi hem de toplumu etkileyen önemli bir ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. Başarılı olma ihtiyaı yüksek olan kişilerde aynı zamanda başarısız olma korkusu yoğun olarak yaşanmaktadır. Bu korku kişinin başarıya ulaşmasını engelleyebileceği gibi üstesinden gelindiği takdirde kişinin gücü elde etmesi kaçınılmazdır (Yılmazer ve Eroğlu, 2013: 49)

Başarma ihtiyaı düzeyinde, çalışan, önüne ulaşılması zor amaçlar koyar ve bu hedeflere ulaşabilmek için gerekli bilgi ve davranışlar göstermeye çalışır.

Başarıya yönelen insanların özellikleri şoyledir:

- ✓ Bireyi yönlendiren ödüller değil, başarılı olmanın verdiği kişisel başarı tatminidir.
- ✓ Başarılı olmak isteyen kişi sorumluluk alır ve yükümlülüklerini bilir.
- ✓ Başarılı olmak isteyen kişi gerçekçi amaç hedefler belirler.
- ✓ Ynlendirilmek için olmasa dahi başarısını destekleyecek ödüllere ihtiyaç duyar.
- ✓ İnsanları başarılı kılmak için başarısızlığı getiren nedenlerin ortadan kaldırılması gereklidir. Bunlar:
- ✓ Gerçekçi amaçlar somut şekilde belirlenmelidir.

- ✓ Belirsizliklerin ortadan kalkması amacıyla görev tanımları belirlenerek özendirici faaliyetler yapılmalıdır.
- ✓ Performans ölçümüne bağlı olarak ödül ve terfi sistemi geliştirilmelidir.

1.3.3.6. Vroom beklenti kuramı

Teori ilk olarak Yale Üniversitesi, School of Management'dan Victor Vroom tarafından literatüre kazandırılmıştır ve konu hakkındaki ilk tanım aşağıdaki şekilde tercüme edilebilir. “Bu teori, organizasyonların ihtiyaçlarını açıklamak için ödül ile performans arasında doğrudan bir ilişki kurmaktadır ve ödüllerin muhatapları tarafından ne kadar istendiği ile doğru orantılı olarak ödüllerin etkisini belirlemektedir.” Vroom'un beklenti kuramına göre, motivasyon aşağıda belirtilen faktörlerin bir sonucudur:

Değer: Çalışanların kazanılması olası getirilere ve ödüllere verdikleri değerlerin ifadesidir. Her bir bireyin farklı ödüllere veya olanaklara atfettiği değerlerin göstergesidir.

Araçsallık: Çalışan kişilerin görevlerinin tanımlanıp, çalışmasının karşılığı olarak kendisine vaat edilmiş olan ödüllere ve hedeflere ulaşacağına inancının ifadesidir.

Beklenti: Çalışanların emeklerinin neticesinde işlerini tamamlayabileceklerine olan inançlarının ifadesidir (Sat, 2011: 17).

Victor Vroom kuramında iş tatminini oluşturan faktörlere ve sonuçlarına değinmiştir. Doyum ve performans ilişkisi aynı bağlamda incelenmiştir. V. Vroom'a göre, çalışanın bir sonuç için istekli olması ve sarf edeceği emek ile hedefe ulaşacağı düşüncesi, çalışanı o sonucu elde etmeye yönlendirecektir.

1.3.4. İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalar

Türkiye’de sosyal hizmet alanında tükenmişlik ve iş tatmini hakkında en kapsamlı çalışma Vedat Işıkhane (2011) tarafından yapılmıştır. Yapmış olduğu araştırmada Işıkhane, sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenme yönünden ortalama tükenmişlik, duyarsızlaşma faktörü yönünden düşük tükenmişlik, kişisel başarı yoksunluğu yönünden yüksek seviyede tükenmişlik yaşadıklarını vurgulamıştır. Işıkhane (1993) yılında yaptığı çalışmada ise sosyal hizmet uzmanlarının ortalama iş tatmin puanını (yetmiş) 70 üzerinden (otuz yedi) 37 olarak tespit etmiştir. Ayrıca ücret, kendini gerçekleştirmiş olma, işgörenin yönetici tarafından takdir edilmesi, yönetici olma, tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmetler alanında çalışmış olma, yöneticinin “Sosyal Hizmet” mezunu olması, yöneticiden memnun olma, meslek dışı sorumlulukların verilmemesi, mesleki uygulamalar için yeterli çalışma koşulları, kurumda alınan kararlara katılma, ekip çalışması, hizmetiçi eğitimlerin varlığı gibi faktörlerin etkili olduğunu belirtmiştir (Işıkhane, 2011:125-127).

Sağlık ve sosyal hizmetlerde dezavantajlı gruplara hizmet verilmesi, iş yoğunluğunun ve hizmet yükünün fazla olması çalışanlarda iş tatminini düşürücü etkiye sahiptir. Dolayısıyla bu alanlarda kurumsal başarının elde edilmesinde ve hizmet kalitesinin yükseltilmesinde çalışanların iş tatmininin artırılmasını gerekli kılmaktadır (Doğan ve Sapmaz, 2012; Li vd, 2014; den akt Yelboğa, 2009: 121).

N. Tanğlay (2009: 78), “SHÇEK’te görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi” adlı çalışmada, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramına göre motivasyon düzeyleri, bireysel bütünlük ihtiyacı, takdir görme ihtiyacı, psikososyal ihtiyaçlar, fiziksel güvenlik ihtiyacı, birincil temel fizyolojik ihtiyaçlar faktörlerinde ele alınarak incelenmiş ve motivasyonlarının her ihtiyaç boyutunda çok düşük olduğu bulgulanmıştır. Motivasyon durumunun en yüksek olduğu sonucun temel fizyolojik ihtiyaçlarda gerçekleştiği görülmüştür.

Hablemitoğlu ve Özmete tarafından 2012 yılında sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılan bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini çalışma alanlarında umutsuz, değersiz, köşeye sıkışmış, tükenmiş gibi bir takım duygular içinde hissettiklerini, ancak topluma katkıda bulunmalarını sağlayan çok değerli bir iş yapmaktan dolayı tatmin oldukları belirlenmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 199).

İş tatmini, çalışanın kendisini etkilediği gibi çalıştığı kurumu da önemli ölçüde etkilemektedir. Yapılan bazı araştırmalar iş tatmini yüksek olan kişilerin iş performanslarının yüksek olduğunu göstermiştir (Chiocchio ve Frigon, 2005: 185; Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 185). İş tatmini, işgörenin mutluluğunu artırırken, işe bağlılığı yükseltmekte bu şekilde de işgörenin daha verimli çalışmasına ve daha nitelikli ürünler ortaya koymasına sebep olmaktadır (Gül vd., 2008: 2). İş tatmini olmadığında ise iş gücü devri, işe devamsızlık, stres, işe yabancılaşma, işe bağlılıkta azalma, sağlık problemleri ve dolayısıyla da verimsizlik ortaya çıkmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003: 137).

İşgörenlerin iş tatminini yükseltme noktasında yöneticilerin önemli sorumlulukları bulunmaktadır. İş tatminini yükseltmek için yöneticilerin, işgören davranışları, ihtiyaç ve talepleri, işgörenlerin özel durumları hakkında bilgi sahibi olması gereklidir (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005: 328). Yani işgörenlerin sadece sosyal ihtiyaçlarını dikkate almak yeterli değildir. İşgörenin psikolojik ve duygusal gereksinimlerinin de dikkate alınması gereklidir. Bu bağlamda, işin işgörenin ilgi ve yeteneklerine uyumundan ziyade işe yönelik motivasyonu yani sahip olduğu tatmin duygusu verimlilikte önemli olmaktadır (Chiocchio ve Frigon, 2005: 186).

İş tatmininin kamu kuruluşlarından ziyade özel kuruluşlar üzerindeki önemli etkilerinden biri iş gücü devridir. İş gücü devri ile kuruluşlar için birtakım sorunlara yol açmaktadır (Andrews, 2003: 13; akt Uludağ, 2017: 174). Bunlardan biri yeni işgörenin yeniden eğitilmesi ve geliştirilmesi için zaman ve para kaybıdır. Yeni gelecek işgörenin işi tanınması, uygulamalar hakkında tecrübe sahibi olsa dahi kurum kültürüne uyum sağlaması zaman alırken; işgörenlerin işe kazandırılması için uygulanan eğitim ve geliştirme masrafları da maddi problemlere yol açmaktadır. Bir başka sorun ise işgörenin işi terk etmesinin yaratacağı olumsuz etki diğer işgörenlerin verimini de etkilemektedir. Bu durumun önlenmesi için işgörenleri tanımak ve iş tatmin düzeyi hakkında bilgi sahibi olmak gereklidir.

Sosyal hizmet kurumlarında iş denetiminin işgören dışındakiler tarafından yapılması, işgörene yeterli özerklik ve sorumluluk tanınmaması ve karar alma mekanizmalarına katılmaması işgörenin işe olan bağlılığının azalmasına sebep olmaktadır (Tutar, 2010: 27).

Bu yüzden işgörenlerin görüşlerini dikkate alan, onlara fırsatlar tanıyan, onları motive eden ve demokratik bir yönetim tarzı benimseyen yöneticilerin varlığı işgörenlerin işe olan bağlılıklarını artıracak, çalışma atmosferini olumlu etkileyerek kurumsal verimin artmasına sebep olacaktır (Kanten ve Ülker, 2014: 32).



Bölüm II: Gereç ve Yöntem

2.1. Araştırmanın Amaç, Önem ve Yöntemi

2.1.1. Araştırmanın problemi

“Aile, evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar, kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birliktir.” (www.tdk.gov.tr,2019). Aileler, toplumların yaşadıkları ekonomik, psikolojik ve sosyolojik olaylardan etkilenmektedirler. Yaşanan ekonomik, psikolojik ve sosyolojik değişimler sosyal riskleri oluşturmaktadır. Bazı aileler sosyal değişimlerin neden olduğu sosyal sorunların içinden kendi imkânlarıyla çıkamamaktadır. Dışarıdan ekonomik ya da psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duymaktadırlar.

Aileler yaşadığı sosyal sorunların çözümü için bazen profesyonel desteğe ihtiyaç duymaktadır. Üçlü bir etkinin kesişim alanı olan aile, birey-birey, birey-grup ve grup-toplum etkileşimi oluşturmaktadır. Bu perspektifte bakıldığında aileye destek sunmak aslında bireylere ve dolaylı yoldan topluma destek sunmaktır. Aileler, sosyal bir sorunu fark etmekte güçlük yaşamaktadır. Bu nedenle ailelere sosyal destek sunmak onların yaşamlarındaki sosyal sorunlarını fark etmelerine yardımcı olmaktadır.

Kişilerin yaşadıkları stresli dönemlerde sorun çözmesine yardımcı olmak sosyal destek kavramını ifade etmektedir. Aslında bu bağlamda bakıldığında sosyal desteğin hem sorun çözücü yanı hem de karşılaşılabilecek sorunlara karşı bir alt yapı oluşturma şekli olarak önleme yanı bulunmaktadır. Sosyal destek bireylere, gruplara ve topluma sunulmaktadır. Herhangi bir sorunun çözümünde kullanılması sorunlar silsilesinin önüne geçmektedir.

Sosyal hizmet, bireyin çevresi ile etkileşim halinde olduğu her noktada kendini göstermektedir. Bu nedenle bireyin çevresiyle olan etkileşiminde bir problem oluşması, sosyal hizmetin sorun çözücü yönünü devreye sokmaktadır. Sosyal hizmet literatürde daha çok sorun çözücü yönüyle var olmuştur. Ancak, bu sosyal hizmetin tek boyutlu bir disiplin olduğu anlamını taşımamaktadır. Sosyal hizmetin aynı zamanda sosyal risklere karşı bireyleri, aileleri ve toplumu koruma ve oluşacak sosyal sorunları önleme gibi bir yönü de bulunmaktadır. Sosyal hizmet disiplini koruyucu ve önleyici yönünü daha çok farkındalık çalışmalarıyla yapmaktadır. Aynı zamanda rehberlik ve danışmanlık hizmeti sunması da bir koruyucu ve önleyici sosyal hizmet örneğini oluşturmaktadır.

Toplumla çalışma, “bir topluluğun parçası olarak bireyleri anlamaya ve üyelerinin karşılaştığı sosyal, ekonomik veya politik zorluklarını gidermek için bu topluluğun kapasitesini yükseltmeye odaklanan bir dizi yaklaşım” olarak tanımlanmaktadır (Tearter, 2015: 155). Toplumla çalışmanın odağında bireylerin ve grupların dolaylı olarak da toplulukların farkındalıklarını artırmak amaçlanmaktadır. Aynı zamanda kişilere rehberlik ve danışmanlık hizmeti sunmak kişilerin sosyal sorunlarının çözümü kolaylaştırmaktadır. Toplumla çalışma bir koruyucu ve önleyici sosyal hizmet modelidir.

Koruyucu ve önleyici sosyal hizmetin işlerliği topluma sosyal destek sunmakla başlamaktadır. Sosyal destek sunarken; bireylerin ya da ailelerin karşılaştıkları sorunlar çözülmekte aynı zamanda da oluşabilecek olan sorunlar zincirinin önüne geçilmektedir. Aile sosyal destek programı toplumun en küçük yapı taşı olan aileyi konu edinmektedir.

Ailenin tam iyilik halinin oluşması amacıyla planlı sosyal hizmet uygulamaları sunmaktadır. Ailenin tam iyilik hali; ekonomik, psikolojik ve sosyal olarak iyi olmasını ifade etmektedir. Başka bir deyişle aile sosyal destek programı aile bireylerinin bir arada yaşamalarını ve ailenin, dolaylı yoldan bireylerin, topluma katılımlarını desteklemektedir. Ailelerin yaşamlarında karşılaştıkları sosyal sorunların çözümlerinde rehberlik sunmakta, karşılaşılabilecek sosyal risklere karşı da aileyi korumakta ve güçlendirmektedir.

Aile sosyal destek programı kapsamında sunulan sosyal yardım ve sosyal hizmetler başta olmak üzere kamunun imkânları ve hizmetleri konusunda desteğe ihtiyacı olan kişi ve ailelere ulaşılması hedeflenmektedir. Ailelerin, psiko-sosyal ve ekonomik durumlarının incelenerek değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyulan hizmetlerden yararlandırılmalarına yönelik, rehberlik ve yönlendirmenin yapılması suretiyle bireylerin kamu hizmetlerine daha hızlı ulaşması amaçlanmaktadır. (<https://ailetoplum.aile.gov.tr/asdep-sosyal-hizmet-merkezleri>, 2019).

Aile sosyal destek programı, sosyal yardım ve sosyal hizmetlere olan ihtiyaçların tespiti, ihtiyaca göre sosyal yardım ve sosyal hizmet modellerin planlanması ve uygulanması, gerektiğinde diğer kamu hizmetlerinden yararlanılmasının sağlanması, sürecin tüm aşamalarında rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin sunulması ve vakanın takibi bu suretle ailelerin yaşam koşullarının iyileştirilmesini amaçlayan bir programdır.

Aile sosyal destek programının tanımı ve kapsamı doğrultusunda bakıldığında programın hem sorun çözücü yanı hem de koruyucu ve önleyici yanı bulunmaktadır. Aynı zamanda evlerine ziyaretlerde bulunulan kimseleri, yerinde görmeyi ve onlara daha kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Türkiye’de 2016 yılından bu yana uygulanan ASDEP, program kapsamında verilen hizmetler, meslek elemanlarının çalışma koşulları ve uygulamaya ilişkin görüşleri ve iş tatminlerine ilişkin çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir ki konu ile ilgili yapılacak akademik çalışmaları zorunlu kılmaktadır.

2.1.2. Araştırmanın amacı ve cevap aradığı sorular

Çalışmanın genel amacı, ASDEP personelinin görev alanı deneyimlerini, ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarını ve iş tatminlerini incelemektir.

Çalışmada cevap aranan temel araştırma soruları şunlardır:

1. ASDEP personelinin görev alanına yönelik (meslek, çalışma süresi, alınan eğitimin yeterliliği, mesleki bilgi ve beceriyi kullanabilme durumu, hizmet içi eğitime ihtiyaç duyma durumu,) özellikleri nelerdir?
2. ASDEP personelinin ASDEP modeline yönelik yaklaşımları (ASDEP personelinin sayısının yeterlilik durumu, ailelerin/bireylerin tespiti amaca uygun ve doğru olma durumu, ailelere yönelik kullanılan anket sorularını yeterli olma durumu, ASDEP modelinin uygulanması sırasında karşılaşılan eksiklikler, Projenin amacı doğrultusunda uygulanma durumu, projenin belirlenen hedeflere ulaşmada başarılı olma durumu) nelerdir?

3. ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunlara yönelik (güvenlik, mesleki sağlık, saldırganlık, tehdit vb) duygu ve düşünceleri nelerdir?
4. ASDEP personelinin iş tatmin düzeyi nedir ve iş tatmin puanı belirlenen bağımsız değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum) göre farklılaşmakta mıdır?

2.1.3. Araştırmanın önemi

Araştırma kapsamında, yapılan literatür incelemesinde, Türkiye’de aile sosyal destek programı hakkında yapılan çalışmaların sınırlı olduğu görülmüştür. Bu nedenle ASDEP kapsamında verilen hizmetler, meslek elemanlarının çalışma koşulları, uygulamaya ilişkin görüşleri ve iş tatminlerinin belirlenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

ASDEP hizmetleri kapsamında, meslek elemanlarının çalışma koşullarının ve sorunlarının belirlenmesi ve ortadan kaldırılmasının hizmetlere ihtiyaç duyan kişilere ve ailelere yönelik daha etkin hizmetlerin sunulmasında önem arz etmektedir. Dolayısıyla çalışmada elde edilecek bilgilerin ASDEP hizmet sunucusu olan Aile, Çalışma ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na öngörü sunması ve bu doğrultuda hizmetlerde gerekli olan düzenlenmelerin yapılması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

ASDEP hizmetlerinde çeşitli meslek elemanları istihdam edilmektedir. Çalışmadan elde edilen bilgilerin, bu alanda çalışan meslek elemanlarına doğrudan katkı sunacağı, ışık tutacağı ve daha etkin çalışmalar yapılması konusunda olanak vereceği düşünülmektedir.

2.1.4. Araştırmanın sınırlılıkları

Çalışma, araştırmaya katılan ASDEP’te görevli meslek elamanları ile sınırlıdır. Araştırma, sorulan sorular ve belirlenen bağımsız değişkenlerle sınırlıdır.

2.1.5. Tanımlar

Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP): Kamunun olanakları ve hizmetleri doğrultusunda desteğe ihtiyacı olan kişi ve ailelere ulaşılması, psiko-sosyal ve ekonomik durumlarının incelenerek değerlendirilmesi, gereksinim duydukları hizmetlerden yararlandırılmalarına yönelik gereken rehberlik ve yönlendirmenin yapılması yoluyla hizmet alanlar ile kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkin buluşturulmasını amaçlayan programdır.

ASDEP Görevlisi: ASDEP kapsamında DMK 4/B yoluyla istihdam edilen sosyal hizmet, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimi, sosyoloji ile Aile ve Tüketici Bilimleri mezunu personeli tanımlamaktadır.

İş Tatmini: İş tatmininin kişinin psikolojik, fiziksel, yönetsel ve çevresel koşullar dâhilinde genellikle işinden memnuniyet duyması olarak tanımlanabilir.

2.2. Gereç ve Yöntem

2.2.1. Araştırma modeli

Nicel araştırma, olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma türüdür. Genel tarama

modelleri ise; “çok sayıda elemanlardan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir” (Karasar 1994: 79). Çalışma nicel araştırma yöntemi ve genel tarama modeli ile tasarlanmıştır.

2.2.2. Evren ve örneklem

Evren bir araştırmada soruları cevaplamak için ihtiyaç duyulan verilerin elde edildiği canlı ya da cansız varlıklardan oluşan büyük gruptur. Örneklem özellikleri hakkında bilgi toplamak için çalışılan evrenden seçilen onun sınırlı bir parçasıdır. Örnekleme ise evrenin özelliklerini belirlemek, tahmin etmek için onu temsil edecek uygun örnekleri seçmeye yönelik süreci ve bu süreçte gerçekleştirilen tüm işlemleri kapsar (Karasar, 1994: 89). Tanımlayıcı türünde yapılan çalışmanın evrenini, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına ASDEP kapsamında istihdam edilen yaklaşık 3.000 görevli personel oluşturmuştur.

2.2.3. Veri toplama araçları

Çalışmada 2 tür veri toplama aracı kullanılmıştır. Anket formu ile Minnesota İş Tatmin Ölçeği. Dört bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durum) içeren 4 soru, ikinci bölüm katılımcıların ASDEP görev alanına yönelik bilgilerinden oluşan 8 soru, üçüncü bölüm katılımcıların ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarını sorgulayan 10 soru ve dördüncü bölümde katılımcıların görev alanında yaşadığı sorunları belirlemeye yönelik 6 soru olmak üzere toplam 27 sorudan oluşmaktadır.

Minnesota İş Tatmin Ölçeği (MSQ) de Weiss ve arkadaşları tarafından geliştirilen literatürde genel kabul görmüş, geçerlilik ve güvenilirliği yerli ve yabancı araştırmalarla test edilmiş, akademik değeri yüksek ve 5’li likert tipte bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe çevirisini Baycan yapmıştır (Baycan, 1985; akt İşcan:2005;58-59). Minnesota İş Tatmini ölçeği (MSQ) 100 sorudan oluşan likert tipi bir ölçektir (1=hiç tatmin edici değil, 5=çok tatmin edici). MSQ testini yorumlamak için yüzdelik değerleri kullanılır. Sorulara yanıt olarak verilen beş alternatifin ağırlık puanları ‘1’ numarayı bir saymak üzere ‘5’e kadar çıkar. Katılımcının işaretiyle göre her bir belirleyici için verilmiş olan ağırlık puanları toplanarak toplam ham puan elde edilir. İşcan (2005: 60) Düşük iş doyumu % 25 ve altı, orta iş doyumu % 26 -74 arası yüksek iş doyumu % 75 ve üzerini ifade etmektedir. Minnesota İş Tatmini ölçeğinin, iş tatmini araştırmalarında farklı sektörlerde çok yönlü bir biçimde kullanılması, (motivasyon) tatmin boyutunu farklı yönlerden ölçebilmesi, soruların sade ve anlaşılır olması, birçok bilimsel araştırmada güvenilirlik analizlerinin kanıtlanması, neredeyse tüm işletmelerde ve kamu kurumlarında uygulanabilirliğinin olması gibi etmenler, iş tatmini ölçeği olarak tercih edilmesini kolaylaştırmaktadır.

Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin asıl dayanak noktası; kişinin ihtiyaçlarına ilişkin, iş sistemlerinin verdiği cevaplara göre şekillenmesinden kaynaklanmaktadır. Ölçeği oluşturan 20 adet iş tatmini boyutu (başarı, yükselme, takdir, çalışma şartları, yönetim, ücret, iş garantisi,) geneli itibariyle toplamda iş tatmini durumunu (sonucunu) ortaya koymaktadır.

Çalışmada kullanılan İş Tatmini Ölçeği güvenilirliğinin değerlendirilmesi sırasında en sık kullanılan kriterlerden birisi olan içsel tutarlılık ölçüsü (Cronbach Alfa) kullanılmıştır.

İçsel tutarlılık katsayısının hesaplanmasına ilişkin analizlerin sonucu Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçek Güvenilirlik İncelenmesi

	Cronbach's Alpha
Minesota İş Tatmini Ölçeği	0,884

Minesota iş tatmini ölçeği için Cronbach’s alfa değeri hesaplanmıştır. Bu değer genelde kabul edilebilir değer olan 0,70’ten (Nunnally,1978:245-6) yüksektir.

2.2.4. Verilerin toplanması

Araştırmada örneklem seçiminde, (random sampling method) seçkisiz örneklem yöntemi kullanılmıştır. Tanımlayıcı türünde yapılan çalışmanın evrenini, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı ASDEP uygulamasında görevli personeller oluşturmuştur. Bakanlıktan alınan izin doğrultusunda, google forms yöntemiyle ankete ilişkin form resmi yazı, sosyal medya grupları, bakanlık mail sistemi ve mesajlaşma iletişim araçlarıyla 81 ile ulaştırılmıştır. 15/04/2019-15/05/2019 tarihleri arasında 667 ASDEP çalışanından geri dönüş sağlanmıştır. Cevaplanan 37 adet anket eksik veya hatalı olması nedeniyle araştırma sonuçlarına dahil edilmemiş olup araştırmaya dahil edilen anket sayısı 630 adettir.

2.2.5. Verilerin değerlendirilmesi

Çalışma 630 katılımcıya ait veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Veriler IBM SPSS Statistics 23 programına aktararak tamamlanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken sayısal değişkenler, “Büyük Sayılar Yasası’na göre $n \rightarrow \infty$ için, örneklem ortalamasının dağılımı normal dağılıma yaklaşır (İnal ve Günay, 2002: 264)” nedeniyle parametrik testlerden yararlanılmıştır. Sayısal değişkenler için merkezi eğilim ölçülerinden (ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum) değerleri verilmiştir. Kategorik değişkenler için frekans dağılımları (sayı, yüzde) verilmiştir. İki grup arasında fark olup olmadığına bağımsız örneklem t testi ile bakılmıştır. İki gruptan fazla grup arasında fark olup olmadığına tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) ile bakılmıştır. “Tek yönlü varyans analizi” (ANOVA) sonucunda öncelikle varyans homojenliği için Levene testine, ardından farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığı “çoklu karşılaştırma testi” (Bonferroni ya da Tamhane’s T2) ile kontrol edilmiştir. Varyans homojenliğini sağlayan değişkenlerde gruplar arasındaki fark incelemesi için Bonferroni, varyans homojenliğini sağlamayan değişkenlerde gruplar arasında fark incelemesi için Tamhane’s T2 testine bakılmıştır. Ayrıca ölçek güvenilirliği için ise Cronbach’s Alfa değerlerinden faydalanılmıştır.

2.2.6. Araştırmanın etik boyutu

Araştırma için Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu’ndan 16/05/2019 tarihli ve 93772138 sayılı karar numarası ile “Etik Kurul Onayı” alınmıştır.



Bölüm III: Bulgular

Bu bölümde katılımcılarla gerçekleştirilen uygulama sonucunda elde edilen bulgular dört başlık altında verilmiştir. İlk olarak, ASDEP personelinin sosyo- demografik bilgileri ve görev alanına yönelik (meslek, çalışma süresi, alınan eğitimin yeterliliği, mesleki bilgi ve beceriyi kullanabilme durumu, hizmet içi eğitime ihtiyaç duyma durumu) bulgular sunulmuştur. İkinci olarak ASDEP personelinin ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarına (ASDEP personelinin sayısının yeterlilik durumu, ailelerin/bireylerin tespitinin amaca uygun ve doğru olma durumu, ailelere yönelik kullanılan anket sorularının yeterli olma durumu, ASDEP modelinin uygulanması sırasında karşılaşılan eksiklikler, projenin amacı doğrultusunda uygulanma durumu, projenin belirlenen hedeflere ulaşmada başarılı olma durumu) ilişkin bilgiler verilmiştir. Üçüncü olarak, ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunlara yönelik bulgular ve son olarak, ASDEP personelinin belirlenen bağımsız değişkenlerinin (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum) iş tatmin ölçeğinin karşılaştırılmasına yönelik bulgular sunulmuştur.

3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri ve Görev Alanları

Katılımcıların, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumuna ilişkin tanımlayıcı bilgiler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgilerine İlişkin İstatistikler.

		N	%
Cinsiyet	Kadın	397	63,0
	Erkek	233	37,0
Yaş	22-29 yaş arası	436	73,9
	30 yaş ve üzeri	154	26,1
Eğitim durumu	Lisans	556	88,3
	Yüksek lisans	71	11,3
	Doktora	3	0,5
Medeni durum	Bekâr	379	60,2
	Evli	251	39,8

Katılımcılardan %63’ü kadın ve %37’si erkektir. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde; %73,9’u gibi çoğunluğunun 22-29 yaş aralığında olduğu ve %26,1’inin 30 yaş ve üstünde olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; %88,3 gibi büyük çoğunluğunun lisans mezunu, %11,3 yüksek lisans mezunu ve %0,5’i doktora mezunu olduğu belirlenmiştir. Çalışmada medeni durumu açısından katılımcıların yarısından fazlasının (%60,2) bekâr olduğu görülmektedir.

Tablo 3. ASDEP Personelinin Görev Alanına Yönelik Bilgiler

		N	%
Çalışılan Bölge	Karadeniz Bölgesi	108	17,1
	İç Anadolu Bölgesi	96	15,2
	Marmara Bölgesi	96	15,2
	Güney Doğu Anadolu Bölgesi	91	14,4
	Ege Bölgesi	86	13,7
	Doğu Anadolu Bölgesi	83	13,2
	Akdeniz Bölgesi	70	11,1
Çalışılan kurum	Sosyal Hizmet Merkezi	606	96,2
	İl Müdürlüğü	13	2,1
	Diğer	11	1,7
Meslek	Sosyolog	291	46,2
	Sosyal Çalışmacı	190	30,2
	Psikolojik Danışman ve Rehber	117	18,6
	Psikolog	23	3,7
	Aile ve Tüketici Bilimleri	8	1,3
	Çocuk Gelişimcisi	1	0,2
ASDEP Görev süresi	0-1 yıl arası	87	13,8
	2-3 yıl arası	531	84,3
	4-5 yıl arası	12	1,9
ASDEP öncesi çalışma süresi	0-1 yıl arası	90	61,6
	1-3 yıl arası	42	28,8
	3-5 yıl arası	14	9,6
ASDEP öncesi çalışma durumu	Evet	146	23,2
	Hayır	484	76,8
ASDEP dışında kurum içi farklı görev alma durumu	Evet	585	92,9
	Hayır	45	7,1

Türkiye’de hemen hemen tüm il ve ilçelerde ASDEP hizmetinin faaliyette olması nedeniyle katılımcıların görev yerlerine ait bilgi alınmıştır. Bu doğrultuda, %17,1’inin Karadeniz Bölgesi’nde, %15,2’sinin İç Anadolu Bölgesi’nde, %15,2’sinin Marmara Bölgesi’nde, %14,4’ünün Güney Doğu Anadolu Bölgesi’nde, %13,7’sinin Ege Bölgesi’nde, %13,2’sinin Doğu Anadolu Bölgesi’nde ve %11,1’inin Akdeniz Bölgesi’nde çalıştıkları belirlenmiştir.

Çalıştıkları kurum bakımından tamamına yakınının (%96,2) Sosyal Hizmet Merkezi bünyesinde görev yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde; %46,2 sosyolog, %30,2 sosyal çalışmacı, %18,6 psikolojik danışman ve rehber, %3,7’si psikolog, %1,3’ü aile ve tüketici bilimleri ve %0,2’si çocuk gelişimci olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların ASDEP çalışma sürelerine bakıldığında; %84,3’ü gibi çoğunluğunun 2-3 yıl arası, %13,8’inin 0-1 yıl arası ve %1,9’unun 4-5 yıl arası çalıştıkları görülmektedir. ASDEP görevlendirme öncesinde katılımcılardan %78,8’i çalışmadıklarını belirtmişlerdir. Çalıştığını belirten katılımcılardan yarısından fazlası (%61,6) 0-1 yıl arası, %28,8’i 1-3 yıl arası ve % 9,6’sının 3-5 yıl arası çalışma sürelerinin olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların çok büyük bir çoğunluğu ise (%92,9) kurum içinde ASDEP görev tanımı dışında farklı bir görev aldığını belirtmiştir.

3.2. Görev Alanına Yönelik Deneyimleri

Tablo 4. ASDEP Personelinin Sahada Kalma Süreleri

		N	%
Hane Ziyaretlerinde Sahada Kalma Süresi	0-1 saat	73	11,6
	1-3 saat	75	11,9
	3-5 saat	202	32,1
	5 saatten fazla	280	44,4
Bir Ev Ziyaretinde Görüşme Süresi	1-5 dk	49	7,8
	6-10 dk	142	22,5
	11-15 dk	178	28,3
	16-20 dk	147	23,3
	20-30 dk	97	15,4
	30 dk dan fazla	17	2,7

Katılımcıların sahada kalma süreleri incelendiğinde; %11,6'sının 0-1 saat, %11,9'unun 1-3 saat arası, %32,1'inin 3-5 saat arası ve %44,4'nün 5 saatten fazla sahada kaldıkları belirlenmiştir. Ev ziyaretinde ailelerle yapılan görüşmelerin süresi değerlendirildiğinde; bir hanede ortalama kalma süresinin büyük oranda 6 ile 30 dakika arasında kaldığı, 1-5 dk arası görüşme süresinin %7,8 olduğu, 30 dk üzerine çıkan hane görüşme süresinin ise %2,7 olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. ASDEP Personelinin Mesleki ve Hizmet içi Eğitimine Yönelik Sorular

		N	%
Eğitimin Yeterliliği	Hiç yeterli değil	168	26,7
	Yetersiz	325	51,6
	Kararsızım	77	12,2
	Yeterli	57	9,0
	Oldukça yeterli	3	0,5
Mesleki Bilgi ve Becerilerinin Kullanabilme Durumu	Evet	182	28,9
	Kısmen	296	47,0
	Kararsızım	3	0,5
	Hayır	149	23,7
Hizmet içi Eğitime İhtiyaç Durumu	Hiçbir zaman	15	2,4
	Nadiren	28	4,4
	Ara sıra	226	35,9
	Sık sık	195	31,0
	Her zaman	166	26,3

ASDEP'de görevli olan katılımcılardan mesleki eğitimlerinin alan için yeterli olup olmadığına dair alınan bilgide; %51,6'sı yetersiz olduğunu, %26,7'si hiç yeterli olmadığını ve %12,2'si kararsız olduğunu belirtmiştir. Mesleki eğitimin yeterli olduğunu belirtenler %9 ve oldukça yeterli olarak görenler ise %0,3'tür.

Katılımcıların yarısına yakını (%47) kısmen, %28,9'u tamamen mesleki bilgi ve becerilerini kullanabildiğini belirtmiştir. Katılımcılardan %23,7'si ise mesleki bilgi ve becerilerini kullanamadığı görülmektedir.

Görev alanında hizmet içi eğitime ihtiyaç duyma durumlarına yönelik alınan bilgide; %26,3'ü her zaman, %31'i sık sık, %35,9'u ara sıra, %4,4'ü nadiren ve %2,4'ü hiçbir zaman olarak belirtmiştir.

3.3. ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımlar

Tablo 6. ASDEP Personelinin ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımları

		N	%
ASDEP Görevli Sayısı Yeterli Bulma Durumu	Hiç yeterli değil	201	31,9
	Yetersiz	278	44,1
	Kararsızım	60	9,5
	Yeterli	79	12,5
	Oldukça yeterli	12	1,9
Aile Bireylerinin Tespitinin Amaca Uygun Yapılma Durumu	Hiçbir zaman	96	15,2
	Nadiren	228	36,2
	Ara sıra	147	23,3
	Sık sık	126	20,0
	Her zaman	33	5,2
Anket Sorularını Yeterli Bulma Durumu	Hiç yeterli değil	167	26,5
	Yetersiz	255	40,5
	Kararsızım	79	12,5
	Yeterli	117	18,6
	Oldukça yeterli	12	1,9

Katılımcıların ASDEP modeline yönelik görüşleri alınmıştır. ASDEP görevli sayısının yeterlilik durumuna yönelik katılımcıların çoğunluğu (%76) yetersiz olduğunu, % 14,4'ü ise yeterli olduğunu belirtmişlerdir.

Görev alanında hizmet verilen ailelerin tespitinin ASDEP'in amacına uygun yapıp yapılmadığına dair, katılımcıların %15,2'si hiçbir zaman, %36,2'si nadiren, %23,3'ü ara sıra, %20'si sık sık ve %5,2'si her zaman olduğunu belirtmişlerdir. Ailelere sorulan anket sorularının yeterliliği ile ilgili olarak katılımcıların yarısından fazlası (%67) yetersiz olduğunu, %20,5'i ise yeterli olduğunu belirtmiştir.

Tablo 7. ASDEP Modeline Yönelik Görülen Eksiklikler

		N	%
ASDEP Modelindeki Eksiklikler	Güvenlik sorunları	481	76,3
	İş yükü fazlalığı	476	75,6
	Personel eksikliği	407	64,6
	Fiziki mekân yetersizliği-çalışma ortamı, araçlar vb.	399	63,3
	Yönetimsel	364	57,8
	Diğer	65	10,3
Projenin Amacı Doğrultusunda Uygulanma Durumu	Hiçbir zaman	124	19,7
	Nadiren	251	39,8
	Ara sıra	140	22,2
	Sık sık	97	15,4
	Her zaman	18	2,9
Projenin Başarı Durumu	Hiç başarılı değil	71	11,3
	Başarısız	185	29,4
	Kararsızım	250	39,7
	Başarılı	115	18,3
	Oldukça başarılı	9	1,4

ASDEP modelindeki eksikliklerin belirlenmesine yönelik alınan bilgilerde, katılımcıların %76,3'ünün güvenlik, % 75,6'sının iş yükü , % 64,6'sının personel eksikliği, % 63,3 'nün fiziki mekân yetersizliği, kötü çalışma koşulları, % 57,8'sinin yönetimsel sorunlar yaşadıkları belirlenmiştir.

ASDEP'in amacına uygun uygulanması durumuna yönelik katılımcıların %19,7'si hiçbir zaman, %39,8'i nadiren, %22,2'si ara sıra, %15,4'ü sık sık ve %2,9'u her zaman olarak belirtilmiştir. ASDEP'in başarılı bir uygulama olmasına yönelik ise katılımcıların %40'ı başarısız olarak belirtirken %20'si başarılı bulduğunu belirtmiştir. Ancak katılımcıların %39,7'sinin kararsız olduğu belirlenmiştir.

Tablo 8. ASDEP Modeline Yönelik Tanıtım Durumu

		N	%
ASDEP'in Paydaş Kesimlere Yeterince Tanıtılabilme Durumu	Hiç yeterli değil	212	33,7
	Yetersiz	299	47,5
	Kararsızım	83	13,2
	Yeterli	35	5,6
	Oldukça yeterli	1	0,2
Modelin Tanıtımı İçin Kullanılan Yöntemler	Sosyal medya	136	21,6
	Afiş, Broşür vb.	105	16,7
	Görsel medya	43	6,8
	Yazılı basın	33	5,2
	Diğer	313	49,7

ASDEP'in topluma ve paydaş kesimlere yönelik tanıtımının yeterliliği ile ilgili olarak katılımcıların çoğunluğu (%81,2) yetersiz olduğunu ve %18,8'i yeterli olduğunu belirtmiştir. Modelin tanıtımında % 21,6 sosyal medya, % 16,7 afiş, broşür vb., % 6,8 görsel medya ve % 5,2 oranında yazılı basının kullanıldığı belirlenmiştir.

3.4. Görev Alanında Karşılaştıkları / Yaşadıkları Sorunlar

Tablo 9. ASDEP Personelinin Görevi Sırasında Karşılaştığı Sorunlar

		N	%
Hane Ziyaretlerindeki Sorunlar	Bilgi vermekten kaçınma (TC No, Tel No vb.)	616	97,8
	Görüşmeyi kabul etmeme	583	92,5
	Resmi görevli olduğuna inanılmaması	537	85,2
	Yüzeysel cevap verilmesi	460	73,0
	Görüşmenin kapı önünde yapılması	394	62,5
	Diğer	76	12,1
Hane Ziyaretlerindeki Güvenlik Sorunları	Agresif geri bildirimler	578	91,7
	Tehdit	173	27,5
	Saldırı	97	15,4
	Yaralama	7	1,1
	Diğer	65	10,3

ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunların belirlenmesine yönelik alınan bilgide; hane ziyaretleri esnasında çalışanların %97,8 gibi tamamına yakın bir kısmının bilgi vermekten kaçınma, % 92,5 oranında görüşmeyi kabul etmeme, % 85,2 oranında resmi görevli olduğuna inanılmaması, % 73,0 oranında yüzeysel cevaplar verilmesi gibi sorunlarla karşı karşıya kaldığı belirlenmiştir. Ayrıca, hane ziyaretleri sırasında katılımcıların %91,7'si agresif geri bildirim aldığını, % 27,5'i tehditte uğradığını, % 15,4 ise saldırı altında kaldığını belirtmiştir.

3.5. Kurum İçi Desteğe İlişkin Görüşleri

Tablo 10. ASDEP Personelinin Kurum İçi Desteğe İlişkin Düşünceleri

		N	%
Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından yeterince destek alabilme	Hiçbir zaman	169	26,8
	Nadiren	183	29,0
	Ara sıra	128	20,3
	Sık sık	119	18,9
	Her zaman	31	4,9
Kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yecek, mont vb. kıyafetlerin yeterliliği	Hiçbir zaman	163	25,9
	Nadiren	140	22,2
	Ara sıra	98	15,6
	Sık sık	110	17,5
	Her zaman	119	18,9

ASDEP personelinin kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından destek alabilme durumlarına dair, katılımcıların %26,8'si hiçbir zaman, %29,0'ı nadiren, %20,3'ü ara sıra, %18,9'u sık sık ve %4,9'u her zaman olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar, Kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yecek, mont vb. kıyafetlerin yeterliliği konusuna dair; katılımcıların %25,9'u hiçbir zaman, %22,2'si nadiren, %15,6'sı ara sıra, %17,5'i sık sık ve %18,9'u her zaman olduğunu belirtmişlerdir.

3.6. Değişkenlere Göre İş Tatminleri

Tablo 11. Ölçeğe Dair Tanımlayıcı İstatistikler

	Ort.	S.S.	Min.	Maks.
Minesota iş tatmini ölçeği	53,81	12,305	21,0	82,0

Minesota iş tatmini ölçeği için Cronbach's alfa değeri hesaplanmıştır. Bu değer genelde kabul edilebilir değer olan 0,70'ten (Nunnally,1978:245-6) yüksektir. Ayrıca ölçeğe dair tanımlayıcı bilgilere bakıldığında, ortalama değer %53.81, standart sapmanın ise 12,305 olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Demografik Değişkenlere Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	t	p
Yaş	22-29 yaş arası	53,48	12,356	-1,865	0,063
	30 yaş ve üzeri	55,60	11,653		
Cinsiyet	Erkek	53,88	12,716	1,119	0,905
	Kadın	53,76	12,073		
Medeni durum	Bekâr	53,82	12,529	0,038	0,969
	Evli	53,78	11,983		
Eğitim durumu	Lisans	54,21	12,342	2,278	0,023*
	Yüksek lisans	50,76	11,650		

*:p<0,05 ** :p<0,01 ***:p<0,001

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, yaş, cinsiyet ve medeni durumlara göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, lisans mezunlarının minesota iş tatmini ölçeği puanı yüksek lisans mezunlarına göre daha yüksektir.

Tablo 13. ASDEP Personelinin Görev Alanına Yönelik Sorulara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	F/t	p	Fark
Çalışılan bölge	Akdeniz Bölgesi	54,70	12,137			
	Doğu Anadolu Bölgesi	52,10	13,554			
	Ege Bölgesi	53,52	13,068			
	Güney Doğu Anadolu Bölgesi	53,02	12,883	0,899F	0,495	-
	İç Anadolu Bölgesi	53,13	11,715			
	Karadeniz Bölgesi	54,25	12,054			
	Marmara Bölgesi	55,82	10,834			
Kurum	Sosyal hizmet merkezi	53,76	12,386			
	İl müdürlüğü	54,92	11,715	0,136F	0,873	-
	Diğer	55,27	8,568			
Meslek	Sosyal çalışmacı	51,14	13,020			
	Sosyolog	56,32	11,735	10,839F	0,000***	1<2
	Psikolojik danışman	53,48	11,093			
Görev süresi	0-1 yıl arası	53,78	11,874			
	2-3 yıl arası	53,86	12,343	0,216F	0,806	-
	4-5 yıl arası	51,50	14,463			
ASDEP öncesi çalışma süresi	0-1 yıl arası	52,59	13,140			
	1-3 yıl arası	54,26	12,583	0,438F	0,646	-
	3-5 yıl arası	55,43	13,037			
ASDEP öncesi çalışma durumu	Evet	53,34	12,923			
	Hayır	53,95	12,122	-0,521t	0,602	-
Eğitimin yeterliliği	Hiç yeterli değil	47,45	12,425			
	Yetersiz	55,21	11,286			
	Kararsızım	58,91	10,488	25,171F	0,000***	1<2,3,4
	Yeterli	57,48	12,735			
Mesleki bilgi ve becerilerinin kullanabilme durumu	Evet	60,00	11,217			
	Kısmen	54,36	10,849	74,375F	0,000***	1>2>3
	Hayır	45,14	11,367			
Hizmet içi eğitime ihtiyaç durumu	Hiçbir zaman	43,53	14,392			
	Nadiren	52,43	14,554			
	Ara sıra	57,62	11,392	12,605F	0,000***	3>1,4,5
	Sık sık	53,44	11,446			
	Her zaman	50,20	12,282			
ASDEP dışında kurum içi farklı görev alma durumu	Evet	53,45	12,228			
	Hayır	58,42	12,507	-2,623t	0,009**	1<2

*:p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Uygulanan One-way ANOVA testi sonucunda, çalışılan bölge, kurum, görev süresi ve ASDEP öncesi çalışma sürelerine göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken meslek, eğitimin yeterliliği, mesleki bilgi ve becerilerini kullanabilme durumu ve hizmet içi eğitime ihtiyaç durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, sosyologların minesota iş tatmini ölçeği puanı sosyal çalışmacılara göre daha yüksektir. Eğitimi yetersiz, kararsız ya da yeterli bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiç yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir. Mesleki bilgi ve becerilerini kullanabilenlerin minesota iş tatmini ölçeği puanı kısmen kullanan ya da kullanamayanlara göre ve kısmen kullanabilenler ise kullanamayanlara göre daha yüksektir. Hizmet içi eğitime ara sıra

ihtiyaç duyanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman, sık sık ve her zaman ihtiyaç duyanlara göre daha yüksektir.

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, ASDEP öncesi çalışma durumuna göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken ASDEP dışında kurum içi farklı görev alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, ASDEP dışında kurum içi farklı görev almayanların minesota iş tatmini ölçeği puanı alanlara göre daha yüksektir.

Tablo 14. ASDEP Personelinin ASDEP Modeline Yönelik Yaklaşımlarına Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	F	p	Fark
Projelerde ASDEP görevli sayısı	Hiç yeterli değil	49,47	13,279	10,107	0,000***	1<2,4
	Yetersiz	55,92	10,443			
	Kararsızım	54,40	12,627			
	Yeterli	56,27	12,488			
	Oldukça yeterli	58,50	14,780			
Aile bireylerinin tespitinin amaca uygun yapılma durumu	Hiçbir zaman	45,19	11,918	27,341	0,000***	1,2<3,4,5
	Nadiren	51,84	11,534			
	Ara sıra	56,28	10,875			
	Sık sık	59,72	10,997			
	Her zaman	58,91	12,468			
Anket sorularının yeterliliği	Hiç yeterli değil	46,92	12,109	23,134	0,000***	1<2,3,4
	Yetersiz	55,40	11,279			
	Kararsızım	54,75	10,714			
	Yeterli	59,37	11,907			
	Oldukça yeterli	55,33	9,049			
Projenin amacı doğrultusunda uygulanma durumu	Hiçbir zaman	45,60	11,573	32,305	0,000***	1<2<3,4,5
	Nadiren	53,16	11,523			
	Ara sıra	55,67	10,797			
	Sık sık	61,64	10,861			
	Her zaman	62,72	10,058			
Projenin başarı durumu	Hiç başarılı değil	41,80	11,263	51,809	0,000***	1<2<3<4
	Başarısız	50,59	11,044			
	Kararsızım	56,42	10,652			
	Başarılı	60,21	11,659			
ASDEP in paydaş kesimlere yeterince tanıtılabilme durumu	Hiç yeterli değil	48,63	12,730	21,502	0,000***	1<2,3,4
	Yetersiz	55,89	11,292			
	Kararsızım	57,52	10,588			
	Yeterli	58,47	11,898			
Modelin tanıtımı için kullanılan yöntemler	Afiş, Broşür vb.	53,73	13,788	1,289	0,273	-
	Görsel medya	53,53	11,685			
	Sosyal medya	54,63	11,637			
	Yazılı basın	57,79	10,148			
	Diğer	53,09	12,322			

*:p<0,05 **p<0,01 ***:p<0,001

Uygulanan One-way ANOVA testi sonucunda, modelin tanıtımı için kullanılan yöntemlere göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken projelerde ASDEP görevli sayısı, aile bireylerinin tespitinin amaca uygun yapılma durumu, anket sorularının yeterliliği, projenin amacı doğrultusunda uygulanma durumu, projenin başarı durumu ve ASDEP in paydaş kesimlere yeterince tanıtılabilme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır

($p<0,05$). Buna göre, projelerde ASDEP personel sayısını yeterli ya da yetersiz bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiç yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir. Aile bireylerinin tespitinin amaca uygun yapıldığını ara ara, sık sık ya da her zaman düşünenlerin minesota iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman ya da nadiren düşünenlere göre daha yüksektir. Anket sorularını yetersiz, kararsız ya da yeterli bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiç yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir. Projenin amacı doğrultusunda uygulanmasını ara ara, sık sık ya da her zaman düşünenlerin minesota iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman ya da nadiren düşünenlere göre nadiren düşünenlerin ise hiçbir zaman düşünmeyenlere göre daha yüksektir. Projenin başarısını başarılı bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı kararsızlara göre, kararsızlar başarısız bulanlara göre, başarısız bulanlar ise hiç başarılı bulmayanlara göre daha yüksektir. ASDEP in paydaş kesimlere yeterince tanıtılabilmesini yetersiz, kararsız ya da yeterli bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiç yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir.

Tablo 15. ASDEP Modelindeki Eksikliklere Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	t	p
Yönetimsel	Evet	49,76	12,084	-10,735	0,000***
	Hayır	59,35	10,291		
İş yükü fazlalığı	Evet	52,16	12,064	-6,086	0,000***
	Hayır	58,91	11,659		
Güvenlik sorunları	Evet	52,79	12,236	-3,754	0,000***
	Hayır	57,08	11,990		
Personel eksikliği	Evet	52,88	12,596	-2,626	0,009**
	Hayır	55,50	11,592		
Fiziki mekân yetersizliği-çalışma ortamı, araçlar vb.	Evet	51,98	12,309	-4,986	0,000***
	Hayır	56,96	11,667		
Diğer	Evet	49,35	12,272	-3,103	0,002**
	Hayır	54,32	12,215		

*: $p<0,05$ **: $p<0,01$ ***: $p<0,001$

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, yönetimsel, iş yükü fazlalığı, güvenlik eksikliği, personel eksikliği, fiziki mekân yetersizliği-çalışma ortamı, araçlar vb. ve diğer nedenlere göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, herhangi bir eksiklik olmayanlarda minesota iş tatmini ölçeği puan ortalaması olanlara göre daha yüksektir.

Tablo 16. ASDEP Personelinin Görevi Sırasında Karşılaştığı Sorunlara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	F	p	Fark
Hane ziyaretlerinde sahada kalma süresi	0-1 saat	54,33	11,988	4,088	0,007**	2,3>4
	1-3 saat	56,59	10,537			
	3-5 saat	55,08	11,826			
	5 saatten fazla	52,01	12,941			
Bir ev ziyaretinde görüşme süresi	1-5 dk	52,20	11,089	3,978	0,001**	4>2,6
	6-10 dk	51,87	12,534			
	11-15 dk	54,46	12,101			
	16-20 dk	56,87	11,813			
	20-30 dk	52,75	12,725			
	30 dk dan fazla	47,29	12,246			
İş saatlerinde temel ihtiyaçların karşılanmasında zorluk yaşama durumu	Hiçbir zaman	58,94	11,236	16,124	0,000***	1,2,3,4>5
	Nadiren	57,86	12,306			
	Ara sıra	55,78	10,164			
	Sık sık	54,07	11,634			
	Her zaman	48,04	12,727			
Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından yeterince destek alabilme	Hiçbir zaman	46,78	11,433	38,599	0,000***	1<2,3<4,5
	Nadiren	52,64	10,608			
	Ara sıra	55,47	12,359			
	Sık sık	60,84	9,439			
	Her zaman	65,19	11,563			
Kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yelek, mont vb. kıyafetlerin yeterliliği	Hiçbir zaman	48,14	13,026	14,514	0,000***	1<2,3,4,5
	Nadiren	53,78	10,705			
	Ara sıra	55,40	11,542			
	Sık sık	57,39	11,328			
	Her zaman	56,98	11,938			

*:p<0,05 **p<0,01 ***:p<0,001

Uygulanan One-way ANOVA testi sonucunda, hane ziyaretlerinde sahada kalma süresi, bir ev ziyaretinde görüşme süresi, iş saatlerinde temel ihtiyaçların karşılanmasında zorluk yaşama durumu, kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından yeterince destek alabilme, kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yelek, mont vb. kıyafetlerin yeterliliğine göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, hane ziyaretlerinde 1-5 saat kalanların minesota iş tatmini ölçeği puanı 5 saatten fazla kalanlara göre daha yüksektir. Bir ev ziyaretinde 16-20 dk görüşme yapanların minesota iş tatmini ölçeği puanı 6-10 dk arası ya da 30 dk'dan daha fazla görüşme yapanlara göre daha yüksektir. İş saatlerinde temel ihtiyaçların karşılanmasında hiçbir zaman, nadiren, ara sıra ya da sık sık zorluk yaşayanların minesota iş tatmini ölçeği puanı her zaman zorluk yaşayanlara göre daha yüksektir. Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından sık sık ve her zaman destek alanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman, nadiren ya da ara sıra destek alanlara göre nadiren ya da ara sıra destek alanların ise hiçbir zaman destek almayanlara göre daha yüksektir. Kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yelek, mont vb. kıyafetleri nadiren, ara sıra, sık sık ya da her zaman yeterli bulanların minesota iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir.

Tablo 17. Hane Ziyaretinde Karşılaşılan Sorunlara Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	t	p
Görüşmeyi kabul etmeme	Evet	53,36	12,385	-4,023	0,000***
	Hayır	59,43	9,728		
Resmi görevli olduğuna inanılmaması	Evet	53,33	12,485	-2,595	0,010*
	Hayır	56,57	10,863		
Yüzeysel cevap verilmesi	Evet	52,50	12,201	-4,554	0,000***
	Hayır	57,35	11,914		
Bilgi vermekten kaçınma (TC No, Tel No vb.)	Evet	53,79	12,322	-0,235	0,815
	Hayır	54,57	11,921		
Görüşmenin kapı önünde yapılması	Evet	51,97	12,015	-4,942	0,000***
	Hayır	56,88	12,193		
Diğer	Evet	50,53	11,983	-2,490	0,013*
	Hayır	54,26	12,290		

*:p<0,05 **p<0,01 ***:p<0,001

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bilgi vermekten kaçınma sorununa göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken görüşmeyi kabul etmeme, resmi görevli olduğuna inanılmaması, yüzeysel cevap verilmesi, görüşmenin kapı önünde yapılması ve diğer sorunlara göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, görüşmeyi kabul etmeme, resmi görevli olduğuna inanılmaması, yüzeysel cevap verilmesi, görüşmenin kapı önünde yapılması ve diğer sorunları yaşamayanların minnesota iş tatmini ölçeği puan ortalaması yaşayanlara göre daha yüksektir.

Tablo 18. Hane Ziyaretinde Karşılaşılan Güvenlik Sorunlarına Göre Ölçek Puanı Bakımından Farklılığın İncelenmesi

		Ort.	S.S.	t	p
Agresif geri bildirimler	Evet	53,37	12,236	-2,983	0,003**
	Hayır	58,65	12,133		
Saldırı	Evet	47,76	12,975	-5,376	0,000***
	Hayır	54,91	11,864		
Tehdit	Evet	50,18	13,123	-4,388	0,000***
	Hayır	55,18	11,706		
Yaralama	Evet	45,29	15,163	-1,846	0,065
	Hayır	53,90	12,250		
Diğer	Evet	50,52	12,895	-2,280	0,023*
	Hayır	54,19	12,190		

*:p<0,05 **p<0,01 ***:p<0,001

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, yaralanma sorununa göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakta ($p>0,05$) iken agresif geri bildirimler, saldırı, tehdit ve diğer güvenlik sorunlarına göre ölçek puan ortalaması bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, agresif geri bildirimler, saldırı, tehdit ve diğer güvenlik sorunları yaşamayanların minnesota iş tatmini ölçeği puan ortalaması yaşayanlara göre daha yüksektir.



Tartışma ve Sonuç

ASDEP personelinin görev alanı deneyimlerini, ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarını ve iş tatminlerini incelemek amacıyla yapılan çalışmada elde edilen bulgular dört ana başlık altında tartışılmıştır:

- ✓ ASDEP personelinin görev alanına yönelik (meslek, çalışma süresi, alınan eğitimin yeterliliği, mesleki bilgi ve beceriyi kullanabilme durumu, hizmet içi eğitime ihtiyaç duyma durumu) elde edilen bulguların değerlendirilmesi
- ✓ ASDEP personelinin ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarına (ASDEP personel sayısının yeterlilik durumu, ailelerin/bireylerin tespitinin amaca uygun olma durumu, ailelere yönelik kullanılan anket sorularının yeterli olma durumu, ASDEP modelinin uygulanması sırasında karşılaşılan eksiklikler, projenin amacı doğrultusunda uygulanma durumu, projenin belirlenen hedeflere ulaşmada başarılı olma durumu) ilişkin elde edilen bulguların değerlendirilmesi
- ✓ ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunlara yönelik bulguların değerlendirilmesi
- ✓ ASDEP personelinin belirlenen bağımsız değişkenlerine göre (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum) ve iş tatmini ölçeğinin karşılaştırılmasına yönelik bulguların değerlendirilmesi.

ASDEP personelinin görev alanına yönelik elde edilen bulguların değerlendirilmesi

ASDEP personelinin %63'ü kadın ve %37'si erkektir. Cinsiyet dağılımındaki dengesizlik Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın saha çalışma ziyaretlerinde bir erkek bir kadın personel ile ev ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi hedefini zorlaştırmaktadır. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde; çoğunluğunun (%73,9) 22-29 yaş aralığında olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; %11,3'nün yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Bu oran İlgili Bakanlığın taşrada çalışan diğer personelinin yüksek lisans oranından daha yüksektir (AÇSHB Faaliyet Raporu, 2018: 15). Çalışmada medeni durumu açısından katılımcıların yarısından fazlasının (%60,2) bekâr olduğu görülmektedir.

ASDEP kapsamında istihdam edilen personel sayısı ilgili Bakanlığın bölgesel ve iller düzeyinde yapmış olduğu stratejik değerlendirmelere göre belirlenmektedir. AÇSHB'den alınan verilere bakıldığında, Marmara Bölgesi (543 kişi) ile Güneydoğu Anadolu Bölgesinde (516 kişi) personel sayısının fazla olduğu anlaşılmıştır. Diğer taraftan araştırmaya yedi bölgeden hedeflenen sayıda katılım gerçekleşmiştir. Türkiye'nin dinamik ve artan nüfus yapısı değerlendirildiğinde, 2012 yılı sonrası yaşanan kitlesel göçler, coğrafi ve kültürel faktörlerin ASDEP müdahale yöntemlerini ve personelin bölgesel dağılımlarını doğrudan etkilediği düşünülmektedir.

Katılımcıların çalıştığı kuruluşlara bakıldığında neredeyse tamamına yakınının (% 96,2) sosyal hizmet merkezlerinde çalıştığı ve bu durumun İlgili Bakanlığın mevzuatı ve hedefleriyle uyumlu olduğu görülmektedir. Ancak, diğer taraftan yine katılımcıların büyük

çoğunluğunun (%92,9) kurum içinde ASDEP görev tanımı dışında başka görevlerde (Evde bakım birimi, sosyal ekonomik destek (SED) birimi, çeşitli sosyal faaliyetler vb) yer aldığı belirlenmiştir.

Katılımcıların meslek durumlarına bakıldığında, ilk sırayı sosyologların (% 46,2), ikinci sırayı ise %30,2 oranla sosyal çalışmacıların aldığı görülmüştür. Katılımcılar ile Bakanlığın güncel verileri değerlendirildiğinde ASDEP çalışanlarının neredeyse yarıdan fazlasının (1422 kişi) sosyolog olduğu tespit edilmiştir. Sosyal çalışmacıların toplam sayısı ise 590'dır (AÇSHB Personel Başkanlığı resmi verileri. 2019). Ekip olarak sürdürülen saha çalışmalarının farklı meslek elemanlarından oluşan multidisipliner bir yapıyla gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır. Ancak, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı mevzuatında ASDEP personelinin istihdam edilirken herhangi bir kota ölçütünün alınmaması nedeniyle meslek dağılımlarında büyük farklılıkların olduğu görülmektedir.

ASDEP programı 2016 yılı ilk çeyreğinde hayata geçirilmiş ve ilk olarak 1.500 kişi, 2017 yılı ikinci çeyreğinde 1.500 kişi daha istihdam edilmiştir (www.ailevecalismabakanligi.gov.tr,2019). Katılımcıların görev sürelerine bakıldığında, çoğunluğunun (%84,3) 2-3 yıl arasında ASDEP'te görevlendirildikleri ve bu katılımcıların daha önceden hiçbir iş deneyiminin olmadığı (%76,8) görülmüştür. Bu durum dinamik bir yapı oluşturmakla birlikte deneyim ve krize müdahale gibi konularda tecrübe eksikliği oluşturmaktadır.

ASDEP personeli iş saatlerinin büyük bir kısmını sahada geçirmektedir. Yapılan yoğun ev ziyaretleri, Cumhurbaşkanlığı Eylem Planları doğrultusunda revize edilen hedefler, kurum içinde verilen diğer iş ve işlemler sahada kalma sürelerini uzatmaktadır. Çalışanların sahada kalma sürelerine bakıldığında, %32,1'nin 3-5 saat arası, %44,4'ünün ise 5 saatten fazla kaldığı belirlenmiştir. Ortalama bir hanede gerçekleşen görüşme süresi ise 6 ile 30 dakika arasında değişmektedir.

Mesleki eğitimlerin alan için yeterli olup olmadığına dair alınan bilgide katılımcıların; %51,6'sı yetersiz olduğunu, %26,7'si hiç yeterli olmadığını belirtmiştir. Personelin görev alanında kendisinden beklenen işler için eğitilmesi ve gerekli bilgi ve becerilere sahip olması önemlidir. Personelin gerek duyduğu kaynakları kullanabilmesi ve erişebilmesi, bu konuda cesaretlendirilerek araç gereç vb. ihtiyaçlarının karşılanması sonuçları doğrudan etkilemektedir (Barutçugil, 2004: 405).

Katılımcılardan görev alanında hizmet içi eğitime ihtiyaç duyma durumlarına yönelik alınan verilerde; %26,3'ü her zaman, %31'i sık sık, %35,9'u ara sıra hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir. Toplumsal, ekonomik, siyasal ve teknolojik gelişmelerle birlikte önemi artan hizmet içi eğitim unsuru çeşitli ayrımlara tabi tutulmaktadır. Buna göre çalışanların eğitimi hizmet öncesi eğitim ve hizmet içi eğitim kavramı olarak ikiye ayrılmaktadır (Gül, 2000: 2). Hizmet öncesi eğitim, kurum ve kuruluşların personel ihtiyaçlarını karşılamak üzere kendi bünyelerinde açtıkları ve hizmet öncesinde yürütülen faaliyetlerin tümüdür (Eryılmaz, 2002: 290). Hizmet içi eğitim ihtiyacı bir alanda çalışan kişi için, amaçların yerine getirilmesinde, bilgi, beceri ve davranış bakımından görülen eksiklik ya da gereklilik sonucu önem kazanmaktadır (www.mevzuatdergisi.com, 2019) Bu

sebeple çeşitli işlerde çalışanlar, çağı yakalamak için her tür yeni gelişmeleri takip etmek zorundadırlar (Can vd, 1998: 186). Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Faaliyet Raporunda, ASDEP Görevlilerine Yönelik Hizmet İçi Eğitimi 2018 yılının ilk çeyreğinde Antalya ilinde gerçekleştirildiği ve 1589 kişinin hizmet içi eğitime katıldığı ifade edilmiştir. Programın teknolojik alt yapısının güçlendirilmesi ve modernizasyonu kapsamında ise, uygulamaya yönelik yeni fonksiyon ekleme, iyileştirme ve teknik destek sağlama çalışmalarının sürdürüldüğü belirtilerek 564 ASDEP kullanıcısına teknik destek verildiği vurgulanmıştır. Tüm bu bilgiler ışığında, Bakanlığın hizmet içi eğitim programlarını bölgesel düzeyde düzenleyerek belli periyotlarda gerçekleştirilmesinin, eğitim programlarının gündeminin ve içeriğinin belirlenmesinde çalışanlarının görüşlerinin alınmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

ASDEP personelinin ASDEP modeline yönelik yaklaşımlarına ilişkin bulguların değerlendirilmesi

ASDEP'te görevlendirilen meslek elamanlarının sayısının yeterlilik durumuna bakıldığında, katılımcıların çoğunluğu (%76) personel sayısının yetersiz olduğunu belirtmiştir. Katılımcılardan, hizmet verilen ailelerin tespitinin ASDEP'in amacına uygun yapıp yapılmadığına dair alınan bilgide, %15,2'si hiçbir zaman, %36,2'si nadiren, %23,3'ü ara sıra yapıldığını belirtmiştir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 2018 yılı Faaliyet Raporunda, performans göstergeleri sonuçlarında bir milyon hane ziyareti hedefinin aşarak 1.034.596 haneye ulaşıldığı, ancak ASDEP personeli başına yıllık 8.098 hane ziyaretine ise ulaşamayarak bu sayısının kişi başına 4.600 hane civarında kaldığı belirtilmiştir. Faaliyet Raporunun değerlendirme bölümünde hali hazırda 2.800 ASDEP personelinin bulunduğu, öngörülen personel alımı gerçekleşmediğinden yıl sonu hedefi sağlanamadığı, zamanı öngörülemezlikle birlikte 4.000 ilave personelin alınmasının gündemde olduğu belirtilmiştir (AÇSHB Faaliyet Raporu, 2018: 255-256). Hedeflerin sağlanmasında, Belediyeler ile insan kaynağı ve diğer olanaklar bazında işbirliği yapılması, e-belediyecilik imkânlarından yararlanılması, belediyelerin stratejik planlamalarına sosyal risk analizi ve sosyal sorunların çözümüne dair önerilerin konulması fayda sağlayabilecektir (Yıldız, 2013: 57-58)

ASDEP kapsamında meslek elemanları tarafından hizmet verilen kişilere uygulanan ankette yer alan sorularının yeterliliği ile ilgili olarak katılımcılardan alınan bilgilerde, katılımcıların yarısından fazlası (%67) yetersiz olduğunu, %20,5'i yeterli olduğunu belirtmiştir. Projenin başarıya ulaşmasında amaç ve hedeflere uygunluk, araçların doğru kullanımı ve yapılandırılması büyük önem taşımaktadır. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın 2018-2022 Dönemi Stratejik Planında 5 amaç ve 16 hedef bulunmakta olup amaç ve hedefler başlığında; birinci amaç ailenin korunması ve güçlendirilmesi, ikinci amaç aileye yönelik eğitim ve danışmanlık hizmetlerini etkinleştirmek ve yaygınlaştırmak ile aile yapısını olumsuz etkileyen kötü alışkanlıklar ve bağımlılıkların aile üzerindeki olumsuz etkilerinin azaltılmasına katkı sağlamak olarak yer almaktadır (AÇSHB Stratejik Planı 2018: 30). Gerek İlgili Bakanlığın faaliyet raporları gerekse stratejik planlarda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda, nitelikli personel sayısının artırılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Yoğun çalışma süreleri ve iş yükü, güvenlik alanındaki boşluklar, farklı coğrafik ve kültürel unsurlar, yönetim kademesinde bulunan kişilerin kanaat ve yaklaşımları vb. hususlar ASDEP çalışanları için görev yapılan her gün farklı çalışma koşulları oluşturabilmektedir. ASDEP modelindeki eksikliklerin belirlenmesine yönelik alınan bilgilerde, katılımcıların %76,3'ünün güvenlik, % 75,6'sının iş yükü, % 64,6'sının personel eksikliği, % 63,3 'nün fiziki mekân yetersizliği ve kötü çalışma koşulları, % 57,8'sinin yönetsel sorunlar yaşadıkları belirlenmiştir. Bursa ilinde sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı mesleki sorunlara ilişkin yapılan bir araştırmada, meslek elemanlarının yeterli sayıda ve nitelikte olmasının, ara işler için yardımcı personel görevlendirilmesinin, araç-gereç ile teknik donanımın ve çalışılan uygun fiziki koşulların çok daha kaliteli hizmet verilmesini olanaklı kıldığı ayrıca il müdürlükleri ve bu müdürlüklere bağlı kuruluşlarda görev yapan idarecilere çalışma ortamındaki fiziki eksikliklerin giderilmesi ve yeni düzenlemelerin yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan mali kaynakların sağlanmasının etkin sosyal hizmet sunumu için önemli olduğu bildirilmiştir (Berkün, 2010: 107). Bu doğrultuda, ASDEP personelin nicelik ve nitelik yönünden ele alınmasının, çalışılan fiziki koşulların iyileştirilmesinin, modern teknik araçlar ile teknolojik olanakların kullanılmasının, güncel bilişim teknolojilerinin takip edilmesinin, ara personel görevlendirilmesinin, taşra ile merkez teşkilatları arasında etkin bağın kurulmasının hem modelin işlerliliği hem de çalışanların motivasyonları açısından büyük önem taşıdığı öngörülmektedir.

ASDEP modelinin amacına uygun olarak uygulanması durumuna yönelik alınan bilgilerde, katılımcıların %19,7'si hiçbir zaman, %39,8'i nadiren, %22,2'si ara sıra olarak belirtmiştir. ASDEP'in başarılı bir uygulama olup olmasına yönelik ise katılımcıların %40'ı başarısız olarak belirtirken %20'si başarılı bulunduğunu belirtmiştir. Ancak katılımcıların %40'nın kararsız olduğu belirlenmiştir. Genel duruma bakıldığında kararsızlara ilişkin oranın öne çıktığı, personelin programın amaç ve hedeflerinden uzaklaştığı yönünde kanaatinin bulunduğu görülmektedir. Çalışma ortamlarında yapılan işin çalışana anlamsız gelmesi, sorunların yönetimce etkin biçimde ve zamanında ele alınmaması, yönetim tarafından alınan kararların çalışana anlatılmaması gibi yanlış uygulamalar sonucu çalışan işyerinden kendini uzak tutmakta, mutsuzluk ve bezginlik göstermektedir (İşcan, 2005: 59). Canavan ve ark. (2016: 8), aile destek hizmetlerinde çocuklara ve ebeveynlere yönelik yapılan psiko-sosyal ve ekonomik destek uygulamalarının ailelerin yaşamlarını iyileştirmek için yapıldığını, yapılan bu çalışmaların aileler için son derece anlamlı ve önemli olduğunu, bu nedenle de alanda görevli meslek elemanlarının kendilerinden emin olmaları gerektiğini belirtmektedir.

ASDEP'in topluma ve paydaş kesimlere yönelik tanıtımının yeterliliği ile ilgili olarak katılımcıların çoğunluğu (%81,2) yetersiz olduğunu belirtmiştir. Yüksek insan emeği ve yüklü maddi kaynaklar kullanılmasına rağmen çoğu proje ya da program beklentilerin altında sonuçlar vermektedir. Yaşanan tecrübelerin ışığında projelerde başarının, proje ekip üyeleri ve paydaşlarla ilişkilerin etkin yönetilmesi, hedef kitlelere mesajların doğru ve zamanında iletilmesi, kamuoyunun etkili, anlaşılır ve doğru araçlarla bilgilendirilmesi personelin ve paydaş kurumların projeyi sahiplenmesi genel başarı için oldukça belirleyicidir (Ünal ve Ünal, 2015: 13). Bu bulgulardan hareketle, personelin programa

yönelik yaşadığı her türlü sıkıntının periyodik olarak takip edilmesinin, yaşanan teknik ve insan unsuruna bağlı sorunların tespit edilerek çözüm yollarının belirlenmesinin, personelin güçlendirilmesinin, programın amaç ve hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunlara yönelik bulguların değerlendirilmesi

ASDEP personelinin görev alanında yaşadığı sorunların belirlenmesine yönelik alınan bilgilerde; hane ziyaretleri esnasında çalışanların tamamına yakınının (% 97,8) bilgi vermekten kaçınma, görüşmeyi kabul etmeme, resmi görevli olduğuna inanılmaması, anket sorularına yüzeysel cevaplar verilmesi gibi sorunlarla karşı karşıya kaldığı belirlenmiştir. Ayrıca, hane ziyaretleri sırasında katılımcıların %91,7'si agresif, azarlayıcı geri bildirim aldığını, % 27,5'i çeşitli tehditlere uğradığını, % 15,4 ise saldırı (fiziksel, köpekle kovalama, alıkoyma vb.) altında kaldığını belirtmiştir.

İnsanla iç içe çalışan ve aktif hizmet sunan kamu kurumlarındaki personelin hizmetlerini icra ederken sık sık fiziksel vb. saldırılara maruz kaldığı gerek yazılı gerekse sosyal medya üzerinden görülebilmektedir. Habersiz ve anlık olarak hane ziyaretleri gerçekleştiren ASDEP personelinin kapıyı çaldığında ne ile karşı karşıya geleceği belirsizdir. Ön hazırlık yapılmadan ailelerin ziyaret edilmesi bu bağlamda sorunlara yol açabilmektedir. Özellikle son yıllarda artan farklı dolandırıcılık türleri nedeniyle vatandaşlar özel bilgilerini paylaşmak istememektedir. ASDEP personelinin sormuş olduğu T.C. no, ad soyad, gelir vb. ayrıntılı soruların olumsuz geri bildirimlere neden olduğu düşünülmektedir. Yine kapı önünde, çok kısa sürelerde, sağlıksız ortamlarda yapılan görüşmelerin sağlıklı iletişim ve güven ortamını oluşturmadığı ve ayrıca bu durumun sosyal hizmet mesleki müdahalesinin ilk basamağı olan tanışma ve sorunu tanımlama aşamasını olumsuz etkilediği görülmektedir. Yaşanan bu tür sorunlar çalışanların motivasyonlarının düşmesine ve programın amacından uzaklaşmasına neden olmaktadır. İş dünyasındaki hızlı dönüşüm, özel sektör ile kamu sektöründeki işverenlerin çalışanlarının sağlık ve güvenliğini koruyucu tarzda çalışma koşulları hazırlamalarını zorunlu kılmaktadır. Bu zorunluluk, kamu kurumlarının çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken yasal ve sosyal sorumluluğundan, hem de kamu sektörünün işgücü verimliliğini artırma amacından kaynaklanmaktadır (İşcan ve Timüroğlu, 2010: 126) Bu doğrultuda, personelin kendini rahat hissettiği, güvenli ve mesleki müdahaleye uygun çalışma şartlarının oluşturulması yönetim için bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

ASDEP personelinin kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından destek alabilme durumlarına bakıldığında, katılımcıların %26,8'si hiçbir zaman, %29,0'ı nadiren, %20,3'ü ara sıra cevabını vermiştir. Kurum içinde güçlü sosyal ilişkiler ile profesyonel destek sistemleri olası hataları önlediği gibi iş verimini de doğrudan artırmaktadır. Deneyimli personelden alınan rehberlik desteği yeni işe başlayan personeli rahatlattığı gibi kendini güvende hissetmesine olanak sağlayabilmektedir. Burada süpervizörlük, mentorluk vb. kavramlar öne çıkmaktadır. Özkalp vd. (2006: 65)'nin yaptığı araştırmaya göre mentorluk sürecinin/sisteminin başarılı işlemesinin kurumlarda verimli olma, bilgi ve

becerilerin artırılması, kariyer planlama gibi konularda bireysel ve de örgütsel olarak katkılar sağlayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumsal kimlik amaçlı kullanılan yelek, mont vb. kıyafetlerin yeterliliği ile ilgili olarak katılımcıların %25,9'u hiçbir zaman, %22,2'si nadiren, %15,6'sı ara sıra cevabını vermiştir. İş elbiselerinin çalışanların rahat, kullanışlı, üretken bir iş ortamı oluşturacak ve kurumsal kimliğin belirlenmesine etkin katkı sağlayacak, aynı zamanda estetik yönü ile çalışanların sahadaki ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte olması açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Fakat literatüre bakıldığında iş kıyafetleri belirlenirken çoğunlukla çalışanların beklentileri veya görüşlerinin dikkate alınmadığı bulgulanmıştır (Yiğit ve Sinmez, 2014: 58). Bu noktada, iş kıyafetlerinin planlanmasında çalışanların görüş ve önerilerinin alınmasının, çalışanların estetik yönden de kendini mutlu hissetmelerinin önemli olduğu düşünülmektedir

ASDEP personelinin belirlenen bağımsız değişkenlerine göre iş tatmin ölçeğinin karşılaştırılmasına yönelik bulguların değerlendirilmesi

Bu bölümde, ASDEP uygulaması kapsamında istihdam edilen Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı çalışanlarının modele ilişkin duygu ve düşünceleri, yaşadıkları sorunlar ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiler ve iş tatminlerine etki edebilecek faktörler incelenmeye çalışılmıştır.

Gerek kamu kurumlarının gerekse tüm örgütlerin en değerli sosyal sermayeleri arasında yer alan çalışanların, işlerine karşı sergileyecekleri tavır, tutum, düşünce, duygu, davranış gibi faktörler motivasyonlarına, kurumun hedef ile amaçlarına ve iş tatminlerine etki etmektedir. Diğer taraftan iş tatmini kavramını sadece çalışanlar (işgörenler) açısından değerlendirmek büyük ölçüde eksiklik gösterebilmektedir. Zira işinden memnun olan çalışan, işletmenin/kurumun amaçlarına ve stratejik hedeflerine karşı bağlılık gösterebilecektir. Bu durum ise kamu kurumlarının etkinliklerini geliştirmeye, amaçlarına daha hızlı ulaşmaya, sosyal sermaye gücünü yükseltmeye yardımcı olacaktır. Çalışanların ve kurumların karşılıklı olarak fayda sağladığı iş tatmininin önemi ortaya çıkarken, iş tatminine etki eden unsurların da en az iş tatmini kadar önemli olduğu araştırmalarla ortaya konmuştur.

Çalışmanın temel sorunsalını ortaya koyacak olan ASDEP uygulamasında yaşanan sorunlar, uygulamaya ilişkin düşünce ve değerlendirmeler ile çalışanların iş tatmini arasındaki ilişki araştırılmıştır. ASDEP uygulamasına ilişkin değerlendirmeler, yaşanan sorunlar ve demografik alt boyutları arasında bir takım ilişkiler saptanmıştır.

Katılımcıların sosyo-demografik durumları ile iş tatmini ölçeğinin karşılaştırılmasına yönelik yapılan analizde, ASDEP çalışanlarının cinsiyetleri ile yaptıkları işten duydukları tatmin arasında anlamlı farklılıklara rastlanılmamıştır. Konuyla ilgili yapılan bir takım araştırmalarda kadın ve erkek çalışanların bulundukları işe karşı duydukları tatmin düzeyinin bazı farklılıklar gösterdiği belirtilmiştir (Okpara, 2004; Bull, 2005; Gazioğlu ve Tansel, 2006; Dikili, 2012; den akt Uludağ, 2017: 171). Çalışmamızda iş tatmini ile cinsiyet arasındaki belirgin bir farklılığın olmamasının nedenleri olarak; kamu alanında iş yerinde sunulan maddi veya manevi imkânların tüm çalışanlara eşit dağıtılması, kadın çalışanların

sosyal hayatları ile iş faaliyetlerini dengede tutabilmeleri, ASDEP programında kadın çalışan sayısının fazla olması ve genellikle iş ortamlarında hissedilen erkek otoritesinin etkin olmadığı ile yorumlanabilir.

ASDEP çalışanlarının yaşları ile iş tatmini arasında anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. Yaş faktörü ile iş tatmini arasında yapılan bilimsel çalışmalarda anlamlı farklılıklar saptanmıştır. İş tatmininin gerçekleşmesinde bireylerin demografik özelliklerinin de etkili olduğu birçok bilimsel araştırmaya konu edinilmiştir (Locke, 1976). Bu bağlamda çalışan kimi araştırmacılar, yaş ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki tespit etmişlerdir. Kaplan (2011) ise yaptıkları araştırmalarda yaş ile iş tatmini arasında anlamlı bir bağ bulunmadığını aktarmıştır. Bireylerin ileri yaşlara erişmesi ile iş tatminlerinde genellikle artış olduğu görülmüştür. Yaş faktörü ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi konu edinen bilimsel araştırmalar incelendiğinde çoğunlukla yaşı genç olan çalışanların, ileri yaş grubunda bulunan çalışanlara göre iş tatminlerinin daha az olduğu bildirilmiştir. (Locke, 1976; Kaplan, 2011; den akt: Uludağ, 2017:179-179) Bu durumun sebepleri arasında örgütsel bağlılığın / duyarlılığın artması, çalışanların gelir seviyelerinin yükselmesi, sağlanan kariyer olanakları ve kültürel faktörler gibi nedenler gösterilebilir.

ASDEP çalışanlarının medeni durumları ile iş tatminleri arasında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Bazı araştırma sonuçlarına göre evli bireylerin bekâr bireylere göre daha fazla iş tatmini duydukları bulgulanmıştır. Bu durum, çoğunlukla evli bireylerin aile sorumluluklarının olması, yeni iş arama/bulma sürecini göze alamamaları, düzenli bir gelire bekâr kişilerden daha fazla ihtiyaç duymalarından kaynaklanabilmektedir. Bu sonuç araştırma özelinde değerlendirildiğinde, ASDEP çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun işe yeni başlamış olması, yaş ortalamalarının 25-30 yaş arasında toplanması, evli bireylerin evli olma sürelerinin kısa olması ve modelin henüz 4 yıllık bir geçmişinin olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Eğitim düzeyinin iş tatminine yansımalarına bakıldığında, lisans eğitimi düzeyine sahip olan ASDEP çalışanlarının lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan çalışanlara göre iş tatmini seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Konuyla ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, genellikle eğitim düzeyi düşük olan bireylerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bunun nedenleri arasında; eğitim seviyesi arttıkça çalışanların kurumdaki ya da örgütten beklentilerinin artış gösterdiği görülmüştür. Kimi araştırmacılar tarafından eğitim düzeyinin iş tatminine olumlu yansımaları olduğu ortaya konulmuştur.

Çalışmada elde edilen bir diğer bulgu, katılımcıların çalışma süreleri ile iş tatmini arasında anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda çalışma süreleri arttıkça iş tatmini de artış gösterebilmektedir. Bir başka ifadeyle, çalışanların iş hayatlarındaki ilk yıllar ile son yıllar çoğunlukla iş tatminlerinin yüksek olduğu dönemlerdir. Bunun sebepleri arasında ilk dönemlerde kuruma olan inancın yüksekliği, yeni bir işe başlamanın heyecanı gibi faktörler mevcutken, iş hayatının son yıllarında ise genellikle kuruma duyulan vefanın varlığı, emeklilik zamanının yaklaşması, yeni bir işe başlamanın zorluğu gibi faktörler gösterilebilir. Çalışma süreleri ile iş tatmini arasında

anlamalı bir sonuca ulaşamamasının nedeninin ASDEP'in 2016 yılında uygulamaya girmiş olması ve 2 yıl gibi kısa bir geçmişinin olması olarak düşünülmektedir.

Çalışmada elde edilen bulgulardan biri, ASDEP personelinin meslek, mesleki bilgi ve becerilerini kullanabilme durumu, hizmet içi eğitime ihtiyaç durumu ile iş tatmini ölçek puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre, sosyologların iş tatmini ölçeği puanı sosyal çalışmacılara göre daha yüksektir. Mesleki bilgi ve becerilerini kullanabilenlerin iş tatmini ölçeği puanı kısmen kullanan ya da kullanamayanlara göre ve kısmen kullanabilenler ise kullanamayanlara göre daha yüksektir. Hizmet içi eğitime ara sıra ihtiyaç duyanların iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman, sık sık ve her zaman ihtiyaç duyanlara göre daha yüksektir. Çalışanların lisans veya yüksek lisans eğitimlerine uygun olarak çalışma istekleri beklenen bir durumdur. ASDEP uygulamasında istihdam edilen personel ortak görev tanımlarıyla çalışmaktadır. Birçok iş ve işlemde joker eleman olarak görülen ASDEP personeli her zaman mesleki bilgi ve becerisini kullanamamaktadır. Bu durum iş tatminlerinin düşmesine neden olduğu gibi kurum içi eğitim ihtiyacını da ortaya çıkarmaktadır. Türkiye genelinde istihdam edilen ASDEP personelinin yaklaşık % 70' ini sosyologlar ve sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Ankete katılan sosyologların iş tatmin düzeyleri sosyal çalışmacılara göre daha yüksektir. Bu durum araştırma özelinde değerlendirildiğinde, ilgili Bakanlığın yapısında uzun süredir var olan sosyal çalışmacı kültürüyle ASDEP içinde bulunan sosyal çalışmacının kendini kıyaslamasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

ASDEP alanı dinamik bir yapıda olup güncel değerlendirmelerin yapılması, iyi örneklerinin paylaşılması, hizmet içi eğitimlerin nicelik ve nitelik yönünden kapsayıcı olması önem taşımaktadır. Koç (2001) tarafından yapılan bir çalışmada öğretmenlere yönelik düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerinin nicelik ve niteliğine ilişkin düşünceleri ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda rehber öğretmenler arasında hizmet içi eğitimin niteliğine ilişkin algıları ile iş tatminleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar bulunduğu görülmüştür. Hizmet içi eğitimlerin sürekliliği çalışanların kişisel gelişimlerine katkı sağlayacağı için iş tatminine ve programın amaçlarına ulaşmasına olumlu yönde katkı sağlayacaktır (Koç, 2001 'den akt: Koruklu N., vd, 2013: 25)

Çalışmada elde edilen bir diğer bulgu, katılımcılardan ASDEP dışında kurum içi farklı görev almayanların iş tatmini ölçeği puanı alanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın diğer bulguları arasında ASDEP çalışanların neredeyse tamamına yakının kendi görev tanımı dışında farklı işlerde görev aldığı bulgulanmıştır. Belli mesleki eğitim ve sınav sürecinden geçerek işe başlayan ve çoğunluğu 25-30 yaş arasında olan genç çalışanların görev tanımları çok geniştir. Örneğin, psiko-sosyal destek hizmetlerinden, bağımlılıkla mücadele, sokakta çalıştırılan çocuklara, kuruluşlarca gerçekleştirilen çeşitli sosyal faaliyetlere kadar birçok görevler verilmektedir. Bunun yanında kuruluşların ana faaliyet alanları olan evde bakım, SED vb. gibi birimlerde de farklı rollerde görev almaktadırlar. Bu belirsizlik ve sürekli rol değişim ve çatışma sürecinin ASDEP çalışanlarının iş tatmini düşürdüğü görülmektedir. Rol belirsizliği ve rol çatışması bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en

az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır, bu durum ise iş tatminini ve performansı düşürmektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2011: 49). Dolayısıyla, çalışanlar arasında gerekmesi durumunda rotasyon yapılmasının, çalışanların görev sınırlarının belirlenmesinin, rol ve görevlerin etkin olarak belirlenmesinin, bu süreçte çalışanlar ile işbirliğinin artırılmasının tatmin düzeyini artıracakı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında, ASDEP personel sayısını yeterli bulanların iş tatmini ölçeği puanının hiç yeterli bulmayanlara göre yüksek olduğu, projenin amacı doğrultusunda uygulanmasını sık sık ya da her zaman düşünenlerin iş tatmini ölçeği puanı hiçbir zaman ya da nadiren düşünenlere göre yüksek olduğu, projeyi başarılı bulanların iş tatmini ölçeği puanının kararsızlara göre, kararsızlar başarısız bulanlara göre, başarısız bulanlar ise hiç başarılı bulmayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. ASDEP in paydaş kesimlere yeterince tanıtılabilmesini kararsız ya da yeterli bulanların iş tatmini ölçeği puanı hiç yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir. Çalışmada, personel sayısının yeterli nicelikte ve nitelikte olması, projenin amacı ve hedefleri doğrultusunda yürütülmesi, projeyi başarılı bulma algısı ve içselleştirilmesi gibi değişkenlerin öne çıktığı görülmektedir. Bu noktada, sahada yoğun olarak çalışan ASDEP personelin ara personel ile desteklenmesinin, çok fazla nitelik gerektirmeyen işlerin bu personel aracılığıyla yürütülmesinin, personelin güçlendirilerek sürece dâhil edilmesinin, görüş ve önerilerinin sistematik bir biçimde alınmasının ve programa aidiyet duygusunun güçlendirilmesinin programa fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

ASDEP Modelindeki yönetsel, iş yükü fazlalığı, güvenlik eksikliği, fiziki mekân yetersizliği, çalışma ortamı, araçlar vb. ve diğer nedenlere göre eksiklik olmadığını belirtenlerin olduğunu belirtenlere göre iş tatmini ölçeği puan ortalamasının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İşin kişiler için tehlikeli olması, farklı iş türleri ve yükü, iş ortamının soğuk veya sıcak olması gibi değişkenler iş tatminini etkilemektedir. Çalışma şartları hem kişisel rahatlık hem de işi daha iyi yapma açısından önemlidir. Yapılan bilimsel çalışmalar, çalışanların tehlikesiz ve kişiye uygun fiziksel ortamlarda daha verimli olduklarını ortaya koymaktadır (Erdoğan, 1996: 245). Çalışanların iş tatmininin oluşmasında bulundukları iş yerinin fiziksel özellikleri (iş binası, ısı, oda büyüklükleri vb.) ve psikolojik ve sosyal iklimi (arkadaşlık, dikey ve yatay iletişimi vb.) son derece önem taşımakta olup iş doyumunun gelişmesine katkı sağlamaktadır. (Eğilim, 2010: 46)

Çalışanlar yönetim unsurlarından doğrudan etkilenmektedir, özellikle küçük kuruluşlarda çalışan ASDEP görevlileri yönetimin almış olduğu kararlarla doğrudan karşı karşıya kalmaktadır. ASDEP saha çalışmasını yürüten çalışanlar aynı anda yönetim tarafından verilen, şehit ailesi ziyaretleri, organizasyonlarda yönlendirme yapma, valilikler tarafından verilen çeşitli görevlerde bulunma gibi birçok iş yüküyle başa çıkmaya çalışmaktadır. Ayrıca, farklı hizmet alanlarına aynı anda hizmet sunan sosyal hizmet merkezlerinde fiziki sorunlar ile araç-gereç, teknik olanaklar çalışma verimine ve iş tatminine yansımaktadır. Son 5 yıl içinde hızla kurulan sosyal hizmet merkezlerinin büyük bir çoğunluğu kiralık binalarda geçici olarak hizmet vermektedir. Tip projelere uygun olmayan binalarda çalışanların iş ortamından kaynaklı (oda büyüklüğü, aynı masada iki kişinin çalışması, görüşme ortamının sağlıklı olması vb) işte tatminsizlik yaşadıkları düşünülmektedir.

Çalışmada elde edilen bir diğer bulgu, hane ziyaretlerinde 1-5 saat kalanların iş tatmini ölçeği puanının 5 saatten fazla kalanlara göre daha yüksek olduğu, bir ev ziyaretinde 16-20 dakika görüşme yapanların iş tatmini ölçeği puanının 6-10 dakika arası ya da 30 dakikadan daha fazla görüşme yapanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca, iş saatlerinde temel ihtiyaçların karşılanmasında nadiren, ya da sık sık zorluk yaşayanların iş tatmini ölçeği puanı her zaman zorluk yaşayanlara göre daha yüksektir. Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından çoğunlukla destek alanların iş tatmini ölçeği puanı daha az destek alanlara göre daha yüksektir. Çoğunluğunu (%65) kadın çalışanların oluşturduğu ASDEP personeli sıcak veya soğuk saha çalışmalarında, bazen şehir merkezinde bazen ise köylerde görev yapmaktadır. Temel ihtiyaçlar olan yeme-içme, tuvalet ve dinlenme gibi gereksinimlerin karşılanması ile iş tatmini arasında anlamlı sonuçlar bulunmuştur. Temel ihtiyaçlarını gideremeyen personelde iş tatmini düşük çıkmıştır. Bu doğrultuda, saha çalışmalarında ön fizibilitenin yapılmasının, yerel imkânların (muhtarlık, kaymakamlık, belediye vb kurumlar) harekete geçirilmesinin ve personelin bu tür ihtiyaçlarının öncelikle ele alınmasının birçok sorunu ortadan kaldıracakı düşünülmektedir. Öğretmenler düzeyinde yapılan bir çalışmada, öğretmenlerin okuldaki meslektaşlarıyla ilişkilerine dair görüşlerine göre iş tatmini düzeyinde anlamlı farklılık gösterdikleri bulgulanmıştır. Meslektaşlarıyla sorun yaşamadıklarını ifade edenlerin iş tatminlerinin sorun olduğunu ifade edenlere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Benzeri bir sonuca Sönmezer (2007)'in araştırmasında da rastlanmaktadır. Öğretmenlerin meslektaşlarıyla olumsuz ilişkiler yaşamaları iş doyumlarını düşürmektedir Diğer yandan kurum içi arkadaşlık ilişkilerinin ve mesleki paylaşımların bireylerin iş performanslarına yardımcı olduğu, iş kaynaklı stresi azalttığı ve kurum aidiyetini arttırdığı birçok çalışmada vurgulanmıştır (Sönmezer, 2007: den akt: Uludağ, 2017: 122). Ayrıca, kurum içinde diğer meslek elemanlarından destek alan ASDEP çalışanlarının bu tür sosyal ilişkilere bağlı olarak iş tatminlerinin daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Sosyal bir varlık olan insanın her ne kadar profesyonel iş hayatı olsa dahi kurum içi sosyal ilişki ağlarından ve mesleki destek düzeyinden etkilendiği, bu durumun doğrudan kurumun genel performansına ve iş tatminine yansıdığı söylenebilir. Dolayısıyla, kurumda genelde yalnız bırakıldıklarını belirten ASDEP personeli için kurum içi iletişim ortamının oluşturulması, diğer meslek elemanlarından destek alabilmelerinin sağlanması önemlidir.

İster kamu ister özel sektör olsun iş hayatında kıyafetin önemi artmaktadır. Kurumların imaj yaratmak için veya bir projeyi tanıtmak için kullandıkları yöntemler arasında iş kıyafetleri önemli bir bölümü oluşturmaktadır. İş Kıyafeti seçimlerinde kurumsallık, görsellik, estetiklik ve kişiye uygun olmasının yanında kıyafetlerinin işin niteliğine ve iş tatminine uygun olarak da düzenlenmesi gerekmektedir. (Tezel vd., 2012: 34). Bu durumda personelin mutluluğu ve iş tatmininin artırılması sağlanabilir.

Çalışmada, görüşmeyi kabul etmeme, resmi görevli olduğuna inanılmaması, yüzeysel cevap verilmesi, görüşmenin kapı önünde yapılması ve diğer sorunları yaşamayanların iş tatmini ölçeği puan ortalamasının yaşayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, agresif geri bildirimler, saldırı, tehdit ve diğer güvenlik sorunları yaşamayanların iş tatmini ölçeği puan ortalaması yaşayanlara göre daha yüksektir. ASDEP çalışanları

araştırmanın bulgularına göre saha uygulamalarında günlük ortalama 5 saat geçirmektedir. Habersiz olarak yapılan hane ziyaretlerinde vatandaşların yüzeysel cevap vermesi, görüşmelerin kapı önünde acelece yapılması, ASDEP görevlilerinin kamu görevlisi olduğuna inanılmaması, bu yönde çalışanların her hanede kendini ve programı tekrar tekrar anlatmak zorunda kalmaları mesleki müdahaleyi güçleştirmekte, projeyi amacından uzaklaştırarak iş tatmininde düşmeye neden olmaktadır.

82 milyon dinamik nüfusa ve farklı coğrafi özelliklere sahip Türkiye’de arz odaklı sosyal hizmetin hayata geçirilmesi önemli bir adım olarak görülmekle birlikte, ASDEP programının başarıya ulaşılabilmesi için alt yapının oluşturulması esastır. Katılımcılar nezdinde çalışanlarda yaşanan sorunlara bakıldığında, toplumsal temelli bir tanıtım yoksunluğundan ve paydaş kurumlar ile işbirliği eksikliğinden bahsedilebilir. Hane ziyaretlerinin önceden yapılandırılması burada öne çıkan ilk unsurdur. Çeşitli iletişim araçlarıyla ön bilgilendirmenin yapılması (evlere gidecek bilgilendirme yazıları, muhtarlık SMS sistemi, şehirlerde apartman yönetimlerine bilgi verilmesi, köylerde din görevlileri ve muhtarla işbirliği vb) birçok sorunun (agresif geri bildirimler, resmi görevli olduğuna inanılmaması vb) önlenmesine ve zaman kayıplarının giderilmesine olanak sağlayacaktır. Diğer taraftan süreç halinde ASDEP programı içinde ihtisaslaşmaya gidilmesi ve her bir ailenin (vakanın) yönetilmesi önemlidir. Toplumda ciddi oranda ruh sağlığı sorunları olan bireylerdeki artış, bu hanelerde ayrı müdahale planları gerektirmektedir. Saruç ve Kaya Kılıç (2015: 54) araştırmalarında, “Türkiye Ruh Sağlığı Profili” çalışmasına atıfta bulunarak Türkiye’de nüfusun %18’inin hayat boyu bir ruhsal hastalık geçirdiğini, ayrıca, çocuk ve ergenlerde klinik düzeyde sorunlu (ruhsal) davranış oranının %11 olduğunu belirtmişlerdir. Karataş ve Acar (2011: 28) aile destek hizmetlerinde ve çalışmalarında, başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama ve izleme süreçlerine ilişkin standardize edilmiş vaka yönetiminin önemini vurgulamıştır.

Günümüzde ister özel sektör ister kamu sektörü olsun rekabet avantajı sağlamak için çalışanlarıyla iyi bir ilişki kurmak zorundadır. İşlerinden tatmin olmayan çalışanların devamsızlık, bezginlik, işi terk etme ve hayatlarından zevk alamama problemleri yaygın olarak görülmektedir. Kurumlar için bu problemler, büyük maddi kayıplara neden olabilir. Bu yüzden yöneticiler ve ilgili birimler iş yerlerinde iş tatmin düzeyini yükseltmek için çalışanlarla iş birliği ve uyumu tahsis etmeli, ekip çalışmasını, bağlılığı, yenilikçiliği ve girişimciliği kuvvetlendirmelidir.

Literatür taramalarında gelir ve iş tatmini arasındaki farklılıklara dair kesin ve aynı sonuçlar yer almamaktadır. Ancak araştırma kapsamında; yapılan işin zorluğu, kurumların sunduğu sosyal imkânlar, örgütsel / kurumsal bağlılık, kuruluş içi sosyal ilişkiler, çalışanların kendi aralarındaki ilişkileri, kişilerin elde ettikleri gelir ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi etkileyebilmektedir. Başka bir ifadeyle, ASDEP çalışanlarının kazandıkları gelir sadece maddi olanaklar (ücret) olarak algılanmayıp, manevi hazlarının ve kazanımlarının da iş tatminlerine etki edebileceği düşünülebilir. Diğer taraftan kamu sektöründe, ücret unsurunun kuruluşlar düzeyinde belirlenememesi, bölgesel farklılıkların bulunmaması, merkezi siyasi otorite tarafından makroekonomik politikaların belirleyici olması sebebiyle her ne kadar ilk akla gelen unsur ücret olsa dahi sonucu etkileyebilecek tek faktör değildir.

Kurum alışanlarının işlerinden duydukları tatmine birçok faktör etki edebilmektedir. Örneğin bireylerin kurum içinde elde ettikleri kariyer, statü, pozisyon farklılıkları, kıdem, gibi unsurlar maddi imkânlar kadar iş tatminlerine etki edebilmektedir. Sonuç olarak, alışanların ASDEP uygulamasına ilişkin değerlendirmeleri, tutum ve davranışları ile modele ilişkin yaşadıkları sorunların iş tatmini alt boyutları ile ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların biyolojik ve psiko-sosyal yönlerinin iş tatminlerine direkt etki ettiği anlaşılmaktadır. İş tatmini kavramının çalışanlara, kurumlara ve hatta toplumun geneline yansımaları olabileceği düşünülmektedir.



Öneriler

Yapılan araştırma kapsamında ve elde edilen bulgular sonucunda ortaya konulabilecek öneriler şu şekilde özetlenebilir:

- ✓ ASDEP hali hazırda AÇSHB'nin arz odaklı sosyal hizmet hedefini gerçekleştirmek için uygulanan bir programdır. Bu programın amaç ve hedeflerine ulaşabilmesi için çalışanlar ile işbirliği halinde revizyona gidilmelidir. Yeni sayılabilecek programın en büyük eksikliklerinden birisi üzerinden 4 yıl geçmiş olmasına rağmen mevzuat alt yapısının olmayışıdır. İlgili Bakanlık tarafından yayımlanacak genelge, yönerge ve tercihen yönetmelik ile birçok belirsizlik ve sorun ortadan kalkabilecektir.
- ✓ ASDEP çalışanlarının yaptıkları işe karşı düşünce ve tutumlarının programın işleyişini tanımlayan en önemli göstergelerden biri olması nedeniyle, iş tatmini, örgütsel bağlılık süreçlerinin periyodik takip edilmesi ve etki analiz raporlarının düzenlenmesi faydalı olacaktır.
- ✓ Kurum yapısının çalışanlarında iş tatmini oluşturması amacıyla bireyleri biyopsiko-sosyal yapıda değerlendirmeleri ve bu doğrultuda motivasyon, örgütsel aidiyet, sosyal ilişki ağlarının gelişimine olanak sunulması, özellikle fiziksel şartlardan çokça etkilenen çalışanlara uygun ofis ortamlarının sağlanması, kuruluş içinde bu bağlamda oluşabilecek ikircillikli uygulamaların önüne geçilmesi, ASDEP çalışanlarının kendilerini mutlu hissetmelerine olanak sağlayacağı düşünülmektedir.
- ✓ Çalışanların duygu ve düşüncelerini ifade edebilecekleri ortamların verilmesi, uygulamaya ilişkin görüş ve önerilerin dikkate alınması, bu doğrultuda bölgesel ve ulusal hizmet içi eğitimlerin ya da çalıştayların yapılması özgün fikirlerin ortaya çıkmasına olanak sağlayacaktır.
- ✓ Liyakat odaklı bir yönetim anlayışının çalışanlara hissettirilmesi, çalışanların kariyer planlamasına yönelik düzenleme yapılması bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Kariyer imkânları olmayan çalışanlar için yükselme, tayin vb haklarının bulunmayışı ilerleyen zamanlarda ciddi bir insan kaynağı sorunu olarak ortaya çıkabilecektir. Evlilik, sağlık vb durumlar ile sosyal ve ekonomik durumları değişen çalışanlar için kadro, iller arası yer değiştirme hakkı ve özlük durumlarının gözden geçirilmesi yararlı olacaktır.
- ✓ Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından eğitim bazında farkı olmayan ASDEP çalışanlarının DMK 4/D sürekli işçi kadrosunda bulunmasının, diğer meslek elemanları ve yöneticiler tarafından ara eleman gibi algılanmalarına sebebiyet verdiği alınan cevaplarda bulgulanmıştır. En son resmi gazetede yapılan düzenlemede bundan sonraki alımlar her ne kadar 4/B statüsünde yapılacak olsa dahi, hali hazırda çalışan yaklaşık 2700 ASDEP personeli bu durumdan olumsuz etkilenmekte ve bu durum iş tatmin düzeyine olumsuz yansımaktadır. Bu doğrultuda yapılacak kanuni düzenlemeler programın hedef ve amaçlarına ulaşması için faydalı olacaktır.

- ✓ Türkiye'nin geniş ve farklı coğrafi özelliklere sahip olması nedeniyle, her bölge ve ilde aynı anket sorularının ve yöntemin uygulanması sorunlara neden olabilmektedir. Ülkemizde bulunan 4 milyonluk mülteci nüfusu, Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinin ulaşım ve kış şartları vb birçok parametre göz önünde bulundurularak bölgesel bazda uygulamalar yapılmalıdır.
- ✓ Katılımcılar tarafından verilen cevaplara bakıldığında, en büyük sorunların ve iş tatminini düşüren nedenlerin sahada hane görüşmeleri esnasında yaşandığı görülmektedir. Hane ziyaretlerinin yapılandırılması birçok sorunu ortadan kaldıracaktır. Bunun sağlanabilmesi için en önemli koşullardan birisi vatandaşların bölgesel farklılıkları göz önünde bulundurularak bilgilendirilmesidir. Bunun için ailelere PTT aracılığıyla en az 3 gün önceden yazılı olarak bilgilendirme yapılmasının, şehirlerde apartman yöneticileri ile işbirliği yapılarak duyuruların gerçekleştirilmesinin, kolluk kuvvetlerinin toplum destekli birimleriyle hareket edilmesinin, STK'lar ile işbirliği yapılmasının, yoğun kamu spotu yayını ile geniş kitlelere ulaşılmasının, okul yönetimleri ve okul aile birliklerinden destek alınmasının, öğrencilere ailelerine ulaştırması için yazılı tebligat verilmesinin, mahallelerde belediye aracılığıyla duyuru yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- ✓ ASDEP süreçlerinde vatandaşlar birçok kurum ve kuruluşa yönlendirilmektedir. Bu kurumlarda ASDEP hizmet noktaları (kişileri) belirlenerek eğitimler verilmelidir. Bu sayede diğer kurumlara yönlendirilen vatandaşların hızlı ve etkin sunum alması sağlanabilir. Bu yöntemin daha sağlıklı ilerleyebilmesi için Bakanlıklar arası protokolün yapılmasının ilk etapta yeterli olacağı öngörülmektedir.
- ✓ Hali hazırda kullanılan E- Devlet, Açık Kapı sistemleri başarılı bir şekilde sürdürülmektedir. Bakanlığın birçok hizmeti için de E-Devlet sistemini kullandığı bilinmektedir. ASDEP uygulamasının E-Devlet sistemiyle entegre edilmesi, ön başvuru alınması, hane ziyaretlerinin ön başvuruya göre yapılması mesleki müdahale süreçlerini kolaylaştıracaktır.
- ✓ Aile temelli uygulamanın bir unsuru olarak verilen sosyal hizmetlerde ailenin bütün olarak ele alınmaya çalışıldığı, fakat gündüz görüşme yapıldığı için aileyi çoğunlukla annenin temsil ettiği, babaların ve diğer yetişkin aile bireylerinin bu bütünlük içerisinde genellikle yer almadığı görülmektedir. Bu doğrultuda, riskli görülen ailelerin kurumlara havale edilmesi yerine, ikinci mesleki müdahale süreçleri için sosyal hizmet merkezlerine davet edilmesinin, teknolojiye ulaşma imkânı olan aileler ile dijital ortamlarda veri toplanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- ✓ Saha çalışmalarında güvenlik (saldırma, tehdit, köpekle kovalama vb) sorunlarının olduğu bulgulanmıştır. Bu noktada, özellikle riskli bölgelerde hane ziyaretlerinde Bakanlığın mesleki sağlık (bulaşıcı hastalık vb) ile güvenlik prosedürlerini belirlemesi ve bu kapsamda eğitimlerin verilmesi önemlidir. Ayrıca, ilk etapta kolluk kuvvetlerinden destek alınmasının, polis-net, muhtarlık, aile hekimliği ve

belediye iletişim verileri üzerinden ziyaretlerin yapılacağına dair sms bilgilendirmeleri faydalı olacaktır.

- ✓ T.C no başta olmak üzere aile bilgilerinin istenmesi, tabletlerin sahada verimli kullanılamaması, mahalle bazlı rapor alınamaması gibi sorunlar açık uçlu cevaplarda bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, mernisten doğrudan aile bilgilerinin alınmasının, tabletlerden kaynaklı sistemsal sorunların ortadan kaldırılması için teknolojik yatırımların yapılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.
- ✓ Bakanlığın geniş hizmet ağı, farklı personel grupları ile beraber yönetim kademesindeki kişilerin birçok sorun yaşadığı bilinmektedir. ASDEP gibi yaygın olarak kullanılan ve gündemde olan programlar için yöneticilerin eğitimden geçirilmesi ve desteklenmesi gereklidir.
- ✓ ASDEP personelinin kurum içinde joker eleman olarak görülmesi, mesleki bilgi gerektirmeyen işlerde yer alması (tanıtım stantlarında görevlendirme, karanfil dağıtma, lokum tutma vb) iş tatminini düşürmektedir. Gerekğinde her sosyal hizmet çalışanı gibi ASDEP personelinin de etik çerçevede müracaatçı yararına her işi yapması esastır. Ancak, nitelik gerektirmeyen işler için ara personel görevlendirilmesinin, kurum içinde görev yapan diğer danışma yönlendirme personelinin değerlendirilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.
- ✓ Birçok öneride kısmen yer verildiği gibi çalışmanın hane bazlı yerine mahalle ya da belde/köy bazlı ele alınması ve risk analizinin; muhtar, din görevlisi, okul idaresi, sınıf öğretmeni/rehber öğretmeni, aile hekimi ya da sağlık ocağı yetkilisi, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı çalışanları, STK temsilcileri, kolluk kuvveti çalışanları, apartman yöneticileri vb kişilerden veri toplanarak ön çalışma yapılması, yapılan bu çalışma ışığında riskli ailelerin belirlenerek ön bilgilendirme yapılarak aile merkezli çalışmaların yapılması faydalı olacaktır.
- ✓ ASDEP çalışanlarının neredeyse tamamına yakınının farklı işlerde görevlendirildiği bulgulanmıştır. ASDEP çalışanları için görev tanımları çerçevesinde görev verilmesinin ve bu konuda idari tedbirler alınmasının programın hedeflerine ulaşmasını sağlayacağı öngörülmektedir.
- ✓ Büyük iller ile kasaba ve/veya köy yerleşim birimleri için farklı uygulamalar geliştirilmelidir. Örneğin, İstanbul İlinde sürekli hane ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi hedeflerden uzaklaşılmasına neden olabilir. Bu noktada, risk analiz çalışmaları yapılmalı ve teknolojik imkânlardan ve gelişmelerden yararlanılmalıdır. Gelişen ve dönüşen dünyada önümüzdeki 10 yıl içinde yapay zekâ ile birçok şeyin değişeceği yaygın olarak konuşulmaktadır. Bu sürece sosyal hizmet yaklaşımları bazında da uyum sağlamak önemlidir. İnsan mahremiyetine ve etiğe öncelik verilerek emniyet birimleri, MEB kayıtları, bankacılık verileri, sağlık verileri vb. bilgi kaynaklarının algoritmik değerlendirmelerini yapacak bir sistem hazırlanarak İlgili Bakanlığın geleceğe hazırlığı yapılmalıdır.



Kaynakça

- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 8(3). (325–348).
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2017). Aile Sosyal Destek Programı Hizmet Alımı Teknik Şartnamesi, parag. 7-8.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Faaliyet Raporu. (2018). Strateji Geliştirme Başkanlığı, Bakanlık Resmi Yayınları. Ankara.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Faaliyet Stratejik Planı. (2018). Strateji Geliştirme Başkanlığı, Bakanlık Resmi Yayınları. Ankara.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 4. (1-25).
- Alayvaz, C. (2018). *Türkiye'de Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminleri: Darülaceze Başkanlığı Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yalova.
- Artan, T. ve Özkan, A. O. (2018). ASDEP Kapsamında İstihdam Edilen Personellerin Homofobi Tutumları. *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)* 5(24). (1501-1514).
- Aşan, Ö. ve A. Erenler (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 13. (203-216). <http://dergipark.org.tr/sduibfd/issue/20833/223192>.
- Aşık N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*. 467. (31- 51).
- Barutçugil, S. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yay.
- Başar, U. (2011). *Örgütsel Adalet Algısı, Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Yönelik Görgül Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği: *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi* 21(1). (107).
- Beşinci Aile Şurası (2008). "Aile Destek Hizmetleri" Bildirileri. T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü. Ankara.
- Bozkurt, Ö. (2009). *Yenilikçi Bir Faaliyet Olarak İç Girişimciliğin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Sakarya İli İmalat Sanayi Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Basılmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.
- Can H., A. Akgün ve Ş. Kavuncubaşı (1998). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitapevi Yay.
- Canavan, J., Pinkerton, J., Pinkerton, J., John, Dolan, Pat. (2016). *Understandig Family Support: Policy, Practice and Theory*. Jesica Kingsley Publishers. USA.
- Carl J. Dunst, K. B. (2002). Family-Oriented Program Models and Professional Helpgiving. *Family Relations*, 221-229.

- Ceylan, A. Ve Y. Ulutürk. (2011). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 7 (1). (48-58).
- Chiocchio F., ve Frigon J.Y. (2005). Tenure, Satisfaction, Work Environment, Flexibility Of People With Mental Retardation. *Journal Of Vocational Behavior*, 68(1), 175-187.
- Çakmur H. (2009). *İş Betimlemesi Ölçeği'ni Geliştirme ve Uzman Hekimlerde İş Doyumunu Değerlendirme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi (DAUM)*.4. (9-18).
- Çocuk Koruma Kanunu. (2005). Tarih: 15/7/2005 Sayı: 25876. Resmi Gazete. Tertip: 5 Cilt: 44 Ankara.
- Davis, K. (1984). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*. (Çev.: Kemal Tosun). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yay.
- Devlet Planlama Teşkilatı, Onuncu Yıl Kalkınma Planı. (2013). Karar No. 1041 Karar Tarihi: 02.07.2013. (2013, 7 2).
- Doğan Kılıç E., ve H. Serin (2017). Süreç Olarak Mentorluk (Mentoring as a Process) İstanbul Üniversitesi. *HAYEF Eğitim Bilimleri*. İstanbul <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/408139>.
- Duenas, J. (2012). Recommendations for Implementation. *Effective Practice in Providing Family Support*, 24.
- Dugguh, S. ve D. Ayaga. (2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance in Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*. 16(5). (11-18).
- Eğinli, A. (2010). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23(3). (35-52). Retrieved from <http://dergipark.org.tr/atauniiibd/issue/2672/34998>
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Yay.
- Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yay.
- Eren, E. (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yay.
- Ermış, B. B. (2008). Bir Sosyal Destek Kaynağı Olarak Aile. *V. Aile Şurası "Aile Destek Hizmetleri" Bildirileri*. Ankara: T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Müdürlüğü.
- Erol, Z. (2018). *Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Doğu Karadeniz Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gümüşhane.
- Eryılmaz, B. (2002). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Yay.
- Feldman, D. C. ve J. Hugh, Arnold (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*. Auckland: McGraw – Hill International Book Company. New York.
- Ferekov R. (2009). Azerbaycan İşletmelerinde Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Yönetimine Geçiş. *Journal of Azerbaijani Studies*, <http://www.jhss-khazar.org/2009->

122/azerbaycan%20isletmelinde%20personel%20yonetiminden%20insan%20kaynaklari%20yonetimine%20gecis.pdf

- Gökçe, B. (1996). *Türkiye'nin Toplumsal Yapısı ve Toplumsal Kurumlar*. Ankara: Savaş Yay.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay.
- Gül, H. (2000). Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3).
- Gül, H., E. Oktay ve H. Gökçe. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E- Dergisi*. 15. (18-19).
- Güngör, F. (2015). *Aile Kurumu ve Hukuku*. İstanbul: İstanbul Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi. AUZEF. Sosyal Hizmetler Ders Kitabı. (275).
- Güven, M., İ. Bakan ve S. Yeşil. (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması: Yönetim ve Ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 12. (127-151).
- Hablemitoğlu Ş. ve E. Özmete (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*. 1(1). (171-213).
- Halsey, W. (1988). *Macmillan Contemporary Dictionary*. İstanbul: Abc Tanıtım Basımevi.
- Holzmann, S. J. (2001). Social Risk Management: A New Conceptual. *International Tax and Public Finance*, 529-556.
- Hong, L., Alison, E., While, K., ve Louise, B. (2005). Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review. *International Journal Of Nursing Studies*, 42 ,211–227.
- <http://www.ailevecalisma.gov.tr>. (Erişim:2019, 04 11). Ankara.
- <https://ailetoplum.aile.gov.tr/asdep-sosyal-hizmet-merkezleri>. (2019, 04 11). Ankara, Merkez, Türkiye. (Erişim: 11.04.2019).
- <https://asdep.ailevecalisma.gov.tr/asdep-hakkinda>. (Erişim 03.03.2019).
- <https://www.ifsw.org/tr/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. (Erişim: 29.04.2019). Ankara.
- [https://www.mevzuatdergisi.com/2010/12a/02.htm\(kadirpeker\)](https://www.mevzuatdergisi.com/2010/12a/02.htm(kadirpeker)) (Erişim: 19.04.2019).
- Huczynski, A. A. ve Buchanan, D. A. (2013). “Organizational Behaviour”, Pearson Hall, 8th Edition.
- Işıkhani V. (1993). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Işıkhani V.(2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.
- İnal H. C. ve Günay S. (2002). *Olasılık ve Matematiksel İstatistik*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yay.

- İşcan, Ö, Timuroğlu, M. (2010). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 21 (1). (119-135). Retrieved from <http://dergipark.org.tr/atauniiibd/issue/2691/35400>.
- Judge, T. A., vd. (1999). “The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across The Life Span”, *Personnel Psychology*, Vol. 52, pp. 621-652.
- Kanten, P. ve Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşısı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 32. (16).
- Karakuş, H. (2011). *Mobbingin Hemşireler ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği*. (Doktora Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sivas.
- Karasar, N. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: 3A Araştırma ve Eğitim Danışmanlık Ltd. Yay.
- Karataş, K., ve Y. B. Acar. (2011). Aile Destek Hizmetlerinde Kalite Standardı. *Aile ve Toplum Dergisi* 7(26).
- Koruklu, N., B. Feyzioğlu, H. Özenoğlu Kiremit, ve E. Kaldırım. (2013). Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(25). Retrieved from <http://dergipark.org.tr/mauefd/issue/19398/206031>
- Kurt, T. (2005). Herzberg’in Çift Faktörlü Güdöleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* 25. (285-299).
- L. Erdal ve A. H. Turan. (2014). Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş Doyumu ve Motivasyonu: İstanbul ASPB İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlar Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2. (55-70).
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd Ed.) New York: McGrawHill. 245-6.
- Özaydın, M. M. ve Ö. Özdemir. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(1). (251-281).
- Özkalp, E., Ç. Kırel, Z. Sungur, ve A. A. Cengiz. (2006). Örgütsel Toplumsallaşma Sürecinde Mentorluk ve Mentor’un Yeri ve Önemi: Anadolu Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir İnceleme. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 2. (55-70).
- Özkan Y., E. K. (2013). Aile'nin Psiko-Sosyal Destek İhtiyacının Karşılammada Yeni Bir Model Önerisi: Aile Sağlığı Merkezlerinde Aile Psiko-Sosyal Destek Birimi. *Sosyal Politika Çalışmaları*, 25-44.
- Saruç, S. ve Kılıç, A. (2015). Toplum Ruh Sağlığı Merkezinden Hizmet Alan Hastaların Sosyal Profili ve Merkezde Verilen Hizmetler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26 (2), 53-72. Retrieved from <http://dergipark.org.tr/tsh/issue/16607/173169>.
- Sat S. (2011). *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana.

- Sevimli, F. ve Ö. İşcan. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Academic Review*, 5 (1), (55-64). Retrieved from <http://dergipark.org.tr/eab/issue/39836/472327>.
- Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği. (2013). Resmi Gazete. (2013, 02 08).
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği. (2007, 10 7). Ankara.
- Söylemez D. (2002), Sağlık Personelinin İş Doyumu İle İlgili Bir Metaanalizi. dspace.marmara.edu.tr (Erişim: 14.04.2019).
- Spector, Paul E. (1997). “Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences”, Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications.
- Staw, B.M., Bell, Nancy E. ve Clausen, J. A. (1986). “The Dispositional Approach To Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 31, No: 1, pp. 56-77.
- Şahin, F. (2000). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Refah Politikası Süreçlerine Katılımı*. Ankara: Aydınlar Matbaası.
- Şahinkaya, R. (1975). *Psiko-Sosyal Yönleriyle Aile*. Ankara: Kardeş Basımevi.
- Şentürk, Ü. (2008). Aile Kurumuna Yönelik Güncel Riskler. *Aile ve Toplum Dergisi*. 10 (4). (7-31).
- Şimşek, M. Ş., T. Akgemci. ve A. Çelik. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.
- T.C. Anayasası. (1982, 11 7). Ankara.
- Tanğlay N. (2009). *SHÇEK 'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Tearter, B. (2015). *Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri*. (Ed: Karatay A., Çiftçi D. B) İstanbul: Nika Yay.
- Telman, N. ve Ünsal P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yay.
- Tezel Z., Şahin H., Şanlı S.H., (2012). “Konaklama Tesislerinde Çalışan Personelin İş Kıyafetinden Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi: Antalya Örneği”, *Journal Of New World Sciences Academy*, Vol 7, Number 2.
- Tutar, H. (2010). İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65 (01), 175-204. Retrieved from <http://dergipark.org.tr/ausbf/issue/3073/42599>.
- Türk, M. S. (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Uludağ, Y. (2017). *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*. Kırıkkale Üniversitesi: Doktora Tezi. Kırıkkale.
- Ünal M. ve Z. Silleli Ünal. (2015). Proje Yönetiminde Paydaş İlişkilerinin Rolü ve Önemi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, Cilt 8, Sayı 4.

- Walsh, P. R. (2011). Creating a “Values” Chain For Sustainable Development in Developing Nations: Where Maslow Meets Porter. *Environment, Development and Sustainability*, 13(4): 789-805.
- www.oka.org.tr, Sosyal Risk Haritası Kitap Taslağı (2011) . Orta Karadeniz Kalkınma Ajansı Yayınları. Doğrudan Faaliyet Desteği Projesi. Samsun .
<https://www.oka.org.tr/Documents/SAMSUN%20ILININ%20SOSYAL%20RISK%20HARITASI.pdf>. (Erişim tarihi: 01.02.2019).
- www.aa.com.tr, (Erişim:14.04.2019).
- www.tdk.gov.tr, (Erişim:14.03.2019).
- Yelboğa A. (2009). Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction, *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.
- Yıldız, R. (2013). Belediyelerde Stratejik Planlamanın Uygulanabilirliği: Fatih Belediyesi Örneği. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi (İAÜD)*, Yıl 5, Sayı 18, Sayfa (39 - 62).
- Yılmaz, H. A. ve A. Dönmez. (2013). İş Doyumunu Tayin Eden Bazı Psikolojik ve Demografik Değişkenler. *Türk Psikoloji Yazıları*. 16 (31). (91-97).
- Yılmazer, A. ve C. Eroğlu. (2013). Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış. Ankara: Detay Yay.
- Yiğit A. ve Sinmez Ç.Ç. (2014). “Sağlık Bilimlerinde Akademik Kıyafet Üzerine Bir Değerlendirme”, IV National Symposium of the History of Veterianry Medecine and Professional Ethics, *Lokman Hekim Journal*. 58 (58). Mersin.
- Zastrow, C. (2013). Sosyal Hizmete Giriş. (Ed: Çiftçi D. B). Nika Yay. Ankara

EKLER

EK 1: ANKET FORMU VE İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

Değerli Meslek Elemanı (ASDEP Görevlisi);

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı'nda "ASDEP görevlilerinin Aile Sosyal Destek Programı'nın uygulama sürecine ilişkin değerlendirmeleri ve iş tatminlerinin ölçülmesi" konulu bir yüksek lisans tezi hazırlanmaktadır.

Aile Sosyal Destek Programının uygulanmasında karşılaşılan sorunların, eksikliklerin, başarıların ve koşulların ortaya koyulabilmesi için ASDEP görevlilerinin konuya ilişkin değerlendirmelerinin alınmasının son derece önemli olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla anketteki sorulara vereceğiniz açık ve güvenilir yanıtlar; araştırmanın amacına ulaşarak, bu alanda gelecekte uygulanacak proje ve hizmet modellerine bilimsel dayanak oluşturmakla birlikte Bakanlığın uygulama alanına yönelik örnek bir model teşkil edecektir.

Tüm bilgilerin; yalnızca araştırmacı tarafından bilineceği, saklı tutulacağı ve bilimsel amaçlarla kullanılacağından emin olabilirsiniz. Şimdiden çalışmada yer aldığınız ve katkı sağladığınız için teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmacı:

Arif LAÇİN

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet
Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

e-mail: ariflacin@gmail.com

Tel:05372834722

A. ASDEP PERSONELİNİN SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİLERİNE YÖNELİK SORULAR

1. Doğum yılınız?
2. Cinsiyetiniz 1-() Kadın 2-() Erkek
3. Medeni durumunuz 1-() Evli 2-() Bekâr
4. Eğitim durumunuz 1-() Lisans 2-() Yüksek Lisans 3-() Doktora

B. ASDEP PERSONELİNİN GÖREV ALANINA YÖNELİK SORULAR

5. Hangi kurum/kuruluştaki görev yapmaktasınız?
1-() Sosyal Hizmet Merkezi 2-() İl Müdürlüğü 3-() Diğer.....
6. Mesleğiniz Nedir?
1-() Sosyal Çalışmacı 2-() Psikolog
3-() Psikolojik Danışman ve Rehberlik 4-() Sosyolog
5-() Çocuk Gelişimcisi 6-() Aile ve Tüketici Bilimleri
7. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?
1-() 0-1 yıl arası 2-() 1-3 yıl arası
3-() 3-5 Yıl arası 4-() 5 Yılden fazla
8. ASDEP görevlisi olmadan önce meslek elemanı olarak çalıştınız mı?
1- Evet..... (ise süresi.....) 2- Hayır
9. Bugüne kadar aldığınız eğitimi, uygulama için yeterli görüyor musunuz?
1-() Hiç yeterli değil 2-() Yetersiz 3-() Kararsızım
4-() Yeterli 5-() Oldukça yeterli
10. Çalıştığınız alanda mesleki bilgi ve becerinizi kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?
1-() Evet 2-() Hayır 3-() Kısmen 4-() Kararsızım
11. Görev yaptığınız alanla ilgili hizmet içi eğitime ihtiyaç duyuyor musunuz?
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman
12. ASDEP dışında kurum içinde farklı bir görev aldınız mı?
1-() Evet (evet ise hangi alanda ve ne kadar süre.....) 2-() Hayır

C. ASDEP PERSONELİNİN ASDEP MODELİNE YÖNELİK YAKLAŞIMLARI

13. Kurum/kuruluşunuzda Projenin uygulanmasında görev alan ASDEP Görevlilerinin sayısı yeterli buluyor musunuz?
1-() Hiç yeterli değil 2-() Yetersiz 3-() Kararsızım
4-() Yeterli 5-() Oldukça yeterli
14. Sizce programdan yararlandırılacak ailelerin/bireylerin tespiti amaca uygun ve doğru yapılmakta mıdır?
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman
15. Uygulamada ailelere yönelik kullanılan anket sorularını yeterli buluyor musunuz?
1-() Hiç yeterli değil 2-() Yetersiz 3-() Kararsızım
4-() Yeterli 5-() Oldukça yeterli
16. Genel olarak bakıldığında size göre ASDEP modelinin uygulanması sırasında hangi eksikliklerle karşılaşmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)
() Yönetimsel () Personel Eksikliği
() İş Yükü Fazlalığı () Fiziki Mekân Yetersizliği-Çalışma Ortamı, araçlar vb
() Güvenlik sorunları () Diğer (lutfen belirtiniz)

17. Sizce Proje amacı doğrultusunda uygulanmakta mıdır?
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman
18. Proje uygulanmaya başlama tarihi olan 2016 yılından bu yana belirlenen hedeflere ulaşmada başarılı olmuş mudur?
1-() Hiç başarılı değil 2-() Başarısız 3-() Kararsızım
4-() Başarılı 5-() Oldukça başarılı
19. ASDEP size göre paydaş kesimlere yeterince tanıtılabilmiş midir?
1-() Hiç yeterli değil 2-() Yetersiz 3-() Kararsızım
4-() Yeterli 5-() Oldukça yeterli
20. Modelin ilinizde tanıtımı için en çok hangi yöntemi kullanıyorsunuz?
1-() Sosyal Medya 2-() Görsel Medya 3-() Yazılı Basın
4-() Afiş, broşür vb. 5-() Diğer.....
21. Projenin yetersizliklerinin, güçlüklerinin ve eksikliklerinin ortadan kaldırılması için nasıl bir politika izlenmesini önerirsiniz?

D. ASDEP PERSONELİNİN GÖREVİ SIRASINDA KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR

- 22- Hane ziyaretlerinde karşılaştığınız sorunlar nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)
() Görüşmeyi kabul etmeme () Bilgi vermekten kaçınma (TC No, Tel No vb.)
() Resmi görevli olduğuna inanılmaması () Görüşmenin kapı önünde yapılması
() Yüzeysel cevap verilmesi () Diğer (lütfen belirtiniz)
23. Hane ziyaretlerinde sizin yada arkadaşınızın yaşadığı güvenlik sorunları (saldırma, tehdit vb.) oldu mu?
1-() Evet.....(ise belirtiniz.....) 2-() Hayır
- 24- Hane ziyaretlerinde sahada ortalama kalma süreniz nedir?
- 25-İş Saatlerinde temel ihtiyaçların karşılanmasında zorluk yaşıyor musunuz? (Yeme-içme, Tuvalet...)
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman
- 26- Kurum içinde görev yapan diğer meslek elemanlarından yeterince destek alabildiğinizi düşünüyor musunuz?
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman
- 27- Kurumsal Kimlik amaçlı kullanılan yelek, mont vb kıyafetlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
1-() Hiçbir zaman 2-() Nadiren 3-() Ara sıra
4-() Sık sık 5-() Her zaman

İş Tatmini Soruları

Aşağıda verilen ifadeler "Yaptığım iş beni ne kadar memnun ediyor?" sorularına cevap arayarak iş tatminini ölçmeye yönelik hazırlanmıştır.

Minnesota İş Tatmin Ölçeği	1	2	3	4	5
İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Beni her zaman memnun eder.					
2. Bana tek başıma çalışma olanağı verir.					
3. Bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermektedir.					
4. Bana toplumda saygın bir kişi olma şansı vermektedir.					
5. Yöneticilerimin idare tarzından memnunum.					
6. Yöneticilerim karar verme konusunda yeteneklidir.					
7. İşimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yaparım.					
8. Bana sabit bir iş olanağı sağlar.					
9. İşimde, başkaları için bir şeyler yapabilme imkânım vardır.					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme hakkına sahibim.					
11. Bana kendi yeteneklerimi kullanma şansı vermektedir.					
12. İş ile ilgili kararlarım uygulamaya konmaktadır.					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret yeterlidir.					
14. İşimde, terfi olanağım vardır.					
15. İşimde, kararlarımı uygulama konusunda özgürüm.					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım vardır.					
17. Çalışma şartlarından memnunum.					
18. Çalışma arkadaşlarım birbirleri ile iyi anlaşmaktadırlar.					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir ediliyim.					
20. Yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyarım.					

EK 2: ARAŞTIRMA İZİN ONAYI VE ETİK KURUL KARARI



T.C.
AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01[605.01]-E.984097
Konu : Arif LAÇIN

15.04.2019

DAĞITIM YERLERİNE

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 10.04.2019 tarihli ve 940021 sayılı yazısı ile Yalova Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde İl Müdür Yardımcısı olarak görev yapan aynı zamanda Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü yüksek lisans öğrencisi Arif LAÇIN'ın "Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar, Çözüm Önerileri ve ASDEP Personelinin İş Tatmininin Ölçülmesi" adlı tez çalışmasını 81 İl Müdürlüğündeki Sosyal Hizmet Merkezlerinde uygulayabilme talebi bildirilmiş olup ilgili talep Bakan Yardımcılığı Makamının 11/04/2019 tarihli ve 971113 sayılı Oluru ile uygun görülmüştür. Talebin uygun görüldüğüne dair Bakan Yardımcılığı Makam Oluru Ek'te sunulmuştur. Bilgilerinizi arz, gereğini rica ederim.

e-imzalıdır

Salih BOZKURT

Bakan a.

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkan V.

Ek : Bakan Yardımcılığı Makamının 11/04/2019 tarihli ve 971113 sayılı Oluru.

Dağıtım:

Gereği:

YALOVA VALİLİĞİNE
(Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl
Müdürlüğü)
Yalova Üniversitesi Rektörlüğüne

Bilgi:

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğüne

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı ash ile yzndır.



T.C. AİLE, ÇALIŞMA
VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/A Kat: 27
Posta Kodu: 06510 Çankaya/ Ankara
(312) 005 37 00
(312) 005 37 57

Bilgi için: Cigdem ORUC
Psikolog



T.C.
AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Bakan Yardımcılığı
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı, Yayın ve Dokümantasyon Birimi

Sayı : 73595336-605.01[605.01]-E.971113
Konu : Arif LAÇIN

11/04/2019

BAKAN YARDIMCILIĞI MAKAMINA

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünüzün 10.04.2019 tarihli ve 940021 sayılı yazısı ile Yalova Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde İl Müdür Yardımcısı olarak görev yapan aynı zamanda Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü yüksek lisans öğrencisi Arif LAÇIN'ın "Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar, Çözüm Önerileri ve ASDEP Personelinin İş Tatmininin Ölçülmesi" konulu tez çalışmasını 81 İl Müdürlüğündeki Sosyal Hizmet Merkezlerinde uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünüzün 10.04.2019 tarihli ve 940021 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın İl Müdürlüğü koordinesinde, Kuruluş Müdürlüğü denetiminde, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine uyularak, günlük işleyişi aksatmadan, gönüllülük esasına dayalı olarak, ses ve görüntü kaydı alınmaksızın gerçekleştirilmesi, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Bakanlığımızdan izin alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Başkanlığınıza gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

e-imzalıdır

Salih BOZKURT

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanı V.

OLUR
11/04/2019

e-imzalıdır

Ayşe ERGEZEN

Bakan Yardımcısı

Ek : Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünüzün 10.04.2019 tarihli ve 940021 sayılı yazısı.
(1 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı ash ile aynıdır.



Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27
Posta Kodu: 06510 Çankaya/ Ankara
(312)705 57 00
(312)705 57 57

Bilgi için: Çiğdem ORUÇ
Psikolog



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
Etik Kurul Başkanlığı

Sayı : 93772138-
Konu : Anket İzni

16/05/2019

Sayın Arif LAÇIN

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Öğrencisi olarak sorumlu araştırmacı olduğunuz "Aile ve Sosyal Destek Programı Uygulama Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri" adlı çalışmanız ve anket soruları Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş, çalışma etik açıdan uygun bulunmuştur.


Prof. Dr. Mustafa ÖZTAŞ
Etik Kurul Başkan Yardımcısı

Ekt- Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu Raporu

Ek 2: Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu Başvuru Formu
Ek 3: Anket Soruları



EK 3: ASDEP (TASLAK) ÇALIŞMA YÖNERGESİ

AİLE SOSYAL DESTEK PROGRAMI PİLOT UYGULAMA YÖNERGESİ BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Aile Sosyal Destek Programı uygulamalarının başlatılması ve geliştirilmesi için pilot uygulama yapılması, pilot uygulamada görev alacak Aile Sosyal Destek Programı Görevlilerinin çalışma usul ve esaslarının belirlenmesi ile uygulamaların hayata geçirilmesi, geliştirilmesi, takibi, değerlendirilmesi ve denetimi ile ilgili usul ve esaslarının belirlenmesini sağlamaktır.

Kapsam

Madde 2- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kurum ve kuruluşlar ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarını kapsar.

Dayanak

Madde 3- 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 2. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu yönergede geçen;

Bakanlık: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını,

Genel Müdürlük: Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünü,

Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP): Kamunun imkânları ve hizmetleri konusunda desteğe ihtiyacı olan ailelere ulaşılmasını, psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik durumlarının anlaşılmasını ve durumlarına göre rehberlik ve yönlendirme yapılması yoluyla başta Bakanlık hizmetleri olmak üzere ihtiyaca uygun kamu hizmetleriyle buluşturulmalarını ve bu hizmetlerin izlenmesini öngören programı,

ASDEP Görevlisi: ASDEP kapsamındaki hizmetleri yürüten, görev ve yetkileri Bakanlıkça belirlenmiş il müdürlüğü personeli ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları personelini,

Vakıf: 3294 sayılı Kanun ile kurulan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarını,

Fon Kurulu: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kurulunu,

Daire Başkanlığı: Toplum Hizmetleri Daire Başkanlığını,

İl Müdürlüğü: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğünü,

Sosyal Hizmet Merkezi (SHM): 09.02.2013 tarih ve 28554 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş bulunan Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği uyarınca hizmete açılan merkezleri,

Sistem: Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Bilgi Sistemini

Sorumluluk Alanı: Her bir ASDEP Görevlisine coğrafi temelli olarak tanımlanmış ve sorumlu olduğu aileleri ve kişileri barındıran yerleşim yerlerinin toplamını, tanımlar.

İKİNCİ BÖLÜM

ASDEP Çalışma Usul ve Esasları

ASDEP Koordinasyonu

Madde 5- ASDEP'in pilot illerde uygulanması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması, takibi, izlenmesi, değerlendirilmesi, denetimi ve koordinasyonundan Genel Müdürlük sorumludur.

Daire Başkanlığının Görevleri

Madde 6-

Genel Müdürlüğün teşkilat ve görevlerine ilişkin yönergede belirtilen görevleri yürütmek.

Madde 7- İl Müdürünün Görevleri

a) ASDEP uygulamalarını il genelinde yürütmek ve takibini sağlamak.

b) ASDEP kapsamında diğer ilgili kurumları, yerel yönetimleri ve sivil toplum kuruluşlarını bilgilendirmek ve gerekli koordinasyonu sağlamak.

c) ASDEP uygulamalarına ilişkin Bakanlığa gerekli raporlamaları sağlamak.

d) ASDEP kapsamındaki ulaşım ve iletişim ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik İl Müdürlüğü, SYDV ve diğer paydaş kuruluşların imkanlarının etkin kullanımı için gerekli koordinasyonu sağlamak, zorunlu hallerde Genel Müdürlükten talepte bulunmak.

e) İhtiyaç duyulan bölgelerde, kamu kurumlarıyla işbirliği yaparak irtibat bürosu oluşturulmasını sağlamak.

f) Uygulama raporlarının istatistiklerinden ildeki hizmetlerin planlanmasında yararlanmak.

g) İlgili Fon Kurulu Kararı doğrultusunda, ASDEP Pilot Uygulama Yönergesi çerçevesinde SYDV'lerle protokol imzalamak, SYDV Başkanları ile sağlıklı bir iletişim içinde protokolün uygulanması sürecinde gerekli işbirliği ortamını oluşturmak.

h) ASDEP kapsamında sahada görevlendirilen ASDEP Görevlilerinin daha önce yapmakta oldukları hizmetlerin aksamaması için gerekli iş organizasyonunu sağlamak.

Madde 8- İl Müdür Yardımcısının Görevleri

a) İl Müdürünün koordinasyonunda ASDEP uygulamalarını il genelinde yürütmek ve takibini sağlamak.

b) ASDEP uygulamaları hakkında vatandaşların bilgilendirilmesini sağlamak.

c) ASDEP uygulamalarına ilişkin il müdürüne gerekli raporlamaları sağlamak.

d) ASDEP kapsamında diğer ilgili kurumları, yerel yönetimleri ve sivil toplum kuruluşlarını bilgilendirmek ve gerekli koordinasyonu sağlamak.

e) İlde görev yapan ASDEP Görevlilerinin sorumlu olacakları aileleri ve alanları adaletli ve mümkün olduğunca ASDEP Görevlisinin ikametine yakın bir şekilde tespit etmek ve ASDEP Görevlilerinin koordinasyonunu sağlamak.

f) ASDEP Görevlilerinin araç ve ulaşım ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak, İl Müdürlüğü, SYDV, SHM ve diğer paydaş kurum ve kuruluşların imkânlarının da değerlendirilmesi suretiyle gerekli planlamaları yapmak ve organizasyonu sağlamak.

g) ASDEP Görevlilerinin veri girişleri ve raporlamaları ile ailelerin durumları arasındaki tutarlılığa ilişkin gerekli kontrolleri yapmak.

h) ASDEP Görevlilerinin çalışma performanslarını takip etmek.

i) Herhangi bir sorumluluk alanındaki kişi ve ailelere ilişkin başvuru veya bildirimleri, ilgili ASDEP Görevlisine yönlendirmek.

j) Hizmetin veya şartların gerektirdiği durumlarda, hane ziyaretinin birden fazla ASDEP Görevlisi tarafından gerçekleştirilmesine veya gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmasına yönelik gerekli koordinasyonu sağlamak.

k) Coğrafi temelli listede adresi bilinmeyen kişilerin adreslerini, kişisel bilgilerin güvenliğini sağlamak kaydıyla, ilgili SYDV'lerin desteğiyle temin etmek ve görevli personelin sorumluluk alanlarına göre dağılımlarını sağlamak.

l) ASDEP görevlileri arasında tecrübe paylaşımını sağlamak ve ildeki çalışmalarda bütüncüllüğü temin etmek amacıyla periyodik koordinasyon toplantılarını gerçekleştirmek ve ASDEP görevlilerine yönelik olarak süpervizörlük mekanizmasını işletmek.

Madde 9- ASDEP Görevlisinin Görevleri

a) Sorumluluk alanında adrese dayalı çalışmak ve programlı ve düzenli bir şekilde sorumluluk alanındaki aileleri ve kişileri bizzat hanede ziyaret etmek, onlarla iletişimi sürekli canlı tutmak.

b) Özellikle başlangıç aşamasındaki ziyaret ve görüşmelerde ASDEP hakkında bilgilendirmede bulunmak.

c) Ziyaret öncesinde sistemde yer alan aile ve kişi ile ilgili bilgileri incelemek ve değerlendirmek, görüşme çerçevesinde gerekli inceleme ve gözlemlerde bulunmak, notları ve raporları hazırlamak, gerekli veri girişlerini yapmak.

d) Ziyaret edilen aile ve kişiyle gerekli güven ilişkisini sağlamak, ihtiyacına ilişkin durumunu anlamak ve ihtiyaç duyulan hizmet veya destek ile ilgili gerekli yönlendirme ve rehberlikte bulunmak, gerektiği taktirde söz konusu desteğe erişimini kolaylaştırmak için bizzat yardımcı olmak veya aracılık etmek.

e) Bakanlık ve kamunun diğer hizmetlerine ihtiyacı olan aileleri ve kişileri, sorunlarının çözümü için ilgili kurum ve kuruluşlara, yerel yönetimlere ve STK'lara yönlendirmek, bu kuruluşlarla işbirliği içinde çalışmak ve işbirliğinin gelişmesine katkı vermek.

f) İlgili kurum ve kuruluşların, yerel yönetimlerin ve STK'ların hizmetlerine ilişkin gerekli dokümanları temin etmek ve gerektiğinde sorumluluk alanındaki aile ve kişilerle paylaşmak.

g) Sorumluluk alanındaki muhtar, öğretmen, din görevlisi, sağlık görevlisi, komşu, aile büyüğü, yörenin ileri geleni gibi kaynak kişilerle ve ilgili kurum ve kuruluşlarla sürekli irtibat içinde bulunmak ve kendisine iletilen bilgileri değerlendirmek ve bu doğrultuda gerekli ziyaretleri gerçekleştirmek.

h) Çağrı merkezleri, başvurular, yazışmalar veya çeşitli bildirimler aracılığıyla kendisine ulaşan bilgileri değerlendirmek ve bu doğrultuda gerekli ziyaretleri gerçekleştirmek.

- i) Konusu suç teşkil eden müdahalesi zorunlu durumlar dışında, ASDEP sürecinin başlatılmasını ve devam ettirilmesini tamamen “ailenin veya kişinin talebi ile” gerçekleştirmek, gerektiğinde görüşmeler yoluyla bu talebin oluşmasına katkı vermek, ASDEP sürecinde, aile tarafından destek ve yönlendirme talebinde bulunulan konularla ilgili olarak, sorunların, ailede herhangi bir huzursuzluğa, rahatsızlığa ya da karışıklığa sebebiyet verilmeden suhuletle çözümü yönünde çalışmalar yapmak.
- j) Ziyaret edilen aile ve kişilere ait kişisel bilgilerin mahremiyetini ve güvenliğini sağlamak.
- k) Bakanlık hizmetlerinden faydalanan aile ve kişileri izlemek, hizmetlerin etkinliğine ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak.
- l) Sistemde kayıtlı olmayan herhangi bir aile veya kişiyle ilgili olarak ASDEP sürecinin başlatılmasının gerekmesi halinde, ilgili SYDV ile işbirliğinde kişinin sisteme girişini sağlamak, acil durumlarda önceliği gerekli işlemlerin yapılmasına vererek ASDEP sürecine ilişkin sisteme giriş işlemini müteakiben gerçekleştirmek,
- m) ASDEP kapsamında hazırlanan bilişim altyapısını etkin bir şekilde kullanmak.
- n) Yapılan yönlendirme ve rehberliğe ilişkin tüm süreci takip etmek, sürece ilişkin raporlamaları sağlamak üzere paydaş kurumlardan gerekli bilgileri temin etmek ve söz konusu süreçlere ilişkin tüm veri girişlerini gerçekleştirmek.
- o) Gerçekleştirilen yönlendirmelere ilişkin destek süreçlerinin mümkün olduğunca hızlı bir şekilde başlatılmasına yönelik çalışmalar yapmak, süreçleri hızlandırmak.
- p) Desteğe ihtiyacı olan kişi ve aileleri periyodik olarak en az üç ayda bir ziyaret etmek, gerekli değerlendirmeleri yapmak, gerekli veri girişi ve raporlamaları düzenli olarak sağlamak.
- r) Hizmetin veya şartların gerektirdiği durumlarda, hane ziyaretini kendisiyle birlikte başka bir ASDEP Görevlisinin de katılımıyla gerçekleştirmek veya gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması için il müdür yardımcısından koordinasyonun sağlanması talebinde bulunmak.
- s) Periyodik koordinasyon toplantılarına katılım sağlamak ve katkı vermek.
- t) Sorumluluk alanındaki, sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kamu ve özel kurum ve kuruluşlar ile STK’ları hizmetlerin işleyişi ve etkinliği yönünden izlemek, gerektiğinde tespitlerini il müdürlüğüne iletme.
- u) Bakanlık ve İl Müdürlüğü tarafından verilecek görev alanıyla ilgili iş ve işlemleri yapmak.

Madde 10- ASDEP Görevlilerinin İstihdamı ve Eğitimi

- a) ASDEP Görevlileri, İl Müdürlüklerinde ve SYDV’lerde görev yapmakta olan, Bakanlıkça veya İl Müdürlüğünce düzenlenen ASDEP Eğitim Programına katılmış personel arasından belirlenir. Gerekli hallerde sahada pratik eğitim almış personel de bu kapsamda değerlendirilebilir.
- b) ASDEP Görevlileri, öncelikle sosyoloji, psikoloji, sosyal hizmet, PDR lisans mezunları arasından belirlenir. Sayısal yetersizlik durumunda, sırasıyla Çocuk Gelişimi, Öğretmenlik, Aile ve Tüketici Bilimleri lisans mezunları ile İktisadi ve İdari Bilimler lisans mezunları ASDEP Görevlisi olarak görevlendirilebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Muhtelif ve Son Hükümler

Sorumluluk Alanı

Madde 11 – ASDEP Görevlilerinin sorumluluk alanları, coğrafi temelli olarak, sistemde kayıtlı ailelerin adaletli bir paylaşımının gerçekleştirilmesi yoluyla İl Müdürlüğü tarafından belirlenir.

Çalışma saatleri

Madde 12 – ASDEP Görevlilerinin tam gün esasına göre çalışırlar. Mesai saatleri ve günleri, çalışma yerinin koşulları da dikkate alınmak suretiyle çalışılan bölgedeki kişilerin ihtiyaçlarına uygun olarak yeniden belirlenebilir. Konu hakkında Daire Başkanlığı bilgilendirilir.

Çalışma saatleri dışında, resmi tatillerde ve aciliyet taşıyan durumlarda, ilgili ASDEP Görevlisinin erişilebilir olması suretiyle hizmetin devamlılığı sağlanır.

Tutulacak kayıtlar ve muhafazası

Madde 13 – ASDEP Görevlisi tarafından tutulan kayıt ve belgeler, yer değişikliği veya ayrılma halinde eksiksiz olarak il müdür yardımcısına zimmetle devredilir.

Denetim

Madde 14 – ASDEP Görevlisinin iş ve işlemlerine ilişkin denetim ve takibi çalıştığı kurumun mevzuat hükümlerine göre yapılır.

Değişiklik

Madde 15 – Gerekli hallerde yönerge maddelerinde Genel Müdürlük onayıyla değişiklik yapılabilir.

Yürürlük

Madde 16- Bu Yönerge Bakan onayını takiben yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 17- Bu Yönerge hükümlerini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı yürütür.



EK 4: SOSYAL HİZMET MERKELERİ YÖNETMELİĞİ

Resmî Gazete Tarihi: 09.02.2013 Resmî Gazete Sayısı: 28554

SOSYAL HİZMET MERKEZLERİ YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin gerçekleştirilmesi, çocuk, genç, kadın, erkek, engelli, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık odaklı sosyal hizmetlerin, hizmete erişim kolaylığı esasıyla bir arada ve gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler ile işbirliği içinde sunulduğu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı sosyal hizmet merkezlerinin, kuruluş ve işleyişine, yürütecekleri hizmetlere ilişkin usul ve esaslar ile merkezde çalışan personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı sosyal hizmet merkezlerini kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 3/6/2011 tarihli ve 633 sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 2 nci maddesi ile 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun 4 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Alan taraması: Kurum, kuruluş ve kişilerden gelen bilgiler de dikkate alınarak sosyal hizmet faaliyet ve uygulamalarından yararlanacak aile ve bireylerin tespiti ile sosyal sorunların analizi amacıyla gerçekleştirilen veri ve bilgi toplama faaliyetini,

b) Bakan: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanını,

c) Bakanlık: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını,

ç) Hizmet bölgesi: Sosyal hizmet merkezinin sorumlu olduğu alanı,

d) İl müdürlüğü: Aile ve Sosyal Politikalar il müdürlüğünü,

e) İl müdürü: Aile ve Sosyal Politikalar il müdürünü,

f) Komisyon: Bu Yönetmelikte belirtilen esaslar doğrultusunda çalışan sosyal hizmet komisyonunu,

g) Merkez: Sosyal hizmet merkezini,

ğ) Müdür: Sosyal hizmet merkezi müdürünü,

h) Müdür yardımcısı: Sosyal hizmet merkezi müdür yardımcısını,

ı) Risk haritası: Alan taraması ile elde edilen ve paydaş kurumlardan sağlanan veri ve bilgilere dayalı olarak oluşturulan ve sosyal hizmet desteği sağlanmasını gerektiren konular bakımından sosyal risklerin; konular, gruplar ve yerleşim alanları itibarıyla ayrı ayrı gösterildiği, puanlama usul ve esasları kılavuz ile belirlenen ve merkez tarafından her yıl güncellenen haritayı,

i) **(Değişik:RG-1/8/2013-28725)** Sosyal inceleme: Birey, aile, grup ve toplulukların sosyal hizmet ve sosyal yardıma ilişkin ihtiyaç ve sorunlarının tespiti ile hangi sosyal hizmet uygulamalarından yararlandırılması gerektiği önerilerini içeren inceleme ve değerlendirme faaliyetini,

j) **(Ek:RG-1/8/2013-28725)** Meslek elemanı: Sosyal hizmet, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik ile aile ve tüketici bilimleri lisans programlarından mezun olup merkezde çalışanları,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Merkezlerin Kuruluş Esasları, Hizmet İlkeleri ve Görevleri

Merkezlerin kuruluş esasları

MADDE 5 – (1) Her ilde en az bir merkez kurulur.

(2) İl ve ilçelerde birden fazla kurulacak merkez sayısı ilin tüm yerleşim birimlerini kapsayacak şekilde hizmet bölgelerine ayrılarak belirlenir. Hizmet bölgesi, hizmet bölgesi kapsamına alınabilecek ilçe veya ilçelerin coğrafi konumu, ulaşım imkânları ve ulaşılacak en yakın merkeze uzaklık, sosyal ve demografik yapısı ile hizmetin sunumunda işbirliği yapılabilecek kurum ve kuruluşların varlığı gibi hususlar ile valiliğin görüşü dikkate alınarak Bakanlık tarafından belirlenir.

(3) Merkezler Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünün teklifi ve Bakan onayı ile ilgili yıl bütçesine bu amaçla tefrik edilen ödenek tutarı dikkate alınarak kurulur. Kuruluş onayında, merkezin yeri ve sorumlu olduğu hizmet bölgesi belirtilir.

(4) Merkezlerin hizmete erişim açısından kolaylık sağlayacak yerleşim alanlarında ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile sosyal hizmet kuruluşlarından bağımsız kendi hizmet binalarında hizmet sunması esastır.

(5) Merkezler ihtiyaç duyulması halinde sunulacak hizmetlere erişim kolaylığı sağlamak amacıyla hizmetlerini, il müdürlüğünün gerekçeli raporu, valinin teklifi ve Bakanlığın onayı ile birden fazla binada yürütebilirler. Ek hizmet binasının giderleri bağlı olduğu merkezin ödeneğinden karşılanır, personel ve sorumlulukları müdür tarafından belirlenir.

Hizmet ilkeleri

MADDE 6 – (1) Merkezlerdeki hizmet sunumunda, esas alınacak ilkeler şunlardır:

- a) Birey, aile ve toplumun ihtiyaçları esas alınır.
- b) Sorunların yerinde tespiti ve çözümü esastır.
- c) Hizmetler, sosyal sorunları çözmeyi ve sosyal riskleri azaltmayı amaçlar.
- ç) Hizmet politikalarının belirlenmesinde alan tarama analizleri dikkate alınır.
- d) Hizmet modellerinin tespitinde, hizmet bölgesinin sosyal, ekonomik ve kültürel yapıları dikkate alınır.

e) Merkezde, birey ve ailenin kendi başına sorun çözme kapasitesi ve sosyal refahını artırmaya yönelik önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri verilir.

f) **(Değişik:RG-1/8/2013-28725)** Hizmetin planlanması ve sunumunda hizmet bölgesinde bulunan 29/5/1986 tarihli ve 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu hükümlerine göre kurulan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ile diğer paydaş kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılır.

g) Toplumun bilgi ve farkındalığını artırmaya yönelik eğitim, kültür, sanat ve benzeri alanlarda faaliyetler yapılır.

ğ) Hizmetler, merkezin sorumlu olduğu hizmet bölgesinin tümünü kapsar.

h) Hizmet sunumu ve önceliklerin belirlenmesi risk esaslı olarak yapılır.

Merkezlerin görevleri

MADDE 7 – (1) Merkezlerin görevleri şunlardır:

a) Aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

b) Çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişimini temin etmek üzere; çocuklara ve gençlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

c) Kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkânlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; kadınlara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

ç) Engellilerin ve yaşlıların toplumsal hayata etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; engellilere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

d) Şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

e) Öncelikle çocuğun aile içinde yetiştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal ekonomik desteklerle güçlendirmek.

f) Korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç birey ve ailelerin tespit edilmesini, desteklenmesini ve gerekli hizmetlere yönlendirilmesini sağlamak.

g) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerinin, Bakanlıkça belirlenen ilke, usul ve standartlar çerçevesinde inceleme ve denetimini yapmak.

ğ) Sosyal hizmet faaliyetleriyle bunlardan yararlananlara ilişkin bilgileri, Bakanlıkça merkezî bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek.

h) (Mülga:RG-1/8/2013-28725)

ı) Birey ve ailelere yönelik eğitsel faaliyet ve projeler yürütmek, konferans, seminer ve benzeri etkinlikler düzenlemek; kültür ve sanat faaliyetlerini gerçekleştirmek.

i) Alan taramasında elde edilen bilgileri değerlendirmek ve bunları ilgili uygulayıcı kurum ve kuruluşlara aktararak hizmetlerin geliştirilmesine ve yeni hizmet modellerinin oluşturulmasına yardımcı olmak.

j) Bakanlıkça verilen diğer görev ve hizmetleri yapmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Sosyal Hizmet Komisyonunun Oluşturulması, Görev ve Yetkileri,
Karar Alma Süreçleri

Sosyal hizmet komisyonu oluşturulması

MADDE 8 – (1) Komisyon, müdür veya müdür tarafından görevlendirilen yardımcısının başkanlığında, merkezde çalışan farklı birim ve branşlardaki personelden oluşturulur.

(2) Komisyon, müdürün teklifi ve il müdürünün onayı ile başkan dâhil en az üç, en fazla yedi kişiden oluşturulur. Komisyona asil üye sayısını aşmamak üzere yedek üye görevlendirilir.

(3) İhtiyaç halinde birden fazla komisyon oluşturulabilir.

(4) Komisyon, haftada en az bir kez toplanır. İhtiyaç duyulması halinde müdürün çağrısıyla daha fazla sayıda toplantı yapılabilir.

Komisyonun görev ve yetkileri

MADDE 9 – (1) Komisyonun görev ve yetkileri şunlardır:

a) Hizmet bölgesinin sosyal, kültürel ve ekonomik yapısı ile alan tarama sonuçları ve risk haritasını esas alarak merkezin hizmet politikasını belirlemek.

b) Birimlerden yönlendirilen birey ve ailelere uygulanacak hizmeti belirlemek, uygulanan hizmetin devamına, değiştirilmesine ve sonlandırılmasına karar vermek.

c) **(Değişik:RG-1/8/2013-28725)** Evlat edinme, koruyucu aile ve sosyal ekonomik destek hizmetlerine ilişkin karar vermek.

ç) Yatılı kuruluşlara yönlendirilecek kişilerin kabulüne veya hizmetin sonlandırılmasına karar vermek.

d) Merkez tarafından verilmekte olan hizmetlere yönelik olarak yapılan itiraz, ihbar ve şikâyetleri değerlendirerek karar vermek.

e) Merkezin faaliyetlerine yönelik projeleri hazırlamak ve yürütmek.

f) Merkezin yıllık çalışma programını hazırlamak, çalışmalarını izlemek ve raporlamak.

Komisyonun karar alma süreci

MADDE 10 – (1) Komisyonda görüşülecek konular birimler tarafından toplantı öncesi komisyona bildirilir.

(2) Komisyonun gündemi başkan tarafından belirlenir.

(3) Kararlar üyelerin görüşlerini açıklamalarından sonra oy birliği veya oy çokluğu ile alınır. Komisyon kararına katılmayan üye tarafından karşı oy şerhi gerekçesiyle tutanağa yazılır ve imzalanır.

(4) Komisyon tarafından ihtiyaç duyulması halinde birimlerden yeni bilgi ve belge istenebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Hizmet Birimleri ve Görevleri

Hizmet birimleri

MADDE 11 – (1) Merkezlerde aşağıdaki birimler bulunur:

a) Başvuru, tespit ve izleme birimi.

b) Uygulama birimi.

c) Eğitim ve danışmanlık birimi.

ç) Şehit yakınları ve gazilere hizmet birimi.

(2) Birimlerde, hizmetlerin aksamadan yürütülmesini sağlayacak sayıda personel görev yapar. İhtiyaç halinde, personel birden fazla birimde görevlendirilebilir.

(3) Birimler arasında, merkez tarafından sunulan hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artıracak işbirliği ve koordinasyon müdür tarafından sağlanır.

(4) Birimler tarafından hizmetlerin planlanmasında ve sunumunda kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler ile işbirliği yapılır.

Başvuru, tespit ve izleme biriminin görevleri

MADDE 12 – (1) Başvuru, tespit ve izleme biriminin görevleri şunlardır:

a) Merkeze yapılan başvuruları almak, başvuruları nedenlerine göre tasnif ederek veri tabanına kaydetmek, ihtiyaç duydukları hizmetlere yönlendirmek, gerektiğinde merkez dışına yönlendirdiği kişilerin iş ve işlemlerini bu kurum ve kuruluşlarda takip etmek.

b) Merkeze yapılan ihbarları almak, ihbarları veri tabanına kaydetmek, doğruluğunu yerinde tespit etmek, ihtiyaç duydukları hizmet sunumunu başlatmak, hizmetlere yönlendirmek, gerektiğinde merkez dışına yönlendirdiği kişilerin iş ve işlemlerini bu kurum ve kuruluşlarda takip etmek.

c) Alan taraması yaparak elde edilen bilgileri veri tabanına kaydetmek, bu verilere göre hizmete ihtiyaç duyan birey ve aileleri yerinde tespit etmek, ihtiyaç duydukları hizmet sunumunu başlatmak,

hizmetlere yönlendirmek, gerektiğinde merkez dışına yönlendirdiği kişilerin iş ve işlemlerini bu kurum ve kuruluşlarda takip etmek.

ç) Alan taramasıyla elde edilen veriler sonucunda risk puanlaması ve analiz yapmak, analiz sonuçlarına göre sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin öneriler hazırlamak.

d) İstatistik verileri oluşturmak ve bu verileri rapor hazırlamak.

e) Sosyal politika uygulamalarının belirlenmesine yardımcı olmak için diğer kurum ve kuruluşların istatistik ve verilerinden de faydalanarak hizmet bölgesinin risk haritasını oluşturmak ve güncel tutulmasını sağlamak.

f) Merkez tarafından birey ve ailelere yönelik olarak yapılan hizmetlerin sunumunu ve hizmet sonrasındaki durumu yerinde izlemek ve değerlendirmek.

g) Müdür tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

Uygulama biriminin görevleri

MADDE 13 – (1) Uygulama biriminin görevleri şunlardır:

a) Yatılı kuruluşlara yönlendirilecek kişilerin kabulüne veya hizmetin sonlandırılmasına ilişkin işlemleri yapmak ve bu işlemleri sonuçlanıncaya kadar takip etmek.

b) Evlât edinirme, koruyucu aile, gönüllü aile ve sosyal ekonomik destek işlemlerini yürütmek.

c) Evlât edinen ailelerle, koruyucu ve gönüllü ailelere ihtiyaç duydukları alanlarda eğitim ve rehberlik hizmeti sunmak.

ç) Mahkemelerce verilen bakım, barınma ve danışmanlık tedbirlerinin uygulanmasına yönelik işlemleri yürütmek.

d) Evde bakım hizmeti, aile yanında destek, sosyal ve ekonomik destek gibi hizmetleri almasına karar verilen birey ve ailelere ilişkin işlemleri başlatmak.

e) Evinde yaşlı ve engelli bulunan aileler ile evde bakım hizmeti alan ailelere ihtiyaç duydukları alanlarda rehberlik hizmeti sunmak.

f) Müdür tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

Eğitim ve danışmanlık biriminin görevleri

MADDE 14 – (1) Eğitim ve danışmanlık biriminin görevleri şunlardır:

a) Birey ve ailelerin bilgi, bilinç düzeylerini ve toplumsal yaşama katılımlarını artırmaya yönelik eğitici, sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler ile özel gün ve haftalarda faaliyetler düzenlemek.

b) Bakanlığın görev alanına giren hizmet ve politikaların tanıtımına yönelik faaliyet ve etkinlikler gerçekleştirmek.

c) Sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, gönüllüler ile ilgili diğer kuruluşların sosyal hizmetlere katkı ve katılımlarını sağlamaya yönelik çalışmalar yapmak, kamuoyunda bu doğrultuda farkındalık oluşturacak etkinlikler gerçekleştirmek.

ç) Kadının sosyal ve ekonomik statüsünün yükseltilmesine yönelik programların geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak.

d) Çocuk ve gençlerin suça sürüklenmeleri önleyecek zararlı alışkanlık edinmelerini ve sokakta çalıştırılmalarını engelleyecek faaliyetler yapmak, bu konularda birey ve ailelerin sorumluluk bilincini artırmaya yönelik rehberlik ve danışmanlık faaliyetlerini yürütmek.

e) Ailenin refahı, mutluluğu ve bütünlüğünün sağlanmasına yönelik eğitici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini yürütmek.

f) Ailelerin veya bireylerin sorun çözme bilgi ve becerilerinin artırılması yönünde eğitici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini yürütmek.

g) Merkez tarafından uygulanmasına karar verilen koruyucu, önleyici, eğitici ve geliştirici hizmetlerin sunulmasını sağlamak.

ğ) Engelli ve ailelerinin bilgi, bilinç düzeylerini ve toplumsal yaşama katılımlarını artırmaya yönelik eğitici, sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler ile özel gün ve haftalarda faaliyetler düzenlemek.

h) Engelli ve ailelerinin sosyal ve ekonomik statüsünün yükseltilmesine yönelik programların geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak.

ı) İstismar ve şiddetin önlenmesi ile benzeri konularda çalışmalar yapmak.

i) Müdür tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

Şehit yakınları ve gaziler biriminin görevleri

MADDE 15 – (1) Şehit yakınları ve gazilere hizmet biriminin görevleri şunlardır:

a) Şehit yakınları ve gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek.

b) Şehit ve gazi çocuklarının eğitimi konusunda, ilgili kurum ve kuruluşlar ile gönüllü kuruluşların da desteğiyle gerekli çalışmaları yürütmek.

c) Şehit yakınları ve gazilerin sosyal ve kültürel bakımdan desteklenmesi amacıyla gerekli çalışmalar yapmak, bu konuda toplumsal duyarlılığı güçlendirici faaliyetler yürütmek,

ç) Gazilerin toplumsal hayata uyumu yönünde çalışmalar yürütmek.

- d) Şehit yakınları ve gazilere yönelik ilgili mevzuat kapsamında danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmak.
- e) Şehadet veya yaralanma haberinin alınmasından itibaren şehit yakını ve gazi aileleri ile iletişime geçmek ve gerekli bilgilendirmeleri yapmak, sorunlarını dinlemek, çözüm önerileri geliştirmek.
- f) Şehit yakınları ve gazilere yönelik yapılan faaliyetlere ilişkin dönemlik istatistiki veriler hazırlamak ve ilgili birimlere sunmak.
- g) Şehit ve gaziler ile ilgili veri tabanının oluşturulmasını ve bilgilerin güncelliğini sağlamak, veri tabanı konusunda Bakanlık arasındaki bilgi akışını sağlamak.
- ğ) Sosyal amaçlı projeler geliştirmek, uygulamak ve gerekirse ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yaparak uygulatmak.
- h) Müdür tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Merkezde Çalışan Personelin Görev ve Yetkileri

Müdür

MADDE 16 – (1) Müdürün görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Merkezin yönetim, mali ve teknik tüm işlerini ilgili mevzuat doğrultusunda yürütmek, mevzuat değişikliklerini takip etmek ve uygulanmasını sağlamak.
- b) Merkez hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli plan ve programların hazırlanmasını, personel ve birimler arasında işbirliği ve eşgüdümü sağlamak, denetimlerini yapmak.
- c) Merkez tarafından sunulan hizmetlere daha kolay ulaşılmasını sağlamak için gereken önlemleri almak.
- ç) Merkezin bulunduğu bölgede alan taraması yapılmasını, risk haritası oluşturulmasını ve gerekli güncelleme çalışmalarının yapılmasını sağlamak.
- d) Merkez tarafından elde edilen verilerin analiz edilerek sosyal hizmet modeli geliştirilmesine katkıda bulunulmasını ve ilgili sosyal hizmet modellerinin uygulanmasını sağlamak.
- e) Mesleki çalışmalara ilişkin gerekli kayıtların tutulmasını, standart formların düzenlenmesini, veri girişlerinin yapılmasını, istatistiksel bilgilerin hazırlanmasını, iş programlarının, faaliyet ve değerlendirme raporlarının hazırlanmasını ve ilgili mercilere zamanında ulaştırılmasını sağlamak.
- f) Merkez hizmetlerinin 6 ncı maddede belirtilen ilkeler doğrultusunda yürütülmesini sağlamak,
- g) Merkezde çalışan personelinin özlük hakları ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesini sağlamak.
- ğ) Merkezin yıllık bütçe teklifini hazırlayarak il müdürlüğü aracılığı ile Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğüne göndermek, ödeneklerin amacına ve performans programına uygun olarak etkili, ekonomik ve verimli harcanmasını sağlamak.
- h) Merkezin taşınır ve taşınmazlarına ilişkin iş ve işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.
- ı) Hizmet binasının yangın, sabotaj ve diğer afetlere karşı korunmasına yönelik tedbirleri almak veya aldırarak.
- i) Personelin hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasını sağlamak.
- j) Merkez hizmet birimlerinde, yönetim işlevini görmek üzere birim koordinatörü görevlendirmek.
- k) Merkezdeki birimler ile diğer kurum, kuruluşlar arasında hizmetlerin aksamadan yürütülebilmesi için gerekli koordinasyonu sağlamak.
- l) İdari görevlerinin yanı sıra mesleğinin gerektirdiği çalışmalar ile amirleri tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Müdür yardımcısı

MADDE 17 – (1) Müdür yardımcısı, merkez hizmetlerinin yürütülmesinde müdüre yardım eder ve hizmetlerin yürütülmesinde müdüre karşı sorumludur.

Meslek elemanı (Değişik madde başlığı:RG-1/8/2013-28725)

MADDE 18 – (1) Merkezde, sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen, psikolojik danışman ve rehber öğretmen ile aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu olan meslek mensupları tarafından aşağıdaki görevler yerine getirilir:

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey ve ailelere yönelik, sorunların çözümü için mesleki çalışmalarda bulunmak, rapor düzenlemek ve bunlarla ilgili işlemleri yürütmek.
- b) Merkezin amacı, işleyişi ve sunulan hizmetleri bireylere, ailelere ve topluma tanıtmak.
- c) İlgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme raporunu düzenlemek ve amirine sunmak.
- ç) İhtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmalarda bulunmak
- d) Gizlilik ilkesine uygun olarak, yapılan çalışmalar ile ilgili kayıtları tutmak, yapılan mesleki çalışmalarla ilgili rapor ve dosyaları düzenlemek, arşivlemek.
- e) Çalışanların hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.

- f) Görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek.
g) Genelge ve talimatlarla belirlenen görev tanımları içerisindeki diğer görevleri ve müdür tarafından verilecek görevleri yapmak.

Sosyal çalışmacı

MADDE 18/A – (Ek:RG-1/8/2013-28725)

(1) Sosyal çalışmacının 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey, aile, topluluk ve topluma yönelik sorunları tespit etmek, değerlendirmek ve ihtiyaç duyulan hizmetleri belirlemek.
b) Planlanan hizmetlere yönelik bilimsel yöntemlerde öngörülen müdahale tekniklerine uygun mesleki çalışmalarda bulunmak.
c) Birey ve ailelerin desteklenmesi ve güçlendirilmesini sağlayacak mesleki müdahaleler yapmak.
ç) Birey ve ailelere yönelik mesleki uygulamaları değerlendirmek, izleme çalışmalarını yürütmek ve yeni hizmet modelleri önermek.
d) Birey ve aileler hakkında düzenlenen form ve raporlarla ilgili iş ve işlemleri yapmak.

Psikolog

MADDE 19 – (1) Psikologun, 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

- a) İhtiyaç duyulması halinde bireylerin psikolojik değerlendirmelerini yapmak ve rapor hazırlamak.
b) Birey ve ailelere yönelik psiko-sosyal alanda koruyucu, önleyici ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirmek.
c) Psikolojik sorunları olan bireyler için, ihtiyaç duyulması halinde sağlık kuruluşlarının psikiyatri bölümleriyle işbirliği yaparak ortak programlar düzenlemek ve yürütmek.
ç) Psikolojik değerlendirme teknikleri ve gözlem metotları kullanarak bireylerin yetenek ve ilgi alanlarını belirlemek, zamanlarını değerlendirme ve uygun etkinliklere katılmaları konusunda yardımcı olmak.
d) Klinik psikolojide uzmanlık derecesine sahip olmak kaydıyla, davranışsal veya duygusal psikolojik sorunların giderilmesi amacıyla aile ve aile bireylerine yönelik bireysel ve grup çalışmaları düzenlemek.
e) Alan taraması ve başvurularla ilgili yapılacak mesleki değerlendirme doğrultusunda danışmanlık ve rehberlik hizmeti vermek.

Çocuk gelişimcisi

MADDE 20 – (1) Çocuk gelişimcisinin 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

- a) Merkeze yapılacak başvuru, ihbar ve alan taramaları veya herhangi bir şekilde tespit edilen çocukların; gelişim düzeylerini belirlemek, gelişimlerini izlemek, sorunların çözümüne yönelik olarak bu çocuklara danışmanlık hizmetlerini yürütmek.
b) Gelişimlerinde davranış bozukluğu belirlediği çocukları kesin tanı, tedavi ve erken eğitim amacıyla uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.
c) Mesleki test, teknik ve yöntemlerini kullanarak, çocukların gelişimlerini değerlendirmek, gelişimleri yaşlarına uygun olmayan çocuklar için bireysel destekleyici eğitim programları hazırlayarak uygulama sürecinde ailelere danışmanlık yapmak ve uygulama sonuçlarını takip etmek.

Psikolojik danışman ve rehber öğretmen

MADDE 21 – (1) Psikolojik danışman ve rehber öğretmenin 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

- a) Çocuk ve gençlerin gelişimlerini değerlendirmek, sorunların çözümüne yönelik olarak çocuklar ve ailelerine rehberlik ve danışmanlık yapmak, çocukları ve ailelerini gerektiğinde uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.
b) Başvurularla ilgili yapacağı mesleki değerlendirmeler doğrultusunda danışmanlık ve rehberlik yapmak, rapor hazırlamak.
c) Ailelere, çocukların eğitimleriyle ilgili rehberlik ve danışmanlık yapmak, eğitim programları önermek.
ç) Hizmetin amacına uygun nitelikteki araştırma ve incelemelerde görev almak.

Sosyolog

MADDE 22 – (1) Sosyologun, 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

- a) Toplumu, toplumsal ilişkileri, olayları ve toplumsal değişimleri araştırmak ve araştırma sonuçlarına dayalı rapor hazırlamak.

b) Ulusal ve uluslararası örnekler ile merkezin hizmet bölgesindeki toplumsal değer ve yargıları da dikkate alarak Bakanlık hizmet alanı ile ilgili her türlü olay ve olguya dair sosyoloji odaklı çalışmalar yapmak, rapor hazırlamak.

c) Bakanlık tarafından ya da diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde gerçekleştirilen sosyal hizmet alanıyla ilgili araştırma, proje ve etkinlik çalışmalarında görev almak, istatistikî verileri toplamak ve rapor hazırlamak.

ç) Başvuru gruplarını ilgili sosyal, ekonomik, kültürel, demografik, yatay ve dikey hareketlilik gibi değişkenler üzerinden incelemek, aralarında bağlantılar kurmak ve inceleme sonuçlarının işaret ettiği çalışmalara ilişkin öneriler sunmak ve planlar yapmak, proje geliştirmek.

İstatistikçi

MADDE 23 – (1) İstatistikçinin görevleri şunlardır:

a) Kurum tarafından ya da diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde gerçekleştirilen hizmet alanlarıyla ilgili araştırma, proje ve etkinlik çalışmalarında görev almak, sonuçları kullanılabilecek istatistikî verilere dönüştürerek veri tabanına kaydetmek, sosyologla işbirliği halinde analiz raporları hazırlamak ve analiz sonuçlarına dayalı öneriler geliştirerek ilgili birimlere iletmek.

b) Başvuru grupları ve alan taraması sonuçlarını, sosyal, ekonomik, kültürel, demografik, yatay ve dikey hareketlilik gibi değişkenler üzerinden incelemek, aralarında bağlantılar kurarak inceleme sonuçlarının işaret ettiği çalışmalara ilişkin öneriler sunmak, plan yapmak ve proje geliştirmek.

Öğretmen

MADDE 24 – (1) Öğretmenin 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

a) Çocuk ve gençlerin gelişimlerini değerlendirmek, sorunlarının çözümü için çocuklar ve ailelerini uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.

b) Ailelere, çocuklarının eğitimleri ile ilgili konularda görev alanıyla ilgili eğitim programları önermek ve uygulamak.

c) Çocuk ve gençlerin eğitimleri ile ilgili konularda resmi ve özel öğretim kurumlarıyla işbirliği yaparak ortak programlar düzenlemek ve yürütmek.

ç) Aile yanında sosyal yardımla desteklenen korunmaya muhtaç çocukların bir eğitim kurumuna gündüzlü veya yatılı olarak devamına; iş ve meslek edinmesi amacıyla bir meslek veya sanat edinme kursuna gitmesine veya meslek sahibi bir ustanın yanına yahut kamuya ya da özel sektöre ait işyerlerine yerleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.

Aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu olan personel

MADDE 25 – (1) Aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu personelin 18 inci maddede belirtilenlerin yanında diğer görevleri şunlardır:

a) Ailelere, sahip oldukları mali imkânların yönetimi ve geliştirilmesi konusunda danışmanlık yapmak, bu alanda karşılaşılan problemlerle ilgili çözüm önerileri geliştirmek.

b) Ailelere, kaynakların planlanması, kontrol edilmesi, değerlendirilmesi ve verimliliğin artırılması konusunda rehberlik ve danışmanlık yapmak.

c) Ailelerin ve bireylerin tüketici hakları konusundaki bilincini artıracak eğitim programları ve eğitici materyaller hazırlamak.

Sağlık personeli

MADDE 26 – (1) Sağlık personelinin görevleri şunlardır:

a) Merkeze başvuran ailelere ve aile bireylerine verilecek koruyucu, önleyici sağlık eğitimi hizmetlerini planlamak ve uygulanmasına karar verilen eğitim programlarında görev almak, gerektiğinde ilgili sağlık merkezleri ile koordinasyon içinde bu çalışmaları yapmak.

b) Evde bakım hizmeti alan ailelere yönelik ve diğer hizmetlerle ilgili alan tarama çalışmalarına katılmak.

c) Merkeze başvuran aile ve bireyleri, ihtiyaç duydukları hizmeti alabilecekleri sağlık kuruluşlarına yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.

Ortak görevler

MADDE 27 – (1) Görevleri 18 ve 26 ncı maddeler arasında belirtilen personel, ilgili maddelerdeki görevleri yanında aşağıdaki görevleri de yerine getirirler:

a) İş programları ve alan taraması çalışmaları ile faaliyet raporlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.

b) Görev alanı ve yürüttüğü çalışmalarla ilgili kayıtları tutmak, veri girişlerini yapmak, raporları hazırlamak ve arşivlemek.

c) Kurum, kuruluş ve gönüllülerle görev alanıyla ilgili yapılacak işbirliği çalışmalarında görev almak.

- c) Görev verilmesi halinde merkez bünyesinde oluşturulacak çalışma gruplarında görev almak.
- d) Çalışma programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.
- e) Görev alanıyla ilgili konularda eğitim programları önerileri geliştirmek, eğitim materyalleri hazırlamak ve gerektiğinde uygulamak.
- f) Yerel kaynaklardan da faydalanarak hizmet bölgesindeki toplumsal sorunların çözümüne katkı sağlayacak öneriler hazırlamak.
- g) Hizmet verilen kişilere ait edinilen bilgiler gizli tutularak, mesleki etik ilkeleri çerçevesinde görev yapmak.
- ğ) Merkezin faaliyetleri ile ilgili mesleğinin gerektirdiği diğer çalışmaları yapmak.
- h) Müdür tarafından verilen diğer iş ve işlemleri yapmak.

Diğer personel

MADDE 28 – (1) Merkezlerde, idari, teknik, mali hizmetler ile diğer hizmetleri yürütmek üzere istihdam edilen personel, kadro ve görev unvanlarının gerektirdiği görevleri ve görev unvanlarıyla ilgili olmak kaydıyla merkez müdürü tarafından verilen görevleri yürürlükteki mevzuata uygun olarak yapar.

Personelin eğitimi

MADDE 29 – (1) Merkezde çalışan personel için, verilmesi zorunlu olan eğitimler yanında ayrıca sosyal hizmet ve sosyal politika alanına ilişkin teori ve uygulama esaslı hizmet içi eğitim ve uyum eğitim programları da düzenlenir.

(2) Hizmet içi eğitim ve uyum eğitimi programları, merkezin hizmet ve faaliyetlerini aksatmayacak şekilde gerçekleştirilir.

(3) Hizmet içi eğitim ve uyum eğitim programları Bakanlıkça planlanır.

ALTINCI BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Merkez hizmet binaları

MADDE 30 – (1) Merkez hizmet binalarının özelliklerine ilişkin standartlar Bakanlık tarafından belirlenir.

Bağış

MADDE 31 – (1) Merkeze yapılan her türlü ayni ve nakdi bağışlar hakkında, 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 40 ıncı maddesi hükümleri uygulanır. Merkezlere yapılan ayni bağışlar taşınır işlem fişi karşılığında kabul edilir. Taşınır mallarla ilgili iş ve işlemler 18/1/2007 tarihli ve 26407 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Taşınır Mal Yönetmeliği hükümlerine göre gerçekleştirilir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelikler

MADDE 32 – (1) 7/10/2007 tarihli ve 26666 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği ile 11/7/2000 tarihli ve 24106 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Toplum Merkezleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Mevcut hizmet binalarının kullanımı

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte faaliyette olan aile danışma ve toplum merkezleri, gündüzlü hizmet veren çocuk ve gençlik merkezleri ile yaşlı hizmet merkezlerinin binalarının, merkez binası olarak hizmet sunmaya elverişli olduğu Bakanlıkça uygun görülenler, (**Değişik ibare:RG-1/8/2013-28725**) kuruluş onayını müteakiben faaliyetlerine merkez olarak devam ederler. Aksi takdirde bu yerler, Yönetmeliğin yayımlandığı tarihten itibaren en geç bir yıl içerisinde kapatılır. Kapatılan kuruluşlar tarafından sunulmakta olan hizmetler, en yakın merkez tarafından sunulmaya devam olunur.

(2) Birinci fıkra uyarınca kapatılan kuruluşların hizmet binaları; bulunduğu bölge nüfusunun fazlalığı, coğrafi konumu, hizmetin gereği ve iş yoğunluğu gibi hususlar dikkate alınarak ihtiyaç halinde merkez tarafından (**Ek ibare:RG-1/8/2013-28725**) ek hizmet binası olarak kullanılabilir.

Merkezlerin giderleri

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) Merkez olarak hizmet vermeye devam eden veya 2013 yılı içerisinde yeni açılan merkezlerin her türlü giderleri, 2013 yılı bütçesine aile danışma ve toplum merkezleri, gündüzlü hizmet veren çocuk ve gençlik merkezleri ve yaşlı hizmet merkezleri için konulan ödenekten karşılanır.

Personelin devri

GEÇİCİ MADDE 3 – (Değişik:RG-1/8/2013-28725)

(1) İl ve ilçelerde;

a) Kapatılan veya merkeze dönüştürülen kuruluşların müdür ve müdür yardımcıları hariç tüm personelinin atamaları,

b) Bakanlık il ve ilçe müdürlükleri ile gündüzlü ve yatılı kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının ihtiyaca göre atama ve görevlendirilmeleri,

kuruluş onayını müteakiben merkezlere valilikçe yapılır.

(2) Meslek elemanları ihtiyaca göre diğer sosyal hizmet kuruluşlarında görevlendirilebilir.

Faaliyete geçmemiş merkezlerin bölgelerine hizmet sunumu

GEÇİCİ MADDE 4 – (Ek:RG-1/8/2013-28725)

(1) Birden fazla merkez kurulacak illerde faaliyete geçmiş olan merkezler, valilikçe yapılacak planlama doğrultusunda henüz faaliyete geçmemiş merkezlerin bölgelerine de hizmet sunarlar.

Yürürlük

MADDE 33 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 34 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı yürütür.

	Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
	Tarihi	Sayısı
	9/2/2013	28554
	Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin	
	Tarihi	Sayısı
1.	1/8/2013	28725
2.		



Özgeçmiş

Ankara İli-Keçiören İlçesinde doğdu, İlköğretim ve lise eğitimini Keçiören'de tamamladı. 2003 yılında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümünden mezun oldu.

2003 Yılında 7 İlde 35 Orman Köyünde gerçekleştirilen Dünya Bankası projesinde, daha sonra 2003-2004 Yılları arasında Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV)'de sosyal hizmet uzmanı olarak görev yaptı. 2005 Yılı sonunda Yalova İline sosyal hizmet uzmanı olarak atandı. 2009 Yılında İl Müdür Yardımcılığı görevine getirildi. İlde gerçekleştirilen bazı yatırımlarda kurucu müdürlük görevini üstlendi.

