



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

KAMU HİZMETİ MOTİVASYONU VE DEVAMSIZLIK NİYETİ:
SOSYAL HİZMET UZMANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve ARDIÇ PAPAK

Danışman: Doç. Dr. Alptekin DEVELİ

TOKAT-2025

ETİK SÖZLEŞME

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Doç. Dr. Alptekin DEVELİ danışmanlığında hazırlamış olduğum “Kamu Hizmeti Motivasyonu ve Devamsızlık Niyeti: Sosyal Hizmet Uzmanları Örneği” adlı Yüksek Lisans tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

17/10/2025

Merve ARDIÇ PAPAK

JÜRİ KABUL VE ONAY

Merve ARDIÇ PAPAK tarafından hazırlanan “**Kamu Hizmeti Motivasyonu ve Devamsızlık Niyeti: Sosyal Hizmet Uzmanları Örneği**” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 26/09/2025 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)**İmzası**

Üye (Başkan) : Doç. Dr. Musa Said DÖVEN

.....

Üye (Danışman) : Doç. Dr. Alptekin DEVELİ

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Metin GÜNAY

.....

ONAY

...../...../.....

Prof. Dr. Ercan ÇAÇAN**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü**

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasının hazırlanma sürecinde bana destek olan, katkı sunan ve yanımda olan herkese en içten teşekkürlerimi sunmak isterim.

Öncelikle, bilgi ve deneyimiyle tez sürecimin her aşamasında bana rehberlik eden, akademik gelişimime önemli katkılar sağlayan çok değerli danışmanım Doç. Dr. Alptekin DEVELİ'ye teşekkür ederim. Kendilerinin yol göstericiliği ve sabrı bu çalışmanın ortaya çıkmasında büyük rol oynamıştır.

Hayatımın her döneminde yanımda olan, sevgisi ve desteğiyle beni her zaman güçlü kılan kıymetli anneciğime, babama ve abilerime sonsuz teşekkür ederim. Eğitim hayatımda attığım ilk adımdan bugüne kadar bana güvenen, inanan ve destekleyen ilkokul öğretmenim İbrahim EREN'e ise özel bir teşekkür borçluyum. Eğitim sevgisini ilk aşılamanı kişi olarak üzerimdeki emeği büyüktür.

Bu süreçte, hem mesleki hem de insani anlamda bana her zaman destek olan Erbaa Belediyesi Sosyal Yardımlaşma Müdürü Sayın Abdullah YILMAZ'a teşekkür ederim. Çalışma hayatımda bana duyduğu güven ve sunduğu imkanlar sayesinde bu süreci daha sağlıklı bir şekilde yürütebildim.

Ve en özel teşekkürü, her koşulda yanımda olan sevgili eşime sunmak isterim. Bu zorlu süreçte yaşadığımız tüm acılara, kayıplara ve duygusal yıpranmışlığa rağmen, her defasında beni yeniden ayağa kaldırdın. Varlığın, sabrın ve inancın olmasaydı, bu yolculuk mümkün olmazdı. Senin desteğin, sevgin ve omuz omuza verdiğimiz mücadele, bu tezin arkasındaki en büyük güç oldu.

Bu çalışmayı, birlikte yaşadığımız en derin acılardan biri olan ve yüreğimizde sonsuza dek yaşayacak iki meleşimize, kaybettiğimiz bebeklerimize armağan etmek istiyorum.

Bu yolculukta katkısı olan herkese gönülden teşekkür ederim.

Merve ARDIÇ PAPAK

ÖZET

KAMU HİZMET MOTİVASYONU VE DEVAMSIZLIK NİYETİ: SOSYAL HİZMET UZMANLARI ÖRNEĞİ

Ardıç Papak, Merve

Yüksek Lisans, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Alptekin DEVELİ

Haziran 2025, xii + 82 Sayfa

Kamu hizmeti motivasyonunun yönetim ve organizasyon alanını ilgilendiren önemli bir konu olduğu görülmektedir. Nitekim bağlantılı olabileceği konularla birlikte yeterince incelenmediği anlaşılmaktadır. Diğer yandan, iş yaşamındaki devamsızlık konusunun yalnızca absenteeism gibi somut bir devamsızlık türü özelinde incelendiği görülmektedir. Bu çalışmada kamu hizmeti motivasyonu ve devamsızlık niyeti kavramları arasında bulunan ilişkileri ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda 2025 Ocak-Nisan ayları arasında kamu sektörü ve özel sektörde çalışmakta olan 238 sosyal hizmet uzmanı personele ulaşılarak yüz yüze ve çevrimiçi anket tekniği ile veri toplanmıştır. Anket formunda Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği, Devamsızlık Niyeti Ölçeği ve demografik sorular yer almaktadır. Elde edilen veri IBM SPSS ve IBM SPSS Amos istatistik yazılımları ile analiz edilmiştir. Araştırma verilerinden elde edilen sonuçlara göre kamu hizmeti motivasyonu alt boyutlarından empati ve fedakârlık boyutunun devamsızlık niyeti ve alt boyutları üzerinde negatif yönlü açıklayıcılık gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer yandan, kamu hizmeti motivasyonu alt boyutlarından kamu yararı boyutunun devamsızlık niyeti ve alt boyutlarıyla ilişkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın diğer bir orijinal çıktısı olarak devamsızlık niyeti ölçeği Türkçeye uyarlanmıştır. Bu kapsamda yapılan analiz sonuçlarına göre devamsızlık niyeti ölçeğinin hem tek boyutlu yapısıyla hem de iki boyutlu yapısıyla geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu ortaya konmuştur. Ölçek yapısı 6 madde ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, erken ayrılma (3 madde) ve geç kalma (3 madde) şeklindedir. Çalışma kapsamında iş yaşamına ve gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kamu Hizmeti Motivasyonu, Devamsızlık Niyeti, Sosyal Hizmet Uzmanları.

ABSTRACT**PUBLIC SERVICE MOTIVATION AND NON-ATTENDANCE INTENTION: THE
CASE OF SOCIAL WORKERS**

Ardıç Papak, Merve

Master's Thesis, Department of Management and Organization

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Alptekin DEVELİ

June 2025, xii + 82 Pages

Public service motivation (PSM) is recognized as an important topic in the field of management and organization. However, it appears that it has not been sufficiently examined in conjunction with related concepts. On the other hand, the issue of absence in work life has generally been studied only in terms of its tangible form, such as absenteeism. This study aims to reveal the relationships between public service motivation and the non-attendance intention. For this purpose, survey data were collected between January and April 2025 from 238 social workers employed in both the public and private sectors by using face-to-face and online survey methods. The survey form included the Public Service Motivation Scale, the Non-Attendance Intention Scale, and demographic questions. The data were analyzed using IBM SPSS and IBM SPSS Amos statistical software. According to the findings, the empathy and self-sacrifice dimension of public service motivation negatively predicted the non-attendance intention and its subdimensions. Conversely, the commitment to public interest dimension of public service motivation was found to have no statistically significant relationship with the non-attendance intention and its subdimensions. As another original contribution of this research, the Non-Attendance Intention Scale was adapted into Turkish. The results of the analyses demonstrated that the scale is a valid and reliable measurement tool in both its unidimensional and two-dimensional structures. The scale consists of six items and two subdimensions: Intention to leave work early (3 items) and intention to be late for work (3 items). Based on the study findings, suggestions were presented for work life as well as for future research.

Keywords: Public Service Motivation, Non-Attendance Intention, Social Workers.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
Etik Sözleşme.....	i
Jüri Kabul ve Onay	ii
Teşekkür	iii
Özet	iv
Abstract.....	v
İçindekiler.....	vi
Tablolar Listesi	ix
Şekiller Listesi	x
Kısaltmalar ve Simgeler	xi
BÖLÜM 1: GİRİŞ.....	1
1.1. Problemin Tespiti.....	2
1.2. Araştırmanın Önemi.....	2
1.3. Araştırmanın Amacı.....	3
1.4. Araştırmanın Yöntemi	3
1.5. Araştırmanın Varsayımları.....	4
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.7. Araştırma Kavramlarının Tanıtılması	4
1.8. Tezin Bölümleri	5
BÖLÜM 2: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
2.1. Kamu Hizmeti Motivasyonu	6
2.1.1. Kamu Kavramı.....	6
2.1.2. Kamu Hizmeti.....	8
2.1.3. Kamu Hizmeti Motivasyonu.....	15
2.1.3.1. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Tanımları.....	15
2.1.3.2. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Tarihsel Gelişimi	20
2.1.3.3. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Avantajları ve Dezavantajları.....	22
2.1.3.4. Kamu Hizmeti Motivasyonu ile İlgili Bazı Çalışmalar.....	27
2.1.3.5. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Boyutları.....	30
2.2. Devamsızlık Niyeti.....	31

2.2.1. Temel Tanımlar.....	31
2.2.2. Devamsızlık Niyeti ile İlgili Bazı Çalışmalar.....	33
2.2.3. Devamsızlık Niyetinin Avantajları ve Dezavantajları.....	36
2.2.4. Devamsızlık Niyetinin Boyutları.....	40
2.2.4.1. Erken Ayrılma.....	40
2.2.4.2. Geç Kalma.....	40
2.3. Kavramlar Arası İlişkiler.....	41
BÖLÜM 3: YÖNTEM.....	43
3.1. Örneklem.....	43
3.2. Ölçme Araçları.....	44
3.2.1. Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği.....	44
3.2.2. Devamsızlık Niyeti Ölçeği.....	45
3.3. İşlem.....	46
BÖLÜM 4: BULGULAR.....	47
4.1. Ön Analizler.....	47
4.1.2. Kayıp Değer Analizi.....	47
4.1.3. Uç Değer Analizi.....	47
4.1.4. Normal Dağılım Analizi.....	47
4.1.5. Ortak Yöntem Sapması Testi.....	48
4.2. Geçerlilik Analizi.....	49
4.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	49
4.2.2. Güvenilirlik Analizi.....	50
4.3. Hipotez Testleri.....	51
4.3.1. Korelasyon Analizi.....	51
4.3.2. Regresyon Analizi.....	52
BÖLÜM 5: SONUÇ VE ÖNERİLER.....	56
5.1. Sonuç.....	56
5.2. Öneriler.....	58
5.2.1. Araştırmacılara Yönelik Öneriler.....	58
5.2.2. İş Yaşamına Yönelik Öneriler.....	59
KAYNAKÇA.....	60
EKLER.....	77

Ek-1. Ölçek Kullanım İzni	77
Ek-2. Etik Onay Formu	79
Ek-3. Anket Formu.....	80
Ek-4. Özgeçmiş	82



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo No	Sayfa
Tablo 1.1: Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri	44
Tablo 1.2: Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği.....	45
Tablo 1.3: Devamsızlık Niyeti Ölçeği	46
Tablo 1.4: Çarpıklık ve Basıklık Analizi Sonuçları.....	48
Tablo 1.5: Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları	50
Tablo 1.6: Güvenilirlik Analizi Sonuçları	51
Tablo 1.7: Korelasyon Analizi Sonuçları	52
Tablo 1.8: Regresyon Analizi Sonuçları.....	53
Tablo 1.9: Hipotez Sonuçları	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No

Sayfa

Şekil 1.1: Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli 50



KISALTMALAR VE SİMGELER

Ayr. R^2	Ayarlanmış belirlilik katsayısı
df	Serbestlik derecesi
DFA	Doğrulamalı faktör analizi
CFI	Karşılaştırmalı uyum indeksi
D-W	Durbin-Watson değeri
DN	Devamsızlık Niyeti
F	F-istatistiği
GFI	İyilik uyum indeksi
H	Hipotez
IBM	International Business Machines
KHM	Kamu Hizmeti Motivasyonu
M	Ortalama
MVA	Missing value analysis
N	Evren sayısı
NFI	Normlaştırılmış uyum indeksi
n	Örneklem sayısı
p	p istatistiği anlamlılık düzeyi
r	Korelasyon katsayısı
RMSEA	Yaklaşık hataların ortalama karekökü
R^2	Regresyon belirlilik, tahmin edicilik katsayısı
s	Örneklem standart sapması
s^2	Örneklem varyansı
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
sd	Serbestlik derecesi
TLI	Normlaştırılmış uyum indeksi
TDK	Türk Dil Kurumu
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri

VIF	Varyans büyüme faktör değeri
χ^2	Ki kare değeri
%	Yüzde
* $p < .05$	%95 güven düzeyi
** $p < .01$	%99 güven düzeyi
*** $p < .001$	%999 güven düzeyi
α	Cronbach alfa katsayısı
β	Yol katsayısı veya standardize edilmiş beta değeri



BÖLÜM 1: GİRİŞ

İş yaşamı kapsamında önem arz eden her bir konunun ayrıntılı olarak incelenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda yalnızca doğrudan değil, yönetim ve organizasyon alanını dolaylı olarak ilgilendiren konulara da odaklanmak önem taşımaktadır. Bu bakış açısıyla kamu hizmeti motivasyonu, çalışanların işlerine yönelik tutum ve davranışlarını şekillendiren faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır (Anderfuhren-Biget vd., 2010; Brewer, 2010; Perry, 1996). Öte yandan iş yaşamında sıkça karşılaşılan devamsızlık konusu da hem örgütsel verimlilik hem de çalışan performansı açısından kritik bir problem alanını oluşturmaktadır (Şenel, 2012). Bu nedenle kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti arasındaki ilişkilerin ortaya konulması gerekli nitelikte görülmektedir.

Kamu yönetiminin temel amaçlarından biri, toplumun ihtiyaç duyduğu hizmetleri etkili, verimli ve süreklilik arz eden bir şekilde sunmaktır. Bu amacın gerçekleştirilmesinde en önemli unsurlardan biri, kamu çalışanlarının görevlerine olan bağlılığı, işlerine gösterdikleri özen ve hizmet anlayışlarıdır. Bu noktada, bireylerin kamu yararına hizmet etme yönündeki içsel motivasyonlarını ifade eden kamu hizmeti motivasyonu kavramı, kamu yönetimi literatüründe giderek artan bir önem kazanmıştır. Kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin yalnızca kişisel çıkarlar değil, aynı zamanda toplumsal fayda sağlama arzusu ile hareket ettikleri bir anlayışı temsil eder (Perry & Wise, 1990).

Öte yandan, örgütsel yaşamda yaygın olarak karşılaşılan bir tutum olan devamsızlık niyeti, bireylerin çeşitli nedenlerle işe gitmeme yönündeki eğilimlerini ifade eder. Devamsızlık niyeti, genellikle örgütsel bağlılık eksikliği, düşük iş tatmini, tükenmişlik, yönetsel sorunlar ve motivasyon düşüklüğü gibi çeşitli faktörlerle ilişkilendirilmektedir (Johns, 2008). Bu tür bir niyet, kamu hizmetlerinin sürekliliğini ve kalitesini olumsuz etkileyerek hem bireysel hem de kurumsal düzeyde çeşitli sorunlara yol açabilmektedir. Çalışanların devamsızlık davranışları sunulan hizmetlerde aksaklıklara neden olmakta, hizmet alan vatandaşların memnuniyet düzeylerini ve kamuya olan güvenlerini zedelemektedir (Lee vd., 2023).

Bu çalışmada kamu hizmeti motivasyonu ve devamsızlık niyeti kavramları üzerinde durulmuştur. Birbiriyle yakından ilişkili ve benzer alanları etkileyen bu iki kavramın birlikte incelendiği çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bununla birlikte bu tez

çalışması kapsamında devamsızlık niyeti (non-attendance intention) kavramını ölçmek amacıyla bir ölçme aracı Türkçe'ye uyarlanmıştır.

1.1. PROBLEMİN TESPİTİ

Kamu hizmeti motivasyonu kavramına ilişkin ulusal ve uluslararası literatürde çalışmalar bulunmasına karşın, devamsızlık davranışı konusundan bağımsız olarak devamsızlık niyeti kavramı özelinde çalışmalar oldukça sınırlıdır. Yapılan literatür araştırmalarında ise literatürde bu ortak alanları paylaşan iki kavramın birbirleriyle ilişkisini doğrudan inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Sonuç olarak, yapılan tez çalışmasının problem cümlesi: Kamu hizmeti motivasyonu, devamsızlık niyeti ile ilişkili midir? şeklinde belirlenmiştir.

1.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İnsan davranışları ile motivasyon ilişkisi işletmelerin temel performans unsurlarından birisi olarak öne çıkmaktadır. Maliyet, zaman, kalite gibi kavramların bunları oluşturma ve yönetme işini yapan insan faktörü ve davranışları olduğu bilinmektedir. İnsanların motivasyon kaynakları ve düzeyleri kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Geçmişten günümüzde her alanda birçok değişiklik olmuş insanların davranışları ve dolayısı ile motivasyon durumları değişiklik göstermektedir (Dulkadir & Güçlüer, 2016).

Kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve vatandaş odaklı sunumu, büyük ölçüde kamu çalışanlarının motivasyon düzeyine ve işe bağlılıklarına bağlıdır. Bu noktada, kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin toplumsal fayda sağlama yönündeki içsel isteklerini tanımlayan bir kavram olarak öne çıkmakta ve kamu çalışanlarının görevlerine olan bağlılıklarını artırıcı bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Perry & Wise, 1990). Çalışmada kamu hizmeti motivasyonu konusunda yer alan ulusal ve uluslararası düzeydeki çalışmalar bir araya getirilmeye ve ilgili literatür ele alınmaya çalışılmıştır.

Kamu hizmeti alanında çalışan personelin işe süreklilik göstermesi, kamu hizmetlerinin aksamadan yürütülmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışanların işe devamsızlık niyeti, örgütsel verimliliği doğrudan etkileyen kritik bir tutumsal gösterge olarak değerlendirilir. Özellikle kamu hizmeti gibi yüksek sorumluluk gerektiren ve toplumsal faydaya dayalı görevlerde, çalışanların devamsızlık niyeti taşıması sadece

kurumsal değil, aynı zamanda sosyal düzeyde de sonuçlar doğurabilmektedir (Bakker vd., 2003).

Bu çalışmayla birlikte devamsızlık niyeti kavramıyla ilgili ulusal ve uluslararası literatür bilgilerinin bir araya getirilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda iş yaşamında çalışanların devamsızlık niyetini ölçmek amacıyla geliştirilen bir ölçme aracı Türkçe'ye uyarlanmıştır. Devamsızlık niyeti konusunda gerek literatür bilgisi gerekse uyarlanan ölçek bakımından gelecekteki çalışmalara ışık tutması hedefiyle önem arz edeceği düşünülmektedir.

Bu çalışma ilgili literatürde kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesine dair sınırlı sayıda araştırma bulunması sebebiyle de önemli görülmektedir. Dolayısıyla gerek literatürdeki boşluğu doldurma adına gerekse ilgili konuda bir ölçme aracı sunma adına özgün bir katkı sunması amaçlanmaktadır.

1.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu tez çalışmasının amacı çalışma ortamlarında kamu hizmeti motivasyonu kavramı ile ilgili genel bilgileri kavramlar ve teoriler aracılığıyla literatüre aktarmaktır. Bununla birlikte çalışma, Foust vd. (2006) tarafından geliştirilen ve Öztürk ve Karatepe (2019) tarafından sadeleştirilen Devamsızlık Niyeti Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanmasını da amaçlamaktadır.

1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem doğrultusunda 2025 Ocak-Nisan dönemlerinde kesitsel zamanlı olarak hem yüz yüze hem de çevrimiçi anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır. Çalışmanın örneklemi kamu sektöründe ve özel sektörde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanı 238 çalışandan oluşmaktadır. Bunlara ek olarak örneklem hedefinin dışında başka meslek gruplarından çalışanların doldurduğu 60 adet anket formu analizlerin dışında tutulmuştur. Elde edilen veri IBM SPSS ve IBM SPSS Amos istatistik yazılımları ile analiz edilmiştir. Devamsızlık niyeti ölçeğinin maddelerinin Türkçeye çevrilmesinin ardından farklı ölçüm modelleri aracılığıyla yapısal geçerlilik ve yordama geçerliliği analizleri uygulanmıştır.

Çalışmanın örneklemi için kamu sektörü ve özel sektörde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları seçilmiştir. Sosyal hizmetin iş kolu olarak toplum hizmeti, fedakârlık, empati vb. kamu hizmeti motivasyonu terimleriyle örtüşen bir alan olduğu

görülmektedir (Serpen & Hasgöl, 2015). Toplumun ve bireylerin iyilik halinin gözetildiği, sosyal yardımlara ve imkanlara ulaşımının sağlandığı, sosyal adaletin ve yaşam kalitesinin artırılması amacının güdüldüğü bu meslek kolunun kamu hizmetinin temel iş alanlarından biri olduğu söylenebilir (Erol vd., 2021). Yapılan işin doğası gereği özel sektör ya da kamu sektöründe olmasına bakılmaksızın bir kamu hizmeti sağlayıcılığı niteliği göze çarpmaktadır. Dolayısıyla araştırmanın temel değişkeni olan kamu hizmeti motivasyonu konusuyla ilgi düzeyinin bu örnekleme yüksek olacağı öngörülmüştür. Bu nedenler ışığında kamu sektöründe ve özel sektörde çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanları araştırmanın örnekleme olarak seçilmiştir.

1.5. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Çalışmaya katılım gösteren çalışanların anket formunda yer alan soru ve önermeleri doğru ve eksiksiz anladıkları, gerçekçi ve samimi bir şekilde sorulara cevap verdikleri, araştırmada belirlenen kuramsal modeli açıklamak için ele alınan değişkenler dışındaki değişkenlerin etkisinin olmadığı varsayılmıştır.

1.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bilimsel çalışmaların tümüne genellenebileceği gibi bu çalışmada da çeşitli sınırlılıklar yer almaktadır. Öncelikle bu çalışmanın verileri kesitsel zamanlı veri toplama tekniği kullanılarak toplandığından, kamu hizmeti motivasyonu ve devamsızlık niyeti gibi çok öznel ve zaman içinde değişkenlik gösterebilecek kavramlar olması sebebiyle yalnızca çalışmanın yapıldığı zaman diliminin koşullarıyla sınırlıdır. Bununla birlikte araştırmada örneklem olarak kamu sektörü ve özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanları seçilmiştir. Bu meslek sektöründe çalışan meslek gruplarının büyük çoğunluğunu oluştursa da araştırma verileri yalnızca araştırmaya katılan kişi sayısı ile sınırlıdır. Bunların dışında son olarak araştırmada veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket yönteminin getirdiği doğal sınırlılıklar yer almaktadır.

1.7. ARAŞTIRMA KAVRAMLARININ TANITILMASI

Kamu Hizmeti Motivasyonu (Public Service Motivation): Kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin toplumsal fayda sağlama, kamu yararına hizmet etme ve toplumun refahını artırma yönündeki içsel istek ve eğilimlerini ifade eden bir motivasyon türü olarak ifade edilmektedir (Perry & Hondeghem, 2008; Rainey, 1982; Vandenabeele,

2007). Perry ve Wise (1990) bu kavramı, bireylerin kamu sektöründe çalışma arzularını şekillendiren altruistik (özgeci) ve normatif güdüler olarak tanımlamaktadır.

Devamsızlık Niyeti (Non-Attendance Intention): Bireyin henüz gerçekleşmemiş olmakla birlikte işe gelmeme davranışı sergilemeye yönelik zihinsel hazırlığını, bilişsel ve duygusal yönelimlerini ifade eder. Bu niyet, çalışanın işe geç kalma (intention to be late for work) ve işten erken ayrılma (intention to leave work early) gibi davranışsal eğilimlerini kapsayan ve zamanla fiili devamsızlık davranışına dönüşebilecek erken bir uyarı göstergesidir (Hsieh & Karatepe, 2019; Karatepe vd., 2020).

1.8. TEZİN BÖLÜMLERİ

Giriş bölümünde şimdiye kadar; araştırmanın problemi, önemi, amacı, kullanılan yöntem bilimi, varsayımlar ve sınırlılıklara değinilmiştir.

İkinci bölümde kavramsal çerçeveye yer verilmiştir. Bu kısımda kamu kavramı, kamu hizmeti, kamu hizmeti motivasyonu, devamsızlık niyeti ve kavramlar arası ilişkilere yönelik kuramsal yaklaşımlardan genel olarak bahsedilmiştir.

Üçüncü bölüm olan yöntem kısmında araştırma evreni ve örnekleme, veri toplamada kullanılan araçlar ve işlemler açıklanmıştır. Veri toplama süreci detaylandırılmış, toplanan verilerin analizinde kullanılan yöntem ve teknikler açıklanmıştır.

Dördüncü bölümde bulgular ve yorumlara yer verilmiştir. Bu bölümde katılımcıların demografik özellikleri anlatılmış, IBM SPSS ve IBMM AMOS istatistik programları ile uygulanan çeşitli analizlerin bulguları ve bu bulguların yorumları raporlanmıştır.

Çalışmanın son bölümü olan beşinci bölümünde sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Bu kısımda araştırmadan elde edilen sonuçlar tartışılmış ve literatüre kuramsal olarak yapılan katkı izah edilmiş, çalışma hayatındaki ilgili kişilere ve ilerde yapılacak çalışmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

BÖLÜM 2: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. KAMU HİZMETİ MOTİVASYONU

2.1.1. Kamu Kavramı

Etimolojik kökenleri Eski Türkçeye dayanan bir sözcük olan kamu sözcüğü; tüm, bütün, hepsi anlamlarına gelen kamağ veya kamuğ kökeninden bugünkü kullanım şekline evrilmiştir. Sözcüğün ayrıca Orta Farsçada aynı anlamları taşıyan hamāg sözcüğü ile eş kökenli olabileceği varsayılmaktadır (Nişanyan Sözlük, t.y.). Kamu kavramı, en genel anlamıyla bir ülkede yaşayan halkın bütünü, topluluk, amme şeklinde açıklanmaktadır. Terim anlam olarak halk hizmeti gören devlet organlarının tümü olarak da tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, t.y.). Siyasal bilimler ve sosyoloji açısından bakıldığında ise kamu kavramı, özel olana zıt bir şekilde kamusal alanı ve ortak faydaları belirten bir olgu kavram olarak ele alınmaktadır (Göker, 2008). Kamu, kişiler ve topluluklar tarafından kamusal olarak kabul gören her şeyi kapsayan fonksiyonel bir kurgu şeklinde ifade edilmektedir. Kamu kavramının; halkın ortak yaşam alanını, kamusal polemikleri ve toplumun tüm kesimlerini ilgilendiren durumları içerdiği belirtilmiştir. Kamu kavramının, aynı zamanda vatandaşlar ile devlet arasındaki bağlantıyı tanımladığı; bu çerçevede kamusal olan, toplumun bütününe ilgilendiren, herkese açık ve ortak yararı hedefleyen alan veya konular olarak açıklanabileceği ifade edilmiştir (Erten, 2021). Kamu kavramı, demokratik toplumlarda çok temel bir öneme sahiptir ve modern toplum tahlillerinde kamu ve kamuyla ilişkili olarak kamuoyu ile kamusal alan kavramları da sıklıkla kullanılmaktadır. Demokratik düzende yönetenlerin meşruluğu, kamunun onayı ve ortak görüşüne dayandırılmaktadır. Kamuoyu, toplumsal ittifak veya ihtilaf sonucu oluşan ortak fikir olarak, siyasi kararların geçerlilik temelini oluşturmaktadır. Bu bakımdan kamu kavramının, toplumun bütünlüğünün ve demokratik meşruiyetin temelini oluşturduğu ifade edilmektedir (Kırık, 2004).

Kamu kavramı, modern toplulukların oluşmasında ve demokratik yönetimlerin meşruiyetinde merkezi bir rol oynamakla birlikte, tarihsel süreç içinde kavrama farklı tanımlar ve yorumlar getirilmiştir. Osmanlı İmparatorluğu'nun modernleşme çabası sürecinde Batıdaki kavramların dışarıdan getirilmesiyle birlikte kamuoyu ve kamusal alan gibi terimler kullanıma girmiş, ancak bu kavramların benimsenmesi ve

anlaşılmasında çeşitli güçlükler yaşanmıştır. Bu durum, kavramların sosyo-kültürel ve tarihsel değişkenler açısından ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Kırık, 2004).

İlk çağlardan bu yana bireylerin ortak fayda ve kamu yararını gözeterek sosyal düzeni sağlama çabaları, günümüzde kamu kavramının temellerini oluşturmaktadır (Çamurcuoğlu, 2021). İlkçağ Yunan düşünürlerinden itibaren, kamusal yaşamın merkezinde ortak iyilik ve genel faydanın yer aldığı öne sürülmüş; bu anlayış, Ortaçağ Hristiyan düşüncesi ve daha sonraki siyasal reformlar vasıtasıyla dönüşerek modern kamu kavramının temellerini hazırlamıştır (Çamurcuoğlu, 2021; Dağtaş & Dağtaş, 2003).

Aydınlanma ve Fransız Devrimi dönemlerinde, halkın genel iradesi ve kamusal faydanın yasalaşması, kamu kavramının tarihsel dönüşümünde önemli bir gelişme olmuştur. Bu süreçte, kamusal fayda ve ortak fayda arasındaki farklılıklar belirginleşmiş, kamusal alanın demokratik tartışmanın ve eleştirinin merkezi olarak kavramsallaşması sağlanmıştır (Dağtaş & Dağtaş, 2003). Habermas'ın kamusal alan teorisi, özellikle 18. yüzyıl burjuva kamusal alanının oluşumunu ve gelişimini inceleyerek, modern demokrasinin temel kaynaklarından biri olarak kamu kavramının önemini belirtmiştir (Habermas, 1991).

Kamu kavramının tarihsel gelişiminde, 18. yüzyılda burjuva hareketiyle birlikte kamu ve özel alan ayrımının oluşması, toplumun demokratikleşme aşamasında tartışılan önemli konulardan biri haline gelmiştir. Bu dönemden itibaren, kamusal alan; fikir alışverişinin, eleştirel tartışmanın ve siyasi otoritenin denetlenmesinin merkezi mekanı olarak tanımlanırken, özel alan ise kişisel mahremiyetin korunduğu alan olarak şekillenmiştir. Ancak, zamanla bu ayrım belirsizleşmiş ve özellikle dijital teknolojilerin genişlemesiyle, kamusal alanın sınırları sorgulanmaya başlanmıştır (Kulak, 2023).

Günümüzde, dijital teknolojiler ve sosyal medya araçları, kamu kavramını yeniden yorumlanabilir hale getirmiştir. Özellikle sosyal medya platformları, dijital kamusal alanın oluşumuna sebebiyet vermekle birlikte, vatandaşların düşük maliyetle ve geniş ölçekte etkileşim kurabildikleri yeni iletişim kanalları sunmaktadır. Bu dijital dönüşüm, geleneksel kamu alanı modellerinin eleştirilmesine neden olurken, yeni ölçüt ve kriterlerin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Kaya, 2022). Dijital gelişmeler, geleneksel kamusal alan anlayışını genişleterek yeni fırsatlar ve zorluklar oluşturmaktadır. Bir yandan daha çoğulcu ve katılımcı bir kamusal söylem fırsatı doğarken, diğer yandan bilgi kirliliği, infodemi ve kutuplaşma gibi sorunlar kamunun

doğru bilgilendirilmesi ve sağlıklı tartışma potansiyelini tehdit etmektedir. Dolayısıyla teknoloji, kamu kavramının dönüşümünde hem yapıcı hem de bozucu etkileri olan kritik bir değişken olarak ortaya çıkmaktadır (Eyüboğlu & Kodak, 2023).

Kamu yönetiminin tarihsel gelişiminde ise, klasik kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş süreci, merkezîyetçilikten yerelleşmeye doğru evrimi yansıtmaktadır (Varol & Demirkaya, 2020). Selçuklu, Osmanlı ve Cumhuriyet dönemleri arasında kamu yönetiminin yapısal dönüşümü, kamu kavramının işlevsel ve kurumsal boyutlarını da değiştirmiştir (Tekinsoy, 2011; Varol & Demirkaya, 2020). Avrupa kamu düzeni gibi kavramlar, insan hakları ve temel özgürlüklerin korunmasında idari düzenin yapılandırılmasında referans noktası olarak değerlendirilmiştir (Tekinsoy, 2011).

Sonuç olarak, kamu kavramı; tarihsel süreç, sosyo-kültürel etkenler ve teknolojik dönüşümler doğrultusunda sürekli evrim geçiren dinamik bir yapıya sahiptir. Geleneksel kamusal alan tanımları ile dijital ortamda ortaya çıkan yeni kamusal alan örnekleri arasındaki etkileşim, modern demokrasinin temel prensiplerinin yeniden yorumlanmasına olanak tanımakta, böylece kamu kavramının gelişiminde yeni boyutlar eklenmektedir (Çamurcuoğlu, 2021; Kaya, 2022; Varol & Demirkaya, 2020).

2.1.2. Kamu Hizmeti

Kamu hizmeti, en genel tanımıyla, devlet veya diğer kamu tüzel kişilerince ya da bunların denetim ve gözetimleri altında, ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak amacıyla topluma sunulan sürekli ve düzenli faaliyetler bütünü olarak tanımlanır. Kamu hizmeti tanımı, kamu hizmetinin organik, maddi ve şekli yönlerini belirtmektedir. Organik yönüyle kamu hizmeti, yönetimin kendi personeli ve imkanlarıyla yürüttüğü işleri ifade ederken; maddi anlamda, toplumun ihtiyacının kamusal yarar gözetilerek devlet tarafından karşılanması ifade edilmektedir. Şekli anlamda ise kamusal güce dayanılarak icra edilen ve idare hukuku rejimine tabi faaliyetler vurgulanmıştır (Sazak, 2021). Dolayısıyla kamu hizmeti kavramı, kamusal otoritenin toplumun ihtiyaçlarını gidermeye yönelik görev ve işlevlerini açıklayan temel bir kavramdır. Bu kavram, idare hukukunun en temel öğelerinden biri olarak kabul edilmekle birlikte kapsamı ve sınırları hususunda literatürde uzun süredir tartışmalar bulunmaktadır (Yılmaz, 2008). Nitekim modern anlamda 19. yüzyılın sonlarında ortaya çıkan kamu

hizmeti anlayışı, zaman içinde farklı coğrafya ve dönemlerde değişime uğramış ve farklı teorilerle incelenmiştir (Gürer, 2024).

Klasik yaklaşıma göre, kamu hizmeti devletin topluma karşı temel bir sorumluluğu olarak görülmektedir. Bu çerçevede kamu hizmeti, bireylerin ortak gereksinimlerini eşitlik ve devamlılık ilkeleri doğrultusunda gidermeyi amaçlayan, kâr amacından gütmeyip kamu yararını öncelik edinen bir faaliyet türü olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz, 2008). Özellikle Avrupa hukuk geleneğinde kamu hizmeti kavramı devletin meşruiyetini ve toplumsal görevlerini belirleyen kurucu bir unsur olarak kabul edilmiştir (Ulusoy, 1998). Bu klasik ve idealist bakış açısına göre kamu hizmeti, yüksek bir görev tutkusuyla ve özgecilik anlayışıyla icra edilmesi gereken, iyi vatandaşın görevi olarak da görülen kamusal bir yükümlülüktür. Uzun yıllar boyu literatürde kamu hizmeti kavramı, toplum yararına fedakârca sunulan bir hizmet ideali şeklinde övülmüştür (Ökmen & Demir, 2010).

Bunun aksine, özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren öne sürülen yeni teorik fikirler, kamu hizmeti kavramına daha eleştirel ve faydacı bir çerçevede bakılmasına yol açmıştır. Kamusal tercih teorisi (public choice) ve benzeri ekonomik yaklaşımlar, kamu görevlilerinin ve politikacıların da diğer sıradan bireyler gibi öncelikle kendi faydalarını gözetmeye çalışan aktörler olduğunu belirterek, kamu hizmetinin temelde bencil olmayan bir motivasyonla gerçekleştirildiği görüşüne karşı çıkmıştır (Ökmen & Demir, 2010). Buna göre, kamu hizmetlerinin sunumunda piyasa mekanizmalarının ve rekabetin kullanılmasının, devlet tekeliindeki hizmetlere göre daha verimli olabileceği düşünülmüştür (Göküş, 2010). Nitekim 1970'lerden itibaren dünya genelinde Yeni Kamu Yönetimi (New Public Management) anlayışı yükselişe geçmiş ve kamu hizmetinde özel sektör mantığını ve işletmecilik tekniklerini uygulamayı savunmuştur. Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı, vatandaşları hizmet talep eden müşteriler olarak görüp kamu hizmetlerinin kalitesini, verimliliğini ve hesap verebilirliğini yükseltmeyi hedeflemiştir. Bununla birlikte özelleştirme, rekabet, performans ölçümü ve sözleşmeli hizmet alımı gibi alan uygulamalarını kamu sektörüne uyarlamıştır (Özer, 2019). Bu gelişmeler ışığında kamu hizmeti kavramı ve içeriği önemli bir değişime uğramıştır. Yeni Sağ politikalar olarak da anılan bu neoliberal düzenlemeler sürecinde, pek çok kamusal faaliyet özel sektör eliyle görülebilir hale gelmiş; devlet ise direkt hizmet sunucu olmaktan çok denetleyici ve düzenleyici rolüne bürünmeye başlamıştır (Göküş,

2010; Özer, 2019). Örneğin elektrik, ulaşım, telekomünikasyon gibi alanlarda devletin tekeli kaldırılarak piyasa rekabetine açılmış; devlet de bu sektörlerde düzenleyici kurumlar açarak asgari hizmet kalitesini ve kamu hizmeti yükümlülüklerini (public service obligations) güvence altına almaya yönelmiştir (Göküş, 2010; Ulusoy, 1998).

Modern anlamda kamu hizmeti kavramı, tarihsel olarak 19. yüzyılın sonlarında ortaya çıkmıştır ve bu dönemde devletin toplumsal role bakışındaki değişimlerin bir ürünü olarak şekillenmiştir (Gürer, 2024; Yılmaz, 2008). Sanayi Devrimi ve kentleşme ile kişilerin ortak gereksinimlerinin çoğalması, devletin bu ihtiyaçları karşılama sorumluluğunu doğurmuştur. Özellikle Kıta Avrupası'nda 19. yüzyıl sonu ve 20. yüzyıl başında, kamu hizmeti kavramı hukuki literatürde belirginleşmiş; Fransa'da Conseil d'État kararları ve öğretideki çalışmalar, devletin kamu yararına faaliyetlerinin ayrı bir hukuk düzenine tabi olması gerektiğini vurgulamıştır (Ulusoy, 1998). Bu dönemde, kamu hizmeti kapsamında devletin vatandaşlara eğitim, sağlık, altyapı gibi alanlarda asgari hizmetleri sunması beklenir hale gelmiştir (Yılmaz, 2008).

20. yüzyılın ilk yarısı, kamu hizmetlerinin kapsamının genişlediği bir dönem olmuştur. Birinci ve İkinci Dünya Savaşı sonrasında devletler, toplumsal refahı artırmak ve ekonomik olarak kalkınmayı sağlamak hedefiyle pek çok alanda hizmet sunumunu doğrudan üstüne almıştır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında birçok ülkede refah devleti (welfare state) modeli benimsenmiş; eğitim, sağlık, iletişim, ulaşım ve sosyal güvenlik gibi alanlarda kamu hizmetlerinin genele ulaşması hedeflenmiştir. Bu dönemde devlet, yalnızca düzenleyici değil aynı zamanda üretici ve işletmeci kimliğiyle de öne çıkmış, pek çok ülkede stratejik görülen sektörlerde devlet tekelleri veya kamu iktisadi teşebbüsleri kurulmuştur (Gürer, 2024).

1970'lerden itibaren dünya genelinde kamu hizmetlerinin gelişimi farklı bir yöne dönmüştür. O yıllarda yaşanan ekonomik durgunluklar, mali krizler ve kamu sektörünün verimlilik sorunları, birçok ülkede devletin ekonomi ve hizmet sunumundaki rolünün sorgulanmasına yol açmıştır. Bu bağlamda 1980'li yıllar, kamu hizmeti anlayışında küçülme ve yeniden yapılanma dönemi olarak dikkat çekmektedir (Özer, 2019). Bu dönemde birçok ülkede ulaşım, bankacılık, telekomünikasyon, sigorta ve enerji gibi geleneksel kamu hizmeti alanlarında özelleştirmeler başlamış; özel sektör, kamusal hizmet sunumunda daha etkin hale gelmiştir (Gürer, 2024). Devlet ise doğrudan hizmet sağlayıcı statüsünden aşamalı olarak çekilerek, düzenleme ve denetim işlevine ağırlık

vermeye başlamıştır (Göküş, 2010). Bu dönüşüm, literatürde kamu hizmeti alanının genişleme ve daralma diyalektiği olarak ifade edilmektedir. 20. yüzyıl ortasında genişleyen kamusal alan, yüzyılın son çeyreğinde serbest piyasa dinamikleriyle yeniden daralmaya başlamıştır (Gürer, 2024).

2000’li yıllarda artan küreselleşmenin de etkisiyle kamu hizmetlerinin sunumunda yeni uygulamalar ortaya çıkmıştır. Birçok ülkede idareler, kamu hizmetlerinin mali kaynağı ve yürütmesi konusunda kamu-özel ortaklığı (Public-Private Partnership, PPP) gibi yöntemlere başvurmaya başlamıştır. Bu modelde, altyapı yatırımları ve belirli kamu hizmetleri, özel sektör ile iş birliği içinde gerçekleştirilmekle birlikte, risk ve kaynak paylaşımı yoluyla verimlilik artırılmaya çalışılmaktadır (Gürer, 2024). Bunun yanı sıra Avrupa Birliği, üye ülkelerin kamusal hizmetlerini rekabete açarken toplumsal faydayı korumak adına geliştirdikleri genel ekonomik yarar hizmetleri ve evrensel hizmet kavramları önem kazanmıştır. AB hukukunda, piyasa koşullarında dahi herkesin belirli temel hizmetlere (örn. haberleşme, enerji, ulaşım) erişimini güvence altına almak üzere evrensel hizmet yükümlülükleri tanımlanmıştır (Ulusoy, 1998). Bütün bu gelişmeler, kamu hizmetinin uluslararası boyutta tek tip bir modelden ziyade, her ülkenin tarihsel, siyasi ve ekonomik koşullarına göre farklı evrimler gösterdiğini ortaya koymaktadır. Yine de genel eğilimin, devletten yönetişime doğru bir eksen kayması, yani devletin doğrudan uygulayıcı rolünden çok yönlendirici ve düzenleyici rolüne ağırlık vermesi şeklinde ifade edilmiştir (Göküş, 2010).

Osmanlı Devleti döneminde klasik anlamda kamu hizmeti anlayışı, modern dönemden farklı bir karaktere sahip olduğu ve Osmanlı toplumunda, halkın ortak ve genel birçok gereksiniminin karşılanmasının genellikle vakıf kuruluşları aracılığıyla gerçekleştirildiği bildirilmiştir. Özel hukuk kişilerinin kurduğu ve sürdürülebilir gelir kaynaklarına sahip vakıfların; eğitim (medreseler), sağlık (hastaneler, şifahaneler), altyapı (köprüler, su yolları) ve sosyal yardım gibi alanlarda hizmet sunarak, devletin bugünkü anlamda kamu hizmeti işlevinin büyük bir kısmını yerine getirdiği belirlenmiştir. 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren Osmanlı’da devletin ekonomik ve sosyal alana müdahalesi artmaya başlamıştır. Tanzimat sonrası modernleşme hareketi kapsamında, devletin bazı altyapı ve bayındırlık hizmetlerini bizzat üstlenmeye yöneldiği görülmüştür. Ancak özellikle büyük sermaye gerektiren demiryolu, liman, maden

işletmeciliği gibi sektörlerde yabancı sermayeye imtiyazlar tanınması uygulamalarının ortaya çıktığı belirtilmiştir (Gölan, 1998).

Bu süreçte Osmanlı Devleti, imtiyaz veren taraf olarak kalsa da fiilen kamu hizmetlerinin görölmesinde özel (çoğunlukla yabancı) aktörlerin rolü artmıştır. Sonuç itibariyle, Osmanlı'dan Cumhuriyet'e devredilen mirasın içinde, bir yanda köklü vakıf geleneğiyle sivil inisiyatif eliyle yürütölen sosyal hizmetlerin, diğer yanda ise yabancı şirketlerin elindeki bazı altyapı hizmetlerinin bulunduğu belirtilmiştir (Gölan, 1998).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşuyla birlikte, kamu hizmetleri alanında köklü bir sistem değişimi gerçekleşmiştir. Yeni kurulan Cumhuriyet'in temel hedefinin, ekonomik ve sosyal ihtiyaçların karşılanması için gerekli faaliyetleri mümkün olduğunca devlet eliyle ve doğrudan yerine getirerek hızlı bir kalkınma sağlamak olarak belirtilmiştir. Özellikle Atatürk dönemi ve 1930'lardaki Devletçilik ilkesi çerçevesinde, özel sektörün yeterince güçlü olmadığı alanlarda devletin bizzat üretici olması benimsenmiştir. Erken Cumhuriyet döneminde demiryolları millileştirilmiş, şeker, tekstil, maden, demir-çelik, ulaşım gibi sektörlerde Kamu İktisadi Teşebbüsleri (KİT) kurulmuş ve geniş bir yelpazede mal ve hizmet üretimi devlete ait işletmelerce sağlanmaya başlanmıştır. Bu dönemde kamulaştırma ve millileştirme politikalarıyla özel şirketlerin elindeki bazı imtiyazlar geri alınmış, yabancı sermayenin ekonomik hakimiyetine karşı devletin ekonomik bağımsızlığı vurgulanmıştır (Gölan, 1998).

1950 sonrası Demokrat Parti iktidarıyla birlikte ekonomik politikada daha liberal bir çizgi benimsenmiş olsa da, devletin kamu hizmeti sunumundaki baskın rolü kısa vadede devam etmiştir. 1950'lerde özel sektöre teşvik artmış, yabancı sermaye yatırımlarına yeniden izin veren düzenlemeler yapılmış ve kamu yatırımlarının bir kısmı özel sektör tarafından üstlenilmeye başlanmıştır. Örneğin elektrik üretimi ve dağıtımı, liman işletmeciliği gibi alanlarda özel sektör katılımına imkân tanınmış; buna paralel olarak belediye hizmetlerinde de müteahhitlik ve taşeronluk uygulamaları görölmeye başlamıştır (Gölan, 1998). 1960'lar ve 1970'ler boyunca karma ekonomi modeli çerçevesinde, pek çok stratejik hizmet halen devlet tekelinde kalmaya devam etmiştir. 1961 Anayasası, sosyal devlet ve planlı ekonomi ilkelerini vurgulayarak, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik gibi temel hizmetlerin devlet gözetiminde sunulmasını öngörmüştür (Göler, 2000).

1980 sonrası dönem, Türkiye’de kamu hizmetlerinin yasal çerçevesi ve sunum yöntemleri bakımından önemli reformların hayata geçirildiği bir dönem olarak belirtilmiştir. 24 Ocak 1980 ekonomik istikrar kararları ve ardından 12 Eylül 1980 askeri darbesi sonrasında yönetime gelen kadroların, serbest piyasa ekonomisine geçiş ve devletin yeniden yapılandırılması doğrultusunda politikalar uyguladıkları görülmektedir. Turgut Özal liderliğindeki hükümetler döneminde (1983-1989), kamu sektöründe liberalleşme, özelleştirme ve deregülasyon adımlarının hız kazandığı ifade edilmiştir (Özer, 2019). Bu dönemde yürürlüğe giren 1982 Anayasası da kamu kesiminin küçültülmesi ve verimliliğinin artırılmasına yönelik hükümler içermektedir. Örneğin Anayasa’nın 128. maddesi, “*devletin, kamu iktisadi teşebbüsleri dışında, ekonomik amaçla ticari faaliyet yapamayacağı*” ilkesini getirerek kamunun ekonomik alandaki rolünü sınırlamıştır. Ayrıca 1982 Anayasası’nın başlangıç ilkeleri arasında verimlilik ve planlı bir kalkınma vurgusu yapılarak, kamu hizmetlerinin gerçekçi bir temelde yürütülmesi gereği belirtilmiştir (Karahanoğulları, 2002).

1990’lar ve 2000’ler, Türkiye’de kamu hizmetleri alanında idari ve yasal reformların devam ettiği bir süreç olmuştur. Sağlık ve sosyal güvenlik alanlarında genel kapsamlı reformlar gerçekleştirilmiştir. Örneğin; Sağlıkta Dönüşüm Programı ile sağlık hizmetlerinin finansmanı ve sunumunda önemli değişiklikler yapılmış, Genel Sağlık Sigortası uygulaması getirilerek sağlık hizmetlerine erişim genişletilmiştir (Çukurçayır, 2009). Türkiye’de son yıllarda kamu hizmetleri alanında dikkat çeken bir diğer hususun, düzenleyici ve denetleyici kurumların kurulması aracılığıyla piyasa temelli hizmet sunumunun gözetim altına alınması olduğu bildirilmiştir. 1990’ların sonunda başlayıp 2000’lerde hız kazanan bu süreçte, enerji, telekomünikasyon, bankacılık, kamu ihale ve ulaştırma gibi alanlarda özerk düzenleyici kurumlar tesis edildiği belirlenmiştir. Örneğin Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), Rekabet Kurumu gibi yapıların, ilgili sektörlerde faaliyet gösteren özel şirketlerin kamu hizmeti yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğini denetlemekte ve tüketici haklarını koruyucu düzenlemeler yapmakta oldukları belirtilmiştir (Göküş, 2010).

Türkiye’de kamu hizmetlerinin yasal çerçevesi, idare hukuku doktrininde gelişmiş bazı ilkeler ve Anayasa’nın getirdiği esaslar üzerine inşa edilmiştir. Eşitlik ilkesi, Anayasa’nın 10. maddesinde güvence altına alınmış olup, kamu hizmetlerinin sunumunda ayırım gözetilmeksizin herkese eşit muamele yapılmasının zorunlu olduğu

belirtilmiştir (T.C. Anayasası, 1982, md.10). Süreklilik ilkesi, kamu hizmetlerinin toplum hayatının kesintisiz devamı için aralıksız sürdürülmesi gereğini ifade etmektedir. Bununla birlikte 1982 Anayasası'nın 128. maddesi de kamu görevlilerinin devletin asli ve sürekli işleri için istihdam edileceğini belirterek kamu hizmetlerinin sürekliliğine işaret etmektedir (Karahanoğulları, 2002). Değişkenlik (uyarlanabilirlik) ilkesi ise kamu hizmetlerinin toplumun değişen ihtiyaçlarına ve şartlara göre yenilenebilmesi, hizmet gereklerinin kamu otoritesince güncellenebilmesi anlamına gelir. Ayrıca bedelsizlik (parasızlık) ilkesi, kamu hizmetlerinin kural olarak ücretsiz sunulması gerektiğini belirtmekle birlikte, günümüzde bu ilke mutlak olmayıp harç, katkı payı gibi uygulamalarla bazı hizmetlerden ücret alınabildiği kabul edilmektedir (Evren, 2007).

Türkiye açısından uluslararası karşılaştırmalara bakıldığında, ülkemizin Kıta Avrupası kamu hizmeti geleneğinden geldiği ve bu nedenle kamu hizmetlerinin örgütlenmesi, yürütülmesi ve personel rejimi bakımından Anglo-Sakson ülkelerden pek çok yönden farklılık taşıdığı görülmektedir (Gürer, 2024). Örneğin Türkiye'de kariyer ve liyakat esasına dayalı memur statüsü altında istihdam edilen önemli büyüklükte bir kamu personeli sınıfı varken; ABD ve İngiltere gibi ülkelerde bu kadar geniş bir memur statüsü bulunmamakta, kamu çalışanlarının önemli bir kısmı sözleşmeli veya geçici statülerde çalışabilmektedir (Gürer, 2024). Benzer şekilde, Türkiye'de kamu hizmetlerinin yürütülmesi merkeziyetçi bir yapı sergilerken, federal yapıli ülkelerde veya İskandinavya'da yerel yönetimler kamu hizmeti sunumunda daha önde olabilmektedir (Çukurçayır, 2009). Bununla birlikte, son yıllarda Türkiye'de uygulanan bazı reformlar uluslararası trendlere paralellik göstermektedir. Özellikle Birleşik Krallık'ta geliştirilmiş olan kamu-özel ortaklığı (PPP) modeli, Türkiye'de şehir hastaneleri, otoyol ve köprü projeleri gibi büyük altyapı yatırımlarında benimsenmiş; bu sayede özel sektörün finansman ve işletme gücünden faydalanırken kamunun denetleyici rolü sürdürülmüştür. Keza, performans yönetimi, vatandaş memnuniyeti anketleri, tek durak ofisler (one-stop shop) ve e-devlet uygulamaları gibi yenilikler de dünya genelindeki kamu yönetimi eğilimlerine uygun olarak Türk kamu hizmeti yapısına entegre edilmektedir (Gürer, 2024).

2.1.3. Kamu Hizmeti Motivasyonu

2.1.3.1. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Tanımları

Perry ve Wise (1990), motivasyonu kişinin davranışının hedefini, harcadığı çabanın düzeyini ve hedeflere tutkunluğundaki kararlılığını belirleyen psikolojik güçlerin bütünü olarak açıklamaktadır. İnsanların ulus gözetmeksizin kamu sektöründe veya özel sektörde çalışmayı tercih etmeleri için birçok neden vardır. Özel sektör çalışanlarının maaş, terfi gibi kariyer odaklı; kamu sektörü çalışanlarının ise topluma fayda sağlama, insanlara yardım etme vb. içsel ödüller odaklı tercih yapabilecekleri alan araştırmalarında kendine geniş yer bulmuştur (Arslan & Karacaoğlu, 2018; Buelens & Van Den Broeck, 2007; Crewson, 1997; Houston, 2000; Lewis & Frank, 2002; Rainey, 1982). İnsanların birçoğu tarafından cazip olarak görülebilecek dışsal ve rasyonel imkanlar karşısında kamu sektöründe ön planda olan içsel ödüllerin tercih edilebilmesi kamu hizmeti motivasyonu kavramının temel çıkış noktaları arasında yer almaktadır. Kamu hizmeti motivasyonu (KHM), kamu sektöründe çalışan bireylerin toplumlarına hissettikleri görev, coşku ve yükümlülükleri göz önünde bulundurarak, akılcı ve mantıksal iş motivasyonu teorilerine karşıt bir fikir olarak kendini göstermektedir. (Breaugh vd., 2017). Kamu kurum ve organizasyonlarındaki temel ve kendine has motiflere yanıt verme yönelimi olan KHM, esas olarak kamu sektörü çalışanlarını motive eden aktörlerin özel sektör çalışanlarından farklılık gösterdiği hipotezine dayanmaktadır (Perry, 1996)

Anderfuhren-Biget vd. (2010), kamu hizmeti motivasyonunun kamu sektöründe çalışanların motivasyonlarını önemli ölçüde artıran bir etmen olup, bireylerin içsel ve dışsal ödüllere duyarlılığına etki ettiğini ifade etmektedir. Buna paralel şekilde Brewer (2010), kamu hizmeti motivasyonunu bireylerin tutum ve davranışlarını etkileyen bir değer bütünü olarak açıklamaktadır. Giauque vd. (2012), KHM'nin bireylerin kamu sektöründe çalışma isteklerini içsel ve dışsal faktörlerin bir bileşimi olarak ele aldığını ifade etmektedir. Christensen vd. (2017) çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonunu ele alarak, geleneksel iş motivasyonları ile karşılaştırıldığında KHM'nin kişileri bireysel çıkarlarını ikinci planda tutturarak kamu yararını öncelemeye yönlendirdiğini vurgulamaktadır.

Houston (2000), KHM'yi içsel ödüllere, dışsal ödüllerden daha fazla değer verme olarak açıklamaktadır. Frey ve Osterloh (2005), kamu hizmeti motivasyonunun ekonomik teşviklerin dışında gelişebileceğini ve temelinde etik değerler, özgecil eğilimler ve

toplumsal hizmete duyulan tutku ile biçimlendiğini öne sürmektedir. Hsieh (2018), KHM'nin temelinde altruizme (özgecilik) dayandığını ve KHM' ye ait şefkat ile özveri alt boyutlarının bu özgecil tutumları yansıttığını öne sürmektedir. Wright (2003), kamu hizmetinde çalışan bireylerin özgecil eğilimlerinin ve toplumun faydasına hizmet etme isteklerinin yüksek olması ve bu bireylerin kamu sektörüne yönelmelerinin asıl sebebinin bu motivasyon olduğuna dikkat çekmektedir. Kamu Hizmeti Motivasyonu (KHM), kamu çalışanlarının içsel motive ediciler aracılığıyla güdülenme seviyelerinin özel sektörde çalışanlardan daha yüksek olduğunu öne süren bir motivasyon yaklaşımıdır (Arslan, 2019).

KHM teorisine göre, kamu çalışanları diğer sektörlerde çalışanlara göre daha fazla içsel motive edicilere önem verirken maddi motivasyon kaynaklarının daha az etkisinde kalmaktadır (Arslan, 2019). Buna paralel olarak Perry (1996), kamu hizmeti motivasyonunu açıklarken bireyleri kamu sektöründe çalışmaya yönelten etmenlerin yalnızca finansal faydalarla sınırlı olmadığını, kamu çalışanlarının topluma hizmet sunma tutkusuyla güdülendiklerini ifade eden bir kavram olarak ifade etmiştir. Temel olarak KHM, hizmetin diğer bireyler ve toplum için araçsal olarak değerli olmasıyla özdeşleştirilmiş olsa da içsel motivasyonla açıklanması yeterli olmayan farklı türde özerk bir motivasyon türü olarak belirtilmiştir.

Literatürde kamu hizmeti motivasyonu ile ilgili yerli ve yabancı birçok çalışma, yorum ve tanım bulunmaktadır. Kamu hizmeti motivasyonu genel anlamıyla, başka bireyler için iyilik yapmayı ve toplumun esenliğine şekil vermeyi amaçlayan kamusal alandaki eylemler ve güdüler anlamına gelir (Vandenabeele & Van Loon, 2015). Kamu hizmeti motivasyonu (KHM), bireylerin kamu yararına hizmet etmeye yönelik içsel dürtülerini ve motivasyonlarını tanımlayan bir kavramdır (Alonso & Lewis, 2001; Andersen & Kjeldsen, 2013).

Perry ve Wise (1990), kamu hizmeti motivasyonunu bireylerin, öncelikli olarak kamu yararına hizmet etme ve toplum için çalışma gönüllülüğüyle biçimlenen bir motivasyon türü olarak tanımlamaktadır. Hondeghem ve Perry (2009), kamu hizmeti motivasyonunu bireylerin, başka bireyler ve toplum adına iyilik yapmayı hedefleyen bir hizmet sunma eğilimi olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde Abdelmotaleb ve Saha (2018) çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonunu (KHM), bireylerin kamu yararına yönelik hizmet sunma eğilimlerini açıklayan bir kavram olarak ele almışlardır.

Kamu Hizmeti Motivasyonu (KHM), bireylerin kamu yararına hizmet etmeye yönelik içsel güdülerini ve motivasyonlarını tanımlayan bir kavramdır (Aydın, 2017; Aydın vd., 2019). Brewer ve Selden (1998) kamu hizmeti motivasyonunu, bireylerin kamu hizmeti, toplumsal hizmet ve sosyal hizmetleri kendileri için anlamlı olacak şekilde yerine getirme konusundaki güçlü motivasyonları olarak tanımlamaktadır.

Le Grand (2003), kamu hizmeti motivasyonunun geniş çerçevede prososyal bir davranış şekli olduğunu ve bireylerin başka gruplara, bireylere, örgütlere ve topluma pozitif etki etme istekliliği olarak belirtmektedir. Keza Grant da (2008), KHM ile prososyal motivasyon (başkalarına fayda sağlama güdüsü) ilişki kurarak, bireylerin kamu hizmetine olan bağlılıkları üzerinde pozitif etkisi olduğunu belirtmektedir.

Houston (2000) kamu hizmeti motivasyonu tanımında, bireylerin kendi faydalarını ikinci planda tutarak topluma hizmet sunmaya yönelik kuvvetli bir yönelim göstermesi olarak söz etmektedir. Houston ve Cartwright (2007) çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonunu, bireylerin ahlaki bir kamu hizmeti anlayışı barındırması ve toplumun faydasına katkıda bulunma isteği şeklinde açıklamaktadır. Kim ve Vandenaabeele (2010), KHM'yi kamu hizmetine yönelik tutum, inanç ve değerlerin kişinin motivasyonunu yönlendiren temel faktörler olduğu bir yapı olarak tanımlamaktadır. Scott ve Pandey (2005), KHM'yi vatandaş ve toplum öncelikli hedef ve değerlerin öne çıkarılması olarak ele almaktadır.

Kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin kamusal değerler faydasına hizmet etmeye dönük içsel motivasyonlarını ve kamu sektörüne duydukları adanmışlığı ifade eden bir kavramdır (Rollnik-Sadowska vd., 2023). Stefurak vd. (2020) kamu hizmeti motivasyonunu, kamu sektöründeki çalışanların kamusal yarara hizmet etme ve özveri gösterme eğilimi olarak tanımlamaktadır. Perry ve Hondeghem (2008) çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonunu bireylerin kendileri için doğrudan bir maddi yarar sağlamayıp, toplumun refahı için fedakâr davranışlarda bulunma ve kamu hizmeti etiğini benimseme hususunda istekli olmaları olarak açıklamışlardır. Perry vd. (2010), kamu hizmeti motivasyonunu kamu kurumları ve gerekliliklerinden kaynaklanan özel bir fedakârlık veya toplumsal hizmet motivasyonu olarak tanımlamaktadır.

Shim vd. (2015) çalışmasında kamu hizmeti motivasyonunu, bireylerin kamu sektöründe çalışmayı tercih etmelerinin temelinde yer alan, topluma hizmet etme ve kamu yararına katkıda bulunma isteğini içeren bir motivasyon türü olarak tanımlanmaktadır.

Ökmen ve Demir (2010), KHM'yi, bireylerin çevresindeki diğer kişilerin ve toplumun yararına olanı yapmak için hizmet vermeye ilişkin yönelimi olarak tanımlamaktadır. Demirkaya ve Ünal (2018), bu motivasyonu kamu sektörü çalışanlarının toplumsal faydaya yönelik hizmet anlayışı, görevlerini yaparken gösterdikleri özveri ve bireylerin kamu yararı hedefiyle çalışmaya olan içsel motivasyonları ile ilişkilendirmiştir. Kamu hizmeti motivasyonu, çalışanların kamu hizmetlerinde özverili, verimli ve etik bir tutum göstermelerinde önemli bir etmen olarak görülmektedir. Pedersen (2013), kamu sektörü çalışanlarının özel sektör çalışanlarıyla karşılaştırıldığında daha yüksek bir kamu hizmeti motivasyonu seviyesi barındırdıklarını ve bunun kamu çalışanlarının etik karar alma mekanizmalarına fayda sağladığını belirtmektedir. Lewis ve Frank (2002)'e göre, kamu hizmeti motivasyonu yüksek bireyler, kamu sektöründe kariyer yapmaya daha fazla eğilim göstermektedirler ve zorluklarla başa çıkmada daha dirençlidirler.

Kamu hizmeti motivasyonu kavramını deneysel olarak ilk kez ortaya koyan ve kuramsal temellerini oluşturan çalışmada Rainey (1982), kamu hizmeti motivasyonunu bireyin öncelikli olarak kamu kurum ve kuruluşlarının gerekliliklerine dayanan motivasyonlara cevap verme eğilimi olarak açıklamaktadır. Sonraki yıllardaki çalışmalarında Rainey ve Steinbauer (1999), kamu sektörü çalışanlarının özel sektör çalışanlarıyla karşılaştırıldığında topluma fayda sağlama ve yardım etme gibi altruistik ve ideolojik çıktılara daha fazla değer verdiğini ön plana çıkarmaktadır. Buna binaen kamu hizmeti motivasyonu, insanlığın veya toplumun çıkarlarına hizmet etmeyi amaçlayan genel bir özgecil güdülenme türü olarak tanımlanmıştır. (Rainey & Steinbauer, 1999). Rainey ve Steinbauer (1999) yaptıkları çalışmada kamu hizmeti motivasyonunu bir topluluk, millet, devlet veya tüm insanlığın faydalarını gözeten umumi bir fedakârlık motivasyonu olarak ele almaktadır.

Schott vd. (2019), KHM'yi bireyleri sosyal kolektifin çıkarlarını gözeterek motive eden değer yüklü davranışsal belirleyiciler kümesi olarak ele almaktadır. Houston (2011) için ise kamu hizmeti motivasyonu, belirli bir topluluğun sosyal motivasyonudur. Bu nedenle örgütsel performansı kontrol edip yönlendirmek ve daha verimli bir işgücü oluşturarak devamlılığını sağlamak için kurumlarda kamu hizmeti motivasyonu bileşenleri ön planda tutulmaktadır. Teo vd. (2015) çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin kamu sektörü hizmetinde çalışma arzularını ve bu süreçte örgütsel değişime uyum sağlama kapasitelerini etkileyen içsel bir güdülenme kaynağı

olarak yorumlamaktadırlar. Kamu hizmeti motivasyonunun, kamu sektörü çalışanlarının hizmet niteliğini artırma kapasitesi taşıyan önemli bir parametre olduğu ve bireylerin kamu sektörüne olan aidiyetlerini, etik değer yargılarını ve vatandaşlara hizmet anlayışlarını şekillendiren temel faktörlerden biri olarak görüldüğü bildirilmiştir (Yudiatmaja, 2020).

Vandenabeele (2007), kamu hizmeti motivasyonunu, bireylerin kendi faydalarının ötesinde, daha büyük bir siyasi varlığın veya daha geniş bir topluluğun yararına (halk, devlet vb.) hizmet etmelerine yönelik inanç, değer ve tutumları ve uygun olduğunda buna göre hareket etmeye yönlendiren motivasyon olarak tanımlamaktadır. Frederickson ve Hart (1985), kamu hizmeti motivasyonunu şefkatin vatanseverliği olarak tanımlamış ve kurama yeni bir bakış açısı kazandırmıştır. Çalışmada kamu görevlilerinin, toplum sınırları dahilindeki bütün bireylere temelde sevgiyle yaklaşma ve bireylerin temel haklarını koruma sorumluluğu taşıdıkları belirtilmektedir (Frederickson & Hart, 1985).

Perry (2000), KHM'yi rasyonel, normatif ve duygusal süreçlerle biçimlenen bir motivasyon türü olarak tanımlamakta ve motivasyonun toplumsallaşma süreçleriyle nasıl gelişim gösterdiğini ele almaktadır. Ritz vd. (2016), KHM'nin rasyonel, normatif ve duygusal güdülerden oluşan bir bileşen topluluğu olduğunu ve kamu sektöründe çalışanların görevlerine aidiyetlerini açıklayan bir değişken olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Paarlberg vd. (2008), genel ortak fikirlerden farklı olarak kamu hizmeti motivasyonu ile kamu sektöründe hizmet motivasyonunun birbirinden farklı kavramlar olduğunu ve birbirleriyle karıştırıldığını öne sürmektedir. Yazarlara göre, kamu sektöründe hizmet motivasyonu kariyer beklentisi, iş güvencesi ve emeklilik gibi dışsal motivasyon unsurlarına dayanabilirken, kamu hizmeti motivasyonu temelde kamu yararı ilkesine dayanmaktadır.

Bozeman ve Su (2014), çalışmalarında kamu hizmeti motivasyonu kavramının ve kapsamının çok genişletildiği, farklı akademisyenler tarafından sürekli yeni ve farklı tanımlamalar yapıldığı ve bu nedenle kavramın çerçevesinin netlik kazanamadığı eleştirisini getirmişlerdir. Bozeman ve Su (2014), kamu hizmeti motivasyonunun altruizm (özgecilik) ve prososyal motivasyon gibi kavramlarla fazla karıştığını ve teorik olarak sınırlarının keskin olarak çizilmesi gerektiğini savunmaktadır.

Yapılan birçok tanımda kamu hizmeti motivasyonunu yalnızca kamu personelleriyle ilişkilendirilse de bu motivasyon türünün özel sektörde veya sivil toplum örgütlerinde çalışan bireyler açısından da önemini vurgulayan çalışmalar da vardır. Leisink ve Steijn (2009), kamu hizmeti motivasyonunu başka insanlara ve topluma faydalı olma motivasyonunun, resmi ve gayri resmi gönüllülük gibi işyeri kurumunun ötesine geçen çeşitli sivil davranış biçimlerinde ifadesi olarak görmektedir. Bozeman ve Su (2014), KHM'yi kendini topluma hizmete adanmış bireylerin içsel motivasyonu olarak tanımlamakta ve bu motivasyon türünün kamu sektörüyle sınırlı olmadığını vurgulamaktadır. Araştırmalar, KHM'nin yalnızca kamu sektöründe çalışan bireylerde değil, aynı zamanda toplum hizmeti sunan özel sektör çalışanları, gönüllüler, öğretmenler ve sağlık çalışanları gibi geniş bir yelpazede gözlemlendiğini ortaya koymuştur (Kim, 2011).

2.1.3.2. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Tarihsel Gelişimi

Yakından incelendiğinde kamu hizmeti motivasyonu kavramının derin tarihi bağlantıları olduğu görülebilir. Bu bağlantılar sayesinde kavram bugüne kadar gelebilmiştir. Kamusal görevler icra eden kimselerin kamu faydasına çalışmasıyla ilgili ilk düşüncelere Aristoteles'in Politika ve Platon'un Devlet adlı çalışmalarında ve Konfüçyüs'ün sunduğu ahlaki standartlarında rastlanmaktadır (Ökmen & Demir, 2010). Vandenabeele (2007), kamu hizmeti motivasyonu kavramının yalnızca araştırmaların yoğunlaştığı ABD'ye has bir kavram olmadığını, Avrupa'da da değişik adlandırmalarda benzer türde motivasyonların temelden var olduğunu öne sürmektedir. Bunlara örnek olarak İngiltere'de Kamu Hizmeti Motivasyonu "Kamu Hizmeti Etosu" (Civil Service Ethos) olarak adlandırılırken, Fransa'da ise "Ortak İyilik Etiği" (L'éthique du bien commun) olarak anılmaktadır. Mosher (1968), kamu hizmeti etik anlayışının bireylerde içselleştirilen bir ilke olduğunu ve çalışanların bu etik ilkeler kapsamında kamu faydasına hizmet etme motivasyonu oluşturduğunu ifade etmektedir.

Literatürde giderek genişleyen motivasyon konulu araştırmalar kapsamında, özel ve kamu sektörüne ait yapılan karşılaştırmalı analizler, kamu hizmeti motivasyonu çalışmalarının oluşumuna ve hızla artmasına yol açmıştır (Kim, 2006). Bu bağlamda başlangıçta kamu çalışanlarının hizmet biçimlerinin yasal boyutlarda önceden biçimlendirilmiş olması onları vatandaşların giderek artan hizmet beklentileri karşısında çizilmiş alanlarının ötesinde bir inisiyatif almaya zorlamadığından bunu mümkün

kılmanın yolunun motive olmalarının sağlanması olduğu düşünülmüştür. Bu fikirlerden hareketle, Rainey (1982) tarafından kamusal alanlarda hizmetlerin motive olmuş personeller tarafından yerine getirilmesini anlatan bir kavram olarak Kamu Hizmeti Motivasyonu (KHM) kavramı oluşmuştur. Kamu hizmeti etiği, fedakârlık ve toplum yanlısı davranış gibi kamu hizmeti motivasyonu ile doğrudan ilişkili kavramlar uzun yıllar kamu yönetimi ve başka bilim dallarının araştırma alanlarının parçası olarak yer alsa da, 1982 yılında Rainey ilk kez kamu hizmeti motivasyonunu tanımlayana ve Perry ve Wise (1990) tanım ile kuramı resmileştirene kadar bu kavramlar deneysel bir çalışmanın konusu olamamışlardır (Vandenabeele & Van Loon, 2015).

Perry (2014) çalışmasında, kamu hizmeti motivasyonu (KHM) araştırmalarının gelişimini üç farklı dalga çerçevesinde incelemiştir.

i. Birinci Dalga (1990'lar): KHM'nin tanımlanması ve kavramsallaştırılması üzerine yapılan ilk çalışmalar yapılmıştır. Perry (1996) tarafından geliştirilen KHM Ölçeği (Public Service Motivation Scale) kamu yönetimi literatürüne kazandırılmıştır. Bu dönemde yapılan çalışmalar, KHM'yi normatif, rasyonel ve duygusal güdüler çerçevesinde ele almıştır.

ii. İkinci Dalga (2000-2010): KHM'nin farklı ülke ve bağlamlarda geçerliliğini test eden araştırmalar yapılmıştır. KHM'nin bireysel ve örgütsel sonuçları incelenmiştir (örneğin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performans üzerindeki etkileri). KHM'nin küresel bir kavram olarak tanımlanmasına yönelik çalışmalar artmıştır.

iii. Üçüncü Dalga (2010 ve Sonrası): KHM'nin ölçüm yöntemlerinin iyileştirilmesi ve yeni ölçekler geliştirilmesi bu dönemde gerçekleşmiştir. Kamu hizmeti motivasyonu ile çoklu teşvik sistemleri arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. KHM etik davranış, liderlik ve yönetim bağlamlarında daha derinlemesine incelenmiştir.

Kamu hizmeti motivasyonu hakkında, 1998-2012 yılları arasında Web of Science (WOS) veri tabanında 147 makale yayımlanmış ve bu alanda önemli bir sıçrama yaşanmıştır. 2003'te yalnızca bir makale yayımlanmışken, 2012'de bu sayı 26'ya yükselmiştir. Bu artışın nedenleri arasında kamu hizmeti motivasyonunun organizasyon teorisi ve davranış araştırmaları ile ilişkilendirilmesi, kamu yönetiminde motivasyon kavramına duyulan ilginin artması ve yeni araştırma yöntemlerinin geliştirilmesi bulunmaktadır (Vandenabeele vd., 2014).

Kamu hizmeti motivasyonunun ortaya çıkış ve araştırma sıklığı nedeniyle Batı kültürlerinde daha köklü bir geçmişe sahip olmasına karşın, Asya (Kim, 2011) ve Güney Amerika (Pliscoff, 2009) gibi farklı kültür ve coğrafyalarda da yaygın olarak görüldüğü belirlenmiştir. Kamu hizmeti motivasyonunun yaygınlığı, öncülleri ve sonuçları uluslararası boyutlarda araştırıldığında, farklı ülkeler, kültürler ve coğrafyalarda, kamu sektöründe, özel sektörde ve dini kurumlar, eğitim kurumları gibi farklı alanlarda da kullanıldığı tespit edilmiştir (Vandenabeele & Van Loon, 2015).

Kamu yönetimi alanındaki araştırmacılar arasında kamu hizmeti motivasyonunun önemi ve değeri hususunda görüş ayrılıkları yaşanmakla birlikte; araştırmacıların bir kesimi kamu hizmeti motivasyonunun kamu sektörü yönetiminde belirleyici ve hayati bir öncül olduğu görüşünü benimserken, diğer araştırmacılar ise kamu hizmeti motivasyonunun fazla romantize edilmiş hayalperest bir kavram olduğunu ve gerçek yönetim uygulamalarıyla alaka düzeyinin düşük olduğunu savunmaktadır (Vandenabeele vd., 2014).

2.1.3.3. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Avantajları ve Dezavantajları

Kamu hizmeti motivasyonunun literatürde öne çıkan birçok avantajı bulunmaktadır. Genel olarak KHM'nin yüksek olması, kamu çalışanlarının işleriyle ilgili tutum ve davranışlarında olumlu yansımalar doğurmaktadır.

KHM'nin en belirgin avantajlarından biri, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde yarattığı olumlu etkidir. Kamu yararına güçlü bir motivasyona sahip çalışanlar, yaptıkları işin anlamlı ve topluma katkı sağladığını düşündükleri için işlerinden daha fazla tatmin duyarlar. Nitekim yapılan meta-analiz çalışmaları, KHM ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında kayda değer pozitif ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur (Ritz vd., 2016; Tang vd., 2024). Tang vd. (2024) tarafından yakın zamanda gerçekleştirilen bir meta-analiz, KHM'nin genel olarak iş tutumlarını güçlendirdiğini, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile anlamlı düzeyde pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu bulgular, kamu hizmeti motivasyonunun çalışanların işlerine daha yüksek bir duygusal bağlılık hissetmelerine katkı yaptığını desteklemektedir. Örneğin Türkiye'de Aydın (2017) tarafından eğitim sektörü çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada, kamu çalışanlarının özel sektör çalışanlarına kıyasla daha yüksek düzeyde kamu hizmeti motivasyonuna sahip oldukları ve KHM'nin iş tatmini ile güçlü biçimde ilişkili bulunduğu belirtilmiştir (Aydın, 2017). Benzer şekilde Austen ve Zacny (2015), kamu yararına hizmet etme motivasyonu yüksek bireylerin

işlerine daha fazla bağlılık gösterdiklerini ve bunun hem iş tatminini hem de performanslarını artırdığını rapor etmektedir (Austen & Zacny, 2015). Bu sonuçlar, KHM'nin çalışanların işleriyle anlam ve amaç bağlantısı kurmalarını kolaylaştırdığını, dolayısıyla onların iş doyumunu pekiştirdiğini göstermektedir.

Kamu hizmeti motivasyonunun yüksek olması, çalışanların görevlerini daha özverili ve gayretli şekilde icra etmeleriyle de ilişkilendirilmiştir. Perry ve Wise (1990) erken dönem çalışmada, KHM'nin yüksek olduğu durumlarda organizasyonel performansın da artabileceğini öne sürmüştü. Sonraki ampirik araştırmalar bu öngörüü büyük ölçüde desteklemiştir. Örneğin Bright (2007), kamu çalışanları arasında KHM ile üst düzey performans arasında pozitif bir ilişki tespit ederken; Naff ve Crum (1999) kamu hizmeti motivasyonuna sahip memurların vatandaşa yönelik hizmet sunumunda daha etkin ve sonuç odaklı olabildiklerini belirtmiştir. Bunun yanı sıra KHM'nin özverili davranışlar ve örgütsel vatandaşlık davranışları (organizasyon yararına rol tanımının ötesine geçen davranışlar) ile de bağlantılı olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, KHM kamu organizasyonlarında sadece niceliksel performansı değil, aynı zamanda vatandaş odaklılık, yardımseverlik ve etik tutum gibi niteliksel performans göstergelerini de olumlu etkileyebilmektedir.

KHM'nin bir diğer avantajı, çalışanların işe angaje olma düzeylerini artırmasıdır. Kamu hizmeti motivasyonu yüksek bir çalışan, işini “görev” olmanın ötesinde topluma katkı fırsatı olarak gördüğü için işe dört elle sarılabilir. Bu durum işe adanmışlık (work engagement) kavramıyla da açıklanabilir. Gerçekten de meta-analitik bulgular, KHM ile işe adanmışlık arasında güçlü bir korelasyon olduğunu göstermektedir (Tang vd., 2024). Çalışanların enerjilerini ve zamanlarını işlerine yatırmaları, iş tanımları dışında kalan gönüllü çabalara girmeleri (ör. vatandaşlara daha nazik davranmak, sorun çözmede ekstra inisiyatif almak) kamu hizmeti motivasyonundan beslenen olumlu davranışlardır. Brewer ve Selden (1998)'in çalışması, kamu hizmeti ahlakı yüksek olan kamu çalışanlarının yolsuzluk ve usulsüzlüklerle mücadelede, hatta gerekirse ihlaller karşısında ses çıkarma (whistleblowing) konusunda daha istekli olduklarını göstererek, KHM'nin etiğe uygun davranışları teşvik eden bir yönü olduğunu vurgulamıştır. Bu bulgu, KHM'nin kamu organizasyonlarında dürüstlük ve hesap verebilirlik kültürünü destekleyebileceğine işaret etmektedir.

Literatürde KHM'nin örgütsel değişim ve dönüşüm süreçlerinde de olumlu bir rol oynayabildiği belirtilmektedir. Örneğin Teo vd. (2015), Avustralya kamu sektöründe yaptıkları bir çalışmada, kamu hizmeti motivasyonu yüksek çalışanların değişim süreçlerine daha kolay uyum sağladıklarını bulmuşlardır. Bu çalışmada KHM'nin, değişim kaynaklı belirsizlik ve stres faktörlerini azaltarak çalışanların değişime açık olmasına yardımcı olduğu gösterilmiştir. Değişim dönemlerinde çalışanların sürece katılımının ve bilgilendirilmelerinin KHM'yi daha da güçlendirdiği, bunun da sonuçta iş tatmini ve örgütsel uyum üzerinde pozitif etki yarattığı rapor edilmiştir (Teo vd., 2015). Bu bulgu, kamu hizmeti motivasyonunun sadece rutin dönemlerde değil, aynı zamanda değişim ve reform zamanlarında da çalışanların motivasyonunu yüksek tutmak için kritik bir kaynak olabileceğini göstermektedir.

Kamu hizmeti motivasyonunun avantajları, daha memnun, daha bağlı ve daha performanslı kamu çalışanları ile daha kaliteli kamu hizmetleri anlamına gelmektedir. KHM, kamu personelinin içsel motivasyonunu besleyerek dışsal ödüllere bağımlılığı azaltan, böylece görevlerini bir vatandaşlık görevi şuuruyla yapmalarını sağlayan bir güçtür. Ancak, KHM'nin her zaman ve her koşulda otomatik olarak fayda sağladığı düşünülmemelidir. Literatür, bu kavramın sınırlarını ve bazı potansiyel olumsuz yan etkilerini de ortaya koymaktadır. Aşağıda, KHM'nin dezavantajları ya da literatürde işlevsiz bulunduğu durumlar ele alınmaktadır.

Kamu hizmeti motivasyonu genel olarak olumlu bir kavram olsa da son yıllarda araştırmacılar KHM'nin potansiyel dezavantajlarına veya karanlık taraflarına da dikkat çekmeye başlamıştır (Van Loon vd., 2015). KHM'nin dezavantajları, özellikle uygunsuz örgütsel koşullar altında veya aşırı idealist beklentiler söz konusu olduğunda ortaya çıkabilmektedir.

Kamu hizmeti motivasyonu, doğası gereği çalışanlarda toplumsal fayda yaratma konusunda yüksek bir ideal ve beklenti düzeyi yaratmaktadır. Ancak kamu kurumlarının gerçekleri, bürokratik engeller veya sınırlı kaynaklar nedeniyle her zaman bu idealleri karşılamaya elverişli olmayabilmektedir. Bu durumda KHM yüksekliği, çalışan için bir hayal kırıklığı ve tatminsizlik kaynağına dönüşebilecek bir durum olarak görülmüştür. Giauque vd. (2012) bu olguya mecburi tatmin (resigned satisfaction) adını vermektedir. İsviçre'de yapılan bu çalışmada, yüksek KHM düzeyine sahip kamu çalışanlarının, kişisel idealleri ile iş ortamlarının kısıtları arasındaki farkı algıladıklarında görevlerinden tam

doyum alamayıp bir nevi katlanma durumu yaşadıkları bulunmuştur. Yani bireyin, işinden tam anlamıyla tatmin olmasa da topluma hizmet ideali uğruna durumu kabullendiği belirtilmiştir. Bu durum KHM'nin her zaman bir iş kaynağı olmadığını, aksine bazı koşullarda çalışanın psikolojik gerilim yaşamasına yol açabileceğini göstermektedir. Özetle, kamu hizmeti motivasyonunun yükselttiği beklentiler, eğer örgüt şartları bu beklentileri karşılayamazsa, çalışanların moral ve motivasyonunda düşüşe neden olabilmektedir.

KHM'nin yüksek olması, çalışanları aşırı özveri göstermeye itebilmekte ve bu da uzun vadede tükenmişlik (burnout) riskini artırabilmektedir. Örneğin Shim vd. (2015), kamu hizmeti motivasyonu yüksek bireylerin kamu yararına hizmet etme arzuları nedeniyle kendilerine aşırı iş yüklemesi yapabildiğini ve bu yüzden tükenmişlik yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Yine benzer şekilde, bazı araştırmalar KHM düzeyi yüksek çalışanların iş stresi yaşama ihtimalinin de artabileceğine dikkat çekmektedir. Tang vd. (2024) tarafından yapılan meta-analize göre, KHM genel olarak işten ayrılma niyetini azaltıcı bir faktör olarak görülse de bazı çalışmalarda yüksek KHM'nin iş stresiyle birlikte beklenmedik biçimde iş bırakma niyetini artırabildiği rapor edilmiştir. Bu durum, KHM'nin iş stresiyle etkileşimine bağlanmaktadır. Kamu hizmetine güçlü şekilde motive olmuş bir çalışanın, görevinde karşılaştığı engeller veya aşırı iş yükü nedeniyle daha fazla stres yaşayabileceği ve bunun da uzun vadede örgütten ayrılmayı düşünmesine yol açabileceği belirtilmiştir (Bright, 2008). Nitekim, meta-analizde genel eğilim KHM'nin işten ayrılma niyetini azaltması yönünde olsa da bu ilişkinin istatistiksel olarak zayıf veya anlamsız kalabildiği, zira olumlu (bağlılık üzerinden) ve olumsuz (stres üzerinden) etkilerin birbirini dengeleyebildiği ifade edilmektedir (Tang vd., 2024). Ayrıca, Türkiye'de kamu çalışanları üzerinde yapılan bazı çalışmalar da benzer risklere işaret etmektedir. Örneğin bir araştırmada, KHM'nin yüksek olmasının işe bağlı stresi ancak yeterli örgütsel destek olduğunda azaltabildiği, bürokratik engellerin (kırmızı bantlar) varlığında ise KHM'nin de katkısıyla çalışanların tükenmişlik yaşama ihtimalinin yükseldiği belirtilmiştir (Ulutürk vd., 2023). Bu bulgular, kamu hizmeti motivasyonu yüksek çalışanların da uygun olmayan koşullarda desteklenmezlerse tükenebileceğini göstermektedir.

KHM'nin etkili olabilmesi, çalışanın değerleri ile örgütün değerlerinin ve yapısının uyumuna da bağlıdır. Aşırı bürokratik, kuralcı ve katı hiyerarşik yapılarda,

kamu hizmeti motivasyonuna sahip çalışanlar motivasyonları körelmiş hissedebilirler. Örgütteki formalleşme düzeyi yüksekse, yani her davranış sıkı kural ve prosedürlerle çevrelenmişse, çalışanlar topluma fayda sağlama ideallerini gerçekleştirecek esnekliği bulamayabilir. Yani katı kural ortamı, yüksek KHM düzeyine sahip bir çalışanın bile zamanla motivasyonunu yitirmesine neden olabilmektedir. Benzer şekilde, red tape olarak adlandırılan yersiz bürokratik engellerin de KHM'nin pozitif etkilerini bastırabileceği bildirilmiştir. Moynihan ve Pandey (2007), kamu örgütlerinde anlamsız kurallar ve bürokratik işlemlerin çalışanların içsel motivasyonunu törpülediğini, kamu hizmeti motivasyonu yüksek kişilerin bile bu tür engeller karşısında şevklerinin kırılabildiğini göstermiştir. Bu bulgular, kamu hizmeti motivasyonunun avantajlarından yararlanmak için örgüt yapısı ve süreçlerinin de uygun hale getirilmesi gerektiğini, aksi halde KHM'nin işlevsiz kalabileceğini ortaya koymaktadır.

Kamu hizmeti motivasyonunun dezavantajlı görünebileceği bir diğer durum, dışsal ödül sistemleriyle olan etkileşimidir. Özellikle performansa dayalı ücret gibi maddi teşviklerin, yüksek KHM düzeyine sahip bireylerde içsel motivasyonu gölgeleyebileceği tartışılmaktadır. Klasik motivasyon kuramlarının ortaya attığı içsel motivasyonun dışsal motivasyon tarafından bastırılması (crowding-out) hipotezi, KHM bağlamında da incelenmiştir. Stazyk (2013)'ün bir çalışması, kamu sektöründe performansa dayalı ücret sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisinin, çalışanların KHM düzeyine bağlı olarak farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgulara göre, düşük KHM düzeyine sahip çalışanlar performans primleriyle motive olurken, yüksek KHM düzeyine sahip çalışanlar için aynı sistem motivasyon sağlayamadığı gibi bazen motivasyonlarını da azaltabilmektedir (Stazyk, 2013). Buna neden olarak, yüksek KHM düzeyine sahip bireylerin yaptıkları işi bir görev bilinci ile sürdürmeleri ve dışsal ödüllerin bu anlam duygusunu zedeleyebilmesi olarak gösterilmiştir. Dolayısıyla, yanlış tasarlanmış ödül ve performans yönetimi sistemlerinin, kamu hizmeti motivasyonunun pozitif etkilerini işlevsiz kılma potansiyeline sahip olduğuna dikkat çekilmiştir. Bu durumun yöneticiler açısından dikkat edilmesi gereken bir konu olduğu ve KHM'yi desteklemek isterken onu örseleyebilecek politikaların (örneğin aşırı vurgulu bireysel performans ödülleri) ters tepebileceği öne sürülmüştür.

KHM'nin yararlarının ortaya çıkması veya zarara dönüşmemesinin büyük ölçüde kişinin çalıştığı örgütle değer uyumuna bağlı olduğu düşünülmektedir. Eğer kamu hizmeti

motivasyonu yüksek bir birey, kamu yararına hizmet etme misyonunu paylaşmayan bir kurumda çalışıyorsa, bir değer çatışması yaşayabileceği öngörülmektedir. Bu durumda ya motivasyon düşüşü ya da örgütten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir. Bright (2007) ve Christensen ve Wright (2011), kamu sektöründe kişi-örgüt uyumu (person-organization fit) kavramının KHM ile yakından ilişkili olduğunu, değer uyumunun yüksek olmadığı ortamlarda KHM'nin olumlu etkilerinin görülemeyeceğini belirtmiştir. Bu durumun bir açıdan KHM'nin sınırını çizdiği ve tek başına yüksek motivasyona sahip olmanın yeterli olmadığı, kurum kültürü ve liderliğin de bu motivasyonu desteklemesi gerektiği vurgulanmıştır. Aksi halde, yüksek KHM'li çalışanın idealist bir yaklaşımla iş yapmaya çalışırken, kurum içi engeller veya uyumsuzluk nedeniyle motivasyonunu kaybetme riski ortaya çıkabilmektedir.

Kamu hizmeti motivasyonu kavramına yönelik bazı eleştiriler de kavramın ölçüm ve kapsamıyla ilgilidir. Örneğin bazı araştırmacılar KHM'nin kültürler ve ülkeler arası farklılıklar gösterebileceğini, Batı ülkelerinde geliştirilen bu kavramın her bağlama birebir uymayabileceğini tartışmışlardır (Kim vd., 2013). Bu nedenle KHM'nin kavramsal genelliği bazen sorgulanmakta, farklı toplumsal değer sistemlerinde motivasyonun farklı formlarda tezahür edebileceği belirtilmektedir. Ancak Türkiye gibi kolektivist kültürlerin baskın olduğu ülkelerde yapılan çalışmalar, KHM kavramının genel çerçevesinin geçerli olduğunu, sadece kamu yararına hizmet etme güdüsünün belki daha toplumsal sorumluluk vurgusuyla ifade edildiğini göstermektedir (Aydın vd., 2017). Bir diğer sınırlılık, KHM'nin zaman içindeki istikrarıyla ilgilidir. Vogel ve Kroll (2016) bir çalışmada, kamu hizmeti motivasyonunun görece istikrarlı bir bireysel özellik olduğunu, ancak örgütsel faktörler ve iş tecrübeleriyle kısmen şekillenebildiğini ortaya koymuştur. Bu bulgu, KHM'nin tamamen doğuştan veya sabit olmadığını, uygun yönetim uygulamalarıyla güçlendirilebileceğini ima etmektedir. Bu açıdan dezavantaj sayılmasa da KHM'yi artırmanın kısa vadede zor olabileceği, daha çok çalışanların seçimi ve sosyalizasyonu ile ilgili olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.

2.1.3.4. Kamu Hizmeti Motivasyonu ile İlgili Bazı Çalışmalar

Kamu hizmeti motivasyonu konusu literatürde birçok farklı değişkenle ilişkilendirilmiş ve birlikte incelenmiştir. Kamu hizmeti motivasyonunun etkileriyle ilgili Clerkin ve Coggburn (2012) çalışmasında kamu hizmeti motivasyonunun bireylerin sektör tercihlerindeki rolü incelenmiş ve çalışmada bireylerin kamu sektörü, kâr amacı

gütmeyen sektör ve özel sektör tercihlerinin KHM ile nasıl şekillendiği incelenmiştir. Özellikle fedakârlık (Self-Sacrifice) boyutunun kamu ve kâr amacı gütmeyen sektörlerle yönelimi artırdığı, özel sektörde çalışma isteğini ise azalttığı bulunmuştur. Yüksek kamu hizmeti motivasyonuna sahip bireylerin kamu ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yönelim gösterme olasılığının daha yüksek olduğu çalışmada vurgulanmıştır (Clerkin & Coggburn, 2012). Bir başka çalışmada da buna paralel olarak kamu hizmeti motivasyonu yüksek bireylerin kamu sektörüne yönelmeye daha meyilli oldukları ve bu motivasyonun yalnızca kamu kurumlarıyla sınırlı olmayıp, kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yönelik ilgiyi de artırdığı belirtilmiştir (Carpenter vd., 2012).

Öğretmenler ve okul yöneticilerinin kamu hizmeti motivasyonu algılarının incelendiği çalışmalarında Aydın vd. (2019), personellerin kamu hizmetinde çalışmayı seçme nedenleri ve motivasyonlarını artırma yolları gibi konular ele alınmıştır. Eğitim sektörü bağlamında, kamu hizmeti motivasyonunun öğretmenlerin öğrencilerinin gelişimi ve toplumun yararı için çalışmalarına yönelik içsel bir motivasyon sağladığı belirtilmiştir. (Aydın vd., 2019). Wright (2003) çalışmasında, kamu hizmetinde çalışan bireylerin yüksek düzeyde özgecilik ve kamu yararına hizmet etme arzusu taşıdığını ve bu bireylerin kamu sektörüne yönelmelerinin temel nedeninin kamu hizmeti motivasyonu olduğuna dikkat çekmektedir (Wright, 2003).

Houston (2000) çalışmasında, kamu hizmeti motivasyonunun kamu çalışanları ve özel sektör çalışanları arasında oluşturduğu farkları açıklamaya çalışmıştır. Çalışmada ayrıca, kamu hizmeti motivasyonu ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiş ve kamu çalışanlarının özel sektör çalışanlarına göre işin anlamına ve topluma katkısına daha fazla değer verdiği belirlenmiştir. Kamu çalışanlarının iş tatmini açısından finansal ödüllerden çok işin toplumsal etkisine önem verdiğini ve özel sektör çalışanlarının ise maaş, terfi ve iş güvencesi gibi dışsal faktörlere daha fazla bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Houston, 2000). Camilleri (2007) çalışmasında, kamu hizmeti motivasyonunun kamu çalışanlarının iş tatmini, bağlılığı ve performansı üzerindeki etkisi vurgulanmıştır. Kamu hizmeti motivasyonunun bireylerin örgütsel çevrelerine ve iş özelliklerine bağlı olarak şekillendiği ve bu faktörlerin kamu hizmeti motivasyonunun temel belirleyicileri olduğu sonucuna varılmıştır (Camilleri, 2007).

Crewson (1997), kamu çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin genellikle yüksek olduğunu ve bunun KHM ile ilişkili olduğunu vurgulamaktadır.

Çalışmada kamu hizmeti motivasyonunun kamu çalışanlarının motivasyonlarını şekillendirdiği, ancak dışsal ödüllerin bu motivasyonu zayıflatabileceği belirtilmiştir. Bu durum, kamu yönetiminde motivasyonu artırmak için daha çok içsel ödüllerin (topluma katkı sağlama, etik sorumluluk gibi) desteklenmesi gerektiğini göstermektedir (Crewson, 1997). Başka bir çalışmada, kamu hizmeti motivasyonunun örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Kamu hizmetine yönelik yüksek motivasyona sahip bireylerin örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, iş tatmini ve performanslarının da arttığı belirtilmiştir (Austen & Zacny, 2015).

Corduneanu vd. (2020) çalışmasında kamu hizmeti motivasyonu kavramı, Öz Belirleme Teorisi (Self-Determination Theory, SDT) bağlamında ele alınarak Öz Belirleme Teorisi kapsamında kamu hizmeti motivasyonunun nasıl şekillendiği incelenmiştir. Öz belirleme teorisine göre, bireylerin özerklik (autonomy), yeterlilik (competence) ve aidiyet (relatedness) gibi psikolojik ihtiyaçları karşılandığında kamu hizmet motivasyonunun da güçlenebileceği belirtilmiştir (Corduneanu vd., 2020).

Yudiatmaja (2020), Endonezya’da gerçekleştirdiği çalışmasında kamu hizmeti motivasyonunun kamu hizmeti kalitesi ile ilişkisini anlamak için kullanıcı odaklılık (*user orientation*) ve hizmet iklimi (*service climate*) gibi değişkenlerin aracı ve düzenleyici rollerini araştırmıştır. Araştırma bulgularına göre, kamu hizmeti motivasyonunun hizmet kalitesi ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğu, bu bağlamda kamu hizmeti motivasyonu yüksek bireylerin daha yüksek kalitede hizmet verme eğiliminde olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmanın diğer bulguları olarak kullanıcı odaklılığın aracı rolü, hizmet ikliminin de düzenleyici rolü doğrulanmıştır (Yudiatmaja, 2020).

Bir diğer çalışmanın bulgularına göre, kamu hizmeti motivasyonu yüksek olan bireylerin organizasyonlarıyla daha iyi bir uyum (*P-O Fit*) sağladıkları ve bunun iş tatminlerini olumlu yönde etkilediği ortaya konmuştur. Kamu hizmeti motivasyonu doğrudan iş tatmini ile ilişkisi zayıf olmakla birlikte, kişisel-örgütsel uyumun bu ilişkiyi aracı değişken olarak etkilediği belirlenmiştir (Kristof-Brown vd., 2005).

Choi (2004) çalışmasında kamu hizmeti motivasyonunun etik davranış ile ilişkisini ele alarak kamu hizmeti motivasyonu ve etik karar alma süreçleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuç olarak, fedakârlık boyutunun kamu hizmeti motivasyonu içindeki en belirleyici faktörlerden biri olduğu ve etik muhakeme seviyesini olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir (Choi, 2004).

Bakker (2015) çalışmasında, iş yükü (job demands) ve iş kaynakları (job resources) teorisiyle kamu hizmeti motivasyonu arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırma verilerinden hareketle, kamu hizmeti motivasyonu yüksek bireylerin örgütsel stres faktörleriyle daha iyi başa çıkabildiğini ve kamu yararına hizmet etmeye olan bağlılıkları sayesinde iş kaynaklarını daha etkin kullanabildikleri sonucuna ulaşmıştır (Bakker, 2015).

Sun (2021), Çin’de yaptığı araştırmada, kamu hizmeti motivasyonunun kamu çalışanlarının değişime olan bağlılıklarıyla doğrudan ilişkili olduğunu belirterek, bu motivasyon türünün özellikle reform süreçlerinde ve kurumsal değişim süreçlerinde çalışanların davranışlarını etkileyen kritik bir faktör olduğunu vurgulamaktadır. Bu çalışma, kamu hizmeti motivasyonunun sadece bireysel bir özellik değil, aynı zamanda örgütsel değişime adaptasyonu yönlendiren önemli bir değişken olduğunu göstermektedir (Sun, 2021).

2.1.3.5. Kamu Hizmeti Motivasyonunun Boyutları

2.1.3.5.1. Kamu Yararı

Kamu hizmeti motivasyonunun kamu yararı alt boyutu, bireyin karar ve eylemlerinde kişisel çıkar yerine toplumun ortak iyiliğini, adalet ve eşitlik gibi kamusal değerleri öncelemesini ifade etmektedir (Kim, 2010). Bu boyut, kamu hizmeti motivasyonunun normatif/değer temelli yönünü yansıtmaktadır. Bireyin, yurttaşlık görevi duygusuyla kamuya hizmet etmeyi doğru olan olarak görmesi ve bu doğrultuda hareket etmeye eğilimli olmasıyla özdeşleştirilmektedir (Akbaş vd., 2023; Perry & Wise, 1990).

Kavramsal olarak kamu yararı, bireyin kamu politikası ve uygulamalarında tarafsızlık, hesap verebilirlik ve eşitlik gibi kamusal değerleri koruma ve yaygınlaştırma motivasyonunu kapsamaktadır (Vandeabeele, 2007). Klasik dört boyutlu Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği çerçevesinde kamu yararı boyutu (commitment to the public interest), bireyin kamu yararını gözeterek değer ve normlara bağlılığını açıklamaktadır (Perry, 1996).

2.1.3.5.2. Empati ve Fedakârlık

Kamu hizmeti motivasyonunun empati (merhamet, şefkat) boyutu, bireyin başkalarının iyilik hâline duyarlılığını ve onların ihtiyaçlarına duygusal yakınlıkla

karşılık verme eğilimini ifade etmektedir. Bu boyut, kamu hizmeti motivasyonunun duygusal yönünü öne çıkarmaktadır (Perry & Wise, 1990). Fedakârlık boyutu ise, bireyin kamusal amaçlar uğruna kişisel faydasını ikinci plana atma isteğini ifade etmektedir. Toplumun faydası için kendi çıkarını feda etme isteği ve kişisel kayıp riskini göze alma eğilimiyle özdeş görülmektedir (Perry & Wise, 1990).

Kamu hizmeti motivasyonu ölçeklerinde genel olarak empati (compassion) ve fedakârlık (self-sacrifice) boyutları birbirinden ayrı boyutlar olarak görülmektedir (Kim, 2009; Perry, 1996). Erten ve Türkmen (2022) tarafından Türkçeye uyarlanan Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeğinde ise bu iki boyut tek boyut olarak geçerlilik göstermiştir.

2.2. DEVAMSIZLIK NİYETİ

2.2.1. Temel Tanımlar

Devamsızlık, genellenen tanımıyla kişinin bulunması lazım olan bir mekân ya da durumda, geçerli bir mazeret sunmaksızın bulunmaması halini ifade etmektedir. Eğitim alanında ve iş süreçlerinde sıklıkla karşılaşılan devamsızlık kavramı, farklı bağlam ve çeşitli biçimlerde tanımlanmıştır (Yılmaz vd., 2020). Eğitim alanında devamsızlık, öğrencilerin haklı bir mazereti olmaksızın okulda olmaması veya özürsüz ya da özürlü olarak okula gitmemesi hali olarak tanımlanmaktadır (Önder, 2017). Altinkurt'a göre (2008) devamsızlık, hem fizyolojik hem psikolojik hem de sosyal birçok etmenden kaynaklanabilen ve öğrencinin okul başarısını negatif yönde etkileyebilen istenmeyen öğrenci davranışı olarak tanımlanmıştır.

İş hayatında devamsızlık ise, işgörenin önceden planlanan bir iş esnasında hazır bulunmaması ya da fiziksel olarak iş yerinde olmaması durumu olarak ifade edilmiştir (Şahin, 2011). Bir başka çalışmada işe devamsızlık, işgörenin önceden belirlenen mesai saatlerinde iş ortamında olmaması durumu olarak ele alınmıştır. Hangi alt başlıkları kapsadığı hususunda net bir fikir birliği olmayan bir olgu olan işe devamsızlık, yasal izinlerin dışında kalan sebeplerle iş günü kayıplarını içinde barındıran ve planlanan çalışma zamanından türlü sebeplere bağlı olarak yitirilen, eksilen zaman olarak tanımlanmaktadır (Koçak & Yıldız, 2017).

İşe devamsızlık çalışanların gün içerisinde işe hiç gelmemesi şeklinde olabileceği gibi işe geç gelmesi veya işten erken ayrılması şeklinde de olabilmektedir (Coşkun, 2012). Koslowsky vd. (1997), çalışanların işe geç kalma davranışlarının, işten

kaçınmanın bir göstergesi olabileceğini ve geç kalma gibi daha az şiddetli kaçınma biçimlerinin, devamsızlık ve işten ayrılma gibi daha şiddetli işten kaçınma biçimlerinin habercisi olarak işlev görebileceğini öne sürmüştür.

İşe geç kalmak, geç kalan çalışanın üretkenliğindeki kayıp, geç kalan çalışanlara uygulanması gereken disiplin yaptırımları ve üretim hedeflerine ulaşmak için çalışma programlarının yeniden düzenlenmesi nedeniyle idarecileri kaybettiği zaman ve geç kalan çalışanın işini telafi etmek zorunda kalan diğer çalışanlar üzerindeki olumsuz etkiler açısından örgütler için doğal bir maliyet ve moral kaybı oluşturmaktadır (Foust vd., 2006). Çalışmalarda çalışan performansı ile geç kalma arasında negatif bir ilişki bulunmuş ve bunun geç kalma davranışı sergileyen çalışanların düşük performans gösterme olasılığını artırdığı öne sürülmüştür (Koslowsky vd., 1997).

Koçak ve Yıldız (2017) işe devamsızlığı kişisel sebepler, sosyal sebepler ve iş ortamı kaynaklı sebepler olarak üç temel başlıkta incelemişlerdir. Kişisel sebeplerin en başında işgörenin fiziksel veya psikolojik açıdan rahatsız hissetmesinin gelmesiyle birlikte, ailevi sorunlar, yaş, yaşam tarzı, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi sebeplerin de bu gruba girdiği belirtilmiştir. İş ortamı kaynaklı sebeplerin başını stresin çekmesinin yanı sıra; kötü fiziksel çalışma koşulları, örgütün büyüklüğü, iş çalışan uyumu ve işin doğası gibi sebeplerin de işe devamsızlığa yol açtığı ifade edilmiştir. Çalışanların sosyal sorunlarının da işte devamsızlığa sebep olan durumlar arasında olduğu bildirilmiştir (Koçak & Yıldız, 2017).

İşe devamsızlık; iş sağlığı ve güvenliği ile olan bağlantısı, iş gücü yitimine bağlı olarak mali kayıplara sebep olması; iş veren açısından verimi, karlılığı, ürün kalitesini, müşteri memnuniyetini negatif etkilemesi; örgüt içinde takım çalışması, adalet ve güven değerleri, süreklilik ile bağlantısı sebebiyle literatürde önemli bir konu olarak ele alınmaktadır (Şenel, 2012). Takım çalışmasının öneminin artmasıyla birlikte, bireyin işe geç kalma davranışı da tüm çalışanların performansını etkilemektedir. Geç kalmanın bireyler üzerindeki etkileri hem mali hem de davranışsal biçimlerde gözlemlenmektedir (Foust vd., 2006).

Devamsızlık niyeti, bir işgörenin belirli bir zaman diliminde işe gelmeme doğrultusundaki bilinçli isteğini tanımlamaktadır. Bu kavramın, örgütsel davranış alanında işe devamsızlık kavramıyla büyük bir bağlantısı olduğu belirtilmiştir. Genel tanımıyla işe devamsızlık, çalışanın planlı bir iş için mevcut olmaması şeklinde

tanımlanmaktadır (Johns, 2002). Başka bir tanımla işgörenin, herhangi bir nedenle iş ortamında fiziksel olarak bulunmaması koşulunda devamsızlığın gerçekleşeceği ifade edilmiştir (Mathis & Jackson, 2007). Bu bağlamda devamsızlık niyetinin, çalışanın bir işe gelmeme davranışını sergileme doğrultusundaki niyetini, yani işe devamsızlık davranışı konusundaki öngörüsünü gösterdiği belirtilmiştir (Kristensen vd., 2006).

Devamsızlık niyeti kavramı, literatürde bilhassa iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi olgularla beraber araştırılmış ve personellerin işten uzaklaşma davranışının önem arz eden bir parçası olarak görülmüştür. Araştırmalar, çalışanların kuruma ilişkin adalet görüşleri ve işten ayrılma niyetlerinin, devamsızlık davranışının önemli ön işaretleri olduğunu belirtmektedir. Konuyla ilgili olarak Foust vd. (2006) çalışmalarında; iş tatmini, işe bağlılık, duygusal bağlılık ve özverlilik gibi genel iş tutumları ile işe geç kalma niyetinin negatif ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir. Buna göre işe devamsızlık gösterme yönündeki eğilim, genellikle düşük örgütsel bağlılık ve düşük iş tatmini gibi olgularla beraber ortaya çıkmakta ve gelecekte gerçekleşebilecek devamsızlık eylemlerinin belirtisi olarak görülmektedir. Devamsızlık niyeti hem kişisel hem de kurumsal düzeyde büyük önem taşıyan bir kavramdır. Literatürde de devamsızlık niyeti olgusu, psikolog, sosyolog ve yönetim bilimcilerin araştırma gündeminde yer almaktadır (Samad, 2006).

2.2.2. Devamsızlık Niyeti ile İlgili Bazı Çalışmalar

Çalışanların devamsızlık niyeti, bir dizi bireysel ve örgütsel faktörden etkilenmektedir. Literatürde devamsızlık niyetini etkileyen başlıca unsurlar arasında iş tatmini, iş stresi ve tükenmişlik, örgütsel adalet algısı, iş arkadaşları ve yönetici desteği, örgütsel bağlılık ve işyeri devamsızlık normları sayılmaktadır. İş tatmini ve işine bağlılığı yüksek çalışanların devamsızlık niyetinin genel olarak daha düşük olduğu, buna karşın işinden memnun olmayan çalışanların ise devamsızlık niyetinin daha fazla olduğu belirlenmiştir (Biron & Bamberger, 2012). Örneğin, bir çalışmada çalışanların iş ortamındaki yalnızlık ve sosyal destek eksikliği düzeylerinin, stresin artmasıyla birlikte devamsızlık niyetini ve işten ayrılma niyetini yükselttiği; buna karşın iş tatmininin bu ilişkide dengeleyici bir rol aldığı bildirilmiştir (Özçelik & Barsade, 2018). Benzer şekilde, örgüte güçlü bağlılık duyan çalışanlar, devamsızlık gibi örgütten uzaklaşma davranışlarına daha az meyillidir; çünkü işe devam etmeyi bir sorumluluk veya bağlılığın gereği olarak görürler (Meyer & Herscovitch, 2001).

İş stresi ve tükenmişlik düzeyi, devamsızlık niyetini artıran kritik etmenler arasında yer almaktadır. Yapılan çalışmalara göre tükenmişlik düzeyi yüksek çalışanlar, işe gitmeme niyetine sıklıkla kapılmaktadır. Özellikle duygusal tükenmişlik boyutu yüksek olan çalışanların plansız devamsızlık olasılıklarının büyük oranda yükseldiği görülmüştür. Pandemi döneminde sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada, tükenmişlik düzeyleri yüksek olan çalışanların son altı ayda işe gelmeme yüzdelerinin belirgin biçimde arttığı saptanmıştır (Lee vd., 2023). Bu bulgular, iş stresi ve duygusal tükenmişliğin çalışanların hem devamsızlık niyetini hem de fiili devamsızlık davranışını etkilediğini göstermektedir. Sonuç olarak, iş yükünü dengelemek, çalışanların ruhsal sağlığını destekleyici çalışmalar ve tükenmişliği önleyici programların uygulanması devamsızlık niyetini azaltmaya yönelik önemli önlemler olarak belirtilmiştir (Kinman, 2019).

Örgütsel düzeyde, işyeri kültürü ve devamsızlık normları da çalışanların devamsızlık niyetinde belirleyici rol oynamaktadır. Eğer bir işyerinde devamsızlık yaygın ve tolerans gösterilen bir davranış ise (yani devamsızlık kültürü yerleşmişse), yeni veya mevcuttaki çalışanların da devamsızlık niyetinin yükselme eğiliminde olması beklenmektedir. Bir çalışmada iş arkadaşlarının devamsızlık konusundaki tutumlarının, çalışanların devamsızlık konusundaki davranışları önemli ölçüde etkilediği görülmüştür. Buna göre, bir çalışanın çalışma arkadaşlarının işe sık sık gelmediğini ve bunun bir yaptırımının olmadığını gözlemlemesi halinde, kendisinin de rahatlıkla devamsızlık yapabileceğini düşünebildiği belirtilmiştir. Bu durum, öznel normların devamsızlık niyeti üzerindeki etkisini doğrulamaktadır (Biron & Bamberger, 2012).

Öztürk ve Karatepe (2019) psikolojik sermaye kavramı merkezli çalışmalarında, örgüte olan güvenin, çalışanların işe geç kalma niyeti, işten erken ayrılma niyeti, devamsızlık ve yaratıcı performans üzerindeki psikolojik sermaye etkisinin aracı rolü üstlendiğini tespit etmişlerdir. Araştırmada çalışanların örgüte duyulan güvenin artması sonucunda, işe geç kalma niyetlerinin, işten erken ayrılma niyetlerinin ve devamsızlıklarının azalarak daha yüksek yaratıcı performans sergileyebildikleri belirtilmiştir.

Benzer biçimde, yöneticilerin liderlik tarzı ve desteği de çalışanların işe devamlılığında önemli bir etken olarak görülmektedir. Destekleyici ve adalete önem veren bir idareciye sahip çalışanların, sorunlarını açık bir şekilde dile getirip çözüm

arayabildikleri için frustrasyon biriktirip devamsızlık niyeti gösterme ihtimallerinin düştüğü vurgulanmıştır (Biron & Bamberger, 2012). Bu durumun aksine, idarecisiyle sorunlar yaşayan veya adaletsizliğe uğradığını düşünen çalışanların ise kaçınma veya protesto davranışı olarak devamsızlığa yönelebileceği belirtilmiştir. Nitekim örgütsel adalet algısı düşen çalışanların, sadece devamsızlık niyetlerinin değil, aynı zamanda işten ayrılma eğilimlerinin de yükseldiği pek çok çalışmada rapor edilmiştir (Cohen-Charash & Spector, 2001).

Devamsızlık niyetini yönetebilmek ve kontrol altına alabilmek için işletmeler çeşitli müdahale ve politikalar uygulamaktadır. Devamsızlık yönetimi kapsamında en geleneksel yöntemlerden biri, devamsızlıklara yönelik yaptırım ve ödül sistemleri olarak belirtilmiştir. Geçmişte işletmelerin birçoğu devamsızlıkları cezalar aracılığıyla kontrol altında tutmaya çalışmış; belirli süre devamsızlık yapan çalışanlara uyarı, ücret kesintisi veya işten çıkarma gibi cezalar uygulamıştır (Johns, 2008). Ancak yalnızca ceza temelli yaklaşımlar, devamsızlık niyetinin temelindeki problemleri çözmediği gibi, çalışan memnuniyetini daha da azaltarak uzun vadede örgüt için olumsuz etki yaratabilmektedir (Patton & Johns, 2012). Günümüzde daha proaktif ve önleyici yaklaşımlar önem kazanmıştır. Örneğin, esnek çalışma saati düzenlemeleri ve uzaktan çalışma imkanları, çalışanların iş yaşamı dışındaki sorumluluklarıyla iş hayatları arasında denge kurmasına yardımcı olarak devamsızlık niyetini azaltabilmektedir. Dalton ve Mesch (1990) çalışmalarında esnek çalışma saati düzenlemelerinin çalışanların devamsızlık oranlarında gözle görülür bir azalmaya yol açtığını bildirmişlerdir. Özellikle COVID-19 pandemisiyle birlikte yaygın hale gelen evden çalışma modeli, çalışanların hastalık halinde bile evden çalışarak tamamen devamsızlık yapmalarına gerek kalmamasını sağlamıştır. Bununla birlikte pandemi döneminde bazı işletmelerde devamsızlık oranlarının düştüğü, ancak bunun yerine işe gelip hasta vaziyette çalışma (presenteeism) oranlarının arttığı gözlemlenmiştir. Bu bulgu, teknolojik imkanların ve esnek çalışma olanağının devamsızlık kavramını ve anlayışını yeniden şekillendirdiğini, ancak bu kez de çalışanların dinlenme fırsatı olmadan çalışmaya devam etmesi gibi farklı sorunların baş gösterebildiğini göstermektedir (Fiorini, 2024).

Son yıllarda, çalışan sağlığı ve iyi oluş programları da devamsızlık niyetini azaltmaya yönelik önemli bir araç haline gelmiştir. Örneğin, çalışanlara stres yönetimi eğitimi vermek, psikolojik danışmanlık hizmeti sunmak veya işyerinde wellness

programları uygulamak suretiyle, çalışanların işle ilgili olumsuz duygularını ve tükenmişliğini azaltarak devamsızlık eğilimini düşürmenin mümkün olduğu görülmüştür. Özellikle bireye yönelik danışmanlık ve destek programlarının, devamsızlık oranlarında istatistik olarak anlamlı azalmalar sağladığı belirlenmiştir (Tarro vd., 2020). Bütünsel bakıldığında iş tatmini düzeyindeki artışların devamsızlık niyetini ve devamsızlık eylemini azaltabileceği belirtilmiştir (Dalton & Mesch, 1990). Bunun yanı sıra, pozitif işyeri iklimi ve aidiyet duygusu yaratmak da uzun vadede çalışanların işe bağlılığını artırarak devamsızlık niyetlerini azaltmaktadır. Çalışanların kendilerini kıymetli, takdir gören ve takımın vazgeçilmez bir unsuru olarak hissetmeleri, işlerine karşı daha kuvvetli bir sorumluluk hissi duymalarını sağlamaktadır. Bu tür bir çalışma ikliminde, çalışanlar kısa süreli zorluklarla karşılaştıklarında (örneğin işe gelme isteksizliği hissettiklerinde) bunu geçici bir durum olarak görüp üstesinden gelmeye çalıştığı, hemen devamsızlık yoluna başvurma ihtimallerinin düştüğü bildirilmiştir (Biron & Bamberger, 2012).

2.2.3. Devamsızlık Niyetinin Avantajları ve Dezavantajları

Devamsızlık niyeti genellikle örgütler için istenmeyen bir durum olarak görülmekte ve çeşitli olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmektedir. Bir çalışanın işe devamsızlık niyeti, sıklıkla düşük motivasyon, işe yabancılaşma ya da iş tatminsizliği gibi olumsuz tutumların işareti olabileceğinden, bu niyetin hayata geçirilmesi örgütün performansını negatif etkileyebilmektedir (Johns, 2008). Araştırmalar, devamsızlık seviyesinin yüksek olmasının işletmeler için mali olarak ciddi boyutlarda kayıplar yarattığını ortaya koymaktadır. ABD’de yapılan bir araştırmada, çalışan devamsızlığının yılda 11 milyar doları aşan bir mali zarara neden olduğu tahmin edilmektedir (MacLeod vd., 2022). Başka bir çalışmadaysa işe devamsızlığın maliyetinin bir işletmenin mal ve hizmet üretim maliyetlerinin %57’sine varan kısmını oluşturabildiği rapor edilmiştir (Williams vd., 2006). Bu maliyetlerin; üretim kaybı, fazla mesai ödemeleri, yedek personel bulundurma giderleri, işlerin gecikmesi nedeniyle müşteri memnuniyetsizliği gibi çok yönlü kalemleri içerdiği belirtilmiştir. Dolayısıyla, yüksek devamsızlık niyeti oranlarına sahip bir işgücünün, işletmenin rekabet gücünü ve mali çıktılarını doğrudan tehdit eden bir etken haline gelebileceği ifade edilmiştir (Şenel, 2012).

Özellikle işe geç kalma davranışının, kurumlar üzerinde doğrudan ve dolaylı mali sorunları beraberinde getirmesi, verimlilikte yaşanan kayıplar ve iş süreçlerinde yaşanan aksaklıklar işe geç kalmanın başlıca dezavantajları arasında sıralanmaktadır (Foust vd.,

2006). İşe geç kalma davranışının sıklaşması, işletmelerin iş planlarında önemli boyutlarda aksamalara, çalışanlarda moral kayıplarına ve takım çalışması organizasyonunda sorunlar yaşanmasına neden olabilmektedir (Karatepe vd., 2020).

Devamsızlık, iş sürecinde aksaklıklar oluşturarak üretkenliği düşürmekte ve diğer çalışanların üzerine fazladan iş yükü bindirmektedir. Bir çalışan devamsızlık yaptığında, üzerindeki görevlerin aksaması ya da başka çalışanlar tarafından üstlenilmesi gerekmektedir. Bu durumun, işi yüklenen diğer çalışanların stres düzeylerini artırabileceği ve genel işyeri moralini düşürebileceği tespit edilmiştir (Johns, 2008). Bununla birlikte devamsızlıktaki artışın, örgüt içindeki adaletsizlik fikrini akıllara getirerek çalışanlar arasında gerginlik oluşturabileceği; sürekli devamsızlık yapan çalışanların yükleri diğer çalışanlarca üstlenildikçe, iş yükü dengesizliği oluşturabileceği belirtilmiştir (Biron & Bamberger, 2012). Çalışanlara normalde üstlendiklerinden fazla rol yüklenmesi iş ve özel yaşamlarında çatışmalar yaşama ihtimallerini yükseltebilmektedir. Bununla birlikte çalışanların işe devamsızlık davranışları ve istenmeyen performans sonuçları sergileme eğilimlerinin artış gösterdiği bildirilmiştir (Karatepe & Uludağ, 2008).

Ayrıca, yüksek devamsızlık niyetinin gözlemlendiği bir örgüt ortamının, müşteri hizmetleri kalitesini ve çıktılarını da zayıflatabileceği öngörülmüştür. Özellikle sağlık sektörü ve hizmet sektörlerinde, çalışanların sıkça devamsızlık yapması, sunulan hizmetlerde aksaklıklar yaşanmasına ve hizmet kalitesinde düşüşler gözlenmesine yol açmaktadır. Örneğin, sağlık sektöründe yapılan araştırmalardan bazıları, çalışanların işe devamsızlığının hizmet kalitesini ve hasta güvenliğini negatif etkilediğini ortaya koymuştur (Lee vd., 2023). İşe geç kalma ve işten erken ayrılma niyetlerindeki artışlar, gerektirdiği disiplin uygulamaları sebebiyle iş yerindeki çalışan değişim oranlarının artmasına, dolayısıyla yeni personellerin eğitimi ve işe alım maliyetlerinin artmasına da sebep olmaktadır. Bu durumun, özellikle hizmet sektörü işletmelerinde müşteri memnuniyetini negatif etkileyebileceği belirtilmektedir (Karatepe vd., 2020).

Bir diğer olumsuz sonuç olarak yüksek devamsızlık niyetine sahip çalışanların genellikle işten ayrılma niyeti de taşıması olarak görülmektedir. Literatürde, işe devamsızlık eğilimi ile işten ayrılma (turnover) niyetinin sıklıkla birlikte görüldüğü ve ortak nedenlere (örn. düşük bağlılık, tükenmişlik) dayandırıldığı belirtilmektedir. Özellikle tükenmişlik sorunları yaşayan çalışanlarda, plansız devamsızlık ve işi bırakma

niyeti çoğunlukla birlikte gözlemlenmektedir. Bu durum, işletme açısından hem süreklilik hem de yetmiş insan kaynağını elde tutma sorunlarını beraberinde getirir (Lee vd., 2023).

Hsieh ve Karatepe (2019), bir başka değişken olarak işyerinde dışlanma (ostracism) yaşayan çalışanların iş gerginliğinin artmasıyla birlikte, işe geç gelme ve işten erken ayrılma niyetlerinin yükseldiğini ve bu durumun işletmeler açısından kritik sonuçlar doğurduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca, çalışanların işe geç gelme ve işten erken ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu durumlarda, çalışanların performans özelinde yaratıcılıklarında düşüş yaşanabileceği ve örgütsel güvenin zarar görebileceği ifade edilmektedir (Öztürk, 2019).

Devamsızlık niyetinin dezavantajları sadece örgüt veya işletmeye değil, zaman içerisinde çalışanın kendisine de zarar verebilmektedir. Fiili devamsızlık durumunun sıklaşması, çalışan için disiplin soruşturmaları, ücret kesintileri ve işten çıkarılma gibi ciddi sonuçlar doğurabilmektedir. Yani, işe gelmeme niyetiyle hareket eden bir çalışanın, devamsızlıkları sonucunda sadece maddi kayba uğramakla kalmayabileceği, kariyer planına ve iş güvenliğine de zarar verebileceği bildirilmiştir. Bu durumun çalışanın uzun vadeli mesleki ilerleyişini ve itibarını negatif etkileyen bir faktör olarak görüldüğü ifade edilmektedir (Şenel, 2012).

Devamsızlığı sürekli hale getirme alışkanlığı, çalışanın kariyer planını negatif etkileyebilmekte; çalışma arkadaşları ve idareciler arasında güvenilirliği sarsabilmektedir. Devamsızlık niyeti giderek sıklaşan bir çalışanın, işe döndüğünde uyum göstermekte zorlanabildiği ve biriken iş yükü nedeniyle stres yaşayabildiği belirtilmektedir. Kronik devamsızlığın, kurumların çalışan performansı değerlendirme ve terfi verme kararlarında olumsuz bir referans olarak görüldüğü ifade edilmiştir. Bu nedenle, çalışan penceresinden de yüksek devamsızlık niyetinin olumlu ve istenilen bir durum olmadığı; devamsızlık niyetinin altında yatan problemlerin çözüme kavuşmaması halinde, bu niyetin hem çalışanlar hem işletmeler için kaybet-kaybet durumu yaratabileceği ifade edilmiştir (Johns, 2008).

Devamsızlık genel olarak iş hayatında istenen davranışlardan biri olmasa da bazı araştırmalar sınırları belli ve kontrol altında yapılan devamsızlığın birtakım avantajlar sağlayabileceğine işaret etmektedir. Özellikle birey düzeyinde, devamsızlık iş stresinden kaçınma sistemi olarak fonksiyon sağlayabilmektedir. İşe devamsızlığın iş stresinden

kurtulmaya yaradığı durumlarda birey için faydalı olabileceği vurgulanmıştır (Staw & Oldham, 1978). Çalışanın iş ortamındaki yoğun stres veya tükenmişlik emareleriyle baş edebilmek adına küçük çaplı devamsızlıklar aracılığıyla kendine zaman ayırdığında, bu durumun çalışan için işlevsel bir mola etkisi gösterebileceği ve bu yolla çalışanların psikolojik ve bedenen iyilik hallerini sürdürebildikleri belirtilmiştir (Lee vd., 2023).

Araştırmalar, hasta veya tükenmiş vaziyette işe devam etmenin çalışanların iyileşmesini geciktirdiğini ve ileride daha fazla süre ve sayıda devamsızlığa yol açabildiğini ortaya koymaktadır (Kinman, 2019). Bu açıdan, gerekli ve makul seviyedeki devamsızlık niyeti ve bunu takip eden devamsızlığın, işgücünün daha uzun yıllara yayılacak olan devamlılığını emniyete alabileceği bildirilmiştir (Birioukov, 2015).

Buna paralel olarak, kişisel sağlık şikayetleri olan öğrencilerin okul yaşantısından uzaklaşarak ruhsal ve fiziksel rahatlama sağlama olanağına sahip erişebildikleri belirtilmektedir (Havik vd., 2015). Eğitim alanındaki literatürde de, devamsızlığın her zaman kötü olarak dile getirilmemesi gerektiği, öğrencinin ruhsal iyi oluş hali için zaman zaman devamsızlık yapabilmesinin anlaşılabilir olduğu vurgulanmıştır. Benzer şekilde iş yaşamında da geçerli mazeretlere dayanan ve doğru iletişim sağlanarak yapılan devamsızlıkların, uzun vadede tükenmişliğin önüne geçerek işe devamlılığı artırabileceği belirtilmiştir (Birioukov, 2015). Devamsızlık niyetleri erken tespit edilen öğrencilerin destek programlarına yönlendirilmesinin, bu öğrencilerin okul tatminlerinin ve motivasyonlarının artması açısından etkili bir yöntem olabileceği belirtilmiştir. Bu tür önleyici tedbirler sayesinde, okulların öğrenci kayıplarının önüne geçebilmesinin mümkün olabileceği vurgulanmıştır. (Lauchlan, 2003).

Devamsızlık niyetinin bir diğer olası avantajı da çalışanların iş ortamı dışındaki rol ve sorumluluklarını gerçekleştirebilmelerine olanak tanınması olarak ifade edilmiştir. Çalışanın, işine geçici süreyle ara vererek kişisel ve ailevi konulara vakit ayırabileceği öngörülmüştür. Örneğin, çalışanın çocuğu hastalandığında onunla ilgilenebilmek, aile bireylerinden biri için önemli olan bir aktiviteye katılabilmek veya kendi sağlık randevularına gidebilmek amacıyla işe gelmeme niyeti ve eğiliminin, çalışan penceresinden uzun vadede özel hayat-iş hayatı dengesini artırıcı sonuçlar ortaya çıkarabileceği vurgulanmıştır (Naylor vd., 1980). Ayrıca, bir çalışana zorunlu hallerdeki şahsi ihtiyaçları (örneğin ailevi sorumluluklar, zihinsel dinlenme) için devamsızlık

yapabilme imkânı sağlandığında, bu esnekliğin çalışanın memnuniyetini ve bağlılığını da artırdığı gözlenmiştir (Birioukov, 2015).

Devamsızlık niyeti literatürde nadiren avantaj olarak ele alınan bir konu olmasıyla birlikte, bazı çalışmalar devamsızlık niyetlerinin ölçülmesinin çalışanların tutum ve davranışlarının önceden tahmin edilmesine olanak sağladığını ve bu sayede yönetimlerin önleyici tedbirler alabileceğini öne sürmektedir (Hoang-Tung & Kubota, 2017). Devamsızlık niyetiyle erken dönemlerde ilgilenilmesinin, sonrasında gerçekleşmesi beklenen fiili devamsızlıkların önüne geçilmesine yardım edebileceği düşünülmektedir. Bir çalışanın iş ortamında yaşadığı tatminsizlik veya tükenmişlik sebebiyle devamsızlık niyeti gösterdiği anlaşıldığında, yönetimin önleyici adımlarla sorunu çözüme kavuşturmasının (iş yükünü hafifletme, destek verme gibi) çalışanları yeniden güdülemeye yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Bu bakımdan, devamsızlık niyeti örgütsel bir erken uyarı alarmı olarak görülmektedir. Çalışmalarda, iş görenlerin devamsızlık niyetine sebep olan görüşlerinin saptanarak gerekli önlemler geliştirilmesinin, gelecekteki devamsızlık niyetlerini ve davranışlarını azaltmada etkili olabildiği gösterilmiştir (Dukic, 2020).

2.2.4. Devamsızlık Niyetinin Boyutları

2.2.4.1. Erken Ayrılma

İşten erken ayrılma, çalışanların mesai süresini sistematik biçimde kısaltmaya yönelik zaman temelli kısmi kaçınma davranışı olarak tanımlanmaktadır. İşe geç gelme ve devamsızlıkla birlikte aynı kaçınma yapısının davranışsal göstergelerinden biri olarak görülmektedir (Foust vd., 2006). Erken ayrılma boyutu (Intention to Leave Work Early), Devamsızlık Niyeti Ölçeğinin alt boyutlarından biridir (Öztürk & Karatepe, 2019). Bu boyut, çalışanların işlerini tamamladıktan sonra ya da belirli koşullar altında mesai saatinden önce işten ayrılmayı kabul edilebilir görme eğilimlerini ölçer.

2.2.4.2. Geç Kalma

Geç kalma, erken ayrılma gibi tipik bir örgütsel kaçınma (withdrawal) davranışı olarak görülmektedir. Foust vd. (2006) geç kalmayı bu kaçınma bağlamında incelemişler ve çalışanların geç kalmaya yönelik tutumunun gerçek geç kalma davranışını öngördüğünü ortaya koymuşlardır. Geç Kalma Boyutu (Intention to Be Late for Work), devamsızlık niyeti ölçeğinin iki alt boyutundan biridir ve çalışanın işe geç kalmayı kabul

edilebilir görme eğilimini (bilişsel ve duygusal tepkileriyle birlikte) ölçer (Öztürk & Karatepe, 2019).

2.3. KAVRAMLAR ARASI İLİŞKİLER

Araştırmada kullanılan kavramlar arası ilişkiler açıklanmak üzere ilgili literatür incelenmiş ve kamu hizmeti motivasyonunun genel örgüt kavramlarıyla yakından ilişkili olduğu görülmüştür. Bununla birlikte kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti değişkenlerini doğrudan inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda araştırma kavramları arasındaki ilişkileri betimlemenin Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilmiş örgütsel bir kuram olan Duygusal Olaylar Kuramı aracılığıyla mümkün olabileceği öngörülmüştür.

Bu kuram, çalışanların iş ortamında yaşadıkları duygusal olayların, onların tutumlarını ve davranışlarını nasıl etkilediğini açıklamaya çalışmaktadır. Teorinin temelinde, insanların yalnızca mantığıyla hareket eden değil aynı zamanda duygusal varlıklar olduğu ve iş yerindeki duygusal deneyimlerin tutumları ve davranışları etkilemede önemli bir rol oynadığı kabulü yatmaktadır (Weiss & Cropanzano, 1996).

Teori özet olarak bireylerin gündelik yaşamlarında ya da iş ortamlarında yaşadıkları pozitif veya negatif deneyimlerin mevcut iş yaşamında bazı tepkilere ve değişimlere neden olabileceğini bildirmektedir. Araştırmamızın temel değişkenleri olan Kamu Hizmeti Motivasyonu ve Devamsızlık Niyeti kavramları da bu bağlamda duygusal süreçlere ve tecrübelerle yatkın örgütsel konular olmasıyla dikkat çekmektedir. Bütün bilgi ve görüşler ışığında Kamu Hizmeti Motivasyonu ve Devamsızlık Niyeti kavramları arasında mevcut ilişkileri Duygusal Olaylar Kuramı (Weiss & Cropanzano, 1996) kapsamında açıklamanın mümkün olduğu öngörülmektedir.

Kamu hizmeti motivasyonu, bireylerin toplumsal yarara hizmet etme, başkalarına fayda sağlama ve fedakârlıkta bulunma gibi içsel güdülerini içermektedir (Kim, 2006; Perry, 1996; Rainey & Steinbauer, 1999; Shahzad vd., 2024). Dolayısıyla bu motivasyon boyutlarının yüksek olması, çalışanların iş yaşamında daha olumlu duygusal deneyimler yaşamasına ve örgütle daha güçlü bir bağ kurmasına zemin hazırlaması beklenmektedir (Tang vd., 2024). Duygusal Olaylar Kuramı perspektifinden bakıldığında, bu olumlu duygusal süreçlerin çalışanların işten ayrılma, işe geç gelme veya işine devam etmeme gibi olumsuz davranışsal eğilimlerini azaltacağı öngörülebilir. Bu bağlamda empati ve

fedakârlık boyutunun devamsızlık niyetiyle ters yönlü bir ilişki göstermesi beklenmektedir (H_{2a} , H_{2b} , H_{2c}).

Diğer taraftan, kamu yararı boyutu daha çok topluma karşı sorumluluk ve genel faydaya hizmet etme inancını yansıtmaktadır (Bozeman & Su, 2014; Frederickson & Hart, 1985). Duygusal Olaylar Kuramı çerçevesinde, günlük iş deneyimlerinden kaynaklanan duygusal tepkiler bireyin iş davranışlarına doğrudan etki etmesi mümkündür. Bu gerekçeyle kamu yararı boyutunun devamsızlık niyetiyle ilişkisi ters yönlü beklenmektedir (H_{1a} , H_{1b} , H_{1c}).

İlgili yazınsal bilgiler ve kuramsal çıkarımlardan hareketle araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur. Bu noktada, hipotezler, kamu hizmeti motivasyonu ölçeğinde yalnızca alt boyutlardan yeterli uyum iyiliği bulguları elde edilmesi ve devamsızlık niyeti ölçeğinde hem genel boyut hem de alt boyutlardan yeterli uyum iyiliği bulguları elde edilmesi dikkate alınarak, ilgili düzeylerde kurulmuştur.

H_{1a} . Kamu yararı, devamsızlık niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

H_{1b} . Kamu yararı, erken ayrılma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

H_{1c} . Kamu yararı, geç kalma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

H_{2a} . Empati ve fedakârlık, devamsızlık niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

H_{2b} . Empati ve fedakârlık, erken ayrılma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

H_{2c} . Empati ve fedakârlık, geç kalma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.

BÖLÜM 3: YÖNTEM

3.1. ÖRNEKLEM

Sosyal hizmet uzmanı, insan hakları ve sosyal adalet temelli olarak bireylerin ve toplumun sorunlarını ele alıp güçlenmesini, uyumunu ve iyi oluşunu artırmaya çalışan uygulamalı bir meslek alanı olarak tanımlanmaktadır (International Federation of Social Workers [IFSW], 2014). Uluslararası adlandırma olarak alan için *social work* ve meslek için *social worker* terimleri kullanılmaktadır. Bununla birlikte Türkiye’de sosyal hizmet alanında *sosyal hizmet uzmanı* ile *sosyal çalışmacı* adlandırmaları birlikte görülmektedir. Sosyal çalışmacı unvanı altında sosyal hizmet bölümü mezunları dışında farklı meslek gruplarından bireylerin de istihdam edilebildiği görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanı (SHU) mesleği ise eğitim ve uygulama olarak sosyal hizmet alanına özgü bir meslek olarak öne çıkmaktadır (Karakuş, 2015). Nitekim kavram kargaşası yaratmamak adına bu çalışmada *sosyal hizmet uzmanları* kavramı kullanılmıştır.

Bu bilgiler ışığında çalışmanın örneklemini Türkiye’de özel ya da kamu kurumlarında çeşitli statülerde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarından oluşan 238 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem olarak sosyal hizmet uzmanları hedeflenmiş olmasına rağmen farklı meslek grupları tarafından doldurulan 60 adet anket formu örneklem kriterleri dışında kaldığı için analizlere dahil edilmemiştir. Araştırmaya katılan çalışanların yaş ortalamasının 30,94 ve standart sapmasının 6,29 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların demografik verilerine bakıldığında çoğunluğunun kadın olduğu (%60,08), evli olduğu (%51,68), lisans düzeyinde eğitilmiş olduğu (%78,99), kamu sektöründe görev yaptığı (%78,15) ve çalışma süresi olarak çoğunluğunun (%48,74) 2-8 yıl arası iş tecrübesine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Araştırma örnekleminin detaylı demografik özellikleri Tablo 1.1’de sunulmuştur.

Bu çalışmada örneklem büyüklüğü belirlenirken Hair vd. (2014) tarafından önerilen, örneklem sayısının madde sayısının 5 katından az olmaması ve ideal olarak ise 10 katına ulaşması kuralı uygulanmıştır. Bu doğrultuda, anket formunda bulunan ölçme araçlarına ait madde sayısının on katı katılımcıya ulaşılmaya çalışılmıştır. Anket formunda kamu hizmeti motivasyonu ölçeğine ait 12 madde ve devamsızlık niyeti ölçeğine ait 6 madde bulunmaktadır. Dolayısıyla, en az $18 \times 10 = 180$ kişiye ulaşmak hedeflenmiştir. Sonuç olarak hedeflenen örneklemin dışında çevrimiçi olarak farklı

meslek gruplarından katılım gösteren çalışanların anket formları çıkarıldıktan sonra toplamda 238 kişiden oluşan bir katılımcı grubuna ulaşılmıştır ($n = 238$).

Tablo 1.1. Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri

Demografik Faktörler		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	95	39,92
	Kadın	143	60,08
	Toplam	238	100
Medeni Hal	Evli	123	51,68
	Bekar	115	48,32
Eğitim Düzeyi	Ön Lisans	22	9,24
	Lisans	188	78,99
	Yüksek Lisans	28	11,76
	Toplam	238	100
Çalışma Statüsü	Memur	154	64,71
	Sözleşmeli Çalışan	58	24,37
	Taşeron Çalışan	9	3,78
	Geçici Çalışan	17	7,14
	Toplam	238	100
Çalışma Sektörü	Kamu	186	78,15
	Özel Sektör	52	21,85
	Toplam	238	100
Çalışma Süresi	2 yıldan az	60	25,21
	2-8 yıl	116	48,74
	9-14 yıl	42	17,65
	15-20 yıl	10	4,20
	21 yıldan fazla	10	4,20
	Toplam	238	100

3.2. ÖLÇME ARAÇLARI

3.2.1. Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği

Çalışanların kamu hizmeti motivasyonu düzeylerini ölçmek amacıyla Kim (2009) tarafından geliştirilen ve Erten ve Türkmen (2022) tarafından kamu hizmeti motivasyonu kavramını ölçmek üzere Türkçe'ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır. Ölçek kapsamında kamu yararı boyutunu ölçen altı madde ve empati ve fedakârlık boyutunu ölçen altı madde bulunmaktadır. Ölçek 6'lı derecelendirme yöntemiyle puanlandırılmıştır (1 = *hiç katılmıyorum*, 6 = *tamamen katılıyorum*). Ölçeğe ait yüksek ortalamalar, yüksek katılımı ifade etmektedir. Kamu hizmeti motivasyonu ölçeği hakkındaki detaylı bilgiler Tablo 1.2'de sunulmuştur.

Tablo 1.2. Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeği

Ölçek Boyutları	Ölçek Maddeleri
Kamu Yararı Boyutu	1. Ülkem ve toplumum için faydalı olan kamu politikaları üretmek isterim. 2. İnsanların benim de dahil olduğum kamu politikalarından yararlandığını görmek beni çok mutlu eder. 3. Toplumun faydasına olan kamu hizmetleri benim için çok önemlidir. 4. Kamu hizmetini vatandaşlık görevim olarak görürüm 5. Kamu politikaları hakkındaki görüşlerimi başkalarıyla paylaşmak benim için önemlidir. 6. Benim çıkarlarıma zarar verse bile, kamu görevlilerinin tüm toplum için en iyisini yapmasını tercih ederim.
Empati ve Fedakârlık Boyutu	7. Kendimi her zaman ihtiyaç sahibi insanların yerine koyarım. 8. Topluma yararlı olmak benim için kişisel başarılarından daha önemlidir. 9. Toplumun iyiliği için fedakarlıklar yapmaya hazırım. 10. Kendimden önce görevim gelir. 11. Zor durumda olan insanları gördüğümde duygulanırım. 12. Günlük olaylar bana insanların birbirine ne kadar bağımlı olduğunu hatırlatır.

Not. Ölçüm düzeyi: (1) hiç katılmıyorum (2) katılmıyorum (3) kısmen katılmıyorum (4) kısmen katılıyorum (5) katılıyorum (6) tamamen katılıyorum.

3.2.2. Devamsızlık Niyeti Ölçeği

Çalışanların devamsızlık niyeti düzeylerini ölçmek amacıyla, Foust ve diğerleri (2006) tarafından geliştirilen ve Öztürk ve Karatepe (2019) tarafından sadeleştirilen ölçek bu çalışma kapsamında Türkçeye uyarlanmıştır. Bahsi geçen çalışmalarda söz konusu ölçek ilk olarak bireyin geç kalma tutumu (individual's lateness attitude) kavramıyla ele alınmıştır (Foust vd., 2006). Sonrasında yapılan uyarlama çalışması kapsamında devamsızlık niyeti (nonattendance intentions) kavramıyla daha sade bir formata kavuşturulmuştur (Öztürk ve Karatepe, 2019). Ölçek 6 madde ve iki boyuttan oluşmaktadır. Çok boyutlu ölçeğin yapısı, erken ayrılma (3 madde) ve geç kalma (3 madde) şeklindedir. Ölçek 6'lı derecelendirme yöntemiyle puanlandırılmıştır (1 = *hiç katılmıyorum*, 6 = *tamamen katılıyorum*). Ölçeğe ait yüksek ortalamalar, yüksek katılımı ifade etmektedir. Devamsızlık niyeti ölçeği hakkındaki detaylı bilgiler Tablo 1.3'te sunulmuştur.

Tablo 1.3. Devamsızlık Niyeti Ölçeği

Ölçek Boyutları	Ölçek Maddeleri
Erken Ayrılma	1. İş tamamlandığı sürece, işten erken ayrılmak kabul edilebilir olmalıdır.
	2. Ara sıra işten erken ayrılmak, kabul edilebilir olmalıdır.
	3. İşten on dakika erken ayrılmayı kabul edilebilir buluyorum.
Geç Kalma	4. İş tamamlandığı sürece, işe geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.
	5. İşe ara sıra geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.
	6. İşe on dakika geç kalmayı kabul edilebilir buluyorum.

Not. Ölçüm düzeyi: (1) hiç katılmıyorum (2) katılmıyorum (3) kısmen katılmıyorum (4) kısmen katılıyorum (5) katılıyorum (6) tamamen katılıyorum.

Not. Devamsızlık niyeti ölçeği, Foust ve diğerleri (2006) tarafından geliştirilmiş, Öztürk ve Karatepe (2019) tarafından sadeleştirilmiş ve bu araştırma kapsamında Türkçeye çevrilmiş ve geçerlenmiştir.

3.3. İŞLEM

Kamu hizmeti motivasyonu ve devamsızlık niyeti kavramlarının hem kavramsal temellerini ulusal literatüre aktarmak hem de devamsızlık niyeti kavramının bir ölçeğini Türkçeye uyarlamak amacıyla kurgulanan bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu doğrultuda uyarlaması yapılacak ölçeğin yazar(lar)ından çevrimiçi e-posta yoluyla kullanım izni alınmıştır. İlgili doküman Ek-1’de sunulmuştur. Sonrasında anket formu için Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’ndan etik kurul izni alınmıştır (Tarih: 30.01.2024, oturum no: 02, karar sayısı: 01-65). İlgili doküman Ek-2’de sunulmuştur.

Araştırma kapsamında Foust ve diğerleri (2006) tarafından geliştirilen ve Öztürk ve Karatepe (2019) tarafından uyarlanan devamsızlık niyeti ölçeği Türkçeye geçerlenmiştir. İngilizce dilinde yazılmış olan bu ölçme araçlarına yönelik maddelerin Türkçeye çevrilmesinde dilbilimsel olarak doğru bir çeviriye ulaşmak ve tek kişiden kaynaklanabilecek yorum farklılıklarını azaltmak amacıyla toplam dört kişiden oluşan bir komisyon kurulmuştur (Develi & Çavuş, 2021; Hambleton, 1993). Bu amaçla Yönetim ve Organizasyon bilim dalında görev yapmakta olan ve iyi düzeyde İngilizce bilen iki öğretim üyesi ile iki öğretim görevlisi tarafından çeviriler ve son kontroller yapılmıştır. Sonuç olarak, maddelere Türkçe dilindeki son biçimleri verilmiştir. Araştırmanın anket formu Ek-3’te sunulmuştur.

Son olarak anket formu 2025 Ocak-Nisan dönemlerinde hem yüz yüze hem de çevrimiçi olarak kamu kurumları ve özel sektördeki işletmelerde görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanlarına uygulanmıştır. Elde edilen veri IBM SPSS ve IBM SPSS Amos istatistik yazılımları ile analiz edilmiştir.

BÖLÜM 4: BULGULAR

4.1. ÖN ANALİZLER

Araştırma verileri öncelikle bir ön veri analizine tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen ön analizler verilerin incelenmesini sağlamak ve ileri analizler için gerekli olan varsayımları test etmektedir. Bu kapsamda verilere kayıp değer analizi, uç değer analizi, normal dağılım analizi ve ortak yöntem sapması testi uygulanmıştır.

4.1.2. Kayıp Değer Analizi

Kayıp değer analizi (MVA) verilerde eksik değer olup olmadığını belirlemek amacıyla uygulanmaktadır. Analizden elde edilen sonuçlara göre veri setinde kayıp değer bulunmadığı ortaya konmuştur (Kayıp değer sayısı: 0, kayıp değer yüzdesi: %0).

4.1.3. Uç Değer Analizi

Uç değer analizi kapsamında Mahalanobis Uzaklığı yöntemi aracılığıyla %1 istatistiksel anlamlılık düzeyi gözetilerek uç değer niteliği taşıyan veri girişleri tespit edilmiştir (Mahalanobis, 1936). Analiz sonuçları kayda değer oranda uç değer özelliği gösteren bir veri olmadığını göstermiş ve bu sebeple veri setinden herhangi bir veri çıkarılmamıştır. Sonuçta veri sayısı 238 olarak belirlenmiştir ($n = 238$).

4.1.4. Normal Dağılım Analizi

Elde edilen araştırma verilerinin normal dağılım özelliklerini tespit etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen çarpıklık ve basıklık analizi sonuçları Tablo 1.4'te yer almaktadır.

Tablo 1.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler ve değişkenler	Ortalama	Standart sapma	Çarpıklık ^a	Basıklık ^b
Kamu Hizmet Motivasyonu 1	5,2437	,76821	-1,405	4,383
Kamu Hizmet Motivasyonu 2	5,5210	,62775	-1,370	3,269
Kamu Hizmet Motivasyonu 3	5,5756	,54401	-,780	-,499
Kamu Hizmet Motivasyonu 4	5,2185	,85348	-1,544	4,067
Kamu Hizmet Motivasyonu 5	4,8908	,93943	-1,104	2,268
Kamu Hizmet Motivasyonu 6	5,0042	1,02500	-1,194	1,722
Kamu Hizmet Motivasyonu 7	5,1345	,82087	-,715	,208
Kamu Hizmet Motivasyonu 8	4,7815	1,04465	-,873	,722
Kamu Hizmet Motivasyonu 9	4,9874	,92541	-,941	1,363
Kamu Hizmet Motivasyonu 10	4,1933	1,42478	-,504	-,797
Kamu Hizmet Motivasyonu 11	4,9538	,99469	-,893	,471
Kamu Hizmet Motivasyonu 12	4,7731	1,08645	-1,051	1,327
Devamsızlık Niyeti 1	4,4916	1,53095	-,952	-,162
Devamsızlık Niyeti 2	4,3782	1,54260	-,868	-,209
Devamsızlık Niyeti 3	4,1176	1,67723	-,599	-,865
Devamsızlık Niyeti 4	3,5882	1,76421	-,129	-1,318
Devamsızlık Niyeti 5	3,8109	1,64393	-,314	-1,062
Devamsızlık Niyeti 6	3,9202	1,71797	-,479	-1,101
Kamu Yararı	5,2423	,54594	-,685	,591
Empati ve Fedakârlık	4,8039	,74193	-,590	-,152
Devamsızlık Niyeti	4,0511	1,42143	-,516	-,541
Erken Ayrılma	4,3291	1,44422	-,879	-,076
Geç Çıkma	3,7731	1,57746	-,254	-1,055

Not. n = 238.

^aÇarpıklık standart hatası: .158, ^bBasıklık standart hatası: .314

Yapılan çarpıklık ve basıklık analizi neticesinde elde edilen en büyük çarpıklık değerinin -1,544 ve en büyük basıklık değerinin 4,383 olduğu görülmektedir. Kline (2011) verinin normal dağılım gösterdiğinin kabul edilebilmesi için çarpıklık değerlerinin ± 3 ve basıklık değerlerinin ± 10 aralığında olması gerektiği belirtmektedir. Sonuç olarak bu referans değerler doğrultusunda her bir madde ve ortalaması alınmış değişkenler bazında verinin normal dağılıma sahip olduğu görülmektedir.

4.1.5. Ortak Yöntem Sapması Testi

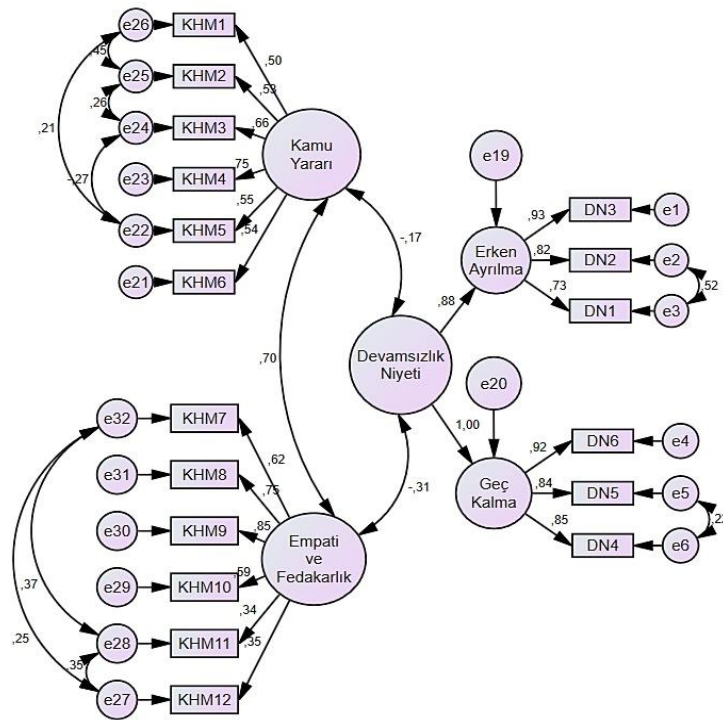
Ortak yöntem sapmasını kontrol etmek amacıyla Harman'ın tek faktör testi uygulanmıştır (Harman, 1979; Podsakoff & Organ, 1986). Döndürme yöntemi uygulanmaksızın gerçekleştirilen temel bileşenler analizi sonucunda, dört bileşenli çok boyutlu bir yapı ortaya çıkmış ve tüm maddeler tek bir faktörde yoğunlaşmamıştır. Analiz sonucunda, ilk bileşen yalnızca toplam varyansın %31,00'ini açıklamış ve bu oran %50'nin altında kalmıştır. Bu bulgu, veri setinde ortak yöntem sapmasının ciddi bir sorun oluşturmadığını göstermektedir (Podsakoff vd., 2003).

4.2. GEÇERLİLİK ANALİZİ

4.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Kullanılan bütün ölçme araçlarını içerecek şekilde kurulan ölçüm modelinin veri ile uyumunu sınamak amacıyla genel doğrulayıcı faktör analizi (overall confirmatory factor analysis) gerçekleştirilmiştir (Anderson & Gerbing, 1984; Kline, 2011). Ölçüm modelinde kamu hizmeti motivasyonu ölçme aracı için birinci düzey iki faktörlü model kullanılmıştır. Devamsızlık niyeti ölçeği için ise ikinci düzey iki faktörlü model kullanılmıştır. Devamsızlık niyetinde ikinci düzey modelin kullanılmasının sebebi, çok faktörlü yapının birbirinden bağımsız göreceli faktörlerinin bir araya gelerek daha geniş ve kapsayıcı bir ikinci düzey (second order) faktörün altında toplanması olarak açıklanabilir (Gürbüz & Şahin, 2018). Uygulanan doğrulayıcı faktör analizinde faktör yükleri geçerlilik alt sınırı olarak literatürde önerilen .32 değeri referans alınmıştır (Tabachnick & Fidell, 2013). Bu noktada araştırmada kullanılan ölçme araçlarının bütün maddelerinin yeterli düzeyde faktör yüküne sahip olduğu görülmektedir. Geçerlilik analizi sırasında uygulanan doğrulayıcı faktör analizinin ölçüm modeli Şekil 1.1’de sunulmuştur.

Şekil 1.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli



Not: KHM: Kamu Hizmeti Motivasyonu, DN: Devamsızlık niyeti.

Yapılan geçerlilik analizi kapsamında gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizinin uyum iyiliği indekslerine yönelik sonuçlar Tablo 1.5’ da sunulmuştur.

Tablo 1.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

<i>CMIN</i>	<i>DF</i>	<i>CMIN/DF</i>	<i>CFI</i>	<i>TLI</i>	<i>RMSEA</i>	<i>p</i>	Standardize edilmiş madde ağırlık aralığı
300.614	121	2.484	.921	.900	.079	.000	(.341-.930)***

Not. *CMIN*: Ki-kare değeri, *DF*: Serbestlik derecesi, *CMIN/DF*: Ki-karenin serbestlik derecesine oranı, *CFI*: Karşılaştırmalı uyum indeksi, *TLI*: Normlaştırılmamış uyum indeksi, *RMSEA*: Yaklaşık hataların ortalama karekökü, *** işareti $p < .001$ anlamlılık düzeyini göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre modelin genel uyum düzeyinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmektedir. Modelin ki-kare değeri (*CMIN*) 300.614 olarak bulunmuş, serbestlik derecesi (*DF*) ise 121 olarak hesaplanmıştır. Bu iki değerlerin oranı olan *CMIN/DF* değeri 2.484’tür. Literatürde 3 ve daha az *CMIN/DF* değerleri iyi düzeyde uyuma işaret etmektedir. Modelin diğer uyum indekslerinden *CFI* (Comparative Fit Index) değeri .921 ve *TLI* (Tucker-Lewis Index) değeri .900 olarak elde edilmiştir. *CFI* değerinin .90’ın üzerinde olması, modelin oldukça iyi bir uyum sağladığını göstermektedir. *TLI* değeri ise .900 olup kabul edilebilir sınırda yer almakta ve modelin uyum düzeyinin yeterli olduğunu göstermektedir. Ek olarak, modelin *RMSEA* (Root Mean Square Error of Approximation) değeri .079 olarak hesaplanmıştır. *RMSEA* değerinin .08’in altında olması modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir. Modeldeki maddelerin faktör yüklerine ilişkin standartlaştırılmış değerler incelendiğinde, bu değerlerin .341 ile .930 arasında değiştiği görülmektedir. Elde edilen analiz verileri sonucunda tüm standardize edilmiş madde ağırlıkları geçerli ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < .05$). Bununla birlikte, ölçüm modelinin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde yer aldığı görülmektedir (Anderson & Gerbing, 1984; Bentler, 1988; Brown, 2014; Hu & Bentler, 1999; Kline, 2011; Tabachnick & Fidell, 2013). Elde edilen bulgulara göre araştırma kapsamında kullanılan ölçme araçlarının yapı geçerliliğine sahip olduğu ortaya konulmuştur.

4.2.2. Güvenilirlik Analizi

Kullanılan ölçme araçlarının içsel tutarlılıklarını belirlemek üzere düzeltilmiş madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alfa (α) katsayıları incelenerek güvenilirlik

analizleri yapılmıştır (Cronbach, 1951). Kamu hizmeti motivasyonu ve devamsızlık niyeti ölçeklerine yönelik düzeltilmiş madde toplam korelasyon ve Cronbach Alfa değerleri Tablo 1.6’da görülmektedir.

Tablo 1.6. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Düzeltilmiş madde toplam korelasyon aralığı	Cronbach Alfa
Kamu Yararı	.385 - .596	.759
Empati ve Fedakârlık	.543 - .617	.787
Devamsızlık Niyeti	.732 - .827	.931
Erken Ayrılma	.760 - .849	.898
Geç Çıkma	.817 - .832	.913

Güvenilirlik analizi sonuçlarına göre, kamu hizmeti motivasyonu ölçeği için iki boyutlu, devamsızlık niyeti ölçeği içinse hem tek boyutlu hem de iki boyutlu ölçme araçlarının genel yapısı ile maddelerinin arasındaki ilişkiyi gösteren düzeltilmiş madde toplam korelasyon katsayılarının .30 ve üzerinde bulunması sebebiyle, maddelerin genel yapıyla ilişkili olduğu görülmektedir (Field, 2009). Bununla birlikte tüm Cronbach Alfa katsayılarının yeterli düzeyde ($\alpha > 0.70$) olduğu anlaşılmaktadır (Nunnally, 1978). Tüm bulgular ışığında kamu hizmeti motivasyonu ölçeğinin iki boyutlu yapısıyla, devamsızlık niyeti ölçeğinin ise hem tek boyutlu hem de iki boyutlu yapısıyla içsel tutarlılık açısından güvenilir seviyede olduğunu ortaya koymaktadır.

4.3. HİPOTEZ TESTLERİ

Tezin bu kısmında hipotez testleri için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

4.3.1. Korelasyon Analizi

Araştırmanın değişkenlerini oluşturan kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi değişkenlerin birbiriyle ilişkili olup olmadığını, ilişki varsa bu ilişkinin yönünü ve derecesini tespit etmek amacıyla yapılmaktadır. Korelasyon katsayılarının değerlendirilmesinde Field (2009) tarafından tavsiye edilen referans değer aralıkları göz önünde bulundurulmuştur. Buna referans değerler ± 0.10 korelasyon katsayısının küçük; ± 0.30 korelasyon katsayısının orta ve ± 0.50 korelasyon katsayısı ise büyük bir ilişkiyi temsil ettiğini belirtmektedir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 1.7’de verilmiştir.

Tablo 1.7. Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	M	SD	1	2	3	4	5
1. Kamu Yararı	5.2423	.54594	1				
2. Empati ve Fedakârlık	4.8039	.74193	.423**	1			
3. Devamsızlık Niyeti	4.0511	1.42143	-.095	-.338	1		
4. Erken Ayrılma	4.3291	1.44422	-.060	-.304**	.935**	1	
5. Geç Kalma	3.7731	1.57746	-.116	-.331**	.946**	.770**	1

Not. $n = 238$, M : Ortalama, SD : Standart sapma

* $p < .05$, ** $p < .01$

Korelasyon analizi sonuçlarına göre araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Buna göre kamu yararı ile devamsızlık niyeti ($r = -.095$, $p > .05$), erken ayrılma ($r = -.060$, $p > .05$) ve geç kalma ($r = -.116$, $p > .05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu durum, kamu yararına yönelik tutumun bireylerin devamsızlık davranışları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığını düşündürmektedir.

Empati ve fedakârlık ile devamsızlık niyeti arasında negatif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = -.338$, $p < .01$). Benzer şekilde, empati ve fedakârlık ile erken ayrılma ($r = -.304$, $p < .01$) ve geç kalma ($r = -.331$, $p < .01$) arasında da negatif yönlü ve orta düzeyde anlamlı ilişkiler gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar, empati kurabilen ve fedakâr bireylerin işe devamsızlık eğilimlerinin azaldığını ortaya koymaktadır.

4.3.2. Regresyon Analizi

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizinde araştırmanın bağımsız değişkenleri olan kamu yararı ile empati ve fedakârlığın araştırmanın bağımlı değişkenleri olan devamsızlık niyeti, erken ayrılma ve geç çıkma üzerindeki açıklayıcılık (yordayıcılık) durumu incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 1.8’de sunulmuştur.

Tablo 1.8. Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımsız Değişkenler ^a	Bağımlı Değişkenler	β	R	R^2	Ayr. R^2	F	$D-W$
1	Kamu yararı Empati ve Fedakârlık	Devamsızlık niyeti	.06 -.36**	.34	.117	.109	15.56***	1.154
2	Kamu yararı Empati ve Fedakârlık	Erken ayrılma	.08 -.34**	.31	.098	.090	12.74***	1.164
3	Kamu yararı Empati ve Fedakârlık	Geç kalma	.03 -.34**	.33	.110	.103	14.56***	1.357

β : Standardize edilmiş Beta katsayısı, R^2 : Belirlilik katsayısı, F : F testi istatistiği, p : İstatistiksel anlamlılık düzeyi, $D-W$: Durbin-Watson değeri.

^aVaryans büyütme faktör değerleri (VIF): KY: 1.22, EF: 1.22

* işareti $p < .05$ anlamlılık düzeyini, ** işareti $p < .01$ anlamlılık düzeyini, *** işareti $p < .001$ anlamlılık düzeyini göstermektedir.

Analiz aşamasında öncelikle kurulan üç çoklu doğrusal regresyon modelinde ölçme hataları ve hatalar arasındaki ilişkilere yönelik regresyon varsayımlarından sapmalar olup olmadığını kontrol etmek için Durbin-Watson değerleri (D-W) ve varyans büyüme faktörleri (Variance Inflation Factor, VIF) kontrol edilmiştir. Üç model için kestirilen Durbin-Watson değerlerinin 2'den küçük olduğu böylece hata terimlerinin arasında ilişki olmadığı yani otokorelasyon olmadığı görülmüştür (Durbin & Watson, 1971). Bağımsız değişkenlerin varyans büyüme faktör değerleri incelendiğinde bu değerlerin 5'ten küçük olduğu görülmüş ve çoklu bağlantı probleminin olmadığı tespit edilmiştir (O'Brien, 2007).

Devamsızlık niyeti bağımlı değişkeni üzerinde etkisi olduğu düşünülen kamu yararı ile empati ve fedakârlık bağımsız değişkenlerini kullanarak kurulan ilk çoklu doğrusal regresyon modeline ilişkin sonuçlar görülmektedir. Bu model için kestirilen F değerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu [$F_{(2,235)} = 15.56, p < .001$] ve devamsızlık niyeti değişkenini, kamu yararı ile empati ve fedakârlık değişkenlerini kullanarak tahmin etmenin istatistiksel olarak mümkün olduğu söylenebilir. Modeldeki bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki çoklu korelasyon katsayısı incelendiğinde $r = .34$ düzeyinde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı değişkenin yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren belirlilik (determinasyon) katsayısı incelendiğinde bağımsız değişkenlerin bu modelin yaklaşık olarak %11'ini açıkladığını göstermektedir (Ayr. $R^2 = .109$). Standardize edilmiş beta değerlerinden hareketle bu modeldeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni etkileme sırasına bakıldığında tek anlamlı etkinin empati ve fedakârlık değişkeninde olduğu ($\beta = -.36, p < .001$) görülmektedir. Kamu yararı bağımsız değişkeni, beta değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması sebebiyle bir etki göstermemiştir ($\beta = .06, p = .39 > .05$). Bu sonuçlara bakıldığında empati ve fedakârlık değişkeninin devamsızlık niyeti değişkenini açıklamada negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu, kamu yararı değişkeninin ise anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Erken Ayrılma bağımlı değişkeni üzerinde etkisi olduğu düşünülen kamu yararı ile empati ve fedakârlık bağımsız değişkenlerini kullanarak kurulan ikinci çoklu doğrusal regresyon modeline ilişkin sonuçlar görülmektedir. Bu model için kestirilen F değerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu [$F_{(2,235)} = 12.74, p < .001$] ve erken ayrılma değişkenini, kamu yararı ile empati ve fedakârlık değişkenlerini kullanarak tahmin etmenin

istatistiksel olarak mümkün olduğu söylenebilir. Modeldeki bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki çoklu korelasyon katsayısı incelendiğinde $r = .31$ düzeyinde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı değişkenin yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren belirlilik (determinasyon) katsayısı incelendiğinde bağımsız değişkenlerin bu modelin yaklaşık olarak %10'unu açıkladığını göstermektedir (Ayr. $R^2 = .098$). Standardize edilmiş beta değerlerinden hareketle bu modeldeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni etkileme sırasına bakıldığında tek anlamlı etkinin empati ve fedakârlık değişkeninde olduğu ($\beta = -.34, p < .001$) görülmektedir. Kamu yararı bağımsız değişkeni, beta değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması sebebiyle bir etki göstermemiştir ($\beta = .08, p = .23 > .05$). Bu sonuçlara bakıldığında empati ve fedakârlık değişkeninin erken ayrılma değişkenini açıklamada negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu, kamu yararı değişkeninin ise anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Geç kalma bağımlı değişkeni üzerinde etkisi olduğu düşünülen kamu yararı ile empati ve fedakârlık bağımsız değişkenlerini kullanarak kurulan üçüncü çoklu doğrusal regresyon modeline ilişkin sonuçlar görülmektedir. Bu model için kestirilen F değerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu [$F_{(2,235)} = 14.56, p < .001$] ve geç kalma değişkenini, kamu yararı ile empati ve fedakârlık değişkenlerini kullanarak tahmin etmenin istatistiksel olarak mümkün olduğu söylenebilir. Modeldeki bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki çoklu korelasyon katsayısı incelendiğinde $r = .33$ düzeyinde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı değişkenin yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren belirlilik (determinasyon) katsayısı (Ayr. $R^2 = .103$) incelendiğinde bağımsız değişkenlerin bu modelin yaklaşık olarak %11'ini açıkladığını söylenebilir. Standardize edilmiş beta değerlerinden hareketle bu modeldeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni etkileme sırasına bakıldığında tek anlamlı etkinin empati ve fedakârlık değişkeninde olduğu ($\beta = -.34, p < .001$) görülmektedir. Kamu yararı bağımsız değişkeni, beta değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması sebebiyle bir etki göstermemiştir ($\beta = .03, p = .42 > .05$). Bu sonuçlara bakıldığında empati ve fedakârlık değişkeninin geç kalma değişkenini açıklamada negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu, kamu yararı değişkeninin ise anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir. Tüm bu sonuçlara göre H_{1a} , H_{1b} , H_{1c} hipotezleri desteklenememiş iken; H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} hipotezleri desteklenmiştir. Hipotezlerin ret/kabul sonuçları Tablo 1.9'da verilmiştir.

Tablo 1.9. Hipotez Sonuçları

	Hipotez	Sonuç	Karar
H _{1a}	Kamu yararı, devamsızlık niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = .06, p < .01$	Desteklenemedi
H _{1b}	Kamu yararı, erken ayrılma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = .08, p < .01$	Desteklenemedi
H _{1c}	Kamu yararı, geç kalma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = .03, p < .01$	Desteklenemedi
H _{2a}	Empati ve fedakârlık, devamsızlık niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = -.36, p < .01$	Desteklendi
H _{2b}	Empati ve fedakârlık, erken ayrılma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = -.34, p < .01$	Desteklendi
H _{2c}	Empati ve fedakârlık, geç kalma niyetini açıklamada ters yönde katkı yapmaktadır.	$\beta = -.34, p < .01$	Desteklendi

BÖLÜM 5: SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ

Yapılan çalışmada özel sektörde ve kamu sektöründe görev yapan sosyal hizmet uzmanı çalışanların kamu hizmeti motivasyonları ile devamsızlık niyeti ilişkileri incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmaya katılan çalışanlara kamu hizmeti motivasyonu ölçeği ve devamsızlık niyeti ölçeği uygulanmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin bulgularla desteklenip desteklenmediğini belirlemek için değişkenler arası veriler analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda değişkenler arasındaki ilişkileri açıklayıcı sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışma hipotezlerine göre kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti arasında negatif bir ilişki öngörülmüştür. Bu bağlamda çalışma sonuçları, kamu hizmeti motivasyonu alt boyutlarından kamu yararı alt boyutunun devamsızlık niyeti ve alt boyutlarıyla istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içinde olmadığını göstermiştir. Bu durum, kamu yararı yöneliminin bireylerin işe devam davranışları üzerinde doğrudan bir etkisi olmayabileceğine işaret etmektedir.

Öte yandan, kamu hizmeti motivasyonunun empati ve fedakârlık boyutu, beklenildiği gibi devamsızlık niyetiyle ve alt boyutları olan erken ayrılma ve geç çıkma boyutlarıyla negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki sergilemiştir. Bu sonuç, empati ve özveri düzeyi yüksek bireylerin işe devamsızlık niyeti konusunda daha sorumlu ve istikrarlı olduklarını göstermektedir.

Beklenenin dışında gelişen bu sonucu kıyaslamak amacıyla literatüre bakıldığında benzer bulgulara rastlanmaktadır. Nitekim, Erten ve Türkmen (2022) tarafından Türkçeye uyarlanan ve çalışmamızda da kullanılan ölçeğin orijinal formu olan Kim'in (2009) ölçeğini kullanan Ki (2020), kamu yararına bağlılık, merhamet ve fedakârlık alt boyutları ile öğrenmeye isteklilik değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığını rapor etmiştir. Benzer şekilde, Alkaya ve Taştekin (2021), Aydın vd. (2017) tarafından geliştirilen kamu hizmet motivasyonu ölçeğini kullandıkları araştırmalarında, kamusal duyarlılık alt boyutu ile örgütsel bağlılık değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit etmediklerini belirtmişlerdir. Liu vd. (2008) ise Perry (1996) tarafından geliştirilen kamu hizmet motivasyonu ölçeğini kullandıkları çalışmalarında, kamu yararı ve merhamet alt boyutlarının iş tatmini değişkeniyle anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığını bildirmiştir. Ayrıca, Kim vd. (2013) tarafından geliştirilen kamu

hizmet motivasyonu ölçeğini temel alan araştırmalarında Fischer ve Schott (2025), fedakârlık, kamu yararına bağlılık ve kamu politikaları oluşturma alt boyutlarının paylaşılan liderlik değişkeniyle ilişkili bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu bağlamda, elde edilen sonuç literatürdeki söz konusu çalışmalarla örtüşmektedir.

Çalışmanın sonuçlarına göre değişkenler arası ilişkileri açıklaması öngörülen Duygusal Olaylar Kuramının da (Weiss & Cropanzano, 1996) bu ilişkiyi açıklamada kısmen uyum sağladığı görülmektedir. Söz konusu kurama göre, çalışanların iş ortamında maruz kaldıkları olaylar, onların duygusal tepkilerini şekillendirmekte ve bu duygusal süreçler, tutum ve davranışlarına doğrudan etki etmektedir. Kamu hizmetine yüksek düzeyde bağlılık duyan, empati geliştiren ve fedakârlık eğiliminde olan bireyler, hizmet sunumunu yalnızca görev olarak değil, duygusal bir sorumluluk ve anlam kaynağı olarak da algılamakta ve bu bağlamda işe yönelik olumsuz tutumlar geliştirme (devamsızlık niyeti vb.) olasılıkları azalmaktadır. Bu bulgular, kamu hizmeti motivasyonunun çalışanların duygusal bağlamda işlerine anlam yüklemeleri üzerinde etkili olduğunu ve devamsızlık niyeti gibi olumsuz sonuçların önlenmesinde duygusal olaylar teorisinin geçerli bir açıklama çerçevesi sunduğunu göstermektedir.

Çalışmada kullanılan Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeğinin yapı geçerliliği farklı modelleme yaklaşımlarıyla test edilmiştir. İlk olarak tek faktörlü model incelenmiş, ancak elde edilen sınırlı uyum değerleri nedeniyle çok boyutlu yapıya yönelinmiştir. Daha sonra iki alt boyutlu birinci düzey model test edilmiş ve modelin geçerli olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular, ölçeğin hem teorik altyapısını hem de bağlamsal geçerliliğini desteklemektedir. Bu analizler, Erten ve Türkmen (2022) tarafından geliştirilen Kamu Hizmeti Motivasyonu Ölçeğinin yapısal bütünlüğünü destekler niteliktedir. Elde edilen uyum değerleri, ölçeğin sosyal hizmet uzmanlarından oluşan örnekleme de geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

Bunun yanı sıra bu tez çalışması kapsamında Devamsızlık Niyeti Ölçeğinin Türk diline ve kültürüne uyarlanması amaçlanmıştır. Foust vd. (2006) tarafından geliştirilen ve Öztürk ve Karatepe (2019) tarafından sadeleştirilen Devamsızlık Niyeti Ölçeği, bu araştırmada sosyal hizmet uzmanları örnekleme uyarlanarak kullanılmış ve orijinal yapı ile yüksek düzeyde örtüşen sonuçlar elde edilmiştir. Orijinal çalışmada ölçek, otel çalışanları üzerinde test edilmiş ve iki boyutlu yapının yüksek geçerlilik düzeyi olduğu belirlenmiştir (CFI = .92, RMSEA = .0051). Bu çalışmada ise benzer şekilde iki boyutlu

yapı doğrulanmış (CFI = .921, RMSEA = .079) ve ölçeğin iç tutarlılığı oldukça yüksek bulunmuştur ($\alpha = .931$). Bu sonuçlar, Devamsızlık Niyeti Ölçeğinin farklı meslek gruplarında ve sektörlerde de geçerli ve güvenilir bir biçimde kullanılabileceğini göstermektedir.

Bu çalışmada, kamu hizmeti motivasyonu ile devamsızlık niyeti arasındaki yapısal ilişkileri ortaya koymak amacıyla genel bir yapısal eşitlik modeli (Overall Model) kurulmuş ve test edilmiştir. Model, kamu hizmeti motivasyonunun iki alt boyutu olan kamu yararı ile empati ve fedakârlık unsurlarının, devamsızlık niyeti ve onun iki alt boyutu olan işten erken ayrılma niyeti ve işe geç gelme kalma niyeti üzerindeki etkilerini aynı anda test etmeye olanak sağlamıştır. Araştırmada test edilen genel yapısal eşitlik modeli, kamu hizmeti motivasyonunun alt boyutları ile devamsızlık niyeti ve alt boyutları arasındaki ilişkileri bütüncül bir şekilde incelemiştir. Modelden elde edilen uyum indeksleri, test edilen yapının istatistiksel olarak geçerli ve teorik olarak tutarlı olduğunu göstermektedir. Regresyon analizleri sonucunda kamu yararı boyutunun devamsızlık niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, buna karşılık empati ve fedakârlık boyutunun devamsızlık niyeti ve alt boyutları üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etki gösterdiği belirlenmiştir. Bu bulgular kamu hizmeti motivasyonunun belirli alt boyutlarının çalışan davranışlarını öngörmeye daha etkili olduğunu ve özellikle içsel motivasyon unsurlarının devamsızlık gibi tutumları azaltabileceğini ortaya koymaktadır.

5.2. ÖNERİLER

Çalışmanın bulguları ve sınırlılıkları doğrultusunda araştırmacı ve uygulayıcılara öneriler sunulmuştur.

5.2.1. Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bu araştırma sadece devamsızlık niyeti değişkenine odaklanmış olup, kamu hizmeti motivasyonunun diğer potansiyel ardılları araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Bu çerçevede tükenmişlik, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve görev performansı gibi diğer değişkenlerle kamu hizmeti motivasyonu arasındaki ilişkiler farklı örneklemelerle test edilerek daha bütüncül modeller oluşturulabilir.

Bunların dışında nitel yöntemlerle desteklenmiş çalışmalar, özellikle değişkenler arasında bulunan ilişkileri daha derinlemesine anlamaya yönelik daha derinlemesine bilgiler sunabilir. Farklı kamu meslek grupları (örneğin öğretmenler, sağlık çalışanları,

polis memurları vb.) üzerinde yapılacak karşılaştırmalı çalışmalar, kamu hizmeti motivasyonunun bağlamsal etkilerini daha net ortaya koyabilir. Yine çalışmanın sınırlılıkları arasında yer alan kesitsel zamanlı bir çalışma olması sebebiyle farklı zamanlarda farklı sonuçlar elde etme ve sonuçların karşılaştırılabilmesi yöntemleri takip edilebilir.

Devamsızlık niyeti, literatürde görece yeni ele alınan bir kavram olması nedeniyle farklı değişkenlerle ilişkilerinin incelenmesine ihtiyaç duyulabilir. Gelecek araştırmalarda, devamsızlık niyetinin iş tatmini, örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve psikolojik iyi oluş gibi bireysel ve örgütsel değişkenlerle ilişkilerinin değerlendirilmesi, kavramın kapsamının genişletilmesine katkı sağlayabilir ve alan yazında yeni bakış açıları geliştirilmesine imkân tanıyabilir. Ayrıca devamsızlık niyeti kavramının esasen niyet boyutu dışında bir tutum olma özelliği taşıması sebebiyle bu algının kişilik özellikleri, kültür, sektör, cinsiyet gibi kavramlarla ilişkisi ölçülebilir.

5.2.2. İş Yaşamına Yönelik Öneriler

Araştırma bulgularına dayanarak, özellikle kamu hizmeti sunumunda görev yapan yöneticilere ve insan kaynakları birimlerine empati ve fedakârlık gibi içsel motivasyon unsurlarını geliştiren uygulamaların, çalışanların devamsızlık eğilimlerini azaltmada etkili olabileceği bildirilebilir.

Performans değerlendirme ve ödüllendirme sistemlerinde toplumsal sorumluluk ve kuruma bağlılık göstergeleri dikkate alınarak, bu değerleri benimseyen çalışanların kurumsal bağlılıkları teşvik edilebilir. İşe alım süreçlerinde yalnızca teknik yeterlilik değil, empati düzeyi ve kamu hizmetine yönelik içsel motivasyon da değerlendirme kriterlerine dahil edilebilir.

KAYNAKÇA

- Abdelmotaleb, M., & Saha, S. K. (2018). Corporate social responsibility, public service motivation and organizational citizenship behavior in the public sector. *International Journal of Public Administration*, 42(11), 929–939. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1523189>
- Akbaş, T. T., Murat Eminoğlu, G., & Gürsel, M. (2023). Kamu yararına bağlılık ile iş tatmini ilişkisinde kişi-örgüt uyumunun aracı değişken rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 41(1), 85-108. <https://doi.org/10.17065/huniibf.1088986>
- Alkaya, A., & Taştekin, İ. (2021). Kamu hizmeti motivasyonuna örgütsel bağlılığın etkisi: Nevşehir ili lise öğretmenleri uygulaması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(79), 1385-1404. <https://doi.org/10.17755/esosder.746553>
- Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance: Evidence from the federal sector. *The American Review of Public Administration*, 31(4), 363-380. <https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Altınkurt, Y. (2008). Öğrenci devamsızlıklarının nedenleri ve devamsızlığın akademik başarıya olan etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 129-142.
- Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., Giauque, D., & Ritz, A. (2010). Motivating employees of the public sector: Does public service motivation matter? *International Public Management Journal*, 13(3), 213-246. <https://doi.org/10.1080/10967494.2010.503783>
- Andersen, L. B., & Kjeldsen, A. M. (2013). Public service motivation, user orientation and job satisfaction: a question of employment sector? *International Public Management Journal*, 16(2), 252-274. <https://doi.org/10.1080/10967494.2013.817253>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1984). The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49(2), 155–173. <https://doi.org/10.1007/BF02294170>

- Arslan, M., & Karacaoğlu, K. (2018). Kamu görevlilerinin kurumsal itibar algılarının kamu hizmet motivasyonlarına etkisi: Nevşehir ilçe belediyeleri üzerinde bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10(1), 14-26.
- Arslan, M. (2019). Kamu hizmeti motivasyonunu şekillendiren faktörler ve sektör tercihi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 1261-1277. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.534032>
- Austen, A., & Zacny, B. (2015). The role of public service motivation and organizational culture for organizational commitment. *Management*, 19(2), 1-12. <https://doi.org/10.1515/manment-2015-0011>
- Aydın, İ. (2017). Kamu hizmeti motivasyonu ölçeğinin geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 50(2), 105-125. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000001399
- Aydın, İ., Demirkasımoğlu, N., Erdemli, Ö., & Güner Demir, T. (2019). Public service motivation from the point of view of teachers and school administrators: A qualitative study. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 47, 167-190. <https://doi.org/10.9779/pauefd.466941>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356. [https://doi.org/10.1016/s0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/s0001-8791(02)00030-1)
- Bentler, P. M. (1988). Causal modeling via structural equation systems. In *Springer eBooks* (ss. 317-335). https://doi.org/10.1007/978-1-4613-0893-5_9
- Birioukov, A. (2015). Beyond the excused/unexcused absence binary: classifying absenteeism through a voluntary/involuntary absence framework. *Educational Review*, 68(3), 340-357. <https://doi.org/10.1080/00131911.2015.1090400>
- Biron, M., & Bamberger, P. (2012). Aversive workplace conditions and absenteeism: Taking referent group norms and supervisor support into account. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 901-912. <https://doi.org/10.1037/a0027437>
- Bozeman, B., & Su, X. (2014). Public service motivation concepts and theory: A critique. *Public Administration Review*, 75(5), 700-710. <https://doi.org/10.1111/puar.12248>

- Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2017). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 19(10), 1-20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1400580>
- Brewer, G. A. (2010). Public service motivation and performance. In R. M. Walker, G. A. Boyne, & G. A. Brewer (Eds.), *Public management and performance* (ss. 110–126). Cambridge University Press.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(3), 413–439. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024390>
- Bright, L. (2007). Does person-organization fit mediate the relationship between public service motivation and the job performance of public employees? *Review of Public Personnel Administration*, 27(4), 361-379. <https://doi.org/10.1177/0734371X07307149>
- Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *The American Review of Public Administration*, 38(2), 149–166. <https://doi.org/10.1177/0275074008317248>
- Brown, T. A. (2014). *Confirmatory factor analysis for applied research*. The Guilford Publication.
- Buelens, M., & Van den Broeck, H. (2007). An analysis of differences in work motivation between public and private sector organizations. *Public Administration Review*, 67(1), 65–74. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00697.x>
- Camilleri, E. (2007). Antecedents affecting public service motivation. *Personnel Review*, 36(3), 356-377. <https://doi.org/10.1108/00483480710731329>
- Carpenter, J., Doverspike, D., & Miguel, R. F. (2012). Public service motivation as a predictor of attraction to the public sector. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 509-523. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.08.004>
- Choi, D. L. (2004). Public service motivation and ethical conduct. *International Review of Public Administration*, 8(2), 99-106. <https://doi.org/10.1080/12294659.2004.10805032>

- Christensen, R. K., Paarlberg, L., & Perry, J. L. (2017). Public service motivation research: Lessons for practice. *Public Administration Review*, 77(4), 529-542. <https://doi.org/10.1111/puar.12796>
- Christensen, R. K., & Wright, B. E. (2011). The effects of public service motivation on job choice decisions: Disentangling the contributions of Person-Organization FIT and Person-Job Fit. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 723–743. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq085>
- Clerkin, R. M., & Cogburn, J. D. (2012). The dimensions of public service motivation and sector work preferences. *Review of Public Personnel Administration*, 32(3), 209-235. <https://doi.org/10.1177/0734371X11433880>
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: a meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278–321. <https://doi.org/10.1006/obhd.2001.2958>
- Corduneanu, R., Dudau, A., & Kominis, G. (2020). Crowding-in or crowding-out: the contribution of self-determination theory to public service motivation. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1740303>
- Coşkun, Ö. (2012). *İki işyerinde işe devamsızlık ve kendini işe verememede etkili faktörlerin değerlendirilmesi*. [Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Crewson, P. E. (1997). Public-Service Motivation: Building empirical evidence of incidence and effect. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(4), 499–518. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024363>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Çamurcuoğlu, G. (2021). Ortak yarardan kamu yararına. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 29(3), 2235-2265. <https://doi.org/10.15337/suhfd.941961>
- Çukurçayır, M. A. (2009). Yerel yönetimde değişim: Bürokratik örgütten hizmet işletmesine doğru. *Sayıştay Dergisi*, (73), 31-49.
- Dağtaş, B., & Dağtaş, E. (2003). Habermas'ın burjuva kamusal alanı tanımı çerçevesinde yazılı basının konumu ve dönüşümü. *Kurgu Dergisi*, 20(1), 47-59.

- Dalton, D. R., & Mesch, D. J. (1990). The impact of flexible scheduling on employee attendance and turnover. *Administrative Science Quarterly*, 35(2), 370-387. <https://doi.org/10.2307/2393395>
- Demirkaya, H., Ünal, O. (2018). Sosyal bilgiler öğretmen adaylarının kamu hizmeti motivasyonu algıları ve sosyal adalet idealleri. *Journal of Turkish Studies*, 13(4), 455-474. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.13016>
- Develi, A., & Çavuş, M. F. (2021). Çalışma yeterliliği kavramı: Kuramsal temeller ve ölçüm yöntemi. *İş ve İnsan Dergisi*, 8(1), 123-137. <https://doi.org/10.18394/iid.822693>
- Dukic, I. (2020). *To be or not to be (absent): development and validation of the voluntary intent to be absent measure*. [Yüksek Lisans Tezi]. Saint Mary's University.
- Dulkadir, B., & Güçlüer, K. (2016). Çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Adıyaman ili inşaat sektöründe bir uygulama. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32), 123-132.
- Durbin, J., & Watson, G. S. (1971). Testing for serial correlation in least squares regression. III. *Biometrika*, 58(1), 1–19. <https://doi.org/10.2307/2334313>
- Edwards, V. L. (2014), Examining absenteeism in the public and non-profit sectors, *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 17(3), pp. 293-310. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-17-03-2014-B002>
- Erol, Z., Karasoy, G., & Yıldırım, B. (2021). Sosyal hizmetler alanında sosyal inovasyon odaklı uygulamalar: Kamu kurumları örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 623-641. <https://doi.org/10.33417/tsh.866964>
- Erten, Ş. (2021). Kamu değeri: Tanımı ve ölçülmesi üzerine bir inceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 104-125. <https://doi.org/10.25287/ohuiibf.705258>
- Erten, Ş., & Türkmen, İ. (2022). Kamu hizmeti motivasyonu ölçeği: Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(3), 652-664. <https://doi.org/10.33712/mana.1148357>
- Evren, Ç. C. (2007). Bir Danıştay kararı üzerine kamu hizmetinde bedel sorunu. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1), 679-692.

- Eyüboğlu, E., & Kodak, D. (2023). İnfodemi ve dijital kamusal alan: Afet dönemi özelinde bir araştırma. *Trt Akademi*, 8(18), 528-551. <https://doi.org/10.37679/trta.1277312>
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS: And sex and drugs and Roc 'N' Roll*. Sage Publications.
- Fiorini, L. A. (2024). Remote workers' reasons for changed levels of absenteeism, presenteeism and working outside agreed hours during the Covid-19 pandemic. *Sage Open*, 14(1), 1-18. <https://10.1177/21582440241240636>
- Fischer, M., & Schott, C. (2025). Antecedents of shared leadership in the public sector: a social network approach. *Public Performance & Management Review*, 48(5), 1012–1052. <https://doi.org/10.1080/15309576.2025.2541852>
- Foust, M. S., Elicker, J. D., & Levy, P. E. (2006). Development and validation of a measure of an individual's lateness attitude. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1), 119–133. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.01.001>
- Frederickson, H. G., & Hart, D. K. (1985). The public service and the patriotism of benevolence. *Public Administration Review*, 45(5), 547-553. <https://doi.org/10.2307/3109929>
- Frey, B. S., & Osterloh, M. (2005). Yes, managers should be paid like bureaucrats. *Journal of Management Inquiry*, 14(1), 96–111. <https://doi.org/10.1177/1056492604273757>
- Giauque, D., Ritz, A., Varone, F., & Anderfuhren-Biget, S. (2012). Resigned but satisfied: The negative impact of public service motivation and red tape on work satisfaction. *Public Administration*, 90, 175-193. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01953.x>
- Göker, Z. (2008). Kamusal Mallar Tanımında Farklı Görüşler. *Maliye Dergisi*, 155, 108–118.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansıması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 193-218.
- Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 48-58. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.48>

- Gülan, A. (1998). Türkiye'de kamu hizmetlerinin gelişimi. *Journal of İstanbul University Law Faculty*, 56(1-4), 97-107.
- Güler, A. (2000). Devletin yeniden yapılandırılması. *Yerel Gündem*, 2(9), 3-10.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (5. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürer, O. (2024). Birleşik Krallık'ta kamu hizmetinin tarihsel dönüşümü. *TBB Dergisi*, (172), 127-160.
- Habermas, J. (1991). *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society*. MIT press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson. R. E. (2014). Multivariate data analysis: Pearson new international edition (7th ed.). *Essex: Pearson Education Limited*. Harman, H. H. (1979). *Modern factor analysis* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Harman, H. H. (1979). *Modern factor analysis* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Hambleton, R. K. (1993). Translating achievement tests for use in cross-national studies. *European Journal of Psychological Assessment*, 9(1), 57-68.
- Havik, T., Bru, E., & Ertesvåg, S. K. (2015). Assessing Reasons For School Non-Attendance. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 59(3), 316-336. <https://doi.org/10.1080/00313831.2014.904424>
- Hoang-Tung, N., & Kubota, H. (2017). Application of attitude theory for identifying the effects of non-attendance attributes in stated choice surveys. *Travel Behaviour and Society*, 12, 64–71. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2017.07.003>
- Hondeghem, A., & Perry, J. L. (2009). EGPA symposium on public service motivation and performance: Introduction. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 5-9. <https://doi.org/10.1177/0020852308099502>
- Houston, D. J. (2000). Public-Service Motivation: a multivariate test. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 713–728. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024288>
- Houston, D. J. (2011). Implications of occupational locus and focus for public service motivation: attitudes toward work motives across nations. *Public Administration Review*, 71(5), 761–771. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02415.x>

- Houston, D. J., & Cartwright, K. E. (2007). Spirituality and public service. *Public Administration Review*, 67(1), 88–102. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00699.x>
- Hsieh, J. Y. (2018). Burnout, public service motivation and job satisfaction. *Public Personnel Management*, 47(1), 116–135. <https://doi.org/10.1177/0091026017741131>
- Hsieh, H., & Karatepe, O. M. (2019). Outcomes of workplace ostracism among restaurant employees. *Tourism Management Perspectives*, 30, 129-137. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.015>
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Johns, G. (2002). Absenteeism And Mental Health. İçinde J. C. Thomas & M. Hersen (Ed.), *Handbook of Mental Health in the Workplace* (ss. 437-455). Thousand Oaks, CA: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781452229386.n22>
- Johns, G. (2008). Absenteeism and presenteeism: Not at work or not working well. *The Sage handbook of organizational behavior*, 1, 160-177. <https://doi.org/10.4135/9781849200448.n10>
- Karahanoğulları, O. (2002). *Kamu hizmeti (kavram ve hukuksal rejim)*. Turhan Kitabevi: Ankara.
- Karakuş, B. (2015). Sosyal hizmet mezunlarının kadro ve unvanı “Sosyal hizmet uzmanı/Sosyal çalışmacı”. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(2), 169-190.
- Karatepe, O. M., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees’ non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102472. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>
- Karatepe, O. M., & Uludağ, O. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111-126. <https://doi.org/10.1002/jtr.645>
- Kaya, B. (2022). *Dijital kamusal alan oluşumu üzerine bir inceleme: Twitter’da Kanal İstanbul tartışmaları*. [Doktora Tezi]. Pamukkale Üniversitesi.

- Kırık, H. (2004). Türkiye’de kamu kavramının kökenleri. *Selçuk İletişim*, 3(3), 143-154.
<https://doi.org/10.18094/si.69811>
- Ki, N. (2021). Public service motivation and government officials’ willingness to learn in public sector benchmarking process. *Public Management Review*, 23(4), 610-632.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1708437>
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740. <https://doi.org/10.1108/01437720610713521>
- Kim, S. (2009). Revising Perry’s measurement scale of public service motivation, *The American Review of Public Administration*, 39(2), 149-163.
<https://doi.org/10.1177/0275074008317681>
- Kim, S. (2011). Testing a revised measure of public service motivation: Reflective versus formative specification. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 521-546. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq048>
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public Administration Review*, 70(5), 701-709.
<https://doi.org/10.1111/puar.2010.70.issue-5>
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., Desmarais, C., Koumenta, M., Leisink, P., Liu, B., Palidaukaite, J., Pedersen, L. H., Perry, J. L., Ritz, A., Taylor, J., & De Vivo, P. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 79-102. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
- Kinman, G. (2018). Sick leave presenteeism at work: prevalence, costs and management. *British Medical Bulletin*, 129(1), 69–78. <https://doi.org/10.1093/bmb/ldy043>
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modelling* (3rd ed.). Guilford Press.
- Koçak, A., & Yıldız, A. N. (2017). Absentizm. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*. 17(66), 40-46.

- Koslowsky, M., Sagie, A., Krausz, M., & Singer, A. D. (1997). Correlates of employee lateness: Some theoretical considerations. *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 79–88. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.1.79>
- Kristensen, K., Juhl, H. J., Eskildsen, J., Nielsen, J., Frederiksen, N., & Bisgaard, C. (2006). Determinants of absenteeism in a large Danish bank. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(9), 1645–1658. <https://doi.org/10.1080/09585190600878527>
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281–342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Kulak, H. (2023). Kamusal alan-özel alan ayrımı ve habermas'ın kamusal alan düşüncesi. *Habitus Toplumbilim Dergisi*, 4(4), 115-144.
- Lauchlan, F. (2003). Responding to chronic non-attendance: a review of intervention approaches. *Educational Psychology in Practice*, 19(2), 133–146. <https://doi.org/10.1080/02667360303236>
- Lee, C., Vu, T. H. T., Fuller, J. A., Freedman, M., Bannon, J., Wilkins, J. T., ... & Evans, C. T. (2023). The association of burnout with work absenteeism and the frequency of thoughts in leaving their job in a cohort of healthcare workers during the covid-19 pandemic. *Frontiers in Health Services*, 3, 1272285. <https://doi.org/10.3389/frhs.2023.1272285>
- Le Grand, J. (2003). *Motivation, agency, and public policy: Of knights and knaves, pawns and queens*. Oxford University Press.
- Leisink, P., & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 35-52. <https://doi.org/10.1177/0020852308099505>
- Lewis, G. B., & Frank, S. A. (2002). Who wants to work for the government? *Public Administration Review*, 62(4), 395–404. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00193>
- Liu, B., Tang, N., & Zhu, X. (2008). Public service motivation and job satisfaction in China: An investigation of generalisability and instrumentality. *International*

Journal of Manpower, 29(8), 684-699.
<https://doi.org/10.1108/01437720810919297>

- MacLeod, K. E., Ye, Z., Donald, B., & Wang, G. (2022). A literature review of productivity loss associated with hypertension in the united states. *Population Health Management*, 25(3), 297–308. <https://doi.org/10.1089/pop.2021.0201>
- Mahalanobis, P. C. (1936). On the generalized distance in statistics. *Proceedings of the National Institute of Sciences (India)*, 2(1), 49–55.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2007). *Human Resource Management* (12. baskı). Mason, OH: South-Western.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299–326. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Mosher, F. C. (1968). *Democracy and the public service*. Oxford University Press.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public Administration Review*, 67(1), 40-53. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00695.x>
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America – Does public service motivation make a difference? *Review of Public Personnel Administration*, 19(4), 5-16. <https://doi.org/10.1177/0734371x9901900402>
- Naylor, J. C., Pritchard, R. D., & Ilgen, D. R. (1980). *A Theory of Behavior in Organizations*. New York: Academic Press.
- Nişanyan Sözlük (t.y.). *Türkçe Etimolojik Sözlük*. 11 Şubat 2025 tarihinde <https://www.nisanyansozluk.com/> adresinden edinilmiştir.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- O'Brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & Quantity*, 41(5), 673–690. <https://doi.org/10.1007/s11135-006-9018-6>
- Ökmen, M., & Demir, F. (2010). Kamu hizmetinin felsefi temelleri ve yeni kamu yönetiminde geçirdiği dönüşüm. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 19-42.

- Önder, E. (2017). Student absenteeism in secondary education, absenteeism-related school practices and recommended policies. *Ted Eğitim ve Bilim*. <https://doi.org/10.15390/eb.2017.6447>
- Özçelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No employee an island: Workplace loneliness and job performance. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2343–2366. <https://doi.org/10.5465/amj.2015.1066>.
- Özer, M. A. (2019). Kamu hizmeti anlayışında değişim ve yeni sağ politikalar. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 8(20), 10-42. <https://doi.org/10.31199/hakisderg.508783>
- Öztürk, A. (2019). The impact of psychological capital on trust in organization and job outcomes. [Doktora Tezi]. Eastern Mediterranean University.
- Öztürk, A., & Karatepe, O. M. (2019). Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(2), 217–239. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1509250>
- Paarlberg, L. E., Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). From theory to practice: Strategies for applying public service motivation. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management: The call of public service* (ss. 268-293). Oxford University Press.
- Patton, E., & Johns, G. (2012). Context and the social representation of absenteeism: Absence in the popular press and in academic research. *Human Relations*, 65(2), 217–240. <https://doi.org/10.1177/0018726711428819>
- Pedersen, M. J. (2013). Public service motivation and attraction to public versus private sector employment: academic field of study as moderator? *International Public Management Journal*, 16(3), 357–385. <https://doi.org/10.1080/10967494.2013.825484>
- Perry, J. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1, 5-22. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303>
- Perry, J. L. (2000). Bringing society in: Toward a theory of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 471-488. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024277>

- Perry, J. L. (2014). The motivational bases of public service: Foundations for a third wave of research. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 36(1), 34-47. <https://doi.org/10.1080/23276665.2014.892272>
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford University Press.
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public Administration Review*, 70(5), 681–690. <https://doi.org/10.1111/puar.2010.70.issue-5>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Pliscoff, C. (2009). *New public management in Chile (1990–2008): Exploring its impact on public employees*. [Doktora Tezi]. University of Southern California.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531–544. <https://doi.org/10.1177/014920638601200408>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Rainey, H. G. (1982). Reward Preferences among Public and Private Managers: In Search of the Service Ethic. *The American Review of Public Administration*, 16(4), 288–302. <https://doi.org/10.1177/027507408201600402>
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(1), 1–32. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024401>
- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. *Public Administration Review*, 76(3), 414–426. <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
- Rollnik-Sadowska, E., Slavković, M., Bercu, A.-M., & Bugarčić, M. (2023). Public service motivation and job satisfaction: The role of social support during crisis

- . *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 18(4), 1179-1215. <https://doi.org/10.24136/eq.2023.037>
- Samad, S. (2006). The contribution of demographic variables: job characteristics and job satisfaction on turnover intentions. *Journal of International Management Studies*, 1(1), 12-20.
- Sazak, A. S. (2021). İdare hukuku kamu hizmeti kavramı. *Hukukif*. Erişim adresi: <https://hukukif.com/idare-hukuku-kamu-hizmeti-kavrami/>
- Schott, C., Neumann, O., Baertschi, M., & Ritz, A. (2019). Public service motivation, prosocial motivation and altruism: towards disentanglement and conceptual clarity. *International Journal of Public Administration*, 42(14), 1200–1211. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1588302>
- Scott, P. G., & Pandey, S. K. (2005). Red tape and public service motivation: Findings from a national survey of managers in state health and human services agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 25(2), 155-180. <https://doi.org/10.1177/0734371X04271526>
- Serpen, A., & Hasgöl, E. (2015). Sosyal hizmet uygulamalarında empatinin önemi ve yardım ilişkisi üzerindeki etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (35), 37-52. <https://doi.org/10.21560/spcd.36331>
- Shahzad, A. K., Mahmood, R., & Som, H. M. (2024). Employee engagement and job performance: a moderated mediation analysis of public service motivation. *Change Management: An International Journal*, 24(2), 79-92. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13994527>
- Shim, D. C., Park, H. H., & Eom, T. H. (2015). Street-level bureaucrats' turnover intention: Does public service motivation matter? *International Review of Administrative Sciences*, 1-20. <https://doi.org/10.1177/0020852315582137>
- Staw, B. M., & Oldham, G. R. (1978). Reconsidering our dependent variables: A critique and empirical study. *Academy of Management Journal*, 21(4), 539-559. <https://doi.org/10.5465/255699>
- Stazyk, E. C. (2013). Crowding out public service motivation? Comparing theoretical expectations with empirical findings on the influence of performance-related pay. *Review of Public Personnel Administration*, 33(3), 252-274. <https://doi.org/10.1177/0734371X12453053>

- Stefurak, T., Morgan, R., & Johnson, R. B. (2020). The relationship of public service motivation to job satisfaction and job performance of emergency medical services professionals. *Public Personnel Management*, 1-27. <https://doi.org/10.1177/0091026020917695>
- Sun, S. (2021). The relationship between public service motivation and affective commitment in the public sector change: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.631948>
- Şahin, F. (2011). İşe devamsızlığın nedenleri, sonuçları ve örgütler için önemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1) 24-39.
- Şenel, Ö. B. (2012). Devamsızlık nedenleri ve maliyetinin araştırılması. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*. (3), 1-17.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.
- Tang, H., An, S., Zhang, L., Xiao, Y., & Li, X. (2024). The antecedents and outcomes of public service motivation: a meta-analysis using the job demands–resources model. *Behavioral Sciences*, 14(10), 861. <https://doi.org/10.3390/bs14100861>
- Tarro, L., Llauredó, E., Ulldemolins, G., Hermoso, P., & Solà, R. (2020). Effectiveness of workplace interventions for improving absenteeism, productivity, and work ability of employees: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *International journal of environmental research and public health*, 17(6), 1901. <https://doi.org/10.3390/ijerph17061901>
- Teo, S. T. T., Pick, D., Xerri, M., & Newton, C. (2015). Person–Organization fit and public service motivation in the context of change. *Public Management Review*, 18(5), 740–762. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1045016>
- Tekinsoy, Ö. O. (2011). Avrupa kamu düzeni kavramı. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(1), 66-79.
- Türk Dil Kurumu (t.y.). *Türk Dil Kurumu sözlükleri*. 11 Şubat 2025 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). *T.C. Anayasası 1982 (Kanun No. 2709, 18.10.1982)*. Resmi Gazete, 20.10.1982 (17844 sayılı).
- Ulusoy, A. D. (1998). Kamu hizmeti anlayışında yeni yönelimler: Avrupa yapılanmasının kamu hizmeti teorisine etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.

- Ulutürk, B., Yılmaz Altuntaş, E., & Işık, T. (2023). Impact of ethical leadership on job satisfaction and work-related burnout among turkish street-level bureaucrats: The roles of public service motivation, perceived organizational support, and red tape. *Public Performance & Management Review*, 46(6), 1502-1534. <https://doi.org/10.1080/15309576.2023.2256705>
- Varol, B., & Demirkaya, S. (2020). Kamu yönetiminin yapısal ve işlevsel dönüşümü: yerel yönetimlerde yerelleşme ve merkezileşme. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 22(39), 250-276.
- Van Loon, N. M., Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2015). On the bright and dark side of public service motivation: the relationship between PSM and employee wellbeing. *Public Money & Management*, 35(5), 349–356. <https://doi.org/10.1080/09540962.2015.1061171>
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review*, 9(4), 545–556. <https://doi.org/10.1080/14719030701726697>
- Vandenabeele, W., Brewer, G. A., & Ritz, A. (2014). Past, present, and future of public service motivation research. *Public Administration*, 92(4), 779-789. <https://doi.org/10.1111/padm.12136>
- Vandenabeele, W., & van Loon, N. (2015). Motivating employees using public service. İçinde *Handbook of public administration* (ss. 353-365). Jossey-Bass.
- Vogel, D., & Kroll, A. (2016). The stability and change of PSM-related values across time: Testing theoretical expectations against panel data. *International Public Management Journal*, 19(1), 53-77. <https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1047544>
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, Vol. 18, pp. 1–74). Elsevier Science/JAI Press.
- Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Nguyen, N. T. (2006). A meta-analysis of the antecedents and consequences of pay level satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 392–413. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.392>

- Wright, B. E. (2003, Ekim 9-11). *Toward understanding task, mission and public service motivation: A conceptual and empirical synthesis of goal theory and public service motivation* [Tam Metin]. 7th National Public Management Research Conference, Georgetown Public Policy Institute, Washington DC, Amerika Birleşik Devletleri.
- Yılmaz, D. (2008). Türk hukukunda kamu hizmeti kavramı ve kriterleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(1), 1215-1234.
- Yılmaz, K., Şahbaz, O., Demirciler, V. O., Alıç, U., & Koca, M. (2020). A qualitative research related to the students' absenteeism reasons in Turkey. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 1440–1460. <https://doi.org/10.33206/mjss.672506>
- Yudiatmaja, W. E. (2020). Public service motivation and service quality of local government employees: A moderated mediation analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33-49. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>

EKLER

Ek-1: ÖLÇEK KULLANIM İZNİ

RE: "This Message is categorized by EMU Spam filter as SPAM" Ölçek kullanım izni



Gönderici Osman Mubin Karatepe
Alıcı Alptekin DEVELİ
Kopya
Tarih 2023-09-28 14:51

Sevgili Alptekin,

Kullanacağınız Kaynakları belirtmişsiniz. Intention to leave work early değişkenine ait soruları ilk uyarlayan çalışmamız aşağıda verilmiştir. BU makaleye atıf yaparsanız daha doğru olur:

Ozturk, A., & Karatepe, O. M. (2019). Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance. Journal of Hospitality Marketing and Management, 28(2), 217-239.

Başarılar dilerim.

Osman M. Karatepe

Osman M. Karatepe, Ph.D.
 Full Professor of Marketing, Eastern Mediterranean University
 Visiting Research Professor, WSB Merito University, Poland
 Eminent Scholar, Kyung Hee University, Republic of Korea

Managing Editor
 Journal of Hospitality and Tourism Insights

Regional Editor for the Middle East and Africa
 International Journal of Contemporary Hospitality Management

Fellow
 Hospitality and Tourism Management Academy:
 A Research Community

Google Scholar Profile:

Address:
 Faculty of Tourism
 Eastern Mediterranean University
 Gazimagusa, Turkish Republic of Northern Cyprus

-----Original Message-----
 From: Alptekin DEVELİ
 Sent: 28 Eylül 2023 Perşembe 13:55
 To: Osman Mubin Karatepe
 Cc:
 Subject: "This Message is categorized by EMU Spam filter as SPAM" Ölçek kullanım izni

Merhaba sayın hocam.

Çalışma konularınızdan birisi olan "non-attendance intention" konusuyla ilgili tarafınızca uyarlanan Ölçek maddelerini mümkünse danışmanlığını yaptığım yüksek lisans öğrencim Merve ARDIÇ PAPAK'ın tez çalışmasında kullanmak istiyorum. İlgili tez çalışmasında kamu hizmet motivasyonu konusu ile non-attendance intention konusu arasındaki ilişkiyi incelemek istiyoruz.

Söz konusu ölçeğin Türkçeye çevrilerek kullanılması için izin vermenizi rica ediyorum.

Ölçek ve kaynak gösterimi bilgileri aşağıdaki gibidir.

İlginiz için şimdiden teşekkür ederim.

Kullanılacak referans gösterimleri

Ölçeği "individual's lateness attitude" konusu kapsamında geliştiren çalışma:

Foust, M. S., Elicker, J. D., & Levy, P. E. (2006). Development and validation of a measure of an individual's lateness attitude. Journal of

Vocational Behavior, 69(1), 119-133.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.01.001>

Ölçeği "non-attendance intention" konusu kapsamında 6 madde ve iki boyutlu ölçek olarak uyarlayan çalışma:

Hsieh, H., & Karatepe, O. M. (2019). Outcomes of workplace ostracism among restaurant employees. *Tourism Management Perspectives*, 30, 129-137.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.015>

Ölçeğin tarafımızca Türkçeye çevrilen maddeleri

İşten erken ayrılma eğilimi
 İş bitirildiği sürece, işten erken ayrılmak kabul edilebilir olmalıdır.
 Ara sıra işten erken ayrılmak, kabul edilebilir olmalıdır.
 İşten on dakika erken ayrılmayı kabul edilebilir buluyorum.

İşe geç kalma eğilimi
 İş bitirildiği sürece, işe geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.
 Ara sıra işe geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.
 İşe on dakika geç kalmayı kabul edilebilir buluyorum.

Çalışmalarınızda kolaylıklar dilerim.

Saygılarımla

--

Dr. Öğr. Üyesi Alptekin DEVELİ
 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
 Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Alişan Diktaş Cad., No: 26, Oda no: 319

Dr.
 Öğr. Üyesi

Assist. Prof. Alptekin DEVELİ
 Tokat Gaziosmanpaşa University
 Erbaa Faculty of Social Sciences and Humanities Department of Management Information Systems Alişan Diktaş St., No: 26, Office no: 319

Dr. Öğr. Üyesi Alptekin DEVELİ

Dr. Öğr. Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi

Ek-2: ETİK ONAY FORMU

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ	OTURUM NO	KARAR SAYISI
30.01.2024	02	01-65

Üniversitemiz Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkan Vekili Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ Başkanlığında toplandı.

KARAR 02.40- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğünün 11.01.2024 tarih ve 384863 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Yüksek Lisans Tezi
BAŞLIK	Kamu Hizmet Motivasyonu ve Ardılları Üzerine Bir Araştırma
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ YAZARI	Dr. Öğr. Üyesi Alptekin DEVELİ Merve ARDIÇ PAPAK (İşletme Anabilim Dalı)
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

Prof. Dr. Nail YILDIRIM
Etik Kurul Başkanı
(İzinli)

Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ
Başkan Vekili
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ
Başkan Yardımcısı
(İmza)

Prof. Dr. Emine ÖĞÜK
Üye
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet KARGÜN
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Muhittin DEMİRAY
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin Baha ÖZTUNÇ
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Tuğba KILIÇER
Üye
(İmza)

Ek-3: ANKET FORMU

KAMU HİZMET MOTİVASYONU VE ARDILLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Değerli çalışan, bu anket formu çalışanların sahip olduğu kamu hizmet motivasyonunun iş tatmini, çalışmaya tutkunluk ve devamsızlık niyeti gibi değişkenler ile ilişkisini belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Gönüllülük esasıyla katılım sağlayacağınız bu araştırmada hiçbir özel bilginiz sorulmamakta, yalnızca, verilen önermelere katılma düzeyiniz ile demografik bilgileriniz istenmektedir. Elde edilen veriler sadece bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Vereceğiniz yanıtların doğruluğu, araştırmanın geçerli ve güvenilir sonuçlar üretebilmesi açısından son derece önemlidir. Bu nedenle içtenlikle cevaplar vereceğinizi umar, katılımınız için teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Alptekin DEVELİ
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi
İletişim: 0360 311 11 11

YL Öğr. Merve ARDIÇ PAPAK
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İletişim: 0360 311 11 11

Bilgilendirilmiş onam önermesi: ‘Araştırmanın amacını okudum ve anladım. Çalışmaya kendi rızamla gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.’

()Evet ()Hayır

Lütfen boş soru bırakmayınız

KAMU HİZMET MOTİVASYONU İLE İLGİLİ VERİLEN ÖNERMELERE KATILMA DERECEİNİZİ BELİRTİLEN ÖLÇEKLER DOĞRULTUSUNDA İŞARETLEYİNİZ.

(1) Hiç katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kısmen katılmıyorum	(4) Kısmen katılıyorum	(5) Katılıyorum	(6) Tamamen katılıyorum	
1. Ülkem ve toplumum için faydalı olan kamu politikaları üretmek isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2. İnsanların benim de dâhil olduğum kamu politikalarından yararlandığını görmek beni çok mutlu eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3. Toplumun faydasına olan kamu hizmetleri benim için çok önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4. Kamu hizmetini vatandaşlık görevim olarak görürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5. Kamu politikaları hakkındaki görüşlerimi başkalarıyla paylaşmak benim için önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6. Benim çıkarlarıma zarar verse bile, kamu görevlilerinin tüm toplum için en iyisini yapmasını tercih ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
7. Kendimi her zaman ihtiyaç sahibi insanların yerine koyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8. Topluma yararlı olmak benim için kişisel başarılardan daha önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9. Toplumun iyiliği için fedakârlıklar yapmaya hazırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10. Kendimden önce görevim gelir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
11. Zor durumda olan insanları gördüğümde duygulanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
12. Günlük olaylar bana insanların birbirine ne kadar bağımlı olduğunu hatırlatır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

**DEVAMSIZLIK NİYETİ İLE İLGİLİ VERİLEN ÖNERMELERE KATILMA DERECENİZİ BELİRTİLEN
ÖLÇEKLER DOĞRULTUSUNDA İŞARETLEYİNİZ.**

(1) Hiç katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kısmen katılmıyorum	(4) Kısmen katılıyorum	(5) Katılıyorum	(6) Tamamen katılıyorum				
1. İş tamamlandığı sürece, işten erken ayrılmak kabul edilebilir olmalıdır.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2. Ara sıra işten erken ayrılmak, kabul edilebilir olmalıdır.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3. İşten on dakika erken ayrılmayı kabul edilebilir buluyorum.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4. İş tamamlandığı sürece, işe geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5. İşe ara sıra geç kalmak kabul edilebilir olmalıdır.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6. İşe on dakika geç kalmayı kabul edilebilir buluyorum.				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Cinsiyetiniz: ()Erkek ()Kadın

Yaşınız (lütfeñ rakamla yazınız):

Medeni durumunuz: ()Evli ()Bekâr

Eğitim durumunuz: ()İlköğretim ()Lise ()Ön Lisans ()Lisans ()Yüksek Lisans ()Doktora

Mesleğiniz (lütfeñ yazınız):

Çalışma statünüz: ()Memur ()Sözleşmeli çalışan ()Taşeron çalışan ()Geçici çalışan

Çalıştığınız sektör türü: ()Kamu ()Özel

Toplam memuriyet/çalışma süreniz: ()2 yıldan az ()2 - 8 yıl ()9 - 14 yıl ()15 - 20 yıl ()21 yıldan fazla

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz

Ek-4: ÖZGEÇMİŞ