



# ALGILANAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL BAĞLILIĞIN ARACI ROLÜ: MAHALLİ İDARE BİRLİKLERİNDE BİR UYGULAMA

The Mediating Role of Emotional Commitment in the Impact of Perceived Quality of In-Service Training on Job Satisfaction: An Application in Local Government Associations

Süleyman ELBAN

Yakındoğu Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Kıbrıs

**Cite As:** Elban, S. (2021). "Algılanan Eğitim Hizmet Kalitesinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracı Rolü: Mahalli İdare Birliklerinde Bir Uygulama", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(44): 851-870.

## ÖZET

Örgüt içinde duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanların aidiyetleri ve iş tatmin düzeyleri de oldukça yüksektir. Çalışanlara eğitim verilerek bilgi ve becerilerinin güçlendirilmesi ile duygusal bağlılık artırılabilir. Bu çalışmanın amacı; mahalli idare birliklerinde verilen hizmet içi eğitimlerin, çalışanların iş tatmini ve duygusal bağlılık algılarına etkisini araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda; Türkiye belediyeler birliğinden eğitim hizmeti alan çalışanlara anket uygulaması yapılmıştır. Anket verilerinin analizinde doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Analiz bulgularına göre; çalışanlara verilen eğitimlerin, kuruma olan duygusal bağlılığın artırılmasında ve çalışanların iş tatmin düzeyine ulaşmasında önemli bir etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Mahalli İdareler, Duygusal Bağlılık, İş Tatmini, Hizmet Kalitesi

## ABSTRACT

The affiliation and job satisfaction levels of employees with high emotional commitment within the organization are also very high. By training employees, emotional commitment can be increased by strengthening their knowledge and skills. The aim of this study; to investigate the effect of in-service trainings given in local administration associations on the job satisfaction and emotional commitment perceptions of the employees. In accordance with this purpose; Turkey association of municipalities and educational services to the employee survey from the province's service unions application is made. Confirmatory factor analysis and structural equation model were used in the analysis of the survey data. According to the analysis findings; It is concluded that the trainings given to the employees are an important factor in increasing the emotional commitment to the institution and reaching the job satisfaction level of the employees.

**Key Words:** Local Government, Emotional Commitment, Job Satisfaction, Quality of In-Service Training

## 1. GİRİŞ

Nüfus arttıkça, vatandaşların istek ve ihtiyaçlarının da artması ile birlikte merkezi yönetimin zorlaşması, sosyal ve teknolojik alanlarda hızlı değişimlerin ortaya çıkması gibi durumlar yerel yönetimlerde hizmet içi eğitimin bir yönetim işlevi ve sorumluluğu olması gerektiğinin önemi vurgulanmaktadır. Aynı zamanda her türlü kamu hizmetinin etkin bir şekilde sunulmasında kapsamlı ve sürekli eğitim programlarının önemli rolü fark edilmektedir. Hizmet içi eğitim hem organizasyon geliştirme hem de hizmet kalitesini arttırmak için yerel yönetimlerin sıklıkla başvurduğu bir araç olmuştur. Yerel yönetimlerin politika geliştirmesi, hizmet üretmesi ve kaynak tahsisi yapması nedeniyle ve yerel yönetimlerin devlet hizmetleri üzerindeki etkisi de düşünüldüğünde yerel yönetimlerin teknik yönlerini geliştirmeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla verilen hizmet içi eğitimler; beceri geliştirmeden, bilgisayar teknolojilerini kullanmaya, yönetimden liderliğe, iletişimden maliyeye kadar pek çok teknik konuyu içermektedir. Yerel yönetimler hizmet içi eğitimle gerekli örgütsel değişimi sağlamaya çalışmaktadır. Çünkü; daha verimli, teknolojiye uygun, kaliteli hizmet vermeye odaklı sadık ve uzman çalışanlar hizmet içi eğitimle yetiştirilebilecektir (Nigro ve Demarco, 1979: 475-477).

Türkiye’de de yerel yönetimlerin kaliteli bir hizmet verebilmek ve belirli bir hizmet standardına ulaşabilmek için hizmet içi eğitimlere giderek daha fazla önem verdiği görülmektedir. Hizmet içi eğitimlerin çalışanların iş tatminini ve motivasyonunu da arttıracığı düşünüldüğünde mutlu çalışanların iş yerlerine olan duygusal bağlılığının da artabilmektedir. Çalışanların iş yaparken karşılaştıkları sorunları aşma, süreklilik sağlama, yerel yönetimlerin değişen çevreye ve teknolojiye ayak uydurma ve belirli bir hizmet standardına ulaşma konularında hizmet içi eğitimlerin ne derece önemli olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, hizmet içi eğitimlerin kurumların gelişmesi üzerindeki etkilerinin ölçülmesinin hem ulusal hem de yerel düzeyde ülkeye sağlayacağı sosyo-ekonomik katkı açısından önem arz etmektedir.



Bu çalışmada; yerel yönetimlerde bu derece öneme sahip olan hizmet içi eğitimin kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığının rolünün ortaya konması amaçlanmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda; Türkiye belediyeler birliğinden eğitim hizmeti alan 402 kişiye anket uygulanmıştır. Anket verileri üzerine yapılan analizler sonucunda hizmet içi eğitimlerin çalışanların duygusal bağlılığını ve iş tatmin düzeylerini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulardan önce çalışmada bazı kavramlar açıklanmıştır.

## 2. MAHALLİ İDARE KAVRAMI

Yerinden yönetim ya da yerel yönetim, Yönetim Bilim’inde “adem-i merkeziyet” (decentralization) olarak bilinen bir kavramdır ve kendi içinde ikiye ayrılmaktadır. Birincisi yetki genişliği ilkesine dayanan ve merkezdeki kuruluşlar, merkez dışında kendi adlarına bir kısım işlevleri yerine getirmek üzere yetki devrettikleri ve tüzel kişiliği olmayan yönetimlerdir. İkincisi ise, gerçek anlamda yerinden yönetim olan ve yasalarla organları, merkezi idareye bırakılanlar dışında yasal, siyasal ve mali birtakım yetkilerle donatılmış yönetimlerdir (Keleş,1998:17). Mahalli sözcüğünün tam karşılığı yereldir. Buna göre, mahalli idare kavramı idarenin yerinde olmasını ifade eder (İnal, 2012: 8). İngilizce’de *local government* kavramıyla ifade edilen mahalli idare mahalli hükümet anlamına gelmektedir (Sütlüoğlu, 1999: 14). Mahalli idareler, merkezi idare dışında, buldukları bölgedeki halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere yöneticilerini halkın seçtiği, belirli derecede özerkliğe sahip kuruluşlardır (Kozanoğlu, 2012: 57). Mahalli idare kavramı yaygın bir biçimde yerel yönetim olarak da kullanılmaktadır. Özellikle günümüzde mahalli idareler, hizmetlerin etkin ve verimli bir biçimde halka sunulmasından başka demokrasinin geliştirilmesini ve yerleştirilmesini sağlayan örgütler olarak görülmektedir. Kavramsal açıdan bakıldığında mahalli idareler, köy, belediye ve il yönetimlerini kapsayan bir idari yapılandırmayı ve bu idari yapılandırılmayla bu mahallelerde yaşayanların ihtiyaçlarını karşılamak anlamına gelmektedir. Bu çerçevede mahalli idareler sınırlı da olsa kamusal politikaların belirlenmesini ve uygulanmasını sağlayan kamu kuruluşlarıdır (Cenker, 2004: 2).

Mahalli idareler, 1982 Anayasası’nın 127. maddesi uyarınca kanunla kurulmuş ve yöneticilerini halkın seçtiği (Öksüz, 2004: 4) köy, kasaba, kent vb. yerlerde yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır (Mutlu, 2010: 6). Bunun yanında kendilerine ait özel gelirleri, bir bütçesi ve çalışanlara sahip kamu tüzel kişiliklerdir (İnal, 2012: 8). Mahalli idareler, verdikleri hizmetler ile yetki sınırları içinde yaşayan insanların yaşam kalitesini yükseltmeye çalışan en önemli yönetsel birimlerdir ve belirli ilkelerle hareket ederler (Hussin Alaawar, 2018: 6). Mahalli idareler yerellik, özerklik, vesayet denetimi, demokratik davranış, verimlilik ve etkinlik, sosyal adalet, açıklık, tarafsızlık, sivil toplum olma, hizmet, görev, gelir ve yetki paylaşımı ilkelerine sahiptir (Mutlu, 2010: 14). Uygulamada mahalli idare ilkeleri iki biçimde kendisini göstermektedir. Biri yer yönünden mahalli idare sistemi olan belli bir yörede oturan toplumların ortak ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Diğeri ise hizmet yönünden mahalli idare olan fakat devletin sosyo-ekonomik açıdan müdahale edebildiği teknik bilgi ve uzmanlık gerektiren belli kamu hizmetleridir. Mahalli idareler ihtiyaçları yerinde görmesiyle hizmetlere hız kazandırmaktadır. Fakat yeterli bütçeye sahip değildirler. Teknik eleman sıkıntısı çekmektedirler. Bu kuruluşlara bırakılan kamu hizmetleri tüm yurt genelinde eşit yürütülemediği için gelişmiş ve gelişmemiş yöreler arasında bir denge sağlanamamaktadır. Mahalli idarelerin başarısı etkinlik ve katılımı teşvik etme derecelerine göre belirlenir (Öksüz, 2004: 4-9).

Mahalli idarelerin ortaya çıkışını sağlayan coğrafik, sosyolojik, demokratik ve mali nedenler vardır. Yerel yönetimler görevlerini kamu yararı esasına dayalı olarak, katılımı esaslı yöntemlerle gerçekleştirmektedirler. Mahalli idareler demokrasinin yaşamasına ve gelişmesine katkıda bulunan en temel kurumdur. Halkın öncelikli ihtiyaçlarının belirlenip giderilmesi gibi amaçlara yönelik olarak, yerel yönetimler kamu hizmetlerinin daha az bir maliyetle daha etkin bir şekilde sunulmasını sağlarlar (Mutlu, 2010: 34-36).

## 3. MAHALLİ İDARE BİRLİKLERİ

1982 Anayasası’nın 127’nci maddesinde mahalli idareleri “Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir.” ifade etmektedir. Yine aynı maddede “Mahalli idarelerin belirli kamu hizmetlerinin görülmesi amacı ile kendi aralarında Cumhurbaşkanının izni ile birlik kurmaları, görevleri, yetkileri, maliye ve kolluk işleri ve merkezi idare ile karşılıklı bağ ve ilgileri kanunla düzenlenir.” şeklindeki yetkiye istinaden, il özel idareleri, belediyeler ve köyler kendi aralarında belirli bir amacı gerçekleştirmek için birlikler kurabilmektedirler. Bu yapılar mahalli idare birliği denilmektedir. Birlikleri sadece belediyeler kendi arasında, il özel idareleri veya köyler

kendi aralarında kurabildikleri gibi, belediyelerle köyler yahut il özel idareleri ya da il öze idareleri ile köyler birlikte mahalli idare birliği kurabilmektedirler. Birlikler kendi arasında bazı sınıflandırmalara tabi tutulabilmektedir. Birliği oluşturan üye mahalli idarelere bakılarak, belediye birliği, il özel idaresi birliği veya köy birliği olarak adlandırılmaktadır. Üyeleri sadece il özel idaresi belediye veya köy gibi tek tip mahalli idarelerden oluşmayıp, bir birliği oluşturan üyeler içinde il özel idaresi belediye ve köy gibi farklı gruptan mahalli idare olan birlikler de karma mahalli idare olarak ifade edilmektedir. Mahalli idareler kuruluş amaçlarına göre, içme suyu, altyapı, sulama, turizm birlikleri gibi de sınıflandırılabilir (www.ebb.gov.tr).

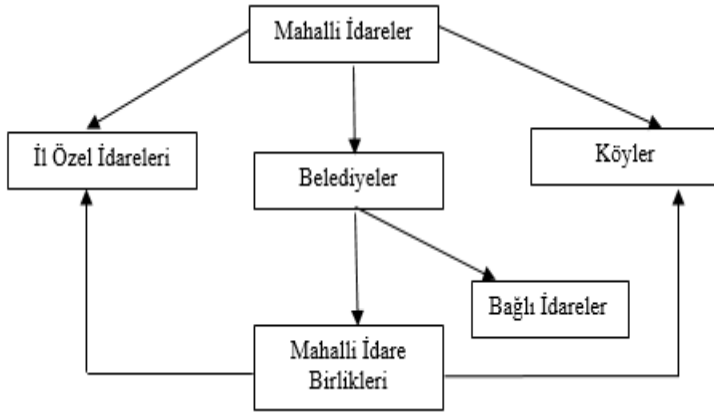
Bununla birlikte 2005 yılında ilk defa 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu ile birlikte ülke düzeyinde kurulan birlikler kavramı tanımlanmıştır. Bu kanunun 20'nci maddesinde "Mahallî idarelerin menfaatlerinin korunması, gelişmelerine yardımcı olunması, personelinin eğitilmesi ve mahallî idarelerle ilgili kanun hazırlıklarında görüş bildirilmesi amacıyla il özel idarelerini ve belediyeleri temsil etmek üzere ülke düzeyinde sadece birer birlik kurulabilir." hükmüne istinaden 2005 yılında, belediyeleri temsil etmek üzere ülke düzeyinde belediye birliği olarak Türkiye Belediyeler Birliği ve il özel idareleri için ülke düzeyinde birlik olarak Vilayetler Hizmet Birliği kurulmuştur (www.ebb.gov.tr).

#### 4. MAHALLİ İDARE ÖZELLİKLERİ

Mahalli idareler denilince ilk olarak akla demokrasi ve fonksiyonel etkinlik temel özellikleri gelmektedir. Alexis Tocqueville mahalli idarelerin demokratik yönünü veciz olarak şöyle ifade eder "özgür toplulukların gücünü komünlerde bulan, bilim yaşamı için ilkokulun fonksiyonu ne ise özgürlük açısından komün kuruluşlarının rolü odur" dese de (Keleş, 1998: 36) organlarının seçimle belirlenmesi ve mahalli halka karşı sorumlu olması nedeniyle demokratik nitelikler taşımaktadır. Mahalli idarelerinin tüzel kişilikleri vardır ve özerkliğe sahiptirler (Sütlüoğlu, 1999: 14). Özerklik bağımsızlık anlamına gelmez. Mahalli idare kuruluşları, idari alanda birliği sağlama yönünden, kanunların öngördüğü ölçüde, genel idarenin denetimi ve gözetimi altındadır (Öksüz, 2004: 8). Mahalli idarelerin bir diğer özelliği de yönetim kuruluşlarının karar organlarının seçimle iş başına gelmesidir. Mahalli idarelerin bütçe kısıtları olsa da görev yaptıkları bölgeler veya mahallelerde yapacakları icraatlar bakımından kendi inisiyatiflerine sahiptirler. Mahalli İdarelerin fonksiyonel etkinliği eldeki kaynaklar ile hizmet amaçları arasındaki uygunluğun kararlarda isabet anlamına gelmektedir (Sütlüoğlu, 1999: 14). Mahalli idarelerde hizmetin niteliğine göre ya organlarını kendisi seçer ya hükümet atar ya da yasa ile başka bir atama biçimi görülebilir (Öksüz, 2004: 8). Mahalli idareler, belirli bir coğrafi alanda etkinlik gösterirler. Sınırları hukuken çizilmiş olan mahalli idareler, bu sınırlar içerisinde birtakım hak ve ayrıcalıklara sahiptir. Mahalli idareler bu alandaki mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması konusunda, görevli ve yetkilidirler. Diğer bir ifade ile il özel idarelerinin, belediyelerin ve köy idarelerinin sadece kendi sınırları içinde faaliyet gösterdiği ve bu nedenle de görev ve yetkilerinin bu sınırları aşmadığı görülmektedir (Kozanoğlu, 2012: 58-62).

#### 5. MAHALLİ İDARE TÜRLERİ

Mahalli idareler, amaç ve işlevlerine, niteliklerine, temsil ilkesi ve yerel yönetim dizgesine göre sınıflandırılabilir. Amaç ve işlevlerine göre mahalli idareler, genel amaçlı ve özel amaçlı olarak ikiye ayrılmaktadır. Genel amaçlı olanlar yerel topluluğun tüm gereksinimlerini karşılamak üzere görevlendirilirken, özel amaçlı olanlar ise, eğitim, sağlık ya da posta hizmetleri gibi tekbir amacı gerçekleştirmek üzere görevlendirilmişlerdir (Keleş,1998:24). Niteliklerine göre yerel yönetimler ise ikiye ayrılmaktadır. Karar organları seçimle oluşan temsil ilkesine dayalı yerel yönetimler, diğerisi ise tüm yönetim yapısı atama ile oluşturulan hizmet kuruluşlarıdır. Temsil ilkesine dayalı mahalli idarelerin en yaygın örneğini belediyeler oluşturmaktadır (Keleş,1998:24; Mutlu, 2010: 19-20). Yerel yönetim dizgesi, bazı ülkelerde tekdüze bir görünümde iken, diğerlerinde ayrımlı bir yapı göstermektedir. Aralarında, yetki, görev, gelir vb. yönlerinden yasalarla ayrımlar konulmamış olanlar tekdüze, konulmuş olanlar ise ayrımlı yerel yönetimler dizgesini oluşturmaktadır. Bu açıdan Türkiye'deki yerel yönetimler tekdüze yönetimlerdir (Keleş,1998:25). Türkiye'deki mahalli idare türleri; Belediyeler, İl Özel İdareleri ve Köyler olarak üç grupta toplanmaktadır ve buna ait sınıflandırma Şekil 1 'de yer almaktadır.



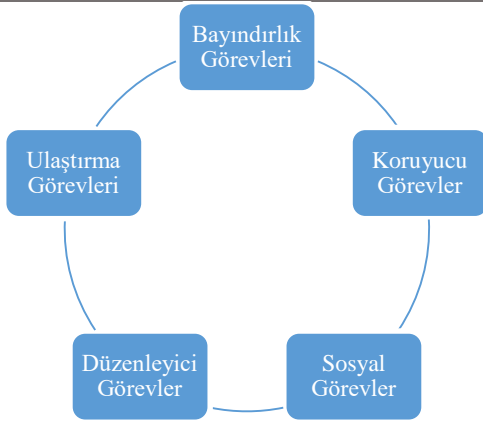
Şekil 1. Türkiye’de Mahalli İdare Türleri (Alaçam, 2013: 8)

### 5.1. Belediyeler

İtalyanca “Municipe” ve İngilizce “municipality” belediye anlamına gelmektedir (Uyar, 2004: 31). Arapçada şehir anlamına gelen belde ya da belediye kavramı, Türkçe’de şehri değil bir yerel yönetim birimini ifade etmek için kullanılmaktadır (Keleş, 1998:200). Osmanlı devletinde ise 1850’li yıllara kadar belediye diye bir kavram yoktur. O dönemde belediye hizmetleri vakıflar aracılığıyla sağlanmış ve ücretsiz olarak verilmiştir. 19. yüzyıldan itibaren Osmanlı ekonomisinin kötüye gitmesi ve vakıfların gelir kaybına uğraması ile birlikte belediyeçilik anlayışını geliştirmiştir. Belediyeleri kadılar; esnafları ise loncalar temsil edilmiştir. 19. yüzyıldan sonra belediye örgütlenmelerinde Batıdaki uygulamalar örnek alınmaya başlanmıştır (Uyar, 2004: 32-33).

Belediye yönetimi Osmanlı Devleti yönetim sistemine Tanzimattan sonra girmiştir. 1854 Kırım Savaşı’ndan sonra Osmanlı Devletinin müttefikleri olan ülkelerden İstanbul’a çok sayıda Avrupalı subay ve asker gelmiştir. Beyoğlu ve Galata semtinde yoğunlaşan yabancıların tavsiyesi ile şehrin temizlik, aydınlatma, kanalizasyon ve kaldırım gibi temel hizmetlerin görülmesi için 1855 yılında şehremaneti adıyla yeni bir belediye örgütünün kurulması sağlanmıştır. (Sütlüoğlu, 1999: 7-9) Bir başka deyişle Osmanlı İmparatorluğunda ilk belediye kurulma çalışması 1855 yılında İstanbul’da başlamıştır. (Çoban, 1996: 4-6) 1868 yılında Şehremaneti belediyeçilik modelinin İstanbul’un Adalar, Yeniköy, Tarabya, Beykoz vb. başta olmak üzere diğer semtlerinde de uygulanabilmesi için 14 daireye ayrılmıştır. (Sütlüoğlu, 1999: 10) Bu tarihte belediye teşkilatları taşraya da kurulmaya başlanmıştır. 1876 Anayasası ile İstanbul ve taşrada kurulan belediyeler seçimlerle belirlenmeye başlamıştır. 1877 yılında sadece İstanbul için Dersaadet Belediye Kanunu ve diğer belediyeler için ise Vilayetler Belediyeler Kanunu olmak üzere iki ayrı kanun çıkarılmıştır. Dersaadet Belediye Kanuna göre İstanbul’daki 14 belediye dairesi 20’ye çıkmıştır. (Çoban, 1996: 4-6) Balkanlarda Tuna kentleri, Ortadoğu’da Bağdat, Ege de ise İzmir belediye teşkilatları ilk Taşra Belediye örgütlenmelerinin arasında sayılabilir. (Sütlüoğlu, 1999: 11-12)

1912 yılında çıkarılan Dersaadet Belediye Hakkındaki Geçici Kanun ile İstanbul’da şehremini yerine encümenler getirilmiştir. Bu kanun değişikliği ile daha merkezîyetçi bir yapıya kavuşan sistem Cumhuriyet’in ilanından sonra 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girinceye kadar değişmeden varlığını sürdürmüştür. 1924 yılında Ankara için çıkarılan 417 Sayılı Ankara Şehremaneti Kanunu ile İçişleri Bakanlığı’na atanan bir şehremini bir belediye dairesi ve 24 üyeli Belediye Umumi Cemiyeti oluşturulmuştur. Belediye Zabıta Hizmetleri polis teşkilatınca yürütülmüştür. Ankara için çıkarılan kanundan kısa bir süre sonra 442 sayılı Köy Kanunu 18 Mart 1924’te kabul edilmiştir. Bu kanunla birlikte köy, kasaba, şehir ve büyük şehir ayrımı yapılmıştır. 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile Köy Kanunu dışında kalan, yani nüfusu 2000’i geçen yerlerde belediye kurulabilmesi kabul edilmiştir (Çoban, 1996: 4-6). 1984 yılında kurulan büyükşehir belediye modeli de o dönemdeki şehremanetinin bir örneği niteliğindedir (Sütlüoğlu, 1999: 12). 1984 yılında 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu çıkartılmıştır. Bu kanunda öngörülmeven hususlarda bu belediyeler de 1580 sayılı Kanun’a tabirdirler (Pustu, 2004: 51). Küreselleşme ve Avrupa Birliği Süreci ile belediyelerin yeniden yapılanma süreci 2000’lerde hız kazanmıştır. Yeniden yapılanma çalışmaları kapsamında yerel yönetimlere ilişkin olarak Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı, İl Özel İdaresi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu v 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunları çıkarılmıştır (Yörükoğlu, 2009). Belediyelerin görevleri Şekil 2’de yer aldığı gibi beş grupta toplanmaktadır.



Şekil 2. Belediyelerin Görevleri (Mutlu, 2010: 21)

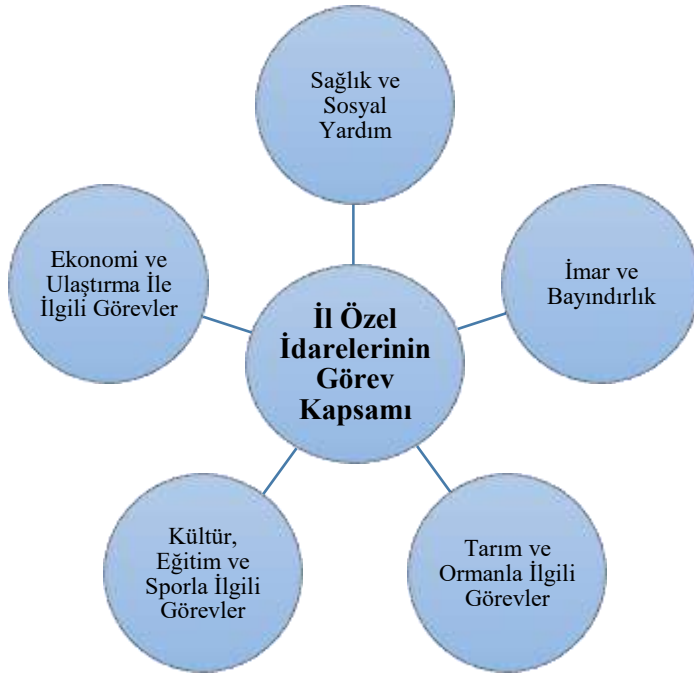
## 5.2. İl Özel İdareleri

Anayasamızın 127. maddesinde sayılan mahalli idarelerden birisi de il özel idaresidir. İl özel idaresi il sınırları içinde sadece yerleşim birimlerinde değil, aynı zamanda bağ, bahçe, tarla, orman, dağ gibi araziler ve yollarda da hizmet veren birimlerdir (Erhan, 2007: 108). İl özel idareleri, 1864 Yılında çıkan Vilayet Nizamnamesi ile kurulmuştur. İl özel idareleri ile ilgili temel kanun olan, İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu-u Muvakkat, 1913 Tarihinde yürürlüğe girmiş ve 1987 Yılında çıkan 3360 sayılı Kanuna kadar özel idarelere ilişkin tüm maddelerini korumuştur (Keleş, 1998:137). İl Özel idaresinin temel organları, il genel meclisi, il daimi encümeni ve validir. İl özel idareleri seçimle belirlenen karar organlarına sahiptir ve bu kurum mahalli idareler olmaktan ziyade merkezi yönetime destekçi olan devlet dairesi görünümünde bir fonksiyona sahiptir. Kaynak bakımından il özel idare yönetimi genel bütçeden yalnızca %1'lik bir pay alabilmektedir (Çoban, 1996: 7).

İl özel idarelerinin işlevleri zaman içinde zayıflamıştır. İl özel idareleri çok partili siyasi hayata geçilinceye kadar gelir kaynakları ve bütçe büyüklükleri bakımından yerel yönetimler içinde birinci sırada yer almaktadır. Nitekim bu dönemde yerel yönetimlerin genel bütçe içindeki payı %20'lerde iken bu bütçe içinde özel il idaresinin payı %13'tü. Çok partili hayata geçildikten sonra, hem yerel yönetimlerin hem de il özel idarenin paylarında bir gerileme ortaya çıkmıştır. 1980'lerden sonra sağlanan bir takım iyileştirmeler sonucunda belediyelerin gelirlerini bir artış meydana gelmesine rağmen il özel idarelerinin payındaki azalma devam etmiştir (Sütlüoğlu, 1999: 16-17).

1913 Tarihli Kanun, il özel idarelerine çok geniş görevler vermiştir. İl özel idarelerine verilen görevlerin çoğu, o tarihten 3360 sayılı Kanun'un çıktığı 1987 ve 5302 sayılı Kanun'un çıktığı 2005 yılına kadar yapılan pek çok düzenleme ile merkezi idare kuruluşlarına verilmiştir (Keleş, 1998:140). İl özel idarelerinin zayıflamasında ve görevlerinin merkezi idareye aktarılmasında 1961 yılında planlı kalkınmaya geçiş ve il özel idarelerinin gelir yetersizlikleri de önemli rol oynamıştır. İl Özel idareleri merkezi yönetime bağımlı birimler haline getirilmiştir. İl özel idarelerinin gelirleri 1960'lı yıllardan sonra giderek azalma göstermiştir. Bunda 1960'lı yıllarda Emlak Vergisinin il özel idarelerinden alınarak önce Maliye Bakanlığı'na ardından da belediyelere verilmesinin çok büyük bir etkisi olmuştur (Sobacı, 2005: 36-37).

İl özel idarelerinin görevleri kapsamında, bayındırlık, eğitim ve öğretimi sağlık, tarım, sosyal yardım tesislerinin kurulması ve işletilmesi yer alır (Çoban, 1996: 7). İl özel idareleri, bir kısım görev ve yetkilerini ilin tamamında kullanırken, bazıları ise belediye sınırları dışında kullanılmaktadırlar (Sütlüoğlu, 1999: 15). İl özel idarelerinin görev ve yetkileri oldukça geniştir. Anayasa'nın 127.m/1. fıkrası hükmü gereğince İÖİK. m.6/a bendinde sayılan hizmetlerin il özel idaresinin görev ve yetkisine girebilmesi için bu hizmetlerin mahalli müşterek nitelikte olması gerekir. Bununla birlikte 5302 sayılı Kanun 6. mad. sayılan hizmetlerin hemen hepsi mahiyetleri gereği mahalli niteliktedir. Fakat otoyol, eğitim, vb. hizmetler 1982 Anayasasının 127/1 ve 5302 sayılı Kanununun 6.mad./1. fıkrası uyarınca genellik ilkesini kabul ettiği için özel idarelerinin görev ve yetki alanına girmez, bu hizmetler esasen milli niteliktedir (Erhan, 2007: 110). İl özel idarelerinin görev kapsamına ait gruplandırma özet olarak Şekil 3'te yer almaktadır.



Şekil 3. İl Özel İdarelerinin Görevleri, (Erhan, 2007: 112-113)

İl Özel idarelerinin bu görevleri dışında il matbaası kurmak, il yayın organı olarak gazete çıkarmak köy telefonu kurmak, 237 sayılı taşıt kanunu uyarınca vali taşıtı almak, kaymakam taşıt giderlerine iştirak etmek ve belediye kurulmasında görüş bildirmek gibi görevleri de bulunmaktadır (Erhan, 2007: 110-116).

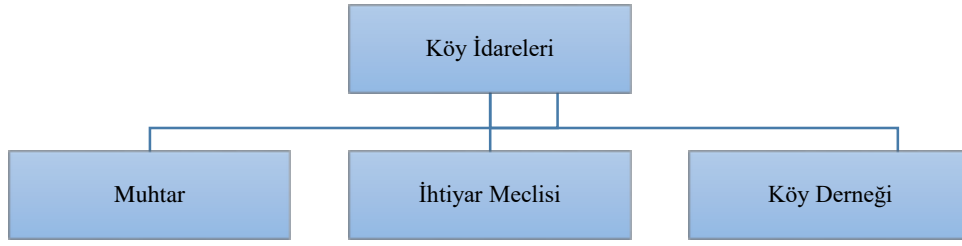
### 5.3. Köyler

Köyler, Türkiye’de mahalli yönetimin temeli kabul edilmektedir (Sütlüoğlu, 1999: 18). Köy yönetimleri, Tanzimat’tan önce var olan fakat ilk olarak 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesinde yer alan kurumsallaşmış bir yerel yönetim birimidir (Ünal, 2011: 245). Buna göre iller ilçelere, ilçeler de köylere ayrılmaktadır. Köy yönetim örgütlenmesi muhtar ve ihtiyar kurulu olmak üzere ikiye ayrılmıştır. 1870 yılında bu teşkilatlanmaya bucaklar da eklenmiştir. 1913’de 1864 ve 1870 tarihli tüzükler yürürlükten kaldırılarak Umumi İdare Vilayet Kanunu kabul edilmiştir. (Çoban, 1996: 7-8)

19 Mart 1924 tarihinde 442 sayılı Köy Kanunu kabul edilmiş ve köy idaresine ilk kez tüzel kişilik verilmiştir. Çıkarıldığı tarihe göre, çok kapsamlı ve çağdaş bir yasa olmasına rağmen, altı yıl sonra çıkan Belediye Kanunu ve daha sonra çıkan bir kısım kanunlar, Köy kanunu işlevsiz hale getirmiştir. Günümüzde köy idarelerinin etkisi gittikçe zayıflamaktadır. Çünkü köyden büyük şehirlere yaşanan göçle beraber, köylerin nüfusu hızla azalmaktadır. Bu durum köyleri idari teşkilat içinde daha da geri plana itmektedir (Kozanoğlu, 2012: 57).

Köy idaresinin görevleri, Köy Kanunu’nun 12-14. maddelerinde, zorunlu ve isteğe bağlı görevler olarak iki gruba ayrılmıştır. Kanun, 37 iş türünü zorunlu ve 31 iş türünü ise isteğe bağlı olarak sıralamıştır. Bunun yanında köyler sadece bir yerel yönetim birimi görevleri görmezler. Aynı zamanda hem Köy Kanunu hem de diğer pek çok kanunlardaki düzenlemeler uyarınca genel yönetimin bir basamağı olarak da pek çok görevler yaparlar (Keleş, 1998:173-174). Genel anlamda köyün görevleri çevre sağlığı ve korunması, sosyal yardım, bayındırlık, kültür ve eğitim, tarım ve hayvancılık, ormancılık, hayvancılık, ekonomik ve köyün dirlik ve düzeniyle ilgilidir (Alaçam, 2013: 15-16) (Pustu, 2004: 66-67).

Köyler, yönetsel kararlarla kurulan ve kurma yetkisi İçişleri Bakanlığı’na tanınan birimlerdir. Köy İdareleri Köy İhtiyar Meclisi, Muhtar ve Köy Derneğinden oluşur. Köy idaresini temsil eden birimler Şekil 4’te yer almaktadır.



Şekil 4. Köy İdaresi

## 6. TÜRKİYE BELEDİYELER BİRLİĞİ

Yerel demokrasinin gelişmesi, katılımın artması, yönetimde açıklığın sağlanması, yerel yönetim birimlerinin daha hızlı, kaliteli, verimli ve etkin hizmet sunabilmesi amacıyla yerel yönetim reformu gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda yerelleşme, yönetişim, katılım, hesap verebilirlik, saydamlık, açıklık, etkinlik, verimlilik, sorumluluk gibi kavramlar da daha sık kullanılır hale gelmiştir. Yaşanan gelişmeler belediyelerde yeni bir yönetim anlayışının oluşturulmasına katkı sağlayarak; görev ve sorumluluk, organların işleyişi, idari vesayet, mali kaynak, hizmet sunumu gibi birçok konuda önemli değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Bu değişim Türkiye Belediyeler Birliği kurulmasını gerekli kılmıştır. Türkiye Belediyeler Birliği (TBB), dernek olarak belediyeçilikle ilgili faaliyetlerini yürütmek üzere 1945’de kurulmuştur. 21 Ağustos 2002 tarihinde TBB adıyla mahalli idare birliğine dönüşmüştür. 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu ve 6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması Hakkındaki Kanun ile yerel yönetim anlayışında hızlı bir değişimin yaşanması sağlanmıştır (Akman, 2019: 74-75). Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından 26.05.2005 tarihinde 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu kabul edilmiş ve aynı yıl içerisinde yürürlüğe girmiştir. TBB bu Kanununun 20. maddesine göre süresiz olarak kurulmuştur. TBB Tüzüğü de bu Kanuna göre hazırlanmış ve İçişleri Bakanlığı tarafından 2005 yılında yürürlüğe girmiştir. Böylece TBB, Türkiye’deki tüm belediyelerin doğal üyesi olduğu ve belediyeleri ulusal ve uluslararası alanda temsil yetkisine sahip ulusal düzeydeki tek mahalli idare birliği olmuştur (Akman, 2019: 77). TBB’nin merkezi Ankara’da bulunmaktadır. Ancak gerekli görülmesi durumunda TBB meclisi kararı ile şube ve eğitim merkezleri kurulabilmektedir. TBB’nin görev ve yetkileri 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanununun 20. maddesi ve TBB Kanununun 7. maddesi uyarınca belirlenmiştir. Belirtilen görev ve yetki kapsamında TBB; temsil, politika belirleme, yönlendirme, işbirliği, eğitim, mevzuat geliştirme, rehberlik, iletişim ve koordinasyon gibi önemli fonksiyonları yerine getirmektedir.

TBB’nin teşkilatı; birlik meclisi, birlik encümeni ve birlik başkanı oluşturmaktadır. Birlik meclisi, yerel yönetim birimlerinde olduğu gibi karar organıdır. Birlik meclisi, belediye başkanları ve meclis üyelerinden meydana gelmektedir. Birlik meclisinin doğal üyeleri, büyükşehir ve il belediyeleri ile nüfusu 100.000 ve daha fazla olan belediyelerin başkanlarından oluşmaktadır. Asıl üyelerinin yarısı kadar da yedek üye seçilmektedir. Birlik encümeni, birlik başkanı dâhil 15 kişiden meydana gelmektedir. Encümen üyeleri belediye başkanlarından oluşmakta ve TBB Meclisi tarafından bir yıllığına gizli oyla seçilmektedir. TBB Başkanı aynı zamanda encümenin de başkanıdır. Encümen olağanüstü durumlar haricinde ayda bir kez toplanmaktadır. (TBB Tüzüğü, 14. madde).

## 7. HİZMET KALİTESİ, DUYGUSAL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİ

Bu çalışmada; algılanan eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolünün ortaya konması amaçlanmaktadır. Mahalli idari birlikleri üzerinde belirlenen amaç doğrultusunda yapılan araştırmanın bulgularından önce mahalli idari birlikleri ile olarak kısaca özetlenmiştir. Bu bölüm altında da hizmet kalitesi, duygusal bağlılık ve iş tatmini kavramları açıklanmıştır.

### 7.1. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Önemi

Hizmet kalitesi kavramı, hizmet ve kalite olmak üzere iki temel unsurdan oluşmaktadır. Kalite genel olarak bir ürün veya hizmetin daha önceden belirlenmiş özelliklere sahip olması ve her zaman aynı standartlarda yapılabilmesi için gereken özelliklerdir (İriş, 2019: 8). Böylece müşteri memnuniyetini sağlayan ürün ve hizmetin değeri şeklinde de tanımlanabilir. Hizmet kalitesi de sunulan hizmetin niteliğidir. Bir başka deyişle hizmet kalitesi alınan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki fark olarak da tanımlanabilir (Sevimli, 2006: 11).

Hizmet kalitesi müşteri için sübjektif bir kavramdır. Müşteri aldığı hizmetle beklentisi arasındaki farkı negatif bulursa hizmet kalitesini olumsuz olarak değerlendirir. Örneğin hizmet üreten kamu kurumları vatandaşların memnuniyetini sağlamak için ürettikleri hizmeti kaliteli bir şekilde vermek zorundadır (Şahin, 2011: 53). Hizmet kalitesi vatandaş memnuniyeti, şikayetlerde azalma, bağlılık, hizmette hız gibi olumlu sonuçları ortaya çıkarması açısından yerel yönetimler açısından önem arz etmektedir (İnce ve Şahin, 2011: 3). Hizmet kalitesinin ancak algı ölçümü ile değerlendirilebildiği görülmektedir. Hizmet kalitesi algısı alıcıların beklentileri ile gerçekleşen hizmet performansı arasındaki fark olarak tanımlanabilir. Ayrıca hizmet kalitesi değerlendirilirken hizmet çıktısına değil hizmetin sunumu süreci ve hizmetin verilmiş tarzına bakılmaktadır (Sevimli, 2006: 14).

Hizmet kalitesi Parasuraman vd. (1985) tarafından hissedilebilirlik, güvenilirlik, ihtiyaçlara cevap verebilme, iletişim, kredibilite, güvenlik, ustalık, nezaket, müşteriye anlamak ve tanımak, erişim olmak üzere on boyuta ayrılmıştır. Chen ve Chang, (2005) ise hizmet kalitesinin garanti verme, güvenilirlik, empati, cevap verebilirlik ve hissedilebilirlik boyutlarının analiz edilebileceğini göstermiştir. Vandamme ve Leunis (1993) hizmet kalitesini fiziksel kalite, etkileşimci kalite ve şirketin kalitesi; Kang ve James (2004) ise fonksiyonel, teknik ve imaj olmak üzere üç boyuta ayırmıştır.

Verilen hizmette belirsizlik ve olumsuz sonuçlar, finansal kayba, mutsuzluğa, beklenen kullanışlılığın olmamasına, fiziksel hasara ve negatif sosyal imaja neden olabilir. Teknolojik gelişme ve küreselleşme ile değişen ve dönüşen dünyada vatandaşların kamudan ve yerel yönetimlerden beklentileri artmıştır. Artan nüfus ve hızlı kentleşme ile yeni yönetim anlayışında, merkezi yönetimden ziyade yerel yönetimlerin önemi giderek artmıştır. Artık yerel yönetimlerin de kaliteli hizmet verme zorunluluğu doğmuştur (Arslan, 2013: 36-38).

Kamu hizmeti vatandaşlardan toplanan vergilerle yine vatandaşlara sunulan hizmetlerdir. Kamu hizmetinin vergiler yoluyla sağlanması vatandaşların sunulan hizmetlerden tatmin düzeyini arttırmaktadır. Hizmet kalitesi değerlendirmesi kişilerin sahip oldukları gelir durumundan, sosyalleşme düzeylerinden ve eğitim seviyelerinden etkilenmektedir (Şahin, 2011: 53).

## 7.2. Duygusal Bağlılık Kavramı ve Önemi

Duygusal bağlılık iş görenlerin kendisini örgüte bağlı hissetmesidir. Duygusal bağlılığı olan iş görenler kendilerini örgüt ile birlikte tanımlarlar ve örgütle güçlü bir bağ kurarlar. Duygusal bağlılık aynı zamanda ahlaki bağlılık olarak da ifade edilir. Dolayısıyla çalışanlar yönetimle birlikte örgütün hedeflerini, değerlerini ve normlarını içselleştirir. Duygusal bağlılıkta kişiler organizasyona üyelikten memnundur. Duygusal bağlılık çalışanların kendisini organizasyona bağlanımı kişilerin hissettiği sadakat, şefkat, içtenlik, aitlik, sevgi, mutluluk, keyif gibi duygulardır (Özbek ve Kosa, 2009: 192). İş görenler örgüte dair amaçları, politikaları, ilkeleri, normları, değerleri, stratejilerini gönülden benimseyerek, örgüt faaliyetlerini ve işlemlerini benimseyerek özdeşleşmek yani örgüt ile kimlik özdeşliği kurmak durumunu duygusal bağlılık olarak adlandırılır (Karakaplan Özer, 2019 : 102-103). Örgütlerine duygusal bağlılık geliştirmiş olan çalışanlar örgütün başarısına katkı sağlayabilmek adına yüksek düzeyde performans sergileyeceklerdir (Teke, 2019: 37-39). Çalışanların örgütlerine dair duygusal anlamda pozitif tutumları onların örgütlerine olan adanmışlık ve sadakat düzeyinin de belirteçidir. Örgüte duygusal bağlılık geliştirmiş olan çalışanların aidiyet ve katılım düzeyleri de yüksektir. Ayrıca örgüt aktivitelerinde veya amaçlarının gerçekleştirilmesinde de istekli davranışlar sergilerler. Çalışanlar bir örgüte duygusal bağlılık geliştirirlerse, değerleri ve hedefleri daha iyi tanımlayarak, rolünü gerçekleştirmeye daha yatkın, örgüt adına faydalı davranışlar sergilerler. Örgüt içerisinde değişim hızlı gerçekleşir ve değişime direnç gösterilmez (Vargün, 2018: 31). Duygusal bağlılık örgüt içerisinde geliştirilmesi en çok istenen bağlılık türüdür. Bu bağlılık türünün geliştirilmesi yapılan işin zenginleştirilmesi, şirketin çıkarları ile çalışanların çıkarlarını benzeştirmek veya yakınlaştırmak, örgütün değerlerine yakın veya benzer işgücünü işe almak ile örgüt içinde duygusal bağlılık türü artırılabilir (Karakaplan Özer, 2019:106).

Yöneticiler tarafından çalışarlarda oluşturulmak istenen örgütsel amaç, kural, norm ve değerlerin içten benimsenerek, sadık bir destekleyici bulma arzusu ile duygusal bağlılığın çeşitli faktörlerden etkilendiğini ortaya koymuşlardır. Örneğin, lidere duyulan güven, liderde gözlenen destekleyici ve dostça davranışlar güçlü bir duygusal bağlılık geliştirilmesinde büyük bir rol oynamaktadır. Özellikle transformasyonel liderler örgütün her seviyesinde içgüdüsel bir motivasyonun gelişimine destek olur. Çalışanlar arasındaki dayanışma, işbirliği ve takım çalışması iş doyumunu sağlayarak otoritenin ve sorumluluğun paylaşılmasına neden olarak duygusal bağlılığın da artmasına yardımcı olur. İlgi çekici, heyecan verici ve zorlu işlerde çalışanların diğerlerine göre daha mutlu olmaları onların duygusal bağlılıklarını arttıran bir faktör olarak görülebilir.



Yetenekleri çekmek ve elde tutabilmek adına ücret çok önemli bir faktördür. Bazen örgütler normalin üzerinde ücretler ile veya teşvikler ile yetenekleri kaçırmamaya çalışırlar. Bu durum çalışanlarda gösterdikleri performansın örgüt tarafından önemsendiği hissini oluşturur ve böylelikle örgüte dair duygusal bağlılık düzeyleri de artar. Örgüt içerisinde performans ölçümleri sonrasındaki promosyon, statü ve performans değerlendirmeleri gibi ödüller duygusal bağlılığı önemli oranda artırır. Çalışanların eğitilerek güçlendirilmesi örgüt içerisinde iş tutumlarını etkileyerek duygusal bağlılıklarını güçlendirmektedir. Örgüt içi bilgi paylaşımı ile eğitim harcamaları azaltılmasına yardımcı olur. Bilgi ve fikirlerin paylaşımı duygusal bağlılığın oluşmasını da sağlar. Çalışanlardan alınan geri besleme ve kararlara katılım onların duygusal bağlılıklarını arttıran unsurlardır (Karakaplan Özer, 2019: 106-119).

### 7.3. İş Tatmini Kavramı ve Önemi

Bir işletmenin kamuoyundaki imajı ve müşteriye çekebilme gücü iş görenlerin yeteneklerine ve başarılarına bağlıdır. Örgütlerin sahip olduğu tüm kaynaklar, satın alma, kiralama vb. yollar ile elde edilebilirken insan kaynağı hem taklit edilemez hem de kolaylıkla elde edilemez bir unsurdur. İnsan kaynağı bir işletmenin değerini belirleyen know how'ının kaynağıdır. Bu yüzden hem kamu kesimi hem de özel kesim rekabet edebilmek, değişim yaratabilmek ve yeniliklere adapte olabilmek için yetişmiş insan kaynağına sahip olmak zorundadır (Taniş, 2019: 70). Mahalli idarelerde de insan kaynağı oluşturma sistemi hizmet kalitesini sağlayabilmek açısından büyük öneme sahiptir. Bu anlamda liyakate göre seçilen personel mahalli idarelerde hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Belediyeler gibi mahalli idarelerde iş gücü yaratabilmek uzmanlık gerektiren alanlarda nitelikli personel istihdam edebilmek iş görenlerin iş tatmininin sağlanması yoluyla mümkün olabilir. Mahalli idarede çalışanların iş tatmini başta çalışanların özlük haklarının korunması ile sağlanabilir. Mahalli idarelerde maddi kaynak sıkıntısı olduğu durumlarda maaşların zamanında verilmemesi o kuruluşta işgücü kaybına neden olabilir. Örneğin, küçük beldelelerde özlük hakları yeterince korunamayan belediye personelinde verimli ve kaliteli hizmet sunması beklenemez. Çalışanlarda tatmin duygusu yaratan tek unsur yükselme, daha yüksek ücret ve statü kazanma arzudur. Özel sektörde yöneticilerin işlevi destek iken kamu da kontroldür (Demirhan, 2007: 62-76).

Örgütlerin çeşidi ne olursa olsun etkinliği iş görenlerin etkinliğine bağlıdır. İş görenlerin etkili olabilmeleri ise onların işlerinde sağlıklı ve mutlu olmalarına bağlıdır. Sağlıklı ve işinden hoşnut olan bireyler örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle örgüt içerisinde bulunan bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığının korunması örgütler açısından önemlidir. Çalışan bireylerin yaşamlarının büyük bir bölümü işyerinde ve çalışma ortamında geçmektedir. İş yerinde mutlu ve tatmin olan birey özel yaşamında da tatmin olacaktır. İş tatmini elde edemeyen çalışanlar, psikolojik olgunluğa erişemezler ve iş tatmininin sağlanmaması bireyleri hayal kırıklığına uğratar. Bu durum sağlıksız birey, toplum ve örgüt yapısı oluşturur (Cingi, 2015: 28).

İş görenlerin iş tatminini etkileyen faktörler, kendilerinden ve işten kaynaklanan faktörler olarak ön plana çıksa da iş tatminini etkileyen birçok faktör sayılabilir. Aynı çalışma şartlarında bazı çalışanların diğer çalışanlara göre daha başarılı olup işinden daha fazla tatmin olması cinsiyet, yaş, kişilik, kıdem, eğitim seviyesi, statü, beceri ve zeka, ırk ve kültür gibi kişisel faktörlere bağlı olduğunu belirtmiştir (Cingi, 2015: 34).

Terfi, ücret ve kariyer planlaması konusunda erkeklerin kadınlardan daha çok tatmin oldukları gözlemlenmiştir. Bireylerin yaşları işlerine ilişkin algılarına, isteklerine ve beklentilerine yön verip iş tatminlerini etkilemektedir. İnsanlar yaşları ilerledikçe işlerinde deneyim ve uzmanlık kazandıkça iş tatminleri de buna göre artmaktadır. Kişilik bakımından kendine güvenen, öz benlik duygusu gelişmiş olan çalışanlar iş yerlerinde yaptıkları işlerden daha çok tatmin sağlayabilmektedirler. İyi eğitim seviyesine sahip her kişiler beklentilerini karşılayacak ücretlere sahip olmadıkça düşük tatmin düzeyine sahip olabilirler. Bilgi düzeyleri artan iş görenlerin, gereksinimleri ile ilgili farkındalıkları da artmaktadır. Dolayısıyla farkına varılan ve karşılanmayan bir gereksinim, iş tatmini üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Statü bir kişiye toplumda saygınlığı sağlayan ve iş tatmini sağlayan önemli bir faktördür. Sahip olunan statü arttıkça beraberinde kişinin saygınlığı da artmaktadır. Mesleklerin gerektiği zeka seviyesinin altında ya da üstünde zekâya sahip olanlar, işlerinden tatmin sağlayamamaktadır. Bireyin mensubu olduğu grup da çalışanların iş tatminini etkileyebilmektedir (Çiçeklioğlu, 2016: 30-36).

Yöneticiler motivasyon ile iş tatmini sağlamaya ve iş performansını yükseltmeye çalışmaktadırlar. Motivasyon çalışanların örgütün menfaatleri doğrultusunda güdülenmesi için gerekli bir unsurdur. Dolayısıyla motivasyon, kişilerin performansları hakkında geri bildirimde bulunmalarını sağlamaktadır. Motive olmayan personelin performans göstermesi beklenmemelidir. İşletme yöneticilerin işleriyle ilgili

tatmin olmaları neticesinde kendilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme olasılığı artarak örgütün etkinliğinin yükseltilmesi, verimlilik ve rekabet avantajı sağlanması gibi hususlarda daha fazla çaba sarf edeceklerdir (Taniş, 2019: 53-54).

## 8. ALGILANAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL BAĞLILIĞIN ARACI ROLÜ

Bu çalışmada; algılanan eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolünü ortaya koymak için mahalli idare birlikleri üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu kapsamda araştırma deseni ve araştırmanın bulguları bu bölümde detaylı olarak açıklanmıştır.

### 8.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı; mahalli idare birliklerinde verilen hizmet içi eğitimlerin, çalışanların iş tatmini ve duygusal bağlılık algılarına etkisini araştırmaktır. Araştırma amacı kapsamında ayrıca; mahalli idare birliklerindeki hizmet içi eğitimin kurumların performanslarının geliştirilmesi ve çalışanların daha kaliteli hizmet verebilmesinin sağlanması için hizmet içi eğitimde kalite algısının çalışanların iş tatminleri ve duygusal bağlılıkları üzerindeki etkisi de ortaya konmaktadır. Yerel yönetimlerin ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınmalarındaki payları dikkate alındığında, vatandaşların ihtiyaç duyduğu ve talep ettiği hizmetlerin kalitesinin artmasının da önemi ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla yerel yönetim çalışanlarının teknik ve yönetsel açıdan hizmet içi eğitime ihtiyaçları da artmaktadır. Aynı zamanda hizmet içi eğitim kalitesinin çalışanların iş tatminini ve duygusal bağlılıklarını artırılıp artırılmadığına dair bulguların literatürde tartışılması araştırmayı önemli kılmaktadır.

### 8.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda ilk olarak ana kütle ve örneklem tanımlanmıştır. Daha sonra araştırma modeli oluşturulmuş ve hipotezler kurulmuştur. Örneklemeden verilerin toplanması için anket yöntemi kullanılmıştır.

Anketlerin analizinde nicel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Bu yöntemlerin kullanılmasının amacı, test edilecek modelin ilişkisel tarama ve açıklayıcı nitelikte olmasından dolayıdır. İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri ortaya koymak için ilişkisel tarama araştırmaları kullanılmaktadır. Değişkenlerin birbirleriyle olan neden sonuç ilişkisinin ortaya konulduğu çalışmalar ise açıklayıcı nitelikteki çalışmalardır (Gürbüz ve Şahin,2016). Katılımcıların demografik değişkenlerine ait bulgular açıklandıktan sonra doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

### 8.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini 2020 yılı itibari ile Türkiye belediyeler birliği ve vilayetler hizmet birliklerinden eğitim hizmeti alan 46.035 kişi oluşturmaktadır. Rastlantısal olarak seçilen 600 katılımcı ise araştırmanın örneklemini temsil etmektedir. Örneklem sayısının yeterliliği istatistiksel olarak hesabının yapıldığı Tablo 2'ye göre örneklem büyüklüğü evreni temsil etmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2004: 49-50).

Tablo 2. Evren ve Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	+ 0.03 örnekleme hatası (d)			+0.05 örnekleme hatası (d)			+0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 Milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 49-50

Hazırlanan anketler, hizmet içi eğitimi alan 600 katılımcıya uygulanmıştır. Yapılan anketlerden 455 geri dönüş alınmıştır. Bu anketler içerisinde de analizler öncesi kayıp veri ve temel değişkenler üzerinden yapılan

incelemeler sonucunda ankette fazla sayıda soruyu yanıtlamayan 53 ankete ait veriler de analizden çıkartılmış ve analizlere 402 anket üzerinden devam edilmiştir.

#### 8.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma kapsamında belirlenen değişkenlere ait yapılan literatür taraması sonucunda ortaya çıkan ilişkiler çerçevesinde araştırma modeli Şekil 5'teki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 5. Araştırmanın Modeli

Oluşturulan model sonrası değişkenler arası ilişkilerin ortaya konulabilmesi için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

**H<sub>1</sub>:** Eğitim hizmet kalitesi algısı, duygusal bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler

**H<sub>2</sub>:** Eğitim hizmet kalitesi algısı, iş tatminini pozitif yönde anlamlı olarak etkiler

**H<sub>3</sub>:** Duygusal Bağlılık algısı, iş tatminini pozitif yönde anlamlı olarak etkiler

**H<sub>4</sub>:** Eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerinde ki etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır.

#### 8.5. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın amacı kapsamında, örneklem üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın amacının ne olduğu açıklanarak, anketin doldurulmasına yönelik bilgiler ve katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılığı ölçen sorulara yer verilmiştir. Katılımcıların anket formundaki ifadelerle ne düzeyde katıldıklarını belirlemek amacıyla 1 = Kesinlikle Katılmıyorum ve 5 = Kesinlikle Katılıyorum aralığında 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır.

##### 8.5.1. Hizmet Kalitesi Ölçeği

Katılımcıların eğitim hizmet kalitesi algısının ölçülmesinde Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilen model ve modelin ölçeği kullanılmıştır. Ölçek beklenen ve algılanan hizmet kalitesi olmak üzere iki temel bölümden oluşmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi katılımcıların verilen hizmetten arzuladıklarını ve istediklerini ifade ederken, algılanan hizmet kalitesi ise katılımcıların hizmet almadan önceki beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki deneyimlerinin karşılaştırılması olarak tanımlanmıştır ( Zeithaml ve Bitner, 2000: 53, Can,2016:66). Ölçek; güvenilirlik (3 ifade), karşılık verebilme (5 ifade), saygı (2 ifade), iletişim (2 ifade), inanılabilirlik (5 ifade), fiziksel varlıklar (6 ifade) olmak üzere 6 ayrı boyuttan ve toplam 21 sorudan oluşmaktadır.

##### 8.5.2. İş Tatmin Ölçeği

Katılımcıların iş tatmin algısının ölçülmesinde Hackman ve Oldham (1975)'in 5 maddeli iş özellikleri anketinden uyarlanan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevrilmesi Şeşen ve Basım (2010:180) tarafından yapılmıştır.

##### 8.5.3. Duygusal Bağlılık Ölçeği

Katılımcıların duygusal bağlılık algısının ölçülmesinde Allen ve Meyer (1990)'in 13 maddeli duygusal bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Ölçek daha sonra Fernandez vd., (2016) tarafından geliştirilerek son hali verilmiştir. Ölçek Özer (2019) tarafından Türkçeye çevrilmiştir.

#### 8.6. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Güvenilirlik, ölçüm süresi boyunca ölçüm işlemlerinin tekrarlanması veya tekrarlanmasındaki tutarlılık olarak ifade edilmektedir (Altunışık vd., 2010:122). Güvenilirlik, ölçekleri oluşturan soruların kendi aralarında tutarlı olup olmadığını ölçmek için kullanılmaktadır. Uygulamada ölçümün güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmış ve ölçeklerin katsayılarının 0,896; 0,836 ve 0,979 olduğu görülmüştür. Bu hesaplamalardan yola çıkarak ölçeğin genel katsayısı 0,903 olarak hesaplanmıştır. Tablo 2'ye göre elde edilen bu sonucun ( $\alpha=0,903$ ) oldukça güvenilir bir sonuç (Akbulut, 2010: 80) olduğu söylenebilir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ).

Tablo 3. Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) Katsayısının Değerleri

$0,00 \leq \alpha < 0,40$	Güvenilir Değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Düşük Güvenilir
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Oldukça Güvenilir
$0,80 \leq \alpha < 1,00$	Yüksek Derecede Güvenilir

Kaynak: Akbulut, 2010: 80

## 9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde katılımcılara ait frekans tablosu, doğrulayıcı faktör analizi, Yapısal Eşitlik Modellemesi ve hipotezlere ait sonuçlar yer almaktadır. Araştırmada yer alan demografik değişkenlere ilişkin veriler aşağıdaki tablo 'da verilmiştir.

### 9.1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde; 254'ü erkek, 148'i ise kadındır. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; Çalışanların 99'u lise, 55'i ön lisans, 185'i lisans ve 63'ü de yüksek lisans seviyesinde eğitime sahiptir. Katılımcıların yaş durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; Çalışanların 12'si 18-27 arası, 192'si 28-37 arası, 106'sı 38-47 arası, 80'i 48-57 arası ve 12'si de 58 ve üzeri yaşa sahiptir. Katılımcıların hizmet süresi durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; Çalışanların 182'si 1-9 yıl arası, 84'ü 10-19 yıl arası, 76'sı 20-29 yıl arası ve 60'ı da 30 yıl ve üzeri görev yapmaktadır. Katılımcıların görev durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; Çalışanların 253'ü memur, 99'u işçi ve 50'si de yönetici pozisyonunda görev yapmaktadır. Demografik özelliklere ait frekans dağılımları Tablo 4'te yer almaktadır.

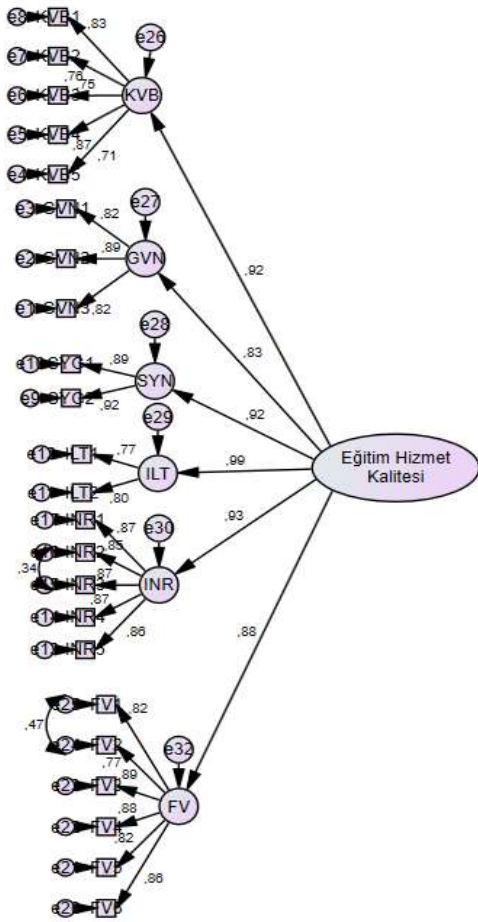
Tablo 4. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Değişken	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	254	63,2	63,2
Kadın	148	36,8	100,0
<b>Eğitim</b>			
Lise	99	24,6	24,6
Ön lisans	55	13,7	38,3
Lisans	185	46,0	84,3
Yüksek Lisans	63	15,7	100,0
<b>Yaş</b>			
18-27	12	3,0	3,0
28-37	192	47,8	50,7
38-47	106	26,4	77,1
48-57	80	19,9	97,0
58 ve Üstü	12	3,0	100,0
<b>Hizmet Süresi</b>			
1-9 Yıl	182	45,3	45,3
10-19 Yıl	84	20,9	66,2
20-29 Yıl	76	18,9	85,1
30 Yıl ve Üzeri	60	14,9	100,0
<b>Görev</b>			
Memur	253	62,9	62,9
İşçi	99	24,6	87,6
Yönetici	50	12,4	100,0

### 9.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları

Araştırmada kullanılan eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılık ölçeklerine ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçları aşağıda sırası ile verilmiştir.

**Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA Sonuçları:** Bu araştırmada 402 katılımcıya uygulanan eğitim hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analize tabi tutularak model sınanmıştır. DFA diyagramı Şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6. Eğitim Hizmet Kalitesi DFA Diyagramı

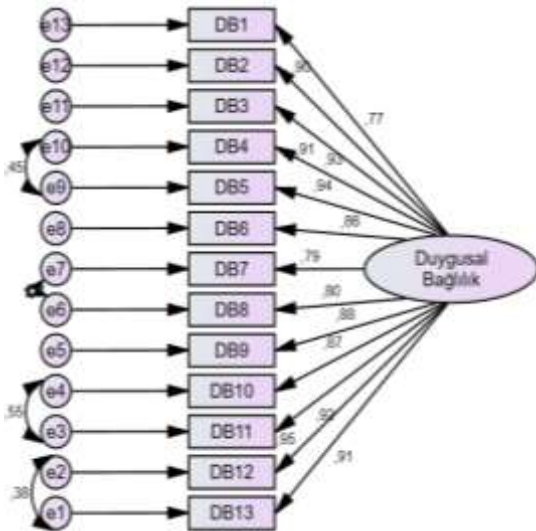
Eğitim hizmet kalitesi ölçeğinin DFA analizi sonrasında uyum iyiliği değerleri aşağıdaki Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Eğitim Hizmet Kalitesi DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	$\chi^2$	sd	$\chi^2/sd$	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			$\leq 5$	$\geq 0,85$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\leq 0,08$
Eğitim Hizmet Kalitesi	735,06	222	3,311	0,867	0,943	0,931	0,079

Tablo 5'e göre yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal Bağlılık Ölçeği DFA Sonuçları: Duygusal bağlılık ölçeği DFA diyagramı Şekil 7'de verilmiştir.



Şekil 7. Duygusal Bağlılık DFA Diyagramı

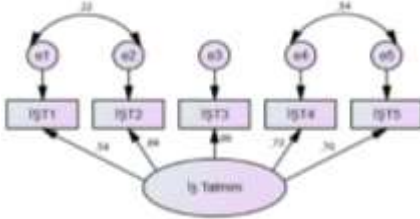
DFA sonrası modelin uyum iyiliği değerlerine bakılmıştır. DFA uyum iyiliği değerleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Bağlılık DFA Uyum İyiliği

Değişken	$\chi^2$	sd	$\chi^2/sd$	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			$\leq 5$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$
Duygusal Bağlılık	90,208	61	1,478	0,968	0,993	0,98	0,073

Doğrulamalı faktör analizi sonucu, ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir

*İş Tatmin Ölçeği DFA Sonuçları:* İş tatmin ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 8'de verilmiştir.



Şekil 8. İş Tatmini DFA Diyagramı

DFA uyum iyiliği değerleri Tablo 7'de verilmiştir.

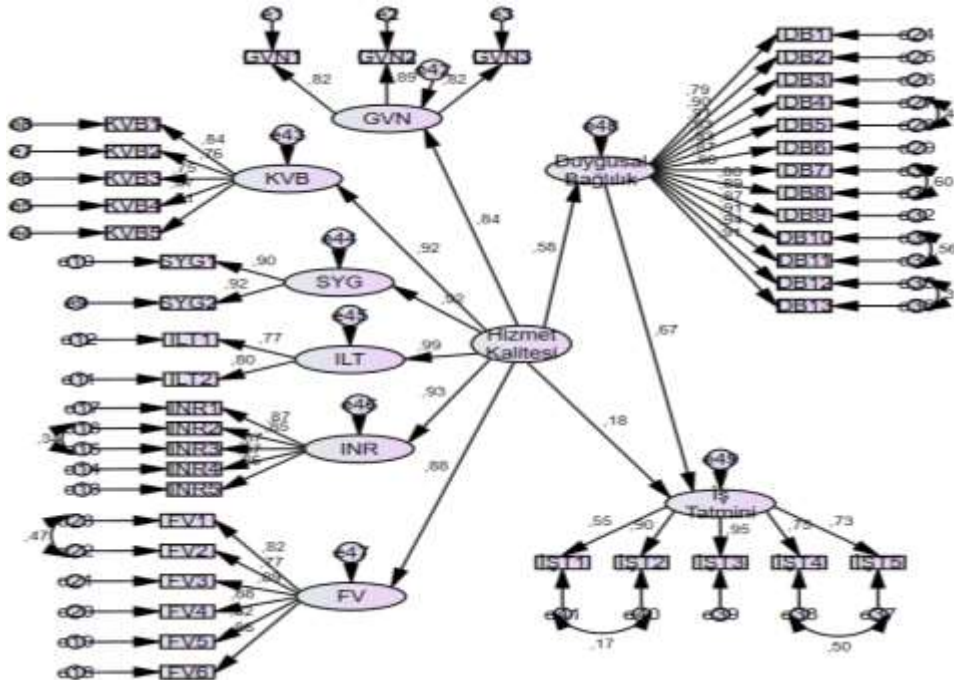
Tablo 7. İş Tatmin Ölçeği DFA Uyum İyiliği

Değişken	$\chi^2$	sd	$\chi^2/sd$	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			$\leq 5$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$
İş Tatmini	8,897	3	2,966	0,991	0,996	0,986	0,07

DFA sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir

### 9.3. Hipotezlerin Test Sonuçları

Eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için yapısal eşitlik modellemesi kurulmuş ve model üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Kurulan yapısal eşitlik modeli Şekil 9'da, yapısal modelin uyum iyiliği değerleri Tablo 8'de ve yapısal modelin regresyon ağırlığı değerleri ise Tablo 9'da verilmiştir.



Şekil 9. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 8. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	$\chi^2$	sd	$\chi^2/sd$	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			$\leq 5$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$
Model	2897,639	762	3,802	0,829	0,908	0,903	0,076

Not: Uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlara göre verilmiştir.

Tablo 8’de görüldüğü gibi, TLI, GFI, CFI ve RMSEA değerlerinin iyi uyum göstermesi nedeni ile yapısal modelin uyum iyiliği değerlerini sağladığı sonucuna varılmıştır. Yapısal model ile analiz edilen regresyon ağırlığı sonuçları, Tablo 9’de gösterilmiştir.

Tablo 9. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları  
ANALİZ EDİLEN YOL

		STANDARDİZE EDİLMİŞ TAHMİN	STD. HATA	KRİTİK ORAN	P	
DUYGUSAL BAĞLILIK	←	Eğitim Hizmet Kalitesi	0,584	0,077	10,194	***
İŞ TATMİNİ	←	Eğitim Hizmet Kalitesi	0,185	0,052	4,103	***
İŞ TATMİNİ	←	Duygusal Bağlılık	0,673	0,051	11,281	***

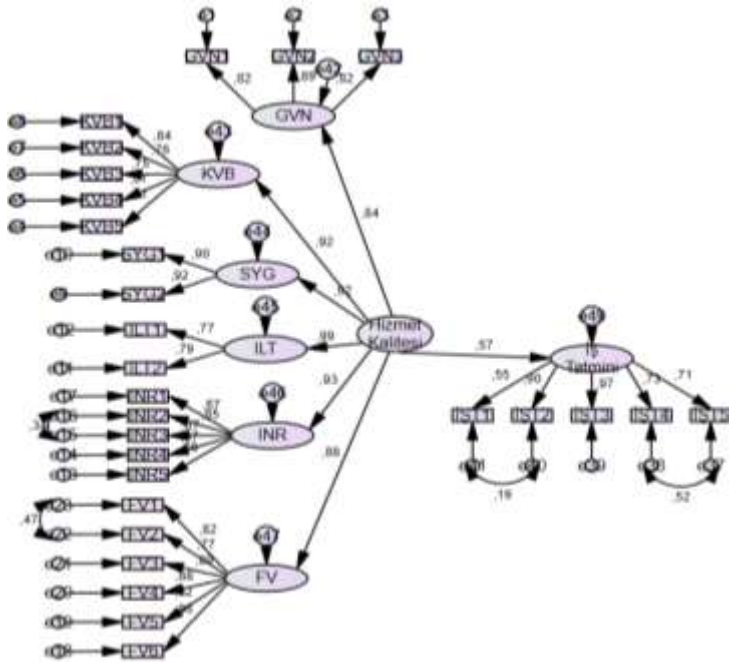
Yapısal eşitlik analiz neticesinde Tablo 9’da görüldüğü gibi; duygusal bağlılık eğitim hizmet kalitesini pozitif yönde, iş tatmini eğitim hizmet kalitesini pozitif yönde, iş tatmini duygusal bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulguları elde edilmiştir. Araştırmanın yapısal eşitlik modeline ilişkin (YEM) hipotez testi sonuçları ise Tablo 10’da gösterilmiştir

Tablo 10. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin (YEM) Hipotez Testi Sonuçları

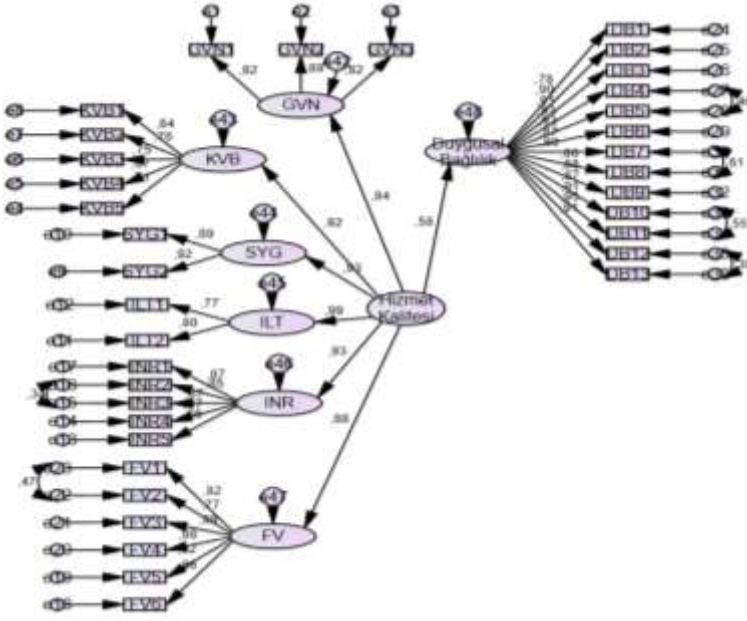
Hipotezler	Tahmin	F	p	Sonuç
H <sub>1</sub> : Eğitim hizmet kalitesi algısı, duygusal bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler	0,584	10,194	***	Desteklendi
H <sub>2</sub> : Eğitim hizmet kalitesi algısı, iş tatminini pozitif yönde anlamlı olarak etkiler	0,185	4,103	***	Desteklendi
H <sub>3</sub> : Duygusal Bağlılık algısı, iş tatminini pozitif yönde anlamlı olarak etkiler	0,673	11,281	***	Desteklendi

#### 9.4. Aracılık İçin Sobel Testi

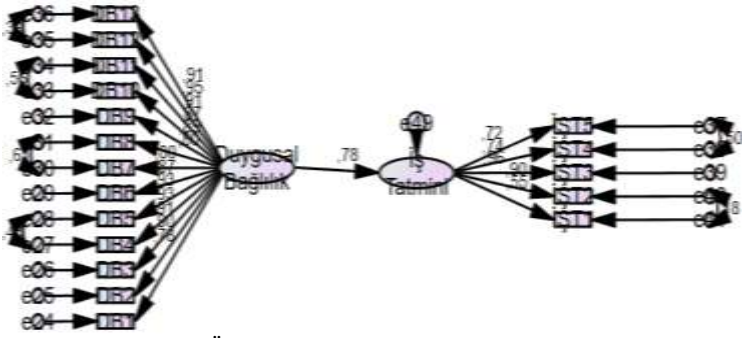
Eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık rolünü test edebilmek için sobel testi yapılmıştır. Sobel testi aracılık modelinde, iki değişken arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişken aracılığıyla ortaya çıkan dolaylı etkinin hipotezlere dökülerek incelenmesinden oluşur. Modele aracı bir değişken eklendiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi düşer ve aracı değişkenin etkisi anlamlı olur. Modele aracı değişken eklendikten sonra bağımsız değişkendeki etkinin düşüşün anlamlı olup olmadığını ve aracılık etkisinin anlamlılığını test edilmesi sobel testi ile yapılır (Yılmaz ve İlhan Dalbudak, 2018:522). Sobel testinin birinci aşaması Şekil 10’da, ikinci aşaması Şekil 11’de üçüncü aşaması Şekil 12’de ve dördüncü aşaması da Şekil 13’de gösterilmiştir.



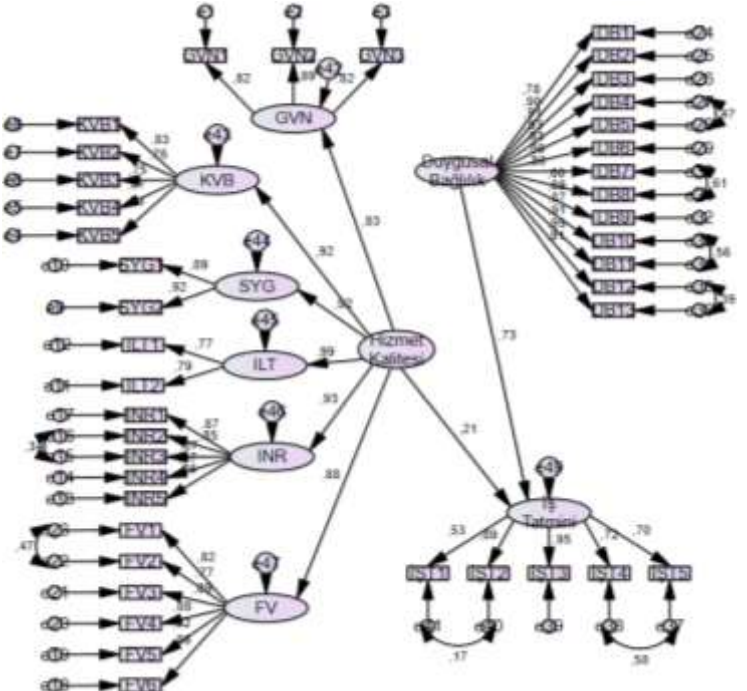
Şekil 10. Sobel Testi Birinci Aşama



Şekil 11. Sobel Testi İkinci Aşama



Şekil 12. Sobel Testi Üçüncü Aşama



Şekil 13. Sobel Testi Dördüncü Aşama

Sobel testine ait sonuçlar ise Tablo 11'de yer almaktadır.



Tablo 11. Sobel Testi Sonuçları

Aşamalar	B	Std. Hata	$\beta$	p
<b>1.Aşama:</b> Bağımsız: Eğitim Hizmet Kalitesi Bağımlı: İş Tatmini	0,639	0,069	0,569	***
<b>2.Aşama:</b> Bağımsız: Eğitim Hizmet Kalitesi Bağımlı: Duygusal Bağlılık	0,775	0,077	0,583	***
<b>3. ve 4.Aşama:</b> Bağımsız1: Eğitim Hizmet Kalitesi Bağımsız 2: Duygusal Bağlılık Bağımlı: İş Tatmini	0,225 0,578	0,05 0,05	0,21 0,726	*** ***

Sobel testi için birinci aşamada bağımsız değişken olan eğitim hizmet kalitesinin bağımlı değişken olan iş tatmini üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre eğitim hizmet kalitesinin iş tatminini anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ).

İkinci aşamada ise bağımsız değişken olan eğitim hizmet kalitesinin aracı değişken olan duygusal bağlılık üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analiz sonucunda eğitim hizmet kalitesinin duygusal bağlılığı anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ).

Üçüncü aşamada aracı değişken olan duygusal bağlılığın bağımlı değişken olan iş tatmini üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda da duygusal bağlılığın iş tatminini anlamlı olarak etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ).

Bu bulgulardan sonra son aşamaya geçilmiştir. Son aşamada ise eğitim hizmet kalitesi ve duygusal bağlılığın aynı anda iş tatmini üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analizin bu aşamasında da eğitim hizmet kalitesinin iş tatminini anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Anlamlı etki tespit edildiği için birinci aşama ve son aşamadaki eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde tespit edilen standardize edilmiş katsayı tahmin değerleri karşılaştırılmıştır. Birinci aşamada beta değeri 0,569 iken son aşamada 0,21 olarak tespit edilmiştir. Katsayı tahmin değerindeki bu düşüş eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın kısmi aracılık rolü olduğunu göstermektedir. Bu nedenle analiz sonucuna göre;

H<sub>4</sub>: Eğitim hizmet kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır, hipotezi desteklenmiştir.

## 10. SONUÇ

Yerel yönetimlerin özünde etkili hizmet sunumu yatmaktadır. Anayasal tasarımlar ve normlar, toplumların ihtiyaçlarına göre şekillenmekte ve yerel yönetimlerde bu yazılı veya yazılı olmayan kurallara göre hareket etmektedir. Yerel yönetimler üstlendikleri sorumlulukları etkili bir şekilde dağıtabilmek için büyük ölçüde mevcut kurumsal aktörlerin ve yapıların kabiliyetine, bilgiye ve uzmanlığa ihtiyaç duymaktadır. Bununla birlikte kamu hizmetlerinin kalitesini ve miktarını iyileştirebilmek ve erişim kolaylığını sağlayabilmek için yerel yönetimler çalışanlarına hizmet içi eğitim vermektedirler. Personel gelişimi ve yerel yönetimlerin hizmet kapasitelerini artırma arasında yakın bir ilişki bulunduğu görülmüştür. Bu doğrultuda eğitim, seminer ve çalıştaylar yoluyla yerel yönetimlerde çalışan personellerin doğru bilgi ve becerilere sahip olmaları sağlanmakta ve değişen koşullara uyum sağlamaları kolaylaştırılmaktadır. Buradaki en önemli sorulardan biri de personel eğitiminin veya kapasitelerinin her zaman verimli hizmete dönüşüp dönüşmediğidir. Bir başka soruda verilen hizmet içi eğitimlerin çalışanların kurumlarına olan duygusal bağlılıklarını arttırıp arttırmadığıdır. Diğer bir soruda verilen hizmet içi eğitimlerin çalışanlardaki iş tatminini arttırıp arttırmadığıdır. Yerel yönetimler verimli hizmet sunumuna kendini adanmış insan sermayesini üreten sistem kapasitesini arttırmalı ve iyi yönetim ilkelerine sahip olmalıdır.

İlgili literatürde mahalli idarelerdeki çalışan personellerin iş tatmini ve duygusal bağlılık ile yapılan çalışmaların yetersiz olması dikkat çekmektedir. Dolayısı ile bu araştırmayı diğer araştırmalardan farklı kılan tarafı mahalli idarelerde çalışan personelin verilen hizmet içi eğitimleri değerlendirmesi ve bu değerlendirmenin onları meslek yaşantısına yansımalarının ele alınmış olmasıdır. Yine yapılan bu çalışma ile ilgili literatürdeki boşluk doldurulmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda mahalli idarelerle ilgili oluşturulan teorik zemin üzerinde eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılık kavramlarını karşılayan sorularla makale pratik olarak desteklenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçüklerin güvenilirliği oldukça yüksek çıkmıştır. Araştırmada kurulan hipotezler ve oluşturulan modelin ölçülmesi için ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir (Şimşek,

2007: 19). Bu amaçla araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği ile ilgili sonuçlar; eğitim hizmet kalitesi ölçeğinde 0,896; iş tatmini ölçeğinde 0,836 ve duygusal bağlılık ölçeğinde 0,979 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada elde edilen bulgulardan hareketle eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılık ile hipotezlerde anlamlı farklılıklar görülmüştür. Bundan elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir;

Mahalli idarelerden eğitim hizmeti alan çalışanların, aldıkları bu eğitim ile iş yerlerindeki tatmin arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bu bulgudan yola çıkarak hizmet içi eğitimi alan çalışanların motivasyonlarının artırmakta ve bunu iş yaşamında kendini göstermektedir. Yine eğitim hizmeti alan mahalli idare çalışanlarının almış oldukları eğitimin kalitesi ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu tespit ile eğitim kaliteli olması ile duygusal bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu, çalışanların almış oldukları eğitimle kuruma bağlılıklarının arttığı ve aidiyet duygusunun geliştiğini sonucuna ulaşılmıştır.

Yine yapılan analizler sonucunda eğitim hizmet kalitesi, iş tatmini ve duygusal bağlılık arasında ilişki ile birlikte duygusal bağlılığın aracılık etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Bu bulgudan yola çıkarak çalışanın almış olduğu eğitimin kaliteli olması ile kendisini değerli hissetmesi, çalıştığı kurum tarafından sahiplenilmesi ve kariyer gelişimi için her türlü imkânın kendisine sunulması algısı ile çalıştığı kuruma olan duygusal bağlılığının arttığını söyleyebiliriz. Aynı zaman da bu algının iş tatmini içinde besleyici bir unsur olduğu sonucuna ulaşılmıştır ki bu durum araştırmanın en özgün yönü olarak öne çıkmaktadır.

Yapılan bu çalışmanın sonuçları ile Blonski ve Jefmanski yapmış olduğu çalışma ile hizmet kalitesi ve iş tatmini yönünden benzerlik göstermektedir. Blonski ve Jefmanski (2013) yerel yönetimlerde çalışanların iş tatmin düzeylerinin hizmet sunumunda işbirliği, mesleki gelişimin istikrarı, amir ile ilişki ve maddi çalışma koşulları olmak üzere dört faktörün etkilediğini göstermiştir. İş tatmini çalışanların hizmet kalitesini arttırmayı kolaylaştırmaktadır. Yerel yönetimler kurum etkinliğini, finansal büyümeyi, performansı ve sunulan hizmetlerin verimliliğini arttırmak için maliyet azaltımı, kısa vadeli kazanç ve tüketici yaklaşımı yerine kamu hizmeti kalitesini sürekli iyileştirme çabası göstermektedir. Hizmet kalitesini etkileyen önemli bir faktörde çalışanların iş doyumu, duygusal bağlılığı, tutum ve davranışlarıdır. Yerel yönetimlerde hizmet kalitesi çalışan eğitimi, kalite programları, hizmet iklimi ve kalite kültürü ile artırılabilir. Birçok ülkede yerel yönetimler toplumun talebi ve yüksek kalitede kamu hizmetleri beklentisi nedeniyle hizmet kalitesini arttırmayı hedeflemektedir. Fakat çalışanlar işlerine uygun değilse veya iş tatminleri sağlanamıyorsa kurumun performansı düşecek ve kaliteli hizmette sağlanamayacaktır. Bu anlamda kalite hizmet sağlanması için çalışanlara verilen hizmet içi eğitimlerin, kurum içi iş ortamının değişmesi, kurumun kalitesinin artması ve hesap verilebilirliği sağlama açısından büyük bir önem taşıdığı görülmektedir (Hamli vd., 2018: 687-682).

## KAYNAKÇA

- Akbulut, Y. (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları. *İdeal Kültür Yayıncılık*, İstanbul.
- Akman, Ç. (2019) Türkiye Belediyeler Birliği'nin İşlevselliği Üzerine Bir Değerlendirme, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 28 (3), 73-105.
- Alaçam, K. (2013) Mahalli İdarelerin Bölgesel Kalkınma Üzerindeki Etkileri, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Allen, N. J., ve Meyer, J. P.(1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization" *Journal of Occupational Psychology*.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Arslan, Y. (2013) Yerel Yönetimler ve Eğitim Hizmetleri İlişkisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Blonski, K.; Jefmański, B. (2013) Determinants of Satisfaction of the Employees of Local Government Units, *Economics & Sociology*, 6 (2), 58-170.
- Cenker, İ. (2004) Yeni Mahalli İdareler Yasa Tasarısı Işığında Belediyelerin Ekonomik Girişimlerinin Yeniden Yapılandırılmasının Stratejik Analizi: Kütahya Belediyesi Örneği, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, İşletme Bilimi Dalı, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

- Chen, T. Y.; Chang, H. S. (2005) Reducing Consumers' Perceived Risk Through Banking Service Quality Cues in Taiwan, *Journal of Business and Psychology*, 19(4), 521-540.
- Çiçeklioğlu, H. (2016) Mobbing ve Fiziksel Şiddetin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Sağlık Kurumlarında Bir Alan Araştırması, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Cingi, A. (2015) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkinine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, SBÜ, Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Çoban, B. (1996) Fırat Havzasındaki Mahalli İdarelerin Spora Yaklaşımlarının Analizi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.
- Demirhan, E. (2007) Belediyelerde İş Tatmini ve Turhal Belediyesi Örneği, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Erhan, G. (2007) İl Özel İdarelerinde Yeniden Yapılanma ve İl Özel İdarelerinin Mahalli İdare İçindeki Yeri, Marmara Üniversitesi, SBE, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Fernandez, S., Gavilan, D., Avello, M., ve Blasco, F. (2016). "Affective Commitment to the Employer Brand: Development and Validation of Scale" BRQ Business Research Quarterly.
- Gürbüz, S.; Şahin, F. (2016) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, 3.Baskı, Ankara.
- Hamli, M. S. H., Hee, O. C., Yin, O. S., & Mahmood, R. (2018). Factors Influencing Employee Service Quality in a Local Municipal Council in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7), 677-689.
- Hussin Alaawar, A. H. (2018) Libya'da Mahalli İdare Yapılanmasına Yönelik Bir Model Önerisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, SBE, Kamu Hukuk Ana Bilim Dalı, Kamu Hukuk Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- İnal, Y. C. (2012) Mülki İdare Amirlerinin Mahalli İdareler Üzerindeki İdari ve Sanat Yetkileri, Pamukkale Üniversitesi, SBE, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- İnce, M.; Şahin, K. (2011) Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21, 1-22.
- İriş, İ. (2019) Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Aksaray Belediyesi'nde Bir Araştırma, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aksaray.
- Kang, G. D.; James, J. (2004) Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model, *Managing Service Quality*, 14 (4), 266-277.
- Karakaplan Özer, E. (2019) Etkili Liderlik ile Duygusal Bağlılık İlişkisinde İşveren Markası Algısının Aracılık Etkisi ve Bir Araştırma, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi, Malatya.
- Keleş, R. (1998) Yerinden Yönetim ve Siyaset. Cem Yayınevi, İstanbul.
- Kozanoğlu, G. (2012) Üniter Devlet Modelinde Mahalli İdarelerin Özerkliği İlkesi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, İdare Hukuku Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Mutlu, M. (2010) Mahalli İdarelerin Bölgesel Kalkınma Üzerindeki Etkileri: Belediyeler Örneği, Uludağ Üniversitesi, SBE, Maliye Anabilim Dalı, Maliye Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Nigro, L.G.; Demarco, J. J. (1979) Training in Local Governments: Attitudes and Practices, *Southern Review of Public Administration*, 2 (4), 475-487.
- Öksüz, M. (2004) Mahalli İdareler ve Yargı İlişkileri, *Gazi Üniversitesi, SBE, Kamu Hukuku Bölümü*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özbek, M. F.; Kosa, G. (2009) Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan'da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 34, 189-212.

Özer, K.E (2019). “Etkili Liderlik İle Duygusal Bağlılık İlişkisinde İşveren Markası Algısının Aracılık Etkisi Ve Bir Araştırma”, Yayınlanmış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research., *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pustu, Y. (2004) Türkiye’de Mohali İdareleri Yeniden Yapılandırma Çalışmaları, Gazi Üniversitesi, SBE, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Şahin, K. (2011) Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği), Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.

Sevimli, S. (2006) Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği, Tezli Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Sobacı, M. Z. (2005) Yeniden Yapılanma Sürecinde İl Özel İdarelerinin Dünü, Bugünü ve Geleceği Üzerine Değerlendirmeler, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 14 (4), 31-50.

Sütlüoğlu, İ. (1999) Mohali İdareler ve Yeniden Yapılanma, KATÜ, SBE, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programı, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

Şimşek, Ö, F.(2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.

Taniş, V. (2019) Sağlık Çalışanlarının Algıladıkları Hizmet Kalitesi ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: RTE Üniversite Hastanesi Örneği, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Rize.

Teke, Ö. (2019) Duygusal Denge ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Meta Analiz Çalışması, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Türkiye Belediyeler Birliği, <https://www.tbb.gov.tr>

Ünal, F. (2011) Tazminattan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 30, . 241-248.

Uyar, H. (2004) Türkiye’de ve Dünya’da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe, *Aydınlanma*1923, 8 (51), 31-38.

Vandamme, R.; Leunis, J.(1993) Development of a Multiple- Item Scale for Measuring Hospital Service Quality, *International Journal of Service Industry Management*, 4 (3), 30-49.

Vargün, F. H. (2018) Yönetim ile İletişim, Eğitim Fırsatları ve Esnek İş Programının, Duygusal Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yılmaz, V., İlhan Dalbudak, Z. (2018). Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14 (2).

Yörükoğlu, F. (2009) Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci, *Mevzuat Dergisi*, 12 (135).

[http://www.ebb.gov.tr/CKYuklenen/MEVZUAT/Birlikler\\_Kanunu.pdf](http://www.ebb.gov.tr/CKYuklenen/MEVZUAT/Birlikler_Kanunu.pdf).