

İŞGÖRENLERİN SOSYAL VE BEŞERİ SERMAYE DÜZEYLERİ İLE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİTİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŐTIRMASI*
A FIELD STUDY TO DETERMINE THE SOCIAL AND HUMAN CAPITAL LEVELS OF WORKERS AND THEIR INTENTION TO LEAVE WORK

Öğr. Gör. Emel ABA ŐENBAYRAM†

Öz

Tarafların ekonomik alandaki başarısı sadece sahip olduğu finansal varlık, yetenekler veya sosyal ağlara bağlı değil aynı zamanda çalışanlarının da beşeri ve sosyal yeteneğine bağlıdır. Sosyal ve beşeri anlamda güçlü olan iş görenler buldukları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken yokluklarıyla söz konusu yerlerde bir takım kayıplara sebep olabilmektedirler.

Çalışmada, işgörenlerin sosyal ve beşeri sermaye birikimleri ile işten ayrılma niyetleri ile arasındaki ilişkinin tespiti amaçlanmıştır. Bu amaçla, GAP Bölgesini temsilen Őanlıurfa, Gaziantep ve Diyarbakır'daki banka yetkililer üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin sosyal ve beşeri sermaye birikimlerinin iş tatmin düzeyleri üzerinde etkili olduğu ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Sermaye, Beşeri Sermaye, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti

Abstract

The success of the parties in the economic area depends not only on the financial assets, capabilities or social networks they possess but also on the human and social capabilities of their employees. Occupations that are strong in social and human sense can provide material and moral contributions to the places where they live, but they can cause a lot of losses in the places where they do not exist.

In the study, it was aimed to determine the level of job satisfaction of the employees with high social and human capital accumulation and the degree of importance of their intention to leave the job. For this purpose, a survey was conducted on the authorities of the banks in Őanlıurfa, Gaziantep and Diyarbakır to represent the GAP Region. As a result of the research, it was determined that the social and human capital accumulation of the occupants has an effect on the level of job satisfaction and with the intention to leave the job.

Keywords: Social Capital, Human Capital, Business Satisfaction, Occupant, Intent to Leave

*Bu çalışma Kilis 7 Aralık Üniversitesi SBE İşletme ABD'de, Emel ABA ŐENBAYRAM tarafından hazırlanan "Bankaların, Sosyal Sermayesi Güçlü İşgören Kayıplarına Karşı Tutumu: GAP Bölgesi Örneği konulu doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

† Harran Üniversitesi Suruç Meslek Yüksek Okulu, emel.aba@harran.edu.tr

1. GİRİŐ

Ekonomik katkılarının yanında toplumsal yaşam kalitesine de olan katkıları sayesinde sosyal sermaye, iş piyasasında bireylerin bilgi beceri ve tecrübelerinin birikimi ile oluşan beşeri sermaye kadar tercih edilmektedir. Bireyler alıŐanı oldukları örgütlere performansları ile katkı sağlarken varlıkları ile de olumlu yönde etkileyebilmektedirler. Özellikle beşeri sermayelerinin yanında sağlıklı iletişim ağlarına sahip olan ve bu ağları değere dönüştürebilme kabiliyetine sahip olan işgörenler, bireysel ve örgütsel getiriye arttıracaktır. Aynı koşullar altında yer alan işgörenler arasında sosyal sermayesi yüksek olan ve bunu iŐyerinin lehine kullanabilen işgörenler kuŐkusuz tercih edilenler arasında yer alacaklardır. Günümüzde beşeri sermayelerinin yanı sıra güçlü sosyal sermaye birikimine sahip olan işgörenler, işgücü piyasasında işgörenler arasında tercih edilmeyi bekleyen değil, iÇi ve/veya iş yerini tercih edebilme fırsatına sahip olan kişilerdir denilebilmektedir.

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

Müşterileri ile karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kuran ve bunu olumlu yönde kullanabilen banka çalıŐanı, bir zaman sonra artarak büyüyen bir müşteri portföyüne sahip olacaktır. İŞ tatminsizliği sebebiyle A bankasında çalışan işgörenin işten ayrılarak B bankasına geçmesi, iletişim halinde olduğu müŐterilerinin de transferine neden olabilecektir. Dolayısıyla A bankası hem sosyal sermayesi güçlü iŐgöreni hem de belli bir müşteri potansiyelini kaybetmiŐ olacaktır. Günümüzde söz konusu kayıpların ölçümü veya minimize edilebilmesi hususunda kesin bir yargı bulunmamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVEDE SOSYAL VE BEŞERİ SERMAYE

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

Alvin Toffler (1980), ikinci dalga sanayi toplumundan üçüncü dalga bilgi toplumuna geçiş yapan ülkelerde üretim kalıplarıyla birlikte üretim faktörlerinin de deđiŐtiđini belirtmiŐtir. Bu durum günümüz koŐul ve imkânlarıyla temel üretim faktörlerinden olan fiziki ve mali sermayenin yalnız başına yeterli olmadığının, bilgi

toplumunun gereği olan beşeri ve sosyal sermaye ile birlikte ele alınması gerektiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla günümüz ekonomik ve politik sisteminde, benzer koşullara sahip olmalarına rağmen kıtalar, ülkeler, bölgeler, kentler, kurumlar ve hatta bireyler arasındaki gelişmişlik düzeyi farkı, ekonomik büyümenin ekonomik kalkınma olmadığını kanıtlamaktadır. Bu nedenle beşeri sermayenin etkinlik koşulları ile sosyal sermayenin etkinlik şartlarının çok iyi analiz edilmesi gerekmektedir.(Karagül, 2003:84)

3.1. Sosyal Sermaye

Son yıllarda oldukça yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanan sosyal sermaye kavramı için söylenebilecek ilk şey, toplumda maddi varlıklar dışında kalan ne varsa onların hepsi olduğudur. Sosyal sermaye, ekonomik ve toplumsal kalkınma, aile ve gençlik sorunları, eğitim ve eğitimde etkinlik, topluluk yaşamı, çalışma hayatı ve örgütlenme, demokrasi ve yönetim, kollektif eylemler, toplumsallık, ahlaki değerler gibi manevi varlıklar alanı gibi sınırsız bir araştırma alanına sahiptir. Kavramın kapsamındaki bu genişliğe, nasıl tanımlanacağına ilişkin belirsizlikler eşlik etmektedir. En yalın haliyle "güvene dayalı karşılıklı ilişkiler" şeklinde açıklanabilecek olan sosyal sermaye için bireylerin aynı platformda yer almaları gerekmektedir. Aynı ortamda inanç ve sadakatle perçinlenen karşılıklı iletişim, bireyleri ortak paydada buluşarak bireysel olarak yapılmasının güç olan işleri el birliği ile yapmaya itmektedir.

Sosyal sermaye; en az iki taraf arasında kurulabilen güvene dayalı, yatay (aynı toplum kesimleri arası) ve dikey (yönetenle yönetilen, farklı toplum kesimleri arası) karakterli ilişkilerin yoğunluğudur. (Karagül, 2012: 93) Yani sosyal sermaye; ilgili toplumdaki ekonomik, sosyal ve siyasal alandaki başarı ve istikrarla yakından ilişkilidir. Bu nedenle insana ve sosyal değerlerin gelişimine yatırım yapmak, küresel rekabette başarılı olmayı kolaylaştırmaktadır(Karagül ve Dündar, 2006: 64). Dünya Bankası ise sosyal sermaye ile ilgili şu açıklamayı yapmaktadır ; (Word Bank, 1998: 1)

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

Sosyal sermaye kavramının ilgi çekici olmasının, farklı disiplinlerin ortak noktası olmasından mı yoksa kavramın çok yönlü bir anlatım zemininde olmasından mı kaynaklanır bilinmez ama net bir tanımlamaya sahip olmamasının temelinde farklı bakış açılarının yattığı kesindir. Bu doğrultuda, sosyal sermaye genel çerçevede dört temel özelliğe sahiptir; (Altan, 2007:225)

1. Sosyal sermaye, karşılıklı güven esasına dayalı, ortak paydada sahip tarafların varlığına bağlı ve zamanla değerinde değişikliklerin yaşandığı sosyal bir olgudur.

2. Sosyal sermaye, taraflar arasındaki işbirliğini arttırarak ortak hedefleri, ağ bağlarının gücü ve çeşitliliği ile ilişkisel altyapıya dayandırarak hızlandırmakta ve

kolaylaştırmaktadır.

3. Sosyal sermaye, küreselleşmenin neden ve sonucunu oluşturan bilginin üretilmesi ve bilgi ulaşımın sağlanması ve asimetrik bilgi önüne geçme noktasında kilit rol oynamaktadır.

4. Sosyal sermaye, kişi kurum ve ülkelere rekabet avantajı sağlarken tarafları çağın bir gereği olarak güncel strateji ve politikalara sahip olmaya itmektedir.

Sosyal sermaye kavramının tanımlanmasındaki güçlük ancak onu oluşturan unsurların belirlenerek izahı ile mümkün olmaktadır. Bu sebeple literatürdeki birçok çalışmada sosyal sermayenin unsurları; normlar, güven ve ağlar şeklinde özetlenmektedir. Sosyal sermayenin unsurları, sosyal sermayenin oluşturulmasını ve geliştirilmesini sağlayan ve birbirleriyle etkileşim içerisinde olan kaynaklar ve aynı zamanda sosyal sermayenin de birer sonucu olabilen olgulardır.

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

3.2. Beşeri Sermaye

Ekonomide ve ekonomik büyümede rol oynayan temel faktörlerden biri olan beşeri sermaye, "üretken sermaye" olarak adlandırılırken, bireylerin işgücü piyasasında üretkenliğini sağlayacak bilgi, beceri ve yetenekler toplamıdır şeklinde tanımlanabilmektedir. Literatürde beşeri sermayeye ilişkin pek çok tanımlama yapılmasına rağmen genel olarak kabul edilmiş bir tanımlama mevcut değildir. Fakat genel bir ifadeyle beşeri sermayenin ekonomide ve ekonomik büyümede rol oynayan temel faktörlerden biri olduğu söylenebilir. Günümüzde üretken bir sermaye olarak kabul edilen beşeri sermaye, klasik iktisatçılardan günümüze kadar birçok iktisatçı tarafından incelenmiş ve kullanıldığı alana göre çeşitli şekillerde ele alınmıştır.

Beşeri sermaye kavramının geniş bir tanımını yapmak gerekirse; üretim faktörlerinin özellikle fiziki faktörlerin daha verimli kullanılmasına imkan sağlayan, toplam nüfustaki çalışabilir işgücünün niteliğini ve niceliğini artıran, mesleki donanım ve kalifiye özelliklerini geliştirici bilgi, görgü ve deneyimlerin kazandırıldığı ve sağlık ve yaşam standardının durumu ile milli ve moral değerlerin kazandırıldığı ve sosyal ilişkilerin bir araya gelmesinden meydana gelen değerler bütünüdür diyebiliriz.(Aksu,2015:52) Bu doğrultuda beşeri sermaye teorisi, bilgi, tecrübe ve niteliklerini arttırmak amacıyla yaptıkları yatırım ile kazançları arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere geliştirilmiştir. Beşeri sermaye yatırımları; eğitim beslenme ve sağlık başta olmak üzere, işgücünün verimliliğini etkileyen faaliyetler için yapılan harcamalardan oluşmaktadır.(Çalışkan ve Meriç, 2011: 14) Bu çerçevede, bir toplumda beşeri sermaye yatırımları mikro ve makro düzeyde gerçekleşmektedir. Mikro düzeyde beşeri sermaye yatırımları, bireylerin kendilerine yaptıkları eğitim, insanın çalışma ve yaşam gücünü etkileyen sağlık hizmetleri ve daha iyi iş olanakları sağlayan göçlerdir. Makro düzeyde beşeri sermaye yatırımları ise kamu ve özel sektör tarafından genellikle alt yapı, yarı kamusal mal ve hizmetlere yönelik harcamaları içermektedir. (Hornbeck ve

Salamon, 1991: 8) Dolayısıyla beşeri sermaye kavramı; ekonomi, politik, sanayi, sosyoloji, demografi, hukuk, biyoloji, psikoloji, sağlık, eğitim, tarih, coğrafya, askeri, teknolojik gelişim, ar-ge, inovasyon gibi pek çok bilim dalıyla ya da konusuyla iç içe geçmiş stratejik unsurları barındıran bir ekonomi kavramıdır. (Aksu, 2015: 45)

3.3. İşgörenlerde Sosyal ve Beşeri Sermaye Birikiminin İş Tatmin Düzeyine Etkisi

Son yıllarda bilginin çok yönlü araç ve yöntemlerle elde edilmeye başlanması ve değere dönüştürebilme fırsatlarının yakalanabilir olmaya başlanması kalifiye eleman sayısının artmasını sağlamıştır. Önceleri işe alma sürecinde tek önemli kriter olarak görülen eğitim, şimdilerde yeterli olarak görülmemektedir. Bilişim teknolojisinin gelişimi ile birlikte çeşitli yollarla elde edilen bilginin uygun zaman ve şekilde kullanımı önem kazanmıştır. Diğer bir deyişle üniversite mezunu bireylerin kolaylıkla işe girebilecekleri düşüncesi yerini iyi iş imkânlarının yakalanabilmesi ve elde edilebilecek beşeri ve sosyal sermayenin fiile dökülebilmesi için illa da mezuniyet sonrasına bırakılmasına gerek olmadığı düşüncesine bırakmıştır. Zaman içerisinde kalifiye eleman olma algısındaki değişim, bireylerin bu husustaki eğilimlerini de değiştirmiştir. İş piyasasında bireylerin beşeri sermayelerinin yanı sıra etkin ve verimli bir şekilde kurulan iletişim ağlarının güven esaslı sosyal sermaye dönüştürülebilmesi ve bunun doğru zaman ve yerde kullanılabilmesi önem kazanmıştır. İşgörenlerin bu bilince sahip olması ve bu doğrultuda sisteme yön vermesi tek taraflı bir güç değildir elbette ki. Söz konusu bilincin sağlanması ve yönetilmesinde yöneticilerin beklentileri, ekonomik koşullar, insan ihtiyaçları, teknoloji, küreselleşme gibi birçok faktör etkili olmaktadır. Özellikle bilgi teknolojisinin iş hayatında ivme kazanması örgüt ve yöneticileri bu yönde plan ve stratejiler yaratmaya itmıştır.

Sosyal bilimcilerin en çok ilgisini çeken konulardan biri olan iş tatmini, insanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarının yanı sıra, verimlilik, etkinlik ve üretkenlik gibi, iş ile ilgili davranışlar üzerindeki etkisi nedeniyle önemi artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. (Baş ve Ardic, 2002:72) Bu durum, çalışan bireylerin yaşamlarının önemli bir bölümünü geçirdikleri çalışma ortamlarında ekonomik bir varlığın da ötesinde sosyal bir varlık olarak görülmeye başlamasıyla paralellik göstermektedir. Bu çerçevede iş tatminini, kişinin, işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş organizasyonundan yani toplam iş çevresinden elde etmeye çalıştığı rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygudur şeklinde tanımlanabilmektedir.(Cribbin, 1972:155)

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

kazançların sağlandığı, bireysel ve kurumsal menfaatin aynı ölçüde önem arz ettiği ve her konuda yukarıya doğru bir ivmeye sahip iş veya işgörenlerdir. Bu çerçeveden bakıldığında, çalışanların mevcut iş, işyeri, işveren, iş koşulları gibi doğrudan veya dolaylı olarak etkilendiği ve etkilediği tüm unsurlar karşı duyduğu güven, inanç ve beklentisi ile ilgilidir.

Sosyal ve beşeri sermayenin bireysel ve örgütsel boyutta gerekliliğinin nasıl ve ne kadar önemli olduğunu ve birbirini ne denli etkilediğini örnek yardımı ile açıklayalım. Örneğin; beşeri sermayesinin yanında sosyal sermaye düzeyi de yüksek olan bir banka çalışanını güven esasına dayalı olan bankacılık işlemlerini yerine getirirken samimi ve güvenilir bir tutum sergileyerek, bankaya çok daha fazla müşteri çekmenin yanında onların devamlılığını da sağlamayı hedefleyecektir. Bu şekilde belli bir müşteri potansiyeline sahip, sosyal ve müşteriler tarafından tercih edilebilirliği olan bir işgörenin bankasına sağladığı fayda kaçınılmazdır. Bu durumda işgörenin sahip olduğu sosyal sermaye örgütün performansını etkilediği görülmektedir. Aynı şekilde örgüt içi ve dışı tüm çevreleri ile iletişim ve işbirliği içerisinde olan bir örgütün sürdürmüş olduğu AR-GE projesi ile bu alanda faaliyet gösteren işgörelere yeni iş fırsatları ve imkânlardan yararlanma fırsatı sağlayacaktır. Bu şekilde işgörelenler söz konusu imkân ve fırsatları sağlarken beşeri ve sosyal sermayelerini de artırma şansını elde etmiş olacaktırlar. Beşeri ve sosyal sermaye açısından belirli bir düzeye erişmiş olan ve bu sermaye birikimlerini olumlu çıktılara dönüştürebilme kabiliyetine sahip olan işgörenin, iş yerine bağlılığı yöneticiler tarafından istenilen bir durumdur. Aynı şekilde söz konusu işgörelenlerin de örgüt ve yöneticilerden yüksek ücret, mevki, maddi olanaklar, terfi vb. gibi bir takım beklentilere sahiptir. Bu beklentilerin gerçekleşmesi veya gerçekleştirilebilecek fırsatların yaratılması işgörenin iş yerine bağlılığını artırırken, aksi durum işgörenin işinde tatminsizlik yaşamasına ve nihai sonuç olarak işten ayrılma düşüncesi ile karşı karşıya gelmesine sebep olabilecektir. Bu durum, şu bakış açısı ile de irdelenebilir: Eğer işgören beşeri ve sosyal sermaye birikimini iş yeri sayesinde elde edebilmiş ve bundan istediği düzeyde getiri elde etmiş ise iş yerine minnet duygusu ile bağlanacaktır. Eğer işgören beşeri ve sosyal sermaye birikiminde iş yerinin herhangi bir katkısı yok ise, işgören beklentilerinin gerçekleşmemesi halinde kendini iş yerine bağlı hissetmeyecek ve daha iyi fırsatları değerlendirebilecektir.

4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Örgütlerin ekonomik alandaki başarısı sadece sahip olduğu finansal varlık, yetenekler veya sosyal ağlara bağlı değil aynı zamanda çalışanlarının da beşeri ve sosyal yeteneğine bağlıdır. Önceleri işgücü piyasasına girebilmek çetin ve kalifiye olmayı gerektirirken şimdilerde ise sosyal çevre kişiye önemli bir fark yaratmaktadır. Çalışanların sahip oldukları sosyal ve beşeri sermaye birikimi, bireylerin iş hayatındaki başarısını arttırdığı gibi iş yerinin de piyasa içerisindeki başarısını ciddi oranda etkilemektedir. Sosyal çevresi güçlü ve istenilen bilgi birikimine sahip olan bireyler buldukları yerlere maddi, manevi katkılar sağlarken yokluklarıyla söz konusu yerlerde bir takım kayıplara sebep olabilmektedirler. Günümüzde söz konusu kayıpların tespiti ve minimize edilebilmesi hususunda kesin bir yargı bulunmamaktadır. Ayrıca firmalar, güçlü sosyal sermaye sahip işgörelenlerin işten ayrılmaları sonucu oluşan risklerin

değerlendirilmesi ve bu risklere karşı tedbir almayı gerektiren plan ve stratejilere sahip değillerdir. Bu bağlamda, bu çalışma ile iřęörenlerin sosyal ve beşeri sermaye birikimleri ile işten ayrılma niyetleri ile arasındaki ilişkinin tespiti amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve rneklem Seçimi

Araştırmanın kapsamını, hedef kitle olarak GAP Bölgesi'nde faaliyet gösteren tüm bankalar oluşturmaktadır. Ancak araştırmanın başladığı tarihlerde ülke gündemindeki terör olayları, birçok il ve ilçede başlatılan sokağa çıkma yasakları ki söz konusu olayların çoğunlukla GAP Bölge İllerinde gerekleşiş olması araştırmayı sınırlandırmıştır. Bölgedeki güvenlik problemi ve kaos ortamı sebebiyle araştırma GAP Bölgesi'ni temsilen bölgenin en büyük üç ili olan Diyarbakır, Gaziantep ve şanlıurfa ile sınırlandırılmıştır.

GAP Bölgesi'inde Adıyaman'da 42, Batman'da 30, Kilis'te 12, Mardin'de 54, Siirt'te 20, Gaziantep'te 167, Diyarbakır'da 97 ve şanlıurfa'da 82 olmak üzere toplamda 504 banka şubesi bulunmaktadır. Araştırma kapsamındaki illerde, 52 banka ve 346 şube ile toplamda 398 birim belirlenerek tam sayıma gidilmiştir. Bu, araştırmaya dahil edilen banka sayısının Bölge'yi edebilecek yeterlilikte olduğu göstermektedir. Süreç sonunda toplamda 310 banka çalışanından veriler elde edilerek sonuçlar analiz edilmiştir. Kalan 36 bankanın araştırmaya dhil edilememesi, Diyarbakır'ın bazı illerindeki bir takım güvenlik sorunları ve bazı banka yöneticilerinin anketi doldurmayı reddetmesinden kaynaklanmaktadır.

4.3. Araştırmanın Hipotezleri

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

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

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

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

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

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

H₆: Çalışanların beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

5. BULGULAR ve DEğERLENDİRME

5.1. Verilerin Elde Edilmesi ve Değerlendirme Yöntemi

Araştırmada birincil veri toplama yöntemlerinden biri olan anket uygulaması kullanılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında tesadüfi olmayan örneklem yöntemi kolayda örneklem tercih edilmiş ve araştırma yüz yüze uygulanmak suretiyle 10.06 2016-

01.09.2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket formunun birinci bölümünde demografik sorular yer alırken ikinci, üçüncü, dördüncü ve beşinci bölümlerinde 5'li Liket ölçeğine göre düzenlenmiş ifadeler yer almaktadır.

Anket formlarının değerlendirilmesinde ve sonuçların elde edilmesinde Tablo 3.1'den yararlanılmıştır. Söz konusu tabloya göre aritmetik ortalamalarının 1'e yakın olması değişkenlerin yüksek derecede algılandığını, 5'e yakın olması ise değişkenlerin düşük derecede algılandığını göstermektedir.

Tablo 1. Aritmetik Ortalamaların İsabet Ettiği Sonuç Değerlendirme Tablosu

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

Verilerin analizinde kullanılan tanımlayıcı analizler kapsamında frekans ve yüzde analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin elde edilmesinde SPSS 16.0 istatistik paket programından yararlanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde en yaygın metot olan Cronbach alfa testinden yararlanılmıştır. Değişkenlerin alfa değerleri aşağıdaki Tablo 3.2'de görülmektedir. Literatürde Cronbach alfa katsayısı 0,70'den büyük olması sosyal bilimlerde içsel güvenilirlik için yeterli kabul edilmiştir. (Baum ve Wally, 2003:1119) Tabloda da görüldüğü üzere araştırmada kullanılan ölçeklerin t alfa değerlerinin 0,70'den büyük olduğu tespit edilmiş olup, her iki ölçeğin güvenilirliğinin ise yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	Soru Sayısı	Cronbach Alfa (a) Değerleri
İş Tatmini Ölçeği	13	0,84
Sosyal Sermaye Algısı Ölçeği	11	0,83
Beşeri Sermaye Algısı Ölçeği	10	0,79
Tedbir ve Yaptırımlar Ölçeği	13	0,91
Tüm Değişkenler için Alfa Katsayısı	46	0,94

5.2. Demografik Bulgular

Katılımcıların %51,6'sı kadın ve %48,4'ü erkek katılımcılardan oluşması sebebiyle örneklemin cinsiyet faktörüne göre dengeli bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %2,9'u 18-24 yaş arası, %46,1'i 25-34 yaş arası, %43,2'si 35-44 yaş arası, %15,2'si 45-54 yaş arası iken %1,6 'sı 55 yaş üzeridir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde ise, %74,8'i evli, %21,9'u bekâr ve %3,2'si ve dul/boşanmış olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, % 1,6'sı lise, % 7,7'si ön lisans, % 81,9'u lisan, % 8,4'ü yüksek lisans ve % 0,3'ü de doktora mezunu oldukları görülmektedir. Katılımcıların, % 62,9'u yabancı dil bilirken, %37,1'i ise yabancı dil bilmedikleri sonucu elde edilmiştir.

Katılımcıların buldukları ilde ne kadar süre yaşadıkları sorulduğunda % 25,2'si 1-5 yıl arası, % 17,7'si 6-10 yıl arası, % 4,8'i 11-15 yıl arası ve % 52,3'ü 16 yıl ve üzeri buldukları ilde yaşadıkları bilgisi elde edilmiştir. Yine katılımcıların mevcut iş yerinde ne zaman süreden beri çalıştıkları sorulduğunda % 45,5'i 1-5 yıl arası, % 33,9'u 6-10 yıl arası, % 7,1'i 11-15 yıl arası ve % 13,5'i 16 yıl ve üzeri çalıştığı bilgisi elde edilmiştir. Ayrıca katılımcıların % 80,3'ü işinden memnun iken % 6,1'nin işinden memnun olmadığı ve % 13,5'nin ise işinden kısmen memnun oldukları belirtilmiştir. Diğer taraftan katılımcıların mevcut iş yerindeki pozisyonları sorulduğunda % 28,7'sinin şube müdürü, % 22,6'sının müdür yardımcısı, % 7,7'sinin uzman, % 24,2'sinin servis yetkilisi ve % 16,8'nin ise diğer personellerden oluştuğu tespit edilmiştir. Son olarak katılımcıların iş yerindeki pozisyonlarından memnun olup olmadıkları sorulduğunda % 71,6'sının pozisyon olarak istedikleri yerde olduğu ve % 28,4'nün de istedikleri pozisyonda çalışmadığı bilgisi elde edilmiştir.

5.3. Değişkenler Arası Korelasyon Analiz

Değişkenlerin birbiri ile ilişkisi olup olmadığını belirlemek için spearman korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz parametrik olmayan veriler üzerinde hesaplama yapan ve en çok bilinen analiz türüdür. Korelasyon analizi verilerin birbirleriyle olan ilişki türlerini ve ilişkinin boyutunu ortaya koymayı amaçlayan bir analiz tekniğidir. Bu analiz tekniğinde korelasyon katsayısı -1, 0 ve +1 arasında değerler alır. İlişkinin eksi 1'e yakın olması değişkenler arasında negatif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu, artı 1'e yakın olması ise ilişkiler arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi 0-0,29 arasındaysa zayıf veya düşük korelasyon, 0,30 ile 0,64 arasındaysa orta düzeyde korelasyon, ilişki 0,65 ile 0,84 arasındaysa değişkenler arasında yüksek korelasyona sahip olduğu ifade edilir. Korelasyon katsayısının 0,85 ile 1 arasında yer alması ise değişkenlerin çok yüksek düzeyde bir korelasyona sahip olduğunu göstermektedir. (Kılıç ve Ural, 2013: 243)

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.5'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Spearman Korelasyon Analizi

Değişkenler	İş Tatmini	Sosyal Sermaye	Beşeri Sermaye	Tedbir ve Yaptırımlar
İş Tatmini	1	(r=0.529)** ,000	(r=0.529)** ,000	(r=0.462)** ,000
Sosyal Sermaye		1	(r=0.731)** ,000	(r=0.710)** ,000
Beşeri Sermaye		(r=0.731)** ,000	1	(r=0.768)** ,000
Tedbir ve Yaptırımlar		(r=0.710)** ,000	(r=0.768)** ,000	1

** : Spearman Korelasyon $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algısı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda **H_1 hipotezi kabul edilmektedir.**

Çalışanların beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda ***H₂ hipotezi kabul edilmektedir.***

Çalışanların iş tatmini ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,462$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiş ($,000$) ve geliştirilen ***H₃ hipotezi kabul edilmiştir.***

Çalışanların sosyal sermaye algıları ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0,731$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda ***H₄ hipotezi kabul edilmiştir.***

Çalışanların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0,710$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş ($,000$) ve ***H₅ hipotezi kabul edilmiştir.***

Beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0,768$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda geliştirilen ***H₆ hipotezi ise kabul edilmiştir.***

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen ilişki hipotezleri ve bu hipotezlerden elde edilen sonuçlar ise tablo 3.6'de gösterilmektedir.

Tablo 4. Değişkenler Arası İlişki Hipotezlerinin Ölçüm Sonuç Bilgileri

Hipotez Numarası	Hipotez	Sonuç
H₁	Çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₂	Çalışanların beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₃	Çalışanların iş tatmin algısı ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₄	Çalışanların sosyal sermaye algısı ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₅	Çalışanların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul
H₆	Çalışanların beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır	Kabul

6. SONUÇ

Özellikle temelinde insan ilişkilerinin bulunduğu hizmet sektöründe işgörenlerin sahip oldukları sosyal sermaye düzeyi son derece önemlidir. Sosyal ve beşeri sermaye birikimine sahip işgörenlerin bankacılık sektörü için önemi bahse değerdir. Banka müşterileri, birikim veya yatırımlarını güvendikleri banka çalışanın bilgilendirme ve yönlendirmeleri ile birtakım işlemlere tabi tutmaktadırlar. Dolayısıyla güven esasına göre gerçekleştirilmiş müşteri-çalışan ilişkisi, müşterinin bankadan çok çalışana bağlılığını arttırmaktadır. Bankada faaliyet gösteren işgörenlerin müşterilerle kurdukları sağlıklı ve güvene dayalı ilişkiler, bireysel ve örgütsel açıdan değer yaratmaktadır. Belirli bir sosyal sermaye düzeyine sahip işgörenler, müşteri sayısının artmasını sağlarken, bu müşterilerin sürekliliğini de sağlayacaktır. Belirli bir süre sonunda müşteriler bankadan çok işgörene duydukları güven ile iş ilişkilerini devam ettireceklerdir. Bu şekilde belirli bir müşteri portföyüne sahip olan işgören, sosyal sermaye birikimi sayesinde banka çalışanları arasında fark yaratacak ve getirisini arttıracaktır. Söz konusu işgörenin herhangi bir sebepten dolayı çalıştığı bankadan ayrılarak başka bir bankaya geçmesi sahip olduğu müşteri portföyünün de bu değişiklikten etkilenmesine sebep olabilecektir. Bu durum, işgörenin önceki çalıştığı banka için dezavantaj doğururken, çalıştığı olduğu yeni banka için avantaj olabilmektedir. Bu noktadan hareketle özellikle belirli bir beşeri ve sosyal sermaye düzeyine sahip olan işgörenlerin iş ve işyeri memnuniyetleri ile örgüte bağlılıklarının önemini vurgulamak gerekmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulguları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturan iş tatmini, sosyal sermaye, beşeri sermaye, ve tedbir ve yaptırımların birbirleri ile ilişkisinin düzeyini belirlemek için spearman korelasyon analizi yapılmıştır. Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre çalışanların iş tatmini ile sosyal sermaye algısı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin iş tatmini ile sosyal sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmektedir. İşgörenin işine, iş yerine, iş arkadaşlarına, devlete, kural ve hükümlere ve topluma güven duyması onun gelecek kaygısı olmadan içsel huzura kavuşmasını ve hayata umutla bakmasını sağlayacaktır. Bu, işgörenin memnuniyetini artırırken onu işe kaşı motive edecektir. Dolayısıyla bu durum işgörenin iş performansını artırırken bireysel ve örgütsel getiri sağlayacaktır. İşinden tatmin duyan, işverene ve iş yerine güven duyan işgören kendi menfaatini örgütün menfaatinden üstün görmeyecek ve örgüt lehine faaliyet girişiminde bulunmayacaktır. Ayrıca söz konusu bu işgörenin örgütün amaçlarına ulaşabilmek için menfaatlerini koruma altına almak için almış olduğu karar ve belirlemiş olduğu yaptırımlara saygı duyacak ve uyum sağlayacaktır. Araştırma kapsamında işgörenlerin iş tatmini ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında ilişki incelendiğinde pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,462$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir ($,000$). Bu sonuç geliştirilen İşgörenlerin iş tatmin algısı ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

- Bireylerin bilgi, beceri ve tecrübelerinden oluşan beşeri sermayeleri, günümüz koşullarına ayak uydurabilmek için güncel ve sürekli bir yapıda olmayı gerektirmektedir. Eğitim imkanlarının artması ve ulaşılabilir olması ile bireylerin beşeri

sermaye düzeyleri de arttırmaktadır. Söz konusu dinamik yapı içerisinde sürdürülebilirliğini sağlamak isteyen örgütler işgörenlerinin beşeri sermaye düzeylerini önemsemekte ve arttırmak için imkân sağlamaktadır. Dolayısıyla bu durum işgörenlerin örgüte bağlılığını sağlarken bireyin iş hayatında kendine olan güven duygusunu arttıracaktır. Bu noktadan hareketle araştırma sonuçları bireylerin beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=0,529$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin beşeri sermaye algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmektedir. Öte yandan günümüz ekonomik koşullarında işgörenler, beşeri sermayelerini kullanabilecekleri mecralara ulaşabilmeleri için sosyal sermayeye ihtiyaç duymaktadırlar. İşgörenlerin sahip oldukları bilgi beceri veya tecrübeleri, sağlıklı kurulan ilişkiler aracılığı ile fiile dönüştürülemediği sürece atıl kalmaktadır. Bu kapsamda işgörenlerin beşeri sermaye algıları ile sosyal sermaye algıları arasındaki ilişki incelendiğinde pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.731$) ve istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($,000$). Bu kapsamda “İşgörenlerin sosyal sermaye algısı ile beşeri sermaye algıları arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

- Örgütlerin küresel rekabete direnebilmelerinin ön koşulu işgörenlerin beşeri sermayelerini arttırırken bunu sağlayabilecek plan ve programlara sahip olmasıdır. Bu doğrultuda örgütler bireysel ve örgütsel bazda sürekli bir yenilenme anlayışı ile işgörenlerin beşeri sermayelerini arttırmak adına eğitim programları düzenlemektedirler. Diğer taraftan küreselleşme ile birlikte artan risk örgütleri belirli bir koruma kalkanı oluşturmaya itmektedir. Söz konusu bu riskler içerisinde örgüt tarafından sağlanan eğitim ve imkânlarla sosyal ve beşeri sermaye düzeyi güçlenen işgörenlerin rakip örgütlere transferi de yer almaktadır. Özellikle bankalar belirli bir sosyal ve beşeri sermaye düzeyine erişen işgörenini kaybetmemek adına birtakım önlem alabilecektir. Bu husustan hareketle işgörenlerin beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.768$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($,000$). Bu kapsamda geliştirilen “İşgörenlerin beşeri sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Diğer taraftan katılımcıların sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ($r=0.710$) ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($,000$). Böylece “İşgörenlerin sosyal sermaye ile tedbir ve yaptırımlar değişkeni arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

KAYNAKÇA

- AKSU L., (2015), Türkiye’de Beşeri Sermayenin Önemi: Ekonomik, Sosyal Ve Stratejik Analizi Akademik Araştırmalar Dergisi , (66): 41-88
- ALTAN R. (2007). Sosyal Sermaye ve Kalkınma, Türk İdare Dergisi, s.223-229
- BAŞ T. ve ARDIÇ K. (2002), Yüksek Öğretimde İş Tatmini Ve Tatminsizliği. İktisat,İşletme ve Finans,(17): 72-81
- BAUM J. Robert ve WALLY S. (2003). Strategic Decision Speed and Firm Performance, Strategic Management Journal, 24(11), ss.1107-1129.
- CRIBBIN J.J. (1972) Effective Managerial Leadership, American Management Association, New York
- ÇALIŞKAN Ş ve MERİÇ O. (2011). Sosyal ve Beşeri Sermayenin Bireysel Ekonomik Getirisi Üzerine Uygulamalı Bir Analiz, Eskişehir İli Örneği, Paradoks Ekonomi, Sosyoloji Ve Politika Dergisi, 2011, 7(02):07-26
- FIELD J. (2008). Sosyal Sermaye, (Çev.) Bahar Bilgen ve Bayram Şen, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul
- HORNBECK D. W. ve SALAMON L. M. (1991), Human Capital And America’s Future: An Economic Strategy For The ‘90s’, The John Hopkins University Pres, London.
- KARAGÜL M.(2003) Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyümeyle İlişkisi ve Etkin Kullanımı, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi,(5): 79-90
- KARAGÜL M. ve DÜNDAR S. (2006). Sosyal Sermaye Ve Belirleyicileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma, Akdeniz LLB.F. Dergisi (12),ss. 61-78
- KARAGÜL M. (2012). Sosyal Sermaye (Kapitalizmin Kör Noktası), Nobel Yayınevi.
- KILIÇ İ. ve URAL A. (2013), Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi, Detay Yayıncılık, 3. Baskı, s. 243-244
- WORLD BANK. (1998).The Initiative on Defining, Mentoring and Measuring Social Capital: Over view And Program Description”, Social Capital Initiative Working Paper No: 1, pp.1-33.