

GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI ÇERÇEVESİNDE

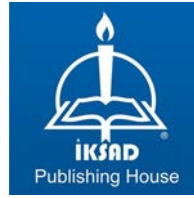
EXPO 2016 ANTALYA

ÖZHAN NEBİ SOYSAL



GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI ÇERÇEVESİNDE
EXPO 2016 ANTALYA

ÖZHAN NEBİ SOYSAL



Copyright © 2019 by iksad publishing house
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced,
distributed, or transmitted in any form or by
any means, including photocopying, recording, or other electronic
or mechanical methods, without the prior written permission of the
publisher, except in the case of
brief quotations embodied in critical reviews and certain other
noncommercial uses permitted by copyright law. Institution Of
Economic Development And Social
Researches Publications®

(The Licence Number of Publicator: 2014/31220)

TURKEY TR: +90 342 606 06 75

USA: +1 631 685 0 853

E mail: iksadyayinevi@gmail.com

www.iksad.net

It is responsibility of the author to abide by the publishing ethics rules.

Iksad Publications – 2019©

ISBN: 978-625-7029-32-2

Cover Design: İbrahim Kaya

December / 2019

Ankara / Turkey

Size = 16 x 24 cm

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	1
GİRİŞ.....	2
BİRİNCİ BÖLÜM	
SOSYAL SORUMLULUK	7
1.1. Sosyal Sorumluluğun Kavramsal Çerçevesi	7
1.1.1. Sosyal Sorumluluk Tanımı	7
1.1.2. Sosyal Sorumluluk Çeşitleri	10
1.1.2.1. Kurumsal Sosyal Sorumluluk	10
1.1.2.2. Bireysel Sosyal Sorumluluk.....	14
İKİNCİ BÖLÜM	
GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ	17
2.1. Gönüllülük Kavramı	17
2.2. Gönüllülük Psikolojisi.....	21
2.2.1. Bireysel Gönüllülük.....	21
2.2.2. Kurumsal Gönüllülük.....	27
2.3 Gönüllü Yönetimi Yaklaşımları.....	29
2.3.1. Gönüllü Yönetiminin Kapsamı	31
2.3.2. Gönüllü Yönetimi Modeli	34
2.3.3. Gönüllü Programı Yönetimi	35
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
EXPO ORGANİZASYONLARI	45
3.1. Dünyada Yapılan EXPO'lar Hakkında Bilgiler	45
3.1.1. EXPO'nun Tanımı ve Amacı	46
3.1.2. Yetkili Kuruluşlar	46
3.1.2.1. Uluslararası Sergiler Bürosu	47
3.1.2.2. Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği	48

3.1.3. EXPO Çeşitleri	49
3.2. Türkiye'nin Katıldığı Dünya EXPO'ları	51
3.2.1. EXPO 2016 Antalya Projesi	54
3.2.2. Proje Alanı	54
3.3. Gönüllülük ve EXPO	57
3.3.1. Gönüllülerin Hazırlanması	63
3.3.1.1. Gönüllüler ile Tanışma Toplantıları	63
3.3.1.2. Gönüllü Eğitimleri.....	64
3.3.1.3. Gönüllü Tutundurma ve Gönüllüler ile İletişim	65
3.3.2. Gönüllülerin Çalışma Alanları	67
KAYNAKÇA	70

ÖNSÖZ

Birinci bölümde, gönüllülüğün ve organizasyonlar açısından gönüllü yönetiminin daha iyi anlaşılmasını sağlayabilmek amacıyla daha derin bir kavramsal çerçeve oluşturabilmek adına sosyal sorumluluk kavramı hem kurumsal hem de bireysel boyutta ele alınmıştır. Böylece çalışmanın arka planını oluşturan ve gönüllülüğü teşvik eden bireysel sorumluluk ile gönüllü yönetiminin dayanağı olan sosyal sorumluluk konusunun irdelenerek kavramların daha anlaşılır bir zemine oturtulması amaçlanmıştır.

İkinci bölümde Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi ele alınmıştır. Gönüllülük kavramı, toplumsal bütünlük ve refahın sağlanması için birey ve kurumların hem tüketici-üretici hem de vatandaş olarak çevreye ve dünyaya karşı sorumlu olması şeklinde açıklanabilir. Özellikle 2000'lerde yaşanan gelişmelerle, gönüllülüğü bir kurum olarak görme ve yaşatma fikri önem kazanmıştır.

Bireysel gönüllülük ve kurumsal gönüllülük olarak ele alınabilen kavramda, kişilerin neden gönüllü olmadıklarını bilmek, gönüllü olma motivasyonlarını bilmekten daha önemlidir. Dolayısıyla bu nedenlerin içerisinde bulunan kurumsal sebepler, gönüllü yönetim modelinin hazırlanmasında da belirleyici olabilir.

Gönüllülerin yönetimi söz konusu olduğunda, ücretli çalışanların yönetiminden daha farklı bir noktada olduğu, bu sebeple de geleneksel insan kaynakları yönetimi modelleri ile tam olarak gerçekleştirilemeyeceği gerek akademisyenlerin, gerekse saha çalışanlarının anlaşmaya vardığı bir husustur. Farklı yaklaşımların söz

konusu olduğu gönüllü yönetiminde en belirgin olarak bilinen yaklaşımlar Program Yönetimi (Amerikan ya da İşyeri Modeli) ve Üyelik Yönetimi (Avrupa)'dır.

Üçüncü bölümde, EXPO Organizasyonları ele alınmıştır. Genel anlamda dünyada yapılan EXPO'ların amaç ve çeşitlerine değinilerek EXPO organizasyon yapısının anlaşılması sağlanmış, Türkiye'nin EXPO katılımları hakkında bilgi verilerek EXPO 2016 Antalya hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Bu şekilde söz konusu uluslararası organizasyonun yapısının anlaşılması ile gönüllülerin ve gönüllü yönetiminin entegrasyonunun anlaşılabilir hale gelmesi hedeflenmiştir.

Özhan Nebi SOYSAL

- Bu çalışma Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir.

GİRİŞ

Gönüllülük, esasen sivil toplum örgütlerinin varoluşunun temel unsurlarından biri olsa da son zamanlarda etkinlik alanının kamu ve özel sektörde de yaygınlaştığından bahsetmek mümkündür. Özgür iradesi ile bilgi ve becerisini toplumsal fayda üreten bir iş için maddi karşılık beklemeden kullanan birey artık sadece sivil toplum alanında değil kamuda, özel sektörde ve çeşitli uluslararası organizasyonlarda da “gönüllü” olarak kendine yer bulabilmektedir. Gönüllülük kavramının bu denli yaygınlaşmasında ise şirketlerin yüklendiği kurumsal vatandaş misyonu ile sosyal sorumluluk bilincinin giderek artması son derece etkilidir.

Uluslararası organizasyonlarda ise durum biraz daha farklılık gösterse de gönüllüler en az sivil toplumda olduğu kadar önem arz etmektedir. Bir uluslararası organizasyonda gerek ihtiyaç duyulan insan kaynağı desteğinin sağlanmasında gerekse organizasyonun tanıtımı için gönüllülerin varlığı ve etkisi yadsınamaz bir gerçektir. Bunların yanı sıra, gönüllüler uluslararası organizasyonların toplumsal sahiplenilmesinin de bir göstergesidir. Dolayısı ile gönüllü katılımı başarıyı etkileyen faktörlerden biridir.

Türkiye, özellikle 2000’li yılların başından itibaren birçok uluslararası organizasyona ev sahipliği yapmak için ilgili kurum ve kuruluşlara başvurularda bulunmuştur. Ülke tanıtımı için büyük fırsatlar yaratan, uluslararası arenada ülkelerin gelişmişlik düzeyini vurgulayarak pozitif imaj sağlayan, ülkeleri altyapı olarak gelişmeye teşvik eden ve ekonomik getirisi olan bu organizasyonların en önemli

unsurlarından biri de etkin bir insan kaynakları yönetimidir. Sayıca fazla ve farklı niteliklerdeki insan kaynağı ihtiyacının, sadece ücretli çalışanlar ile karşılanamayacağı tecrübe edilen bu organizasyonlarda, söz konusu ihtiyaç gönüllü çalışanlar ile giderilmektedir. Bu noktada, gönüllülüğün önemi giderek artarken organizasyonlar için yeni bir çalışma alanı da oluşmaya başlamıştır. Gönüllüler tarafından gerçekleştirilen işlerin başarıya ulaşması gönüllü yönetiminin etkin bir şekilde uygulanması ile mümkündür. Ancak doğası gereği ücretli ve gönüllü çalışanlar arasındaki farklar gönüllü yönetimde geleneksel insan kaynakları yöntemlerinin kullanılması noktasında sorun teşkil etmektedir. Başka bir deyişle gönüllülerle çalışan organizasyonlarda başarılı bir performans grafiği yakalamak etkin gönüllü yönetim modeli uygulanması ile doğru orantılıdır. Bu kapsamda, çalışmanın ana amaçlarından biri, özellikle uluslararası organizasyonlarda gerçekleştirilen gönüllü yönetimini, yönetim ve organizasyon ana bilim dalı perspektifinde ele alarak bu alanda uygulanan modellerin yeri ve önemini tanımlamaktır.

Geleneksel yönetim ve organizasyon teorileri, işgörenlerin etkin ve verimli çalışması için gereklilikleri ortaya koysa da, odak olarak ücretli çalışanları temel almıştır. Temel motivasyonları aldıkları ücret olan bu çalışanları yönetmek için, günümüz modern yönetim anlayışı içerisinde sinerji, iş tatmini ve benzeri ek kavramlar ile kuramlar zenginleştirilmiştir. Tüm bu gelişmelere rağmen, ücretli çalışanların temel beklentilerinden farklı kazanımları hedefleyen gönüllülerin yönetimi için, yönetim ve organizasyon disiplini altında ayrı bir başlık açılması ve ayrı bir model oluşturulması gerekmektedir. Özellikle

EXPO gibi, yüzlerce gönüllünün katkı sağlamak istediği büyük organizasyonlarda, belirli bir yönetim modelinin uygulanmaması, verimlilik ve etkinlik düşüklüğü bir tarafa, içinden çıkılmaz kaotik durumları ortaya çıkarabilir. Ayrıca büyük uluslararası organizasyonlar için izin vermeye yetkili kurumlar, etkin gönüllü yönetimini, organizasyonun başarı kriterlerinden biri olarak görmektedir ki, ülkelerin bu organizasyonlara süreç içerisinde ev sahipliği yapabilmesi için daha önce gerçekleştirdiği organizasyonların başarısı oldukça önemlidir.

Türkiye'nin gerçekleştirdiği en büyük uluslararası organizasyon olmasının yanı sıra Türkiye'de gerçekleştirilen ilk EXPO olma özelliğini de taşıyan EXPO 2016 Antalya projesi kapsamında yüzlerce gönüllü hem hazırlık döneminde hem de organizasyon döneminde görev almışlardır. Bu çalışmada da EXPO 2016 Antalya'da uygulanan gönüllü yönetimi; örgüt hazırlığı, gönüllü kazanma, oryantasyon ve eğitim, koçluk ve destek, program sürekliliği olmak üzere beş boyutta incelenmiş; nicel ve nitel yöntemler kullanılarak gönüllü yönetimi yaklaşımlarının uluslararası organizasyonlarda kullanımı üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL SORUMLULUK

1.1. Sosyal Sorumluluğun Kavramsal Çerçevesi

1.1.1. Sosyal Sorumluluk Tanımı

Sosyal sorumluluk son yıllarda popülaritesi oldukça artan ve literatürde çeşitli tanımlara sahip olan bir kavramdır. Şüphesiz ki kavramın farklı boyutlarıyla ele alınıyor olması, söz konusu kavram karmaşasının yaşanmasının da önemli sebeplerinden biridir. Türk Dil Kurumu (TDK), sosyal sözcüğünü “*toplum bilimi, toplumsal*”; sorumluluk sözcüğünü ise “*kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi, sorum, mesuliyet*” olarak tanımlamaktadır. Sosyal sorumluluk kavramı da, hem bireylerin hem de kurumların, içinde buldukları toplumun hayat standardının yükselmesine destek olması ve bunu yaparken de etik, ekonomik, yasal, sosyal ve çevresel konularda toplumun kalkınmasına yardımcı bulunmaları olarak ifade edilebilir (Başer, 2015). Wray-Lake ve Syvertsen (2011: 14) ise, sosyal sorumluluğu; yönetim, ekonomi, siyasal bilimler ve psikoloji alanlarını kapsayan bir kavram olarak ele alırken; bireyleri toplum yanlısı, ahlaklı ve medeni davranmaya özendiren bir değer şeklinde tanımlamaktadır.

Sosyal sorumluluk her ne kadar son dönemde sıkça kullanılan bir kavram gibi görünse de, kavramın ele alınışı antik çağlara kadar uzanmaktadır. İşletme öncesi dönem olarak da adlandırılan ve M.S. 1100 yıllarına kadar olan süreyi kapsayan dönemde ünlü Yunan

düşünürü Eflatun, yöneticilerin toplum faydasını gözeten birtakım ahlaki sorumluluklarının olduğundan bahsetmiş; Aristo ise kazancın adaletli dağıtılması gerektiğini belirtmiştir (Özbay: 2016). M.S. 1100 yılından itibaren Sanayi Devrimine kadar geçen dönemi kapsayan sanayi öncesi dönemde ise sosyal sorumluluk din etrafında şekillenmekte ve Hıristiyan dünyasında kilisenin devlete toplumsal sorumluluklar ile ilgili görevler verdiği; Müslümanlarda da sosyal sorumluluk davranışlarının dernek ve vakıflar üzerinden gerçekleştirildiği gözlemlenmektedir (Taşkan: 2003). 1800'lü yıllarda başlayan ve II. Dünya Savaşı'na kadar olan süre içinde ise özellikle Adam Smith ve James Watt'ın ekonomi ve yönetim alanlarında ortaya attığı fikirler, sosyal sorumluluğun da gelişim yönünü etkilemiştir. Smith'in 'Milletlerin Zenginliği' adlı eserinden ortaya çıkan gizli el teorisi sosyal sorumluluk davranışını şirketler için kar yapmak ve yasalara uygun faaliyetlerde bulunmak şeklinde özetlemektedir. Özellikle 1929 yılında Ekonomik Buhran sonrası yaşanan gelişmeler ve toplumun işletmelere yönelik gösterdiği olumsuz tutumlar, şirketleri paydaşları ile birlikte toplum faydasını gözeten davranışlar içinde bulunmaları yönünde etkilemiştir. Ekonomik Buhran sonrası yaşanan işsizlik ve işsizliğe bağlı olarak düşen yaşam standartları ile toplumun bu duruma karşı geliştirdiği davranışlar işletmelerin varoluş amaçlarının sorgulanmasına sebebiyet vermiş ve bu da sosyal sorumluluk kavramının ortaya çıkmasında önemli bir süreci başlatmıştır (Özüpek: 2013). Buradan hareketle modern anlamda sosyal sorumluluk kavramının ortaya çıkışının Ekonomik Buhran ile I.

ve II. Dünya Savaşlarında yaşanan gelişmeler olduğu dikkat çekmektedir.

Sosyal sorumluluk, 1920’li yıllardan itibaren halkla ilişkiler adı altında planlı bir yönetim faaliyeti olarak gerçekleştirilmeye başlanmış; 60’lı yıllarda çevre alanında gerçekleştirilen aktivist tutumlar, savaş karşıtı eylemler, kadın hakları konularının ön plana çıkmasıyla işletmelerin toplumdaki rolleri tekrar sorgulanmaya başlanmıştır. Yaşanan bu gelişmelerle sosyal sorumluluğun tekrar yorumlandığını ve yöneticilerin paydaşları da dikkate alarak yönetim anlayışının tekrar şekillendiğini belirtmek mümkündür. (Yamak, 2007: 40). Özellikle bu yıllarda Howard Bowen tarafından kaleme alınan ‘İş Adamının Sosyal Sorumlulukları’ kitabı bu alanda bir dönüm noktası olarak adlandırılabilir. Bowen bu kitapta toplumun değerleri ile ilgili toplum tarafından istenen politikaları izlemek, bunlara uygun kararlar almak veya ilgili faaliyetleri takip etmek için şirketlerin üstlenilmesi gereken yükümlülükler olduğundan bahsetmektedir (Crane vd. 2008: 25). Clarence C. Walton 1967 yılında yayınladığı ‘Corporate Social Responsibilities’ kitabına ilk kez “gönüllülük” kavramını eklemiştir. Bu yıllardan itibaren sosyal sorumluluk kavramının yerine Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) kavramı sıkça kullanılmaya başlanmış ve tanım 1979 yılında bilimsel anlamda ilk kez Carroll tarafından ele alınmıştır. 80 ve 90’lı yıllarda ise geliştirilen paydaş kuramı ile kavram daha da genişletilmiştir (Karlıova Soysal, 2017: 2-3). 1990 sonrası teknolojiye yaşanan gelişmeler ile işletmeler için rekabet üstünlükleri ve piyasada varlıklarını sürdürülebilmeleri için itibarlarını güçlendirmeleri

gerekliliği ortaya çıkmış ve buna bağlı olarak da sosyal sorumluluk uygulamaları işletmeler için artık bir zorunluluk olarak görülmeye başlamıştır.

1.1.2. Sosyal Sorumluluk Çeşitleri

1970'li yıllardan itibaren işletmelerde artan sosyal sorumluluk davranışı ile kurumsal sosyal sorumluluk kavramı ortaya çıkmış, sonraları bireysel sosyal sorumluluk da ayrı bir kavram olarak ele alınmaya başlanmıştır.

1.1.2.1. Kurumsal Sosyal Sorumluluk

KSS'nin iş dünyasında artan önemi ile birlikte sivil toplumun ve devletlerin de rolleri değişmiş ve farklı bir boyut kazanmıştır. Bununla birlikte işletmeler için KSS'nin önemi, avantajları ve dezavantajları da tartışılmaya başlanmıştır. şirketler için KSS'nin gün geçtikçe artan öneminin nedenleri şu şekildedir;

- Uluslararası ticaret, çok uluslu işletmeler ve global dağıtım kanallarının öneminin artması sonucunda özellikle insan kaynakları, çevre, sağlık ve güvenlik ile ilgili KSS endişeleri artmıştır.
- Birleşmiş Milletler, Uluslararası Çalışma Örgütü, Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütler, işletmeler için KSS davranışlarını standartlaştıran anlaşmalar, normlar ve ilkeler geliştirmişlerdir.
- Teknolojinin gelişmesiyle internet, cep telefonları gibi unsurlar örgütlerin aktivitelerini izlemeyi ve bunlarla bilgilerin yayılmasını kolaylaştırmaktadır.

- Tüketiciler ve yatırımcılar işletmeler tarafından gerçekleştirilen sosyal sorumluluk içeren uygulamaları desteklemekte ve işletmelerin sosyal ve çevresel konulara ilişkin riskleri ve fırsatları ele alış biçimleriyle ilgili daha fazla bilgiye sahip olmak istemektedirler.
- İşletmeler tarafından yapılan etik ihlalinin sayısının ve derecesinin çoğalması, işletmelere karşı güvensizlik duygusunu arttırmış ve yönetim, şeffaflık, hesap verebilirlik ve ahlaki standartlara olan ihtiyacın gündeme gelmesine neden olmuştur.
- Sivil toplum örgütlerinin (STÖ) giderek güç kazanması; işletmelerin üzerindeki baskıların da artmasına sebep olmuştur.
- Hükümetlerin, KSS kapsamına giren kanunlar ve düzenlemeler yapmasında artan derecede bilinçliliği söz konusudur.
- İş dünyası; etkin bir KSS yaklaşımının, marka ve örgüt itibarını arttırabileceğini fark etmeye başlamışlardır (Özdemir, 2007: 27).

KSS, işletmelerin önemli kazanımlar elde etmelerini sağlamaktadır. İşletmeler için KSS'nin en önemli kazanımlarından biri hiç şüphesiz ki kurumsal itibardır. Faaliyetlerini KSS uygulamalarını da dahil ederek gerçekleştiren işletmeler tüketici ve yatırımcılar nezdinde daha farklı bir konuma yerleştirilerek saygınlık kazanmaktadır. Toplum tarafından saygınlık kazanan işletmeler, çalışanların işe bağlılığını olumlu yönde etkilemektedir. Bunun yanı sıra toplum desteğini alan işletmeler rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. KSS uygulamalarının marka sadakatini

arttırdığı gibi marka bilinirliğine de önemli katkılar yapmaktadırlar. Tüm bunların da orta ve uzun vadede şirket karlılığını olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Söz konusu faydaların yanı sıra KSS'nin bazı dezavantajlarının olduğunu söylemek de mümkündür. Bu kapsamda üzerinde en sık durulan dezavantaj işletmenin gerçekleştirdiği KSS faaliyetlerinin maliyeti ürün veya hizmet ücretlerine yansıtılmaktadır. Bu durum da müşteri ve pazar kaybına yol açabilmektedir (Dalkıran, 2015: 16-17). İşletmeler, bu avantaj ve dezavantajları göz önüne alarak hangi uygulamaları tercih edeceklerine karar verir.

Kurumların KSS'ye ilgilerinin ve faaliyetlerinde KSS uygulamalarına yer verme davranışlarının artması, KSS'nin akademik olarak ele alınmasına yol açarak farklı yaklaşımların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu yaklaşımlardan biri klasik (geleneksel) KSS yaklaşımıdır. Klasik KSS yaklaşımına göre, işletmelerin kendi amaçlarını gerçekleştirmeleri dışında başka bir yükümlülükleri yoktur. Yani, kâr eden bir işletmenin, sosyal sorumluluğunu da yerine getirdiği kabul edilmektedir. İşletmeler; gelirlerini, sosyal sorumluluk faaliyetleri için kullanırlarsa, gelir getiren proje yatırımlarında azalmalar, tüketiciye sundukları ürün ve hizmet fiyatlarında ise artışlar olacaktır. Bu da, işletmelerin ekonomiye katkılarını olumsuz olarak etkileyecek ve neticede tüketiciler dolayısıyla toplum zarar görecektir (Çelik, 2007: 76). İşletmelerin sorumluluğu sadece karlılığı arttırmaktır. Bunun dışında hareket eden işletmeler için ise maliyetlerde artış, işletme içinde fazla sosyal güç, işletme amaçlarından uzaklaşma ve bunların sonucunda da işletme karlılığında düşüş söz konusu olacaktır (Shermerhorn, 1993: 86).

Bir diğerk yaklaşım olan modern KSS yaklaşımı ise KSS'yi daha kapsayıcı bir alan olarak görmektedir. Bu çerçevede KSS ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutları olan örgütsel bir stratejidir. Klasik yaklaşımın aksine modern yaklaşıma göre işletmeler toplumla bir uyum içindedir. Dolayısıyla zaten birbirleri ile uyum içinde olan işletme –toplum ilişkisi KSS uygulamaları ile birbirine daha da yaklaşarak güçlenecek böylece işletme karlılığında da orta ve uzun vadede artış yaşanacaktır.

Modern KSS yaklaşımı kapsamında akademik alanda önemli çalışmalara imza atmış olan Carroll KSS'yi dört boyutta ele almıştır. Carroll Piramidi olarak da bilinen bu boyutlar ekonomik sorumluluk, yasal sorumluluk, toplumsal sorumluluk ve gönüllü sorumluluktan (hayırseverlik) oluşmaktadır.



Şekil 1.1. KSS Piramidi

Kaynak: Mark, S.S., Carroll A.B., 2003, corporate social responsibility: A three-domain approach. New York, Business Ethics Quarterly

KSS kavramına yeni bir bakış açısı kazandıran Carroll'a göre KSS, bu boyutların alttan ikisini doğrudan; dolaylı olarak da hepsini içermektedir (Argüden, 2006: 72). İşletmelerin en önemli sorumlulukları kar elde etmektir ve bunu yaparken de yasalara uyma yükümlülükleri vardır. Ancak işletmelerin sadece kar elde etmesi ve yasalara uymaları yeterli değildir; işletmeler aynı zamanda doğru ve adil olanı yaparak topluma zarar veren faaliyetlerden kaçınılmalıdır. Bunun yanı sıra toplumun kurumlardan yerine getirmelerini bekledikleri gönüllü sorumlulukları da mevcuttur.

1.1.2.2. Bireysel Sosyal Sorumluluk

Sosyal sorumluluk bireysel boyutu da olan bir kavram olduğu için, sosyal sorumluluklar sadece üretim yapan kurumlar için değil kamu, aileler ve bireyler için de geçerlidir. Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) Üniversitelerde Sosyal Sorumluluk ve Sosyal Girişimcilik Pilot Projesi Raporu (2013)'de bireysel sosyal sorumluluk kavramını, bireyin içinde bulunduğu toplumda gözlemlediği sorunların çözümüne aynı ve maddi katkılar ve gönüllü faaliyetlerde bulunması olarak tanımlanmaktadır.

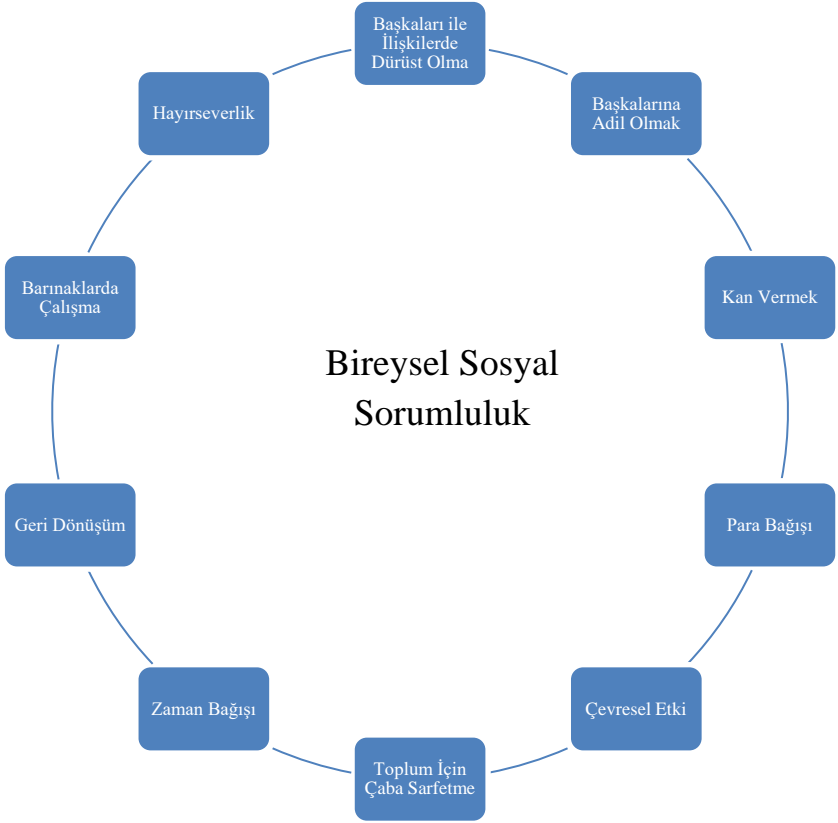
Bireysel sosyal sorumluluk kişilerin toplumsal problemlerin farkında olması, toplum değerlerine uygun hareket ederek gönüllü faaliyetlerde bulunmasıdır (Eraslan, 2011: 87). Eraslan (2011) bireysel sosyal sorumluluğun 5 temel özelliğini şöyle sıralamaktadır:

1. Gönüllülük temelinde gerçekleşmesi,
2. Bireylerin toplumsal hayatta olanların farkında olması,
3. Duyuşsal bir süreç içermesi ve öğretilebilir olması,
4. Bir proje yönetimi ve iş birliği süreci olması,
5. Toplumun genel alanlarının (eğitim, çevre gibi) yanı sıra özel alanlarına (hayvan hakları, engelliler, kadın hakları gibi) yönelik de gerçekleşmesi.

Bireysel sosyal sorumluluk kavramı temelde birçok bileşen içermektedir. Schlenker vd. (1994) göre, bireysel sosyal sorumluluk üç boyutlu bir yapıya sahiptir. Bu kapsamda bireysel sosyal sorumluluk; etkinlik, yönetmelik ve kimlik bileşenlerine dayanmaktadır. Etkinlik gerçekleştirilen eylemleri ve dahil oldukları projeleri; yönetmelik bu eylemlerin gerçekleştirilmesi ve yönetilmesi için gerekli kuralları; kimlik ise sosyal sorumluluk etkinliklerini gerçekleştiren bireylerin özelliklerini, rollerini, yükümlülükleri ve haklarını ifade etmektedir (Schlenker vd.1994; Akt.; Eraslan, 2011: 83).

Bireysel sosyal sorumluluk, bireylerin kişisel davranışlarının toplum üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun bilincinde olması ile ilgili olarak tanımlanırken Dias'a (2012: 174) göre aşağıdaki unsurları içerir;

- Para bağıışı gibi hayırseverlik içeren hayırsever davranışlar,
- Toplum için çalışma,
- Toplumu etkileyen sorunlara destek verme ve yardım edebilme için yasaları savunma,
- Bütünlük ve dürüstlük gibi bireysel etik değerlerdir.



Şekil 1.2. Bireysel Sosyal Sorumluluk Örnekleri (Dias, 2012: 175)

Bireysel sosyal sorumluluk, bireylerin, gönüllü olarak daha iyi bir toplum oluşturmaya katkıda bulunmak isteyerek toplumda olup bitenlerin farkında olmasıdır. Bireysel sosyal sorumluluk, duyuşsal bir süreç olup bireyin toplumsal sorunları görmesi ve buna yönelik projeler geliştirmesini kapsar. Bu süreç bir durum saptama değil, projeler yoluyla sonuç almayı içeren bir süreçtir (Erdoğan, 2016: 33).

İKİNCİ BÖLÜM

GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ

2.1. Gönüllük Kavramı

Algılama ve bakış açısındaki farklılıklar başta olmak üzere, toplumsal içeriğinin tam olarak belirlenememesi, görecelik, ekonomik perspektifte ele alındığında işgücü olarak tanımlanması gibi sebepler dolayısıyla gönüllülük kavramı ile ilgili tanımlar çeşitlilik gösterebilmektedir (Erdoğan, 2014: 28). Gönüllülüğün sözlük anlamına bakıldığında ise; bir işte kendi rızasıyla çalışmak olarak tanımlanmış olmasına rağmen toplumumuzda genellikle sivil toplum kuruluşlarında çalışanlar gönüllü olarak algılanmaktadır. Bu hususta, gönüllü olarak çalışma esasının sivil toplum kuruluşlarının oluşumunun temel noktalarından olması etkili görülmektedir (Yaman, 2005: 54).

Gönüllülük, bireylerin ve kurumların toplumsal bütünlüğün ve refahın sağlanmasında, içinde yaşadıkları topluma ve çağdaş dünyaya karşı duyarlı olmalarıdır. Gönüllülüğü, ücret karşılığı çalışmaya bir alternatif değil, ücretli çalışanın da uygulayabileceği bir konsept, bir seçimdir (<http://www.art4development.net:2006>).

Gönüllülüğe farklı anlamlar da yüklenerek ortaya çıkan tanımlarda; sektörel bazda şahıs şirketleri ya da daha büyük işletmeler gibi tüzel kişiliğe sahip olan kurum ya da kuruluşlar da kapsama dahil edilmektedir. Bu bağlamda gönüllülük; bir maddi karşılık beklemeden bir baskı unsuru olmaksızın tamamen özgür irade ile gerçek ve tüzel kişilerin bilgi, beceri, tecrübe, emek vb. kaynaklarını toplumsal fayda

sağlamak için oluşturulan organizasyon ya da teşekküllerin amacı doğrultusunda kullanılmalarıdır. Bireyler gönüllülüğün ne olduğunu bilirlerse gönüllü katılım da oranı da artacaktır. Bu noktada, gönüllülük ile ilgili toplumun bilinç seviyesinin artırılması önemlidir. Bu sayede, ilgili kuruluşlar tarafından hem nicelik hem de nitelik olarak ihtiyaç duyulan gönüllü katılımı karşılanabilecektir (Akatay, 2008: 21).

Gönüllülük, paylaşmaya dayalı eski geleneklerden doğan, insan davranışının en temel ifadelerinden biridir. Gönüllülüğün temelini, aynı toplum içinde yaşayan bireylerin birbirleri arasında kurulan ilişkiler ve bu ilişkilerin toplulukların refahını artırma gücü oluşturur. Gönüllülük sadece sivil toplum örgütlerinin, sosyal ve politik hareketlerin odağı değildir. Bunun yanı sıra, aslında her topluma yönelik sağlık, eğitim, çevre gibi birçok konuda dünya çapındaki tüm sivil toplum, kamu ve özel sektör programlarının temelini oluşturan çok önemli bir parçasıdır (UNV, 2011).

Gönüllülüğün bireylere kazandırdığı birçok nitelikten de bahsetmek mümkündür. Gönüllüler, maddi bir çıkar ya da beklenti içinde olmamalarına rağmen bilgi, beceri, deneyim, yeni ortamlar ve çevre, profesyonellik gibi aslında kişiden kişiye değişen pek çok kazanım elde etmektedirler. (OSGD, 2009). Diğer taraftan, gönüllülerle çalışmak, kurumun paydaş ağının ve faaliyet alanının genişlemesi, kadrosundaki personelin becerilerinin çeşitlendirilebilmesi gibi faydalar da sağlamaktadır (Yaman, 2005: 21).

Özellikle 2000'lerde gönüllü örgütlerin gönüllülüğü kurumsal bir zemin üzerine oturtma ve bu yönde gerçekleştirilen çalışmalarda

artış yaşanmaya başladığını ifade etmek mümkündür. Bireylerin toplumsal hayata katılım sağlamaları, karar verme süreçleri içinde bulunmaları ve haklarını savunmaları için son derece önemli bir araç olan gönüllülük, bu dönemden sonra toplumsal hizmeti amaçlayan emek gücü olarak teşvik edilmektedir (Erdoğan, 2014: 73).

Gönüllülük iki yönlü bir ayna olarak düşünülebilir. Ekonomik katkıları bağlamında değerlendirildiğinde, yapılan katkının önemi vurgulanırken, gönüllülüğün sadece “insan kaynağı” sağlayan bir kurum olarak görülmesine neden olabilmektedir. Bu ise gönüllülüğün hizmet etmesi hedeflenen katılımcı demokrasi unsurunu ve hatta politik bir duruş olduğunu gölgede bırakabilir. Öte yandan, gönüllülüğü sadece savunuculuk olarak görmek ise hizmet dışında bir alanda kalmasını ve karar mekanizmalarına katılımını engelleyecektir (Yurttagüler, 2006: 24).

Amerika Birleşik Devletleri’nde gönüllülerin, ulaşım ve yemek ihtiyaçları için cep harçlığı alması ya da bu giderleri bağış adı altında gelir vergisinden düşmesi normal karşılanmaktadır. Benzer şekilde öğrenciler bir yıllık gönüllülük karşılığında eğitim bursu kazanmakta, iki yıllık gönüllülükte burs süresi de ikiye katlanmaktadır. Açık bir şekilde, buradaki ödül sembolik olarak uygunsuz olacak olan nakit para değildir ama daha geniş anlamda toplum için daha önemli bir kredidir (Musick, 2008: 12).

Stebbins ve Graham (2004) gönüllülüğü üç ana başlıkta incelemiştir: ciddi, gündelik ve proje bazlı. Ciddi gönüllülükte bir amatör ya da hobi sahibi sistematik olarak özel beceri, bilgi ve tecrübelerini “iş dışı” bir kariyer için sunmaktadır. Ciddi gönüllülük

örneği olarak otistik çocuklarla çalışma, gençlik sporlarında koçluk yapma verilebilir.

Gündelik gönüllülük ise, güneşlenmek, parkta vakit geçirmek gibi gündelik etkinliklerin bir gönüllü örgütün pikniğinde sandviç hazırlama, gösterisinde yer gösterme gibi etkinliklere dönüşmüş halidir. Genellikle ciddi ve gündelik gönüllülük ikisinin de kısa süreli memnuniyet sağlayan etkinlik olması ve özel bir eğitim gerektirmemesinden dolayı karıştırılmaktadır. Ancak ciddi gönüllülük diğerleriyle aynı düzeyde memnuniyete erişmek için zorluklara karşı azimle devam etmek; kendi dönüm noktaları, başarı seviyeleri ve katılım gibi değişkenlerle şekillenen bu yolda kariyer için çaba sarf etmek; özellikle bilgi, eğitim ve beceriler konusunda kazanım sağlamak için özen göstermek; geliştirici ve uzun süreli kazanımlar elde etmek; öz gerçekleştirme, öz zenginleşme, kendini ifade etme, bireysel yenilenme, başarı hissi, sosyal etkileşim ve ait olma hissi, bilimsel yazılar veya mobilya parçası gibi uzun süreli fiziksel çıktılar elde etmek noktalarında gündelik gönüllülükten ayrılmaktadır.

Üçüncü biçim ise kısa süreli, oldukça karmaşık, bir seferlik ya da duruma bağlı olan, ancak nadir ve kısa sürede yaratıcılık gerektiren proje bazlı gönüllülüktür. Bu tarz gönüllülük biçimi oldukça planlı davranmayı, çaba sarf etmeyi, bazen de beceri ya da bilgi sahibi olmayı gerektirir. Proje bazlı gönüllülük genellikle topluluk oluşturmak için iki şekilde görülür. İlki, nadiren karşılaşılan ya da karşılaşmaları için hiç bir sebep olmayan insanları iletişime geçirek oluşturulur. İkincisi ise etkinlik gönüllülüğü ya da başka bir toplu etkinlik aracılığıyla toplum projeleri yürüterek gerçekleştirilir. Yine de

belirtmek gerekir ki, kısa süreli ve/veya tek seferlik olmasına rağmen proje bazlı gönüllülük ne sivil iş gücü ne de ciddi gönüllülük olarak sınıflandırılmalıdır. (Erdoğan, 2014).

2.2. Gönüllülük Psikolojisi

Framjee'nin (2005) çalışmasına göre bir STK'da ücret karşılığı çalışan bir birey o işi gönüllü mantığı çerçevesinde yapma eğilimi içinde olduğunda gönüllülük kavramı daha da güçlenecektir. Bunun yanı sıra bir gönüllü, yer aldığı faaliyetlerdeki işleri özenle yerine getirecek bir ortam içinde ve profesyonel bir yaklaşım ile gerçekleştirme çabasında olduğunda gönüllülük kendini daha da belirginleştirecektir. (Aktaran: Özmutaf, 2007: 153).

Gönüllülük kapsamında gerek bireyler gerekse kuruluşların yer alabilmesinden ötürü bu bölümde gönüllülüğün bireysel ve kurumsal boyutları ele alınmıştır.

2.2.1. Bireysel Gönüllülük

Gönüllülüğün içeriği ele alındığında karşımıza Dünya Gönüllülüğü Raporu'nda sınıflandırılan özellikler çıkmaktadır. Bu rapora göre (UNV, 2011: 2); gönüllülüğün etkilendiği unsurlar akran baskısı, kişisel değerler ya da kültürel veya sosyal yükümlülükler olabilir, ancak söz konusu gönüllülük faaliyetinde yer almayı ya da almamayı birey kendisi seçebilmelidir. İkinci olarak, faaliyet maddi kazanç ya da maddi çıkar için yapılmamalıdır. Faaliyetle ilgili gönüllüye ait yemek ve ulaşım gibi bazı giderler, harcamalar veya harcırah türü ödemeler mazur görülebilir. Bu parametreler, ulusal ve

uluslararası düzeyde, bulunulan bölgede söz konusu harcamaların standartlara göre belirlendiği ve buna göre uygun bir ödeneğin ayrıldığı tam zamanlı gönüllü yerleştirme programlarını da içerir. Bu programlarda aynı zamanda gönüllünün aslen ikamet ettiği evden uzakta yaşıyor olması ve rutin gelir kaynağından mahrum kalmasının getirdiği dezavantajlar da göz önüne alınarak buna göre düzenleme yapılmaktadır. Diğer taraftan bir ücretli çalışan mesai saatleri içerisinde ekstra bir ödeme almadan ya da yine maddi bir çıkar söz konusu olmadan, maaşı karşılığında gönüllü bir faaliyet içinde yer alıyorsa, bu tür faaliyetler de gönüllülük olarak kabul edilmektedir. Üçüncü ve son olarak, faaliyet toplum yararına olmalıdır. Farklı kültürlerde gönüllü, “toplumun refahını artırmak amacıyla çalışan kişi” olarak da tanımlanır.

Yaman (2005) çalışmasında zamanını, emeğini ve/veya uzmanlık bilgisini gönüllü olarak kullanan insanlar gözlemlendiğinde, bunların temel olarak yardım etme isteği, başkalarına faydalı olma isteği gibi istekleri olduğunu, ancak bunlara ek olarak ideolojik, deneyim elde etme, çevre edinme gibi farklı motivasyonlarla da kurumlara yöneldiğini belirtmiştir.

Yaman (2005)’a göre kişilerin neden gönüllü olmadıklarını bilmek daha önemlidir çünkü kişiler hiçbir neden olmadan gönüllü olabilirler ancak gönüllü olmamaları için önemli bir gerekçeleri olabilir. Bu bağlamda kişinin sorumluluk almak istememesi, gönüllü olup olmayacağının sorulmaması, bir şeyler yapabileceğine inanmaması, daha önce kötü deneyimlerinin bulunması, mevcut sorumluluklarının halihazırda fazla olması, yapılan etkinlikleri sıkıcı

bulması, özgüven eksikliği, gönüllülük anlayışına sahip olmaması ve olası masrafları gözünde büyütmesi öngörülen gerekçelerdir (Erdoğan, 2014).

Kişilerin mevcut algısı haricindeyse, pratikte çok fazla dile getirilmeyen tecrübeleri de kurumdan ve bazen de gönüllülüğten kopmalarına sebep olur. Bu durumlar, kişinin beklentilerinin kurumunkiyle uyuşmaması ve sonuç olarak hayal kırıklığına uğraması, becerisine uygun görevlendirilmeyerek gerekli yetenekleri kendinde görememesi sonucu oluşan eziklik duygusu, kurumda üstlendiği sorumluluk seviyesinin kendi istediği yönde olmayışı, yönetim yapısının hantallığı ve profesyonel çalışanlarla yaşanan aksamalar şeklinde örneklendirilebilir (Yaman, 2005: 46).

Yaman (2005: 44) bireyleri gönüllü olmaya iten faktörleri ya da bir bakıma gönüllü motivasyonlarını temel olarak dört grupta toplamıştır. Bunlar bireysel, sosyo-kültürel, ekonomik, yasal ve siyasal faktörler olarak ortaya konulmuştur.

i. Bireysel faktörler: Can sıkıntısından kurtulmak ya da boş zamanını doldurmak, yardımsever biri olmak, etrafında saygı uyandırma isteği, yetki alma ve lider olma arzusu, ait hissetme dürtüsü, kariyer geliştirme hedefi gibi.

ii. Sosyo-kültürel faktörler: Yeni çevre edinme ve yeni arkadaşlıklar kurma, yakın ve/veya uzak çevre baskısı, daha iyi bir toplum oluşturma farkındalığı, hemşerileri ile bir arada olma isteği, kültürel ve sanatsal değerleri paylaşma, siyasetçi, bilim adamı, sanatçı gibi toplum için önemli insanlarla tanışabilme ve iletişime geçebilme arzusu gibi.

iii. Ekonomik faktörler: Parasını iyi amaçlarla kullanmak, profesyonel olarak çalışmak, kooperatif gibi ortak çalışma alanı geliştirebilme, ulusal ve uluslararası çeşitli fon kaynaklarından finansman sağlamak gibi.

iv. Yasal ve siyasal faktörler: Yasal olarak meslek odaları gibi belirli bir STÖ'ye bağlı olma, siyaset bağlamında oy potansiyelini artırma ve yandaş çekme, etnik köken gibi açık olarak ifade edilemeyen bazı nitelikleri dolaylı yoldan ifade etme eğilimi gibi (Özmutaf, 2007: 154).

Gönüllülük motivasyonu uluslararası literatürde de bazı çalışmalarda ele alınmış ve farklı yaklaşımlarla açıklanmıştır. En gelişmiş ve yaygın olarak bilinen motiflerin işlevsel teorisidir. Bu teori, bireylerin inanç ve eylemlerinin temelinde yatan ve onları geliştiren sebepler ile amaçları konu edinmiştir. Teoriye göre gönüllüler, bir veya daha fazla psikolojik ihtiyaçlarının giderileceğine inandıklarında gönüllülük davranışı sergilemektedirler (Erdoğan, 2014).

Schondel (2000), 1982 yılında hazırlanmış olan “Gönüllü İhtiyaç Profili”ne göre tecrübe, sosyal sorumluluk duygusu, sosyal iletişim ihtiyacı, diğerlerinin beklentilerini karşılamak, sosyal kabul edilme isteği, gelecekte ödüllendirme beklentisi ve başarı ihtiyacının önemi vurgulamıştır (aktaran: Musick, 2008: 56). Motiflerin işlevselliği teorisine göre her fonksiyon farklı insanlar için farklı önem sıralamasında olabilir. Eylemin yürütülmesi eylemden daha önemlidir.

Gönüllü çalışmasıyla ilişkili altı motif ortaya konmuştur. Değerler; hedeflenen amaçlara ya da değerlere ulaşmak için çalışarak

insanlar ideallerine bağlı kalmaktadırlar. Bu sebeple insanlar “benim için önemli olan bir şeyler yapmak istedim” ifadesini kullanmaktadırlar.

Güçlenme; gönüllülüğün hizmet ettiği ikinci fonksiyon ise diğer insanlar hakkında öğrenme deneyimlerini, becerilerini ya da kendini güçlendirmesidir. Buna bağlı olarak gönüllüler “gönüllülük bana tecrübe ederek yeni şeyler öğrenme fırsatı sundu” derler.

Sosyal motif; gönüllüler için önemli olan bir topluluğa girmeleri ve üyeleri ile birlikte olmasıdır ve bu motivasyon faktörü bir çok gönüllü etkinlikte mevcut gibi görünmektedir.

Kariyer ilişkili fayda gönüllülüğün dördüncü motifidir ve iş becerileri ve iş irtibatları gibi öğeleri içerir. Örneğin kadın sığınma evlerinde gönüllülük yapan kadınların danışman olarak kariyerlerini planladıkları görülmüştür.

Koruyucu motif; gönüllülüğün beşinci motifidir ve bu isimle adlandırılması kişilerin iç tartışmalardan, aciziyet hissi, sosyal kimlik konusunda belirsizliklerden, duygusal ihtiyaçlar ve benzerlerinden korunmayı içermesinden kaynaklanmaktadır.

Anlayış ise gönüllülüğü kişisel gelişim ve ego-gelişimi aracı olarak ele almaktadır. Örneğin “gönüllülük kendimi önemli hissettiriyor” ya da “gönüllülük olaylar üzerine yeni bir bakış açısı kazandırdı” sözleri bunu yansıtmaktadır (Musick, 2008: 54).

Dört Motif Teorisinde ise, Batson motifleri bireylerin kendi değerleriyle ilgili olan fırsat ve tehditler tarafından yönlendirilen hedef odaklı güçler olarak değerlendirmektedir (Batson ve Ahmad, 2002: 430). Motifler sabitlenemez ve içeriğe göre değişebilirler. Batson,

belirli sayıdaki motifler psikolojik boyutlarda sabitlendiği için kendi teorisini motiflerin işlevselliği teorisinden ayırmaktadır. Batson'ın görüşüne göre muhtemel motiflerin sayısında sınır yoktur. Batson'ın teorisine göre bencillik bir sınıftır. Bu sınıfta, nihai hedef bireyin kendi refahını arttırmasıdır. Bireysel çıkarlar ise maddi refah, toplumsal tanınma, suç ve utançtan korunmayı içermektedir. Kuşkusuz bu motivasyon sınıfı gönüllülüğün temelleri ile çakışmaktadır.

Batson yardımseverliği ikinci sınıf olarak tanımlamakta ve yardımseverliğin diğer insanların refahı için çalışma olduğunu; ancak yardımsever davranışların empati ve merhametle yürütüldüğünü, bireylerin kendilerine tamamen yabancı olan kişilere empati ve merhamet duymaları imkansız olduğu için çevre kirliliği vb. gibi etkinliklere yöneldiklerini belirtmektedir.

Diğer bir sınıf ise toplumsallık duygusudur. Batson gönüllülerin bir grubun refahını yükseltmek için motive edilebileceğini, bunun da gönüllülerin o grupta tanımlanması mümkün kılınırsa sağlanabileceğini belirtmektedir.

Motivasyon prensibinin oluşturulması bazı ahlaki değerlere de bağlıdır. Sorumluluk ve adalet bağlamında çalışan gönüllüler bu motivasyon başlığından etkilenmektedir. Bu noktada dini yerlerin inşasında çalışan gönüllülerin bedavaya çalışmış değil Hak için çalıştığı inancıyla hareket ettiği düşünülmektedir. Bu motivasyon sınıfı motiflerin işlevsel teorisinde bulunmayan bir özelliktir (Erdoğan, 2014).

2.2.2. Kurumsal Gönüllülük

İşletmelerin faaliyet gösterdikleri bölgelerde topluma yönelik yapacakları çalışmalar, aslında onların toplum içinde kendi başlarına var olabilecek birer adacık olmadıklarını fark etmeleriyle mümkün olmuştur (Serbest, 2003: 6). 1990'ların ortalarından beri, birçoğu Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) çerçevesi altında olan özel sektör gönüllü girişimlerinde de artış gözlemlenmektedir. “Fortune 500” listesindeki şirketlerin yüzde 90'ından fazlasının çalışan gönüllülüğü ve bağış programları yürüttüğü düşünüldüğünde, gönüllülüğün KSS'nin önemli bir izdüşümü olduğu anlaşılmaktadır (UNV, 2011).

“Çalışan gönüllülüğü” ile kastedilen, profesyonel iş yaşamında ücretli çalışan kişilerin, şirketlerinin teşvikiyle mesai saatleri içinde herhangi bir gönüllü çalışma içerisinde bulunmalarıdır. Gönüllü çalışmalar çalışanların bağlı buldukları işletme tarafından farklı derecelerde yönlendirilmekte ya da tamamen çalışanların kendi inisiyatiflerine bırakılmaktadır. “İşveren-destekli gönüllülük” ya da “çalışanların yönettiği gönüllülük” gibi ayrımlar yapılarak ya da zaman zaman gruplandırılarak tanımlanan çalışan gönüllülüğü aslında işletmenin istekli çalışanlarını topluma destek amacıyla gönüllü çalışmalara yönlendirmesi veya konuya ilgi duyan çalışanların kendilerinin işverenin tam desteğini yanlarına alarak gönüllü çalışmalara dahil olmaları şeklinde özetlenebilir (Erdoğan, 2014).

Kuruluşları gönüllü olmaya iten faktörleri temel olarak üç grupta toplamak mümkündür. Bunlar bireysel, kurumsal ve diğer faktörler olarak ortaya konulabilir (Yaman, 2005: 67-79).

i. Bireysel Faktörler: Bireylerin gönüllü faaliyetlere eğilimli olması, yöneticinin gözüne girme, gönüllülükte başarılı olarak kariyer fırsatı yaratma gibi.

ii. Kurumsal Faktörler: Sosyal sorumluluk bilincinde olma, topluma katkı sağlama, demokrasinin gelişimine katkı sağlama, paydaş etkileşimine önem verme, parayı hayır işlerinde kullanma, toplumda iyi şirket imajı yaratma, satış hacmini artırma, pazarda rakiplere karşı rekabet avantajı sağlama, basından çekinme, vergiden muafiyeti, finansman transferi,

iii. Diğer Faktörler: Hayır kurumları kurma ve geliştirme, kuruluşlara ait STÖ'leri ortak bir çatı altında toplama, AB'ye uyum sürecinde etkili olma, küresel normlara uyma gibi (Özmutaf, 2007: 155).

İşletmeler, çalışan gönüllülüğünü farklı derecelerde ve şekillerde destekleyebilir. Bu kapsamda işletme temelde iki şekilde çalışan gönüllülüğünü benimseyebilir:

- Detaylı incelemeler yaparak işletminin çalışan gönüllüğüne yönelik politikalar ve hedeflerini belirleyen resmi bir yaklaşım benimseyebilirler,

- Çalışan gönüllülüğü sürecini daha serbest bırakarak resmi olmayan bir yaklaşım benimseyebilirler.

Bazı işletmeler ise, kurumsal gönüllülükte yer almak isterken bir plan dahilinde hareket etmek yerine, karşılaşılan projelere göre anlık davranabilirler. Burada, işletmenin sahip olduğu sosyal ve paylaşımcı kültürü kurumsal gönüllülük projesindeki başarısını da önemli derecede etkilemektedir. Ayrıca, işletmelerin çalışan

gönüllülüğüne verdikleri destek kapsamında desteğin ne şekilde olduğunun yanı sıra nasıl olduğu da önemlidir. Başka bir deyişle, çalışan gönüllülüğünün işletme içinde nasıl yönetileceği, sürecin başarısını etkileyen faktörlerden biridir. İşletme içinde herhangi bir çalışanın mevcut iş tanımına kurumsal gönüllülük ile ilgili çalışmaların yürütülmesine yönelik iş de eklenebilir ki bu çalışan genelde halkla ilişkiler veya insan kaynakları departmanlarından biridir. Bir diğer seçenek ise, işletme içinde kurumsal gönüllülük çalışmalarını yürütmek üzere bir kurul oluşturulabilir. (Serbest, 2003: 14).

2.3. Gönüllü Yönetimi ve Yaklaşımları

Zimmeck (2000)'in belirttiği üzere, gönüllülüğün öneminin aksine, çoğu örgüt gönüllülük için serbest bir yaklaşım izlemektedir. Bu örgütler, gönüllülüğü özel ilgi gerektirmeyen bir araç olarak görmekte ve varoluş amacından farklı bir algılama içine girmektedirler. Bu da değişimin hızlı olduğu bu dönemde gönüllülük için ne yapabileceklerine ve gönüllülüğün onlar için neler yaratabileceğine odaklanmadıklarını göstermektedir (aktaran: Erdoğan, 2014).

Gönüllü bulmada yaşanan sıkıntılar gibi farklı zorluklarla mücadele eden kuruluşlarda, gönüllülerin yönetimi de ayrı bir sorun oluşturmaktadır. Bu alanda yürütülen bilimsel çalışmalar, gönüllülük temelli etkinliklerde bulunan kişilerin yönetiminin günümüz örgütlerinde uygulanan insan kaynakları yönetimine benzer olduğunu fakat ücretli çalışanlar değil gönüllülere yönelik olduğu için daha

değişik ve zor bölümleri içerdiğini ortaya koymuştur (Yaman, 2005: 47).

Güncel hayatta, iş hayatında ya da sivil toplum örgütleri bağlamında bir işin gönülsüz olarak yapılması genellikle verimsizliğe ve dolayısıyla başarısızlığa yol açarken, işin gönüllü olarak yapılması ise her zaman verimli sonuçlar alınacağı anlamına gelmemektedir. Başka bir deyişle bir işi diğer faktörleri göz ardı ederek sadece “gönüllü” olarak yapmak o işin başarıya ulaşmasını sağlamayabilir. Bu açıklamadan hareketle, gönüllülüğün bir başı bozukluk değil, belirli bir misyon ve vizyon çerçevesinde rasyonel bakış açısıyla ve rasyonel yönetim teknikleriyle mobilize edilmesi gereken çok önemli bir süreç olduğu ortaya çıkmaktadır (Özmutaf, 2007: 158). Bu da göstermektedir ki planlanmış bir süreç, gönüllü gerçekleştirilen işlerin başarısını ciddi derecede etkileyen önemli bir faktördür. Başka bir deyişle gönüllü yönetimi, başarılı bir gönüllülük sürecinin gerçekleşmesi için son derece elzem bir ihtiyaçtır. Bu kapsamda ilerleyen bölümlerde, gönüllü yönetimi kavramsal olarak incelenerek gönüllü yönetim yaklaşımlarının daha iyi anlaşılması sağlanacaktır. Gönüllü yönetimi yaklaşımları ile ilgili bilgi sahibi olmak ise, kurumsal gönüllülük kapsamında geliştirilen gönüllü programı yönetimi konusunda bir çerçeve oluşturacaktır.

2.3.1. Gönüllü Yönetiminin Kapsamı

Gönüllü yönetimi kavramında yer alan yönetim olgusu, klasik bir işveren-işgören hiyerarşisi çerçevesinde düşünülmemelidir. Gönüllü yönetimi hem etkinlikleri gerçekleştiren gönüllüler hem de

örgüt açısından ilişkinin en verimli şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla iletişim ve geri bildirim esasına dayandırılmış yönetim anlayışı ile sürdürülebilir bir süreçtir (OSGD, 2009: 16).

Gönüllü yönetimi, gönüllü seçimi kadar, onların sürekli bilgilendirilmelerini, heyecan uyandıracak görevlerle meşgul edilmelerini, gösterdikleri başarıların tanınmasını ve gelişim fırsatları yaratılmasını içerir. Başarılı gönüllü yönetimi, onların beyinlerine ve gönüllerine hitap edebilmeyi, onları sürekli olarak heyecanlandırabilmeyi gerektirir (Argüden, 2006).

Gönüllülerin yönetiminin ücretli çalışanların yönetiminden daha zor olduğu düşünülmektedir. Bunun sebebi olarak gönüllüler ve yöneticiler arasındaki gerginlik görülmektedir. Söz konusu gerginliğin oluşmasında, gönüllülük eyleminin doğasındaki karmaşık durum yatmaktadır. Karmaşık durum, gönüllülüğün profesyonel iş hayatından daha fazla iç disiplin gerektirmesine rağmen bu sorumluluğun ücret karşılığında gerçekleştirilmiyor olmasından kaynaklıdır. Bu da gönüllünün durumunu alışlagelmişin dışına çıkararak daha karmaşık bir hale gelmesine sebep olmaktadır. Başka bir deyişle, ücretli çalışanın en önemli motivasyon unsuru “ücret” iken; gönüllü çalışanın motivasyonu ise bireysel, sosyo-kültürel, ekonomik, yasal/siyasal ve diğer olmak üzere beş başlık altında gruplandırılmış farklı ihtiyaçlardan oluşmaktadır. Özmutaf (2007: 154-155) adı geçen gönüllü motivasyon gruplandırmasını aşağıdaki gibi örneklendirmiştir:

- i. Bireysel faktörler: Yalnızlık duygusundan kurtulmak, can sıkıntısından kurtulmak, yardım severlik, örnek bir kişi olma isteği, saygın bir kişi olma isteği, lider olma isteği, yetki alma isteği, aitlik hissi, özel işlerini daha rahat yapabileceğine inanma, kariyer geliştirme isteği, kendini aşma isteği, emekli olma, ticaretini geliştirme, kahvehane, kafe vb. gibi yerlerden hoşlanmama gibi.
- ii. Sosyo-kültürel faktörler: Yeni çevrelere girme ve yeni arkadaşlar edinme, yakın ve uzak çevre baskısı, daha iyi bir toplum oluşturma bilinci, hemşerileri ile bir araya gelme, kültürel değerleri paylaşma, sanatsal değerleri paylaşma (müzik, resim, fotoğraf sanatçılığı gibi), tutku, hırs ya da öfke gibi özelliklerini çeşitli çevrelere yansıtmak için yandaş bulma, entelektüel düzeyini geliştirmek, hünelerini paylaşma isteği, boş vakitlerini iyi değerlendirme, toplumun çeşitli seviyelerindeki (siyasetçi, iş adamı, uzman, bilim adamı, yerel yönetici gibi) insanlarla tanışma ve iletişime geçebilme, popüler olmak, yemek, toplantı, gezi gibi faaliyetleri sevmek, evlenecek eş arama, yaş faktörü gibi.
- iii. Ekonomik faktörler: Parasını iyi amaçlarla kullanmak, profesyonel olarak çalışmak, ortak çalışma alanı (kooperatif gibi) geliştirebilme, ulusal ve uluslararası çeşitli fon kaynaklarından finansman sağlamak gibi.

- iv. Yasal ve siyasal faktörler: Yasal olarak belirli bir STK'ya (meslek odaları gibi) bağlı olma, bir STK oluşumu (kooperatif gibi) içinde faaliyet gösterebilme, siyaset bağlamında oy potansiyelini artırma ve yandaş çekme, açık olarak ifade edilemeyen (etnik köken, cemaat gibi) bazı nitelikleri dolaylı yoldan ifade etme eğilimi, baskı grubu oluşturmak gibi.
- v. Diğer faktörler: Öldükten sonra unutulmamak, mirasını hayır işlerinde kullanacak STK'lara bırakmak, hayır işleri yapıyor gözükerek imajını iyileştirmeye çalışmak, aileden gelen etkenler, inançsal etkenler, moda bir trend olduğu için, basında yer alan afetler sonucu gönüllüğünün değerini anlama, basında haber olarak yer alma gibi...

Etkin bir gönüllü yönetiminin sağlanması için gönüllünün sahip olduğu farklı motivasyon ihtiyaçları göz önüne alınmalıdır. Bu kapsamda, gönüllü yönetimi, örgütün ve gönüllülerin beklentilerinin karşılanması sürecinde bir denge kurulması olarak açıklanabilir. Gönüllü yönetimi sürecinde dikkat edilmesi gereken bir diğer noktaysa, bireylerin doğru işlere yönlendirilmesi ve motivasyonlarının sağlanmasıdır. Çünkü yaptığı işle değer yarattığını gözlemleyebilen gönüllü, işine odaklanma ve daha iyiyi sunma konusunda teşvik edilmiş olacaktır. Etkin bir gönüllü yönetimi uzun süreli ve iki taraf için de fayda sağlayacak bir sürecin gelişmesi için önemli bir faktördür (Argüden, 2006: 87).

Gönüllü yönetiminin başarılı olmasındaki bir diğer önemli husus etkin koordinasyondur. Örgütte profesyonel ya da gönüllü olarak gönüllülerle ilgilenecek bir “gönüllü koordinatörü”nün bulunması, sağlıklı ve verimli bir gönüllü yönetimi için en önemli unsurdur (OSGD, 2009: 16).

Etkin bir gönüllü yönetimi gerçekleştirebilmenin diğer boyutu bir yönetim programı oluşturmak ve bunu bir modele dayandırarak yapmaktır. Ancak, alanda bu amaçla yapılmış çalışma sayısı son derece azdır. Mevcut gönüllü yönetim programları genel bir model üzerine temellendirilmekten ziyade, kurum ya da kuruluşun çalışma prensipleri ile şekillendirilmektedir.

2.3.2. Gönüllü Yönetimi Modeli

Susan Ellis'ten aktaran Brudney ve Meijs'e (2014: 300) göre gönüllü yönetim becerileri (modelleri) aslında geneldir ve tüm ortamlarda uygulanabilir. Ellis ekibi ile birlikte, altı kıtada yirmi altı ülkede gönüllü yönetimi ile ilgili gerçekleştirdikleri oturumlarda kültürden kültüre bağlamın değiştiğini, ancak prensiplerin her zaman geçerli olduğunu belirtmiştir. Yani gönüllü yönetimi modelleri evrensel bir nitelik taşımaktadır.

Safrid (2012: 19), etkin bir gönüllü yönetim modeli oluşturabilmek amacıyla gerçekleştirdiği literatür taraması ve deneysel çalışmaları sonucunda PEP modelini geliştirmiştir. Bu model üç kategori ve dokuz başlıktan oluşmaktadır (Erdoğan, 2014):

Kategori 1: Örgüt Hazırlığı

- 1- Kişisel ve Profesyonel Gelişim
- 2- İç Danışman Olarak Çalışma
- 3- Program Planlama

Kategori 2: Gönüllü Kazanma

- 4- Toplama
- 5- Seçim
- 6- Oryantasyon ve Eğitim
- 7- Koçluk ve Destek

Kategori 3: Program Sürekliliği

- 8- Tanıma
- 9- Program Değerlendirme, Etki ve İzlenebilirlik

2.3.3. Gönüllü Programı Yönetimi

Gönüllü programı yönetimi, gönüllü çalışmanın gerçekleştirileceği kapsam ve esasların belirlendiği bir çerçevedir. Bu doğrultuda benimsenen yönetim modeli ile doğru orantılı olarak gönüllü yönetimi programı bazı aşamaları içermektedir. Bir önceki başlıkta ele alınan PEP modeline ilişkin gönüllü programı aşamaları alt başlıkları ile birlikte aşağıdaki gibi detaylandırmıştır;

Örgüt Hazırlığı: Yeni bir program uygulanmadan önce böyle bir programın uygunluğu örgüt tarafından incelenir. Sürece yönetici liderler, yönetim kadrosu, çalışan temsilcileri gibi bağışçılar, hizmet alıcılar ve tüm örgüt ortaklarıyla işbirliği içinde olanlar dahil edilmelidir.

Örgütün gönüllü yönetimi sürecine hazır olup olmadığını anlamak için, seçilen veri toplama yönteminden bağımsız olarak hazırlanan ve örgüt için yol gösterici bazı anahtar faktörler şu şekilde sıralanabilir: (1) Örgütsel misyon ve vizyon uyarlama, (2) gönüllü programın fayda ve zorlukları, (3) işleyiş için gerekli işgücü ve kaynaklar, (4) daha ileriye hazırlanma.

Kişisel ve Profesyonel Gelişim: Örgütsel misyon ve vizyonun uyarlanmasında örgütün ve ortaklarının gönüllü yönetimi geliştirme konusundaki motivasyonunun tartışılıp belirlenmesi, örgütün misyonu, vizyonu, değerleri ve öncelikleri ile programın bağlantısının kurulması gerekmektedir. Burada neden bir gönüllü programının gerekli olduğu, gönüllü programının vizyon ve değerlerle nasıl uyum sağlayacağı, stratejik önceliklerle nasıl uyum sağlayacağı, örgüt misyonuna bağlı olan gönüllü dahil etme felsefesi nedir, bir gönüllü programına sahip olmanın kısa ve uzun dönemde hedefleri nelerdir gibi sorular belirleyici olabilir.

Diğer adım gönüllü programı uygulamanın çeşitli fayda ve zorluklarıdır. Mevcut örgüt kültürü ve yapısının, desteklenen müşterilerin, sunulan hizmetlerin ve diğer başlıkların tartışılması gerekmektedir. Bu başlıklar şu anda ve gelecekte gönüllüleri örgüte dahil etmenin avantajları, gönüllüleri dahil etmenin iç ve dış zorlukları, ilgili riskler, gönüllülerle çalışmadaki bireysel ve toplu tecrübeler, zorlukların nasıl azaltılabileceği ya da ortadan kaldırılabileceği, varsa mevcut gönüllü programı destek kültürü nedir ya da yoksa nasıl oluşturulur şeklindedir.

İç Danışman Olarak Çalışma: Daha önce belirtildiği gibi, gönüllü yönetim programlarının yürütülmesi amacıyla program yürütücülerinin olması ve bunun için kaynaklara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada kaynaklar da ele alınmalı ve kısa ve uzun dönemde gönüllü programı yürütmesi için kaç çalışana ihtiyaç duyulduğu, bu pozisyona kimin destek sağlayacağı, başlangıç ve yürütme giderleri için bütçede nasıl bir kalem oluşturulacağı, her yıl ne kadar maliyet getireceği, bu programı desteklemek için nereden kaynak bulunacağı ve bu program için uzun süreli kaynak ayrılmasının mümkün olup olmadığı sonuca bağlanmalıdır.

Program Planlama: Örgütsel hazırlığın mevcut olduğu görüldükten sonra gönüllülük eğilimleri, bu işte örgütsel bağlılık potansiyeli, bir gönüllü programı geliştirme, yürütme ve sağlamanın faydalarının başka hususlardan ağır basıp basmadığı ele alınmalıdır. Bu aşamadan sonra gönüllü çalışma alanları geliştirilmeli ve taslak iş tanımları belirlenmelidir. Bunu yapmaya başlamak için stratejik iş analizi yönetim kavramını anlamış ve etkili bir şekilde uygulamış olmak önemlidir. Bu noktada bir karar alındıktan sonra devam edilmesine yardımcı olacak olan sorular gönüllüleri desteklemek için hangi politikalara ihtiyaç duyulduğu, gönüllü alımına destek sağlayanlar, gönüllülerin ücretli çalışanlarla aynı muameleyi göreceğine dair garantiler, gönüllüler ve program için uzun süreli destek kültürünün nasıl sağlanacağı, programların desteklenmesi için hangi gönüllü yönetim sisteminin kurulacağı, program geliştirme ve uygulama zaman çizelgesi, belirlenen roller doğrultusunda gönüllüler

için iş tanımı hazırlama ve geliştirmenin diğer basamakları üzerinde yoğunlaşmalıdır.

Gönüllü Kazanma: Program yönetimi modelinin ikinci kategorisi gönüllü kazanmadır ve dört başlığı içermektedir.

Toplama: Gönüllülere ulaşılması, gönüllülere ulaşılacak doğru kaynakların belirlenmesi, örgüt ya da proje ile ilgili gönüllüden beklentilerin açıkça ifade edilmesi ve çalışılacak gönüllüye yönelik doğru bir değerlendirme yapılması gönüllü kazanma sürecini oluşturmaktadır. Kurum çalışanlarına yönelik gönüllüler ile çalışma konusunda bilgi verilmesi, gerekli oryantasyon ve eğitimin sağlanması, destek sistemlerinin oluşturulması kazanılan gönüllünün kuruma bağlılığını ve aidiyet hissini artıracaktır (OSGD, 2009: 16).

Örgüte gönüllü toplamanın ilk basamağı “bizim gönüllümüz kim olabilir” sorusunun yanıtlanmasıdır. Daha sonra, belirlenen hedef kitlenin, örgüte hangi motivasyon kaynakları ile çekilebileceği araştırılır ve kuruma onların gözünden bakılarak neden yardım etmek isteyebilecekleri anlaşılmaya çalışılır.

Gönüllü toplama öncesinde örgüt gönüllüye hangi kaynaklardan ulaşılacağı, hangi iletişim araçlarının kullanılacağı, iletilecek mesajın içeriği ve başvuruların değerlendirilmesi konularında hazırlık yapılmalıdır (Yaman, 2005).

Seçim: Gönüllünün örgüte dahil edilmesi gereken doğru kişi olduğu, beklentilerinin örgüt beklentileriyle uyduğu anlamına gelmektedir. Seçim doğru yapılırsa doğru sayıda ve doğru becerilerde, motive olmuş, adanmış ve ne başarabilecekleri konusunda fikri olan gönüllülere sahip olunur.

Gönüllülerle görüşme, ücretli çalışanlarla görüşmeden farklı olmamalıdır. Çünkü alınan gönüllü ile sadece bir pozisyonu doldurmayı değil; söz konusu görevin başarılı bir şekilde yerine getirilmesi amaçlanmaktadır. Ancak gönüllülerle görüşme ücretli çalışanlarla görüşme ile kıyaslandığında daha rahat ve informal olması önem taşımaktadır (British Red Cross, 2005: 47).

Gönüllü birey önceki süreçlerde yer alan şartlar açısından uygun bir birey olarak belirlendikten sonra organizasyona kabul edilir. Gönüllü yönetiminin kritik aşamalarından birisi gönüllünün görevlendirilmesidir. Belli bir işi yapmak için kuruma gelmiş olan kişilerle, herhangi bir çağrı üzerine gelmeyen ya da istenen niteliklerde olmayan kişilerin görevlendirilmesi iki başlık olarak düşünülebilir. İlk durum fazla vakit almayan ve kolaylıkla çözülebilecek bir durumdur. Ancak ikinci durumda yapılması gereken, gönüllüye uygun bir görev bularak o işe sevk etmek ya da başka bir sivil toplum örgütüne yönlendirmektir (Yaman, 2005: 52).

Oryantasyon ve Eğitim: Bu aşamada gönüllü birey, iki boyutu olan bir eğitim sürecine dahil olmalıdır. Bunlar, oryantasyon ve rutin eğitimidir. Ancak oryantasyon ve eğitim süreci gönüllünün kazanımı ile başlayıp, gönüllü etkinliklerini gerçekleştirmesi aşamasında da devam etmekte olduğu için bu başlık ayrı bir kategori olarak ele alınmıştır.

Bir organizasyonda yeni göreve başlayan bireylerin iş yükünü hafifletmek için kullanılan en yaygın metotlardan biri; o bireylerin organizasyon içinde rollerini, organizasyonu ve onun politikalarını,

yanı sıra diğerk çalışanları tanınasını sağlayacak olan bir oryantasyon programı ya da sürecidir (zmutaf, 2007: 174).

Kişi oryantasyon sayesinde örgüt hakkındaki ilk izlenimlerini edinmenin yanı sıra örgütün ciddiyesi, çabasının karşılık bulup bulamayacağı, bir sorunla karşılaştığında yardım alıp alamayacağı gibi kritik soruların da cevabını bulmaktadır. Bu aşamada edinilecek olumsuz izlenimlerin kalıcı olması beklenebilmektedir.

Oryantasyon sürecinde ele alınması gereken bir diğerk konu da, ücretli çalışanlarla gönüllülerin ilişkileri olacaktır. Örgüt misyon, faaliyet ve programını yerine getirirken eşit ve birbirlerini tamamlayıcı oldukları vurgulanmalı, birbirlerinin yetenek ve ihtiyaçlarını anlayarak bunlara saygı göstermeleri teşvik edilmelidir.

İnformal oryantasyon sürecinde ise gönüllü örgüt kültürüyle daha çok muhatap olabilmesi için diğerk çalışanların nasıl iş yaptığını, birbirlerine nasıl destek olduğunu ve diğerk işleyişleri gözlemler.

Oryantasyon ve eğitim doğaları gereği birbirlerine çok yakın görünseler de aslında çok farklı oluşumlardır ve farklı amaçları vardır. Oryantasyon genel bir bakış ve örgüt, onun kültürü ve değerleri, temel kurallar ve uygulamaların tanımını içerir. Eğitim ise, diğerk bir taraftan, gönüllünün belirli bir pozisyon, görev ya da fırsatta başarılı olmasını sağlayacak metotları sunar.

Eğitim programı tasarlarırken dikkat edilmesi gereken başlıklar; gönüllülerin bu görevi yerine getirirken hangi beceri ya da bilgiye sahip olması gerektiği; eğitimin hangi becerileri kazandırmayı amaçladığı; gönüllünün hedeflenen becerileri kazanması için hangi

bireysel öğrenme deneyimlerinin eğitime dahil edileceğidir (Hood, 2012: 237-254).

Gönüllü eğitimlerinde bireylerin farkındalık kazanması, ortak dil belirlemesi ve empatinin artması gibi faydalar sağlanabilmektedir. Eğitimlerin süre ve içeriğinin iyi planlanması, doğru mekanın seçilmesi, gönüllülerin her zaman faydalanabileceği basılı ve görsel kaynakların verilmesi önem arz etmektedir (OSGD, 2009: 17).

Koçluk ve Destek: Hem gönüllü kazanma hem de gönüllü hizmet kalitesini etkilediğinden dolayı ayrı bir başlık olarak ele alınmıştır. Koçluk ve destek, gönüllülerle bilgi değişimini sağlamak için kurumla sürekli olarak iletişim halinde olmayı ifade eder. Gönüllüler bağlılıklarını sürdürmek ve gereken kalitede hizmet verdiklerinden emin olmak için kurum tarafından birçok şekilde desteklenme ihtiyacı duyarlar.

Desteğin birçok yöntemi vardır ve hangisini kullanılacağı yöneticinin kararına, gönüllünün görevine, karakterine, tecrübe ve yeteneklerine bağlıdır. Formal olarak belirlenmiş bir takvimi olması gerekliliğine karşın gönüllü desteği tamamen formulize edilmemelidir. Bazen işlerin nasıl gittiği, gönüllünün gönüllülük hakkında nasıl hissettiği, paylaşmak istediği bir sıkıntı olup olmadığı, diğer gönüllülerle ve çalışanlarla durumlarının nasıl olduğu, özel bir ihtiyacı ya da eğitim gibi bir gereksinimi olup olmadığı, yaşanan gelişme ve değişimler üzerine destek ve koçluk sunulabilmelidir. Ayrıca koç, gönüllüye kendi bakış açısı ve deneyimlerine dayalı geribildirim de verebilmelidir (British Red Cross, 2005: 100).

Program Sürekliliği: Uygulama sürecinin sonu ya da döngünün bir parçası olarak kabul edilen, gönüllü başarılarının tanınması ve ödüllendirilmesini, programın işleyişinin değerlendirilmesini içeren basamaktır. (1) Tanıma ve (2) Program Değerlendirme, Etki ve İzlenebilirlik olmak üzere iki aşaması vardır.

Tanıma: Ödüllendirme olarak da adlandırılmakta ve verdikleri gönüllü hizmet karşılığı gönüllülerin sürekliliğini, aidiyetlerini ve motivasyonlarını artırmak için kullanılan önemli bir araçtır. Bu tür etkinlikler, kurumda çalışan tüm gönüllülerin bir araya gelerek bütünün bir parçası olduklarını ve ekip ruhunu hissetmelerine destek olacaktır (OSGD, 2009).

Uygulamada biçimsel ve biçimsel olmayan olmak üzere iki tanıma şekli vardır. Sıkça rastlanılan biçimsel tanıma şekilleri; saygı göstermek ve eş statü sağlamak, öne çıkan bir gönüllülük performansından sonra isme bir ödül vermek, kültürel olaylar için serbest giriş biletleri hediye etmek, proje ve organizasyonla ‘gönüllü günü’ kutlamaları düzenlemek, gönüllünün sorumluluklarını arttırmak olarak örneklendirilebilir. Biçimsel olmayan tanıma örnekleri ise, teşekkür etmek için telefonla konuşmak, uzman ve danışman olarak onları kullanmak ya da onların önerilerini dinlemek, profesyonel çalışanlarla beraber toplantıya katılmalarını sağlamak, pozitif biçimsel olmayan bir geri besleme sağlamak ya da bu anlamda teşvik etmektir (Özmutaf, 2007: 194).

Program Değerlendirme, Etki ve İzlenebilirlik: Son aşama olan değerlendirme, etki ve izlenebilirlik ise gönüllü yönetiminin nihai

fonksiyonu olarak ortaya konulabilir. Değerlendirme gönüllü yönetimi ruhuna uygun olarak yapılması ve çekinilmemesi gereken önemli bir süreçtir (Özmutaf, 2007: 196).

Değerlendirme tamamıyla kuruma ve hatta projeye özel bir yöntemle yapılmalıdır. İş dünyasındaki gibi yetkinlik temelli olmamalı, daha çok gönüllünün üstlendiği iş ile bağlantılı, gönüllünün değerlendirilmesinin yanı sıra kurum ve ekibin değerlendirilmesini de içermelidir.

Değerlendirme sadece gerçekleştirilen eylemin ne düzeyde başarılı olduğuyla değil, gönüllü ve örgüt ilişkisinin verimi, hedefe ulaşılma derecesinin beklentileri karşılaması, uygulama sırasında karşılaşılan olumlu ve olumsuz öğelerin gözden geçirilmesiyle de ilgilidir.

Değerlendirmelerin belirli aralıklarla gerçekleştirilmesi ile gönüllünün kendi güçlü ve zayıf noktalarını görmesi ve kendini geliştirmesi de mümkün olmaktadır. Değerlendirme ile gönüllü vermiş olduğu hizmetin sonucunu görürken aynı zamanda, kendisine ve emeğine verilen değeri de hisseder. Değerlendirme yapmak, süreç içerisinde yaşanan sıkıntıları belirleyerek çözümlenmesini sağlar. Bir diğer önemli yanı ise, gönüllülerin başarılarının farkına varılması ile desteğe ihtiyaç duyulan başka alanlarda yeni işbirlikleri geliştirmeye ve bu projelerde de aktif olarak gönüllü olarak yer almalarının sağlanması olacaktır (OSGD, 2009: 18). Ele alınacak değerlendirme başlıkları programın gerekliliği, hedefler ve amaçlar, programın aktiviteleri, programın kaynakları, gelişme safhası şeklinde düzenlenebilir (Özmutaf, 2007: 199).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

EXPO ORGANİZASYONLARI

3.1. Dünya’da Yapılan EXPO’lar Hakkında Bilgiler

Dünya Sergileri (EXPO), 19. yüzyılının ortalarından beri düzenlenen ve ülkeler arasındaki iletişime, diyaloga ve barışa katkı sağlayan uluslararası etkinliklerdir (http://www.mfa.gov.tr/dunya-sergileri-expo_tr.mfa, 10.10.2015).

EXPO’lar farklı ülkelerin ev sahipliğinde düzenlenmekte ve tüm dünyada büyük ilgi ile takip edilmektedir. Bu organizasyonlar için yapılan alanlar etkinlik sonrasında da ziyaret edilmekte, çevre, botanik, kültür, inovasyon ve dünyayı ilgilendiren diğer konularla ilgili disiplinlerde uluslararası bir merkez olma niteliği taşımaktadır. Ayrıca kültür turizmi bakımından şehir ve ülkeye kalıcı bir değer katmaktadır. Tüm bunların yanı sıra düzenlendiği kentlere büyük yatırımlar çekmekte; altyapı ve hizmet alanlarını geliştirmek suretiyle ev sahibi ülke açısından bölgesel yatırım projesi olma özelliği de taşımaktadır. Böylece, organizasyonun yapıldığı şehirlerde ticari ve ekonomik hayat da, bu oluşum ile gelişmektedir.

Türkiye’de ilk kez bir EXPO’ya, Antalya’da ev sahipliği yapılmıştır. EXPO 2016 Antalya bir botanik (bahçecilik) EXPO’su olmakla birlikte teması “çiçek ve çocuk”, sloganı ise “Geleceği Yeşertmek” tir. Proje, Aksu ilçesinde 112 hektarlık bir alanda kurulmuştur. 23 Nisan 2016 tarihinde kapılarını açan EXPO 2016 Antalya, 30 Ekim 2016 tarihine kadar resmi olarak açık kalmıştır. 191

gün sonunda resmi sergi süresinin bitimi ile post-EXPO dönemi planlaması ile kente hizmet vermeye devam etmesi planlanmıştır.

3.1.1. EXPO'nun Tanımı ve Amacı

EXPO, Türkçe sözlük anlamı “sergi” olan, İngilizce “Exposition” kelimesinin kısaltmasıdır. EXPO'lar, “Dünya Sergisi” veya “Dünya Fuarı” olarak da adlandırılmaktadır. Dünyanın kültür, tarih ve eğitim olimpiyatları olarak nitelendirilebilecek olan EXPO'lar, ülkelerin uzmanlaştıkları konularda sahip oldukları birikimini, daha yaşanılabilir bir dünya için paylaşmak amacıyla bir araya geldikleri çok büyük organizasyonlardır. Bu organizasyonlarda, bir araya gelen ülkeler çeşitli ürünler sergilerler. Fakat buradaki en önemli ayırım, söz konusu ürünlerin pazarlanması değil ürünlerin temsil ettikleri ülkelere ait kültür, tarih ve varlıkların ortaya konmasıdır (Mettie, 1998: 18).

Başka bir deyişle, EXPO'larda fikirler, kültürler ve inovatif projeler sergilenmektedir. EXPO'lar, kent kimliğinin oluşumunu desteklerken, gerçekleştirildikleri kentlere itibar kazandırır ve dünyanın dört bir tarafından insanları bir araya getirmek suretiyle, kentlerin sürdürülebilir gelişimine katkılar sağlamaktadır. (Jackson, 2010: 37).

3.1.2. Yetkili Kuruluşlar

Dünyada EXPO organizasyonunu yapma yetkisi veren tek yetkili kuruluş merkezi Paris'te bulunan Uluslararası Sergiler Bürosu'dur (BIE). Ayrıca bir EXPO çeşidi olan Botanik EXPO

yapmak isteyen bir ülke BIE'nin yanı sıra Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği' ne (AIPH) de başvurmak zorundadır.

3.1.2.1. Uluslararası Sergiler Bürosu (International Exhibition Burae)

1928 yılında Paris'te uluslararası sergileri düzenleyen uluslararası bir anlaşma için konferans düzenlenmiştir. Bu kapsamda 31 ülkenin katılımı ile hazırlanan Paris Anlaşması imzalanmıştır. Bu anlaşma, uluslararası sergilerin organizasyonu ile ilgili oluşturan ilk anlaşma olma özelliği de taşımaktadır. 1928 yılında gerçekleştirilen Paris Konferansı, 17 Ocak 1931 tarihinde uluslararası alanda tanınmıştır. Böylece, Dünya ve Uluslararası EXPO'ların düzenlenmesi için yasal bir çerçeve de oluşturmuştur. Oluşturulan yasal çerçevede, 1948 ve 1966 yıllarında birtakım değişikliklere gidilmiş, güncel hali ise 30 Kasım tarihinde Paris Tutanağı ile yapılan değişiklikler sonrasında oluşturulmuştur. Bu gelişmeler ile birlikte kurulan, Uluslararası Sergiler Bürosu (Bureau International des Expositions-BIE) Paris Anlaşması'nın doğru şekilde uygulanmasından sorumludur. BIE, uluslararası sergilerin kategorileri, kuruluşu, sergiler arasında olması gereken zaman periyodu ile ilgili denetimi, sergi süreleri ve organizasyonel yapılarının kontrolü görevlerini yerine getirir. Serginin kurulacağı yerin belirlenmesinden ise dolaylı olarak sorumludur. EXPO'ların uluslararası yönetim organı olan BIE, uluslararası kuruluşların, sivil toplum gruplarının, şirketlerin ve vatandaşların katılım sağladığı bu prestijli sergiler için düzenleyici bir kapsam sağlamaktadır. BIE'nin görevi, EXPO'ların bütüncül yapısı ve

kalitesini sürdürülebilir kılmaktır. Günümüzde, Paris Anlaşması'nı imzalamış 157 üye ülke bulunmaktadır. Türkiye ise 05.10.2004 tarihinde bu anlaşmayı imzalayarak, BIE üyesi statüsü kazanmıştır. BIE'nin merkezi, Fransa'nın Paris şehrindeydir. BIE'nin görevleri arasında ayrıca, ulusal pavyonlarda (pavilion) ev sahibi olan ülke ile katılımcı ülkeler arasındaki işbirliğini sağlamaktır (www.bie-paris.org Erişim Tarihi: 12.12.2015).

3.1.2.2. Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği (Association Of International Horticulture Producers)

Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği (AIPH); çiçek, bitki ve peyzaj ile ilgili hizmetlerin uluslararası pazarlara girmesini teşvik etmek amacıyla 1948 yılında İsviçre'de kurulmuştur. AIPH'in aynı zamanda, bahçe bitkileri üreticilerini ve ilgili teşkilatları da tüm dünyada temsil ve koordine etme sorumluluğu bulunmaktadır. Avustralya, Kolombiya, Tibet, Dubai, Mısır, Fransa, İrlanda, İsrail, ABD, İsveç, İspanya, Polonya, Filipinler, Kuzey Kore, Güney Kore, Norveç, Malezya, Lüksemburg, Kenya, İtalya, Fil Dişi Sahilleri, Avusturya, Belçika, Kanada, Manş Adaları, Çin, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Almanya, Macaristan, Endonezya, Japonya, Hollanda, İsviçre, Tayland, Türkiye ve İngiltere olmak üzere 38 üye ülkesi bulunmaktadır. Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği'nin en önemli organı Konsey'dir. Her bir üye ülkenin bir kişi ile temsil edildiği konsey, başkan ve genel sekreter için aday gösterir ve seçim yapar. Ayrıca birliğin bir diğer organı ise komitelerdir. Konsey

komiteleri oluşturur ve başkanların atamasını yapar. Her üye ülkenin bu komitelere üye olma hakkı vardır. Her komite kendi içerisinde bir başkan, başkan yardımcısı ve bir sekreter seçer (www.aiph.org, 5.10.2015).

Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği dört kategori için sergileri onaylamaktadır.

- A1: Uzun Süreli Uluslararası Sergi
- A2: Kısa Süreli Uluslararası Sergi
- B1: Ulusal Sergi (isteğe bağlı olarak yabancı katılımcılarda katılabilir)
- B2: Kısa Süreli Ulusal Sergi

Uluslararası Bahçe Bitkileri Üreticileri Birliği ve Uluslararası Sergiler Bürosu A1 kategorisindeki Sergileri onaylamakta ve denetlemektedir (www.aiph.org Erişim Tarihi: 5.10.2015).

3.1.3. EXPO Çeşitleri

BIE'yi kuran ve bir EXPO'nun düzenleyicisi ile katılımcılarının haklarını ve sorumluluklarını ortaya koyan 1928 Paris Anlaşması, hükümetler tarafından gerçekleştirilen tüm uluslararası sergiler için geçerlidir. Ancak bu durum aşağıdaki durumları kapsamaz yani aşağıda belirtilen sergiler için anlaşma geçerli olmadığından EXPO kapsamında değildir:

- 3 haftadan kısa süren sergiler
- Güzel sanatlar sergileri
- Esasen ticari doğaya sahip sergiler

BIE, bugün kapsamındaki sergileri 3 kategoriye ayırmaktadır:

- Dünya (Evrensel) EXPO'su
- Uluslararası/İhtisas EXPO'su
- Botanik EXPO'su.

Alanının büyüklüğü, sergi süresi ve tema açısından, temelde iki tür EXPO yapılmaktadır. Dünya EXPO'su ve Uluslararası/İhtisas EXPO'sunun yasal isimleri sırasıyla “Uluslararası Tescilli Sergiler” ve “Uluslararası Onaylanmış Sergiler”dir. Aralarındaki farklar Tablo 3.1’de yer almaktadır (www.aiph.org; Erişim tarihi: 15.12.2015):

Tablo 3.1. EXPO Çeşitleri

	Dünya EXPO'ları	Uluslararası EXPO'lar	Botanik EXPO'ları
Kategori	Tescilli	Onaylanmış	Tescilli
Sıklık	Beş yılda bir	İki Dünya EXPO'su arasında	Yılda Bir Defa
Maksimum Süre	6 Ay	3 Ay	6 Ay
Katılım	Devletler, uluslararası kuruluşlar, sivil toplum, şirketler	Devletler, uluslararası kuruluşlar, sivil toplum, şirketler	Devletler, uluslararası kuruluşlar, sivil toplum, şirketler
Tema	Tema evrensel olmalıdır	Tema özel olmalıdır	Tema evrensel olmalıdır
Yapılar	Katılımcılar, kendi pavyonlarını kendileri tasarlar ve inşa ederler	Organizatör, kira ve ücret almadan katılımcılara pavyon modülleri tahsis eder	Katılımcılar, kendi pavyonlarını kendileri tasarlar ve inşa ederler
Ev Sahibi	Kentsel ve ekonomik yenilenmeyi hızlandıracak projeler arayan şehirler	Uluslararası arenada konumlanmak ve büyümeyi teşvik etmek isteyen şehirler	Tarımsal zenginliğini ve Endemik bitki zenginliğini tanıtmak isteyen şehirler

1960'tan itibaren BIE, AIPH (Uluslararası Bahçecilik Üreticileri Birliği) tarafından onaylanan Uluslararası Bahçecilik Sergilerini (A1 Uluslararası Sergileri) de tescillemektedir.

Proje, öncelikle AIPH tarafından değerlendirilip onaylandıktan sonra, BIE Genel Kurulu BIE Anlaşması'na uygun olacak şekilde Uluslararası Bahçecilik Sergisinin Genel Kurallarını onaylamaktadır. BIE tarafından onaylanan bir Uluslararası Bahçecilik Sergi süresi, en az 3 en fazla 6 ay olmalıdır. Aynı ülkelerde olmamak kaydıyla gerçekleştirilecek iki sergi arasında en az 2 yıl, sergilerin aynı ülkede gerçekleşme durumu söz konusu ise, bu süre en az 10 yıl olmalıdır. Ayrıca, Uluslararası Bahçecilik Sergileri, mutlaka iki Dünya EXPO'su arasında düzenlenmelidir (Ankara Kalkınma Ajansı, 2010: 3).

3.2. Türkiye'nin Katıldığı Dünya EXPO'ları

Osmanlı Devleti döneminde EXPO'lar ile alakalı çalışmalar yürütülmüş ve dünya üzerindeki gelişmeler takip edilmiştir. Bu kapsamda Osmanlı Devleti 1851 yılından 1915 yılına kadar 17 adet EXPO'ya katılım sağlayarak kültürel tanıtım faaliyetleri yapmıştır. Osmanlı Devleti döneminde katılım sağlanan EXPO'lar Tablo 3.2 de verilmiştir;

Tablo 3.2. Osmanlı Devleti Döneminde Katılım Sağlanan EXPO'lar (Kaynak: EXPO 2016 Antalya Ajansı Genel Sekreterliği, 26 Nisan 2016).

Osmanlı Devleti Döneminde Katılım Sağlanan EXPO'lar		
Yıl	Ülke	Şehir
1851	İngiltere	Londra
1862	İngiltere	Londra
1867	Fransa	Paris
1873	Avusturya	Viyana
1876	Amerika	Philadelphia
1878	Fransa	Paris
1880	Avusturalya	Melbourne
1888	İspanya	Barcelona
1889	Fransa	Paris
1893	Amerika	Chicago
1897	Belçika	Brüksel
1900	Fransa	Paris
1904	Amerika	Saint Louis
1905	Belçika	Liege
1906	İtalya	Milano
1910	Belçika	Brüksel
1915	Amerika	San Fransisco

Türkiye Cumhuriyet Devleti döneminde düzenlenen EXPO'lar takip edilmiş ve düzenlenen EXPO'lardan 18 tanesine katılım sağlamış bulunmaktadır. Cumhuriyet Döneminde katılım sağladığımız EXPO'lar aşağıdaki Tablo 3.3'de verilmiştir;

Tablo 3.3. Cumhuriyet Döneminde Katılım Sağlanan EXPO'lar (Kaynak: EXPO 2016 Antalya Ajansı Genel Sekreterliği, 26 Nisan 2016).

Türkiye Cumhuriyeti Döneminde Katılım Sağlanan EXPO'lar		
Yıl	Ülke	Şehir
1935	Belçika	Brüksel
1939	Amerika	Newyork
1949	İsveç	Stockholm
1953	İsrail	Kudüs
1953	İtalya	Roma
1958	Belçika	Brüksel
1962	Amerika	Seattle
1970	Japonya	Osaka
1984	Amerika	New Orleans
1985	Japonya	Tsukuba
1992	İspanya	Sevilla
1993	Güneykore	Taejon
1998	Portekiz	Lizbon
2000	Almanya	Hannover
2005	Japonya	Aichi
2010	Çin Halk Cumhuriyeti	Şangay
2012	Hollanda	Venlo
2016	İtalya	Milano

3.2.1. EXPO 2016 Antalya Projesi

Antalya Valiliği ve Antalya Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere Antalya'daki tüm kurumların üst düzey yetkililerinin katıldığı EXPO toplantılarında, Antalya'da uluslararası Botanik EXPO'su düzenlenmesi kararı alınmıştır. Yapılan çalışma toplantılarında EXPO Antalya'nın içeriği belirlenmiştir. Botanik EXPO'lar kapsamında yer alan ve 6 ay devam eden EXPO'nun teması "Çiçek ve Çocuk" olarak kararlaştırılmıştır.

Türkiye'de ilk defa gerçekleştirilen EXPO'nun çalışmaları Tarım, Gıda ve Hayvancılık Bakanlığı koordinatörlüğünde yürütülmüştür. Bu kapsamda ilk olarak 6358 Sayılı EXPO 2016 Antalya kanunu ile "Çiçek ve Çocuk" temalı, sloganı "Gelecek Nesiller için Yeşil Bir Dünya" olan Botanik Sergisinin etkinliklerinin planlanması düzenlenmesi ve yönetilmesi ile ilgili usul ve esaslar belirlenmiştir. Sloganı daha sonradan "Geleceği Yeşertmek" olarak değiştirilmiştir, ayrıca "biyoçeşitlilik", "sürdürülebilirlik", "tarih" ve yeşil şehirler" olmak üzere dört alt tema eklenmiştir. 10.11.2012 EXPO Kanunu'nun Resmi Gazete'de yayınlanmasının ardından kanun çerçevesinde çalışmaları yürütmek üzere EXPO 2016 Antalya Ajansı Kurulmuştur. Ajans; Yönetim Kurulu, EXPO Konseyi, Genel Sekreterlik ve Ofis'ten oluşmaktadır.

3.2.2. Proje Alanı

EXPO 2016 Antalya Sergi alanı Antalya Alanya karayolunun 17. Km'sinde kuzey sol kesiminde ve Aksu ilçe sınırlarında bulunmaktadır. 112 Hektar büyüklüğünde olan sergi alanının

mülkiyeti Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'na, kullanımını Batı Akdeniz Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğüne aittir. EXPO alanı tasarlanırken ana tema ve alt temalar göz önünde bulundurulmuş ve uygulamalar bu doğrultuda gerçekleştirilmiştir.

Alanda; EXPO Ormanı, EXPO Gölet'i ve EXPO Kulesi temel bölümlerdir. EXPO Alanı içerisinde ayrıca, 53 Ülke Bahçesi, 7 Uluslararası Kuruluş Bahçesi, 11 Kurumsal Katılımcı Bahçesi, 2 Ulusal Katılımcı bahçesi, 19 Türkiye Tema Bahçesi (İl ve ilçe bahçeleri), 5 üniversite Bahçesi, 6 Bitkisel Endüstri Bahçesi ve 27 şehrin En İyi Şehirler Uygulaması Alanı bulunmaktadır.

Ayrıca, alan içerisinde, biri küçük biri büyük olmak üzere iki adet Amfi Tiyatro, 101 m yüksekliğinde EXPO Kulesi, toplamda 9500 kişi kapasiteli Kongre Merkezi, sembol çiçeğe atıfta bulunan ve önünde su ve ışık gösterileri yapılan Şakayık Terası, Bilim ve Teknoloji Merkezi, Türkiye'de bir ilk olan Tarım ve Biyoçeşitlilik Müzesi, çocuklar için öğrenme ve aktivite merkezleri, endemik bitki türlerinin sergilendiği çeşitli alanlar, Türkiye'nin yedi coğrafi bölgesinin mimari özellikleri ile inşa edilmiş bu bölgeleri temsil eden ve söz konusu bölgelere has lezzetlerin sunumunun yapıldığı Restoranlar Bölgesi, EXPO Kır Aktivite Alanı, bitki heykellerinin de bulunduğu Bereketli Hilal Bölgesi bulunmaktadır (Şekil 2.1).



Şekil 3. 1. EXPO 2016 Antalya Sergi Alanı (Kaynak: EXPO 2016 Antalya Ajansı, 26 Nisan 2016).

Aynı zamanda engelsiz EXPO olma özelliği de taşıyan EXPO 2016 Antalya Botanik Sergi Alanında; güvenlik alanları, giriş kapıları, bilet ofisleri, tur alanları, ülke bahçeleri, çocuk oyun alanları, tüm alandaki yapılar, hizmet yerleri, yeme içme alanları, alışveriş alanları ve tuvaletler (WC) engelli kişilerin erişebileceği şekilde tasarlanmıştır (EXPO 2016 Antalya Hizmet Rehberi, 2016: 23)

EXPO 2016 dâhilinde uluslararası ölçekte birbirinden farklı pek çok organizasyona da imza atılması planlanmıştır. Alan içinde gerçekleştirilen aktiviteler aşağıdaki gibidir;

- Paneller
- Toplantılar
- Seminerler
- Uluslararası Kongreler
- Görsel Sanat Aktiviteleri
- Sahne Sanatları
- Konserler
- Festivaller
- Yarışmalar
- Demonstrasyonlar

3.3. Gönüllülük ve EXPO

EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı kapsamında, 2013 yılı Nisan ayından itibaren çalışmalara başlanmıştır; ilk 2 ay programın alt yapısı oluşturulmuştur. Haziran ayı itibariyle saha çalışmaları başlatılarak kurum ziyaretleri yapılmış, ilk gönüllü kayıtları alınmış ve aynı ay ilk gönüllü eğitimi gerçekleştirilmiştir. Gönüllü kaydı alma süreci ve eğitimler 2016 yılı Nisan ayına kadar devam etmiştir.

EXPO 2016 Antalya Ajansı tarafından yürütülen Gönüllü Programının amacı;

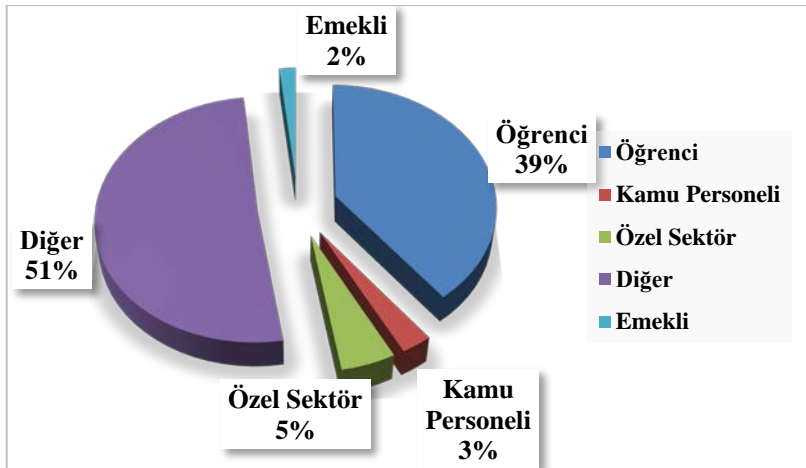
- Yerel halkı, EXPO 2016 Antalya sürecine gönüllü olarak dahil ederek proje ile yerel halkın etkileşimin artırılmasını sağlamak,
- Gönüllülerin süreçte daha etkin rol almalarını sağlamak,
- Gönüllü çalışmaların koordinasyonunu gerçekleştirmektedir.

EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı, gönüllü–koordinasyon arasındaki ilişki, iletişim ve geri bildirim üzerine kuruludur. Bu zincirin en önemli çıktısı ise, kısa ve orta vadede yaşanabilecek sıkıntı ve problemlerin zamanında belirlenmesi ve bu problemlere çözüm bulunabilmesidir.

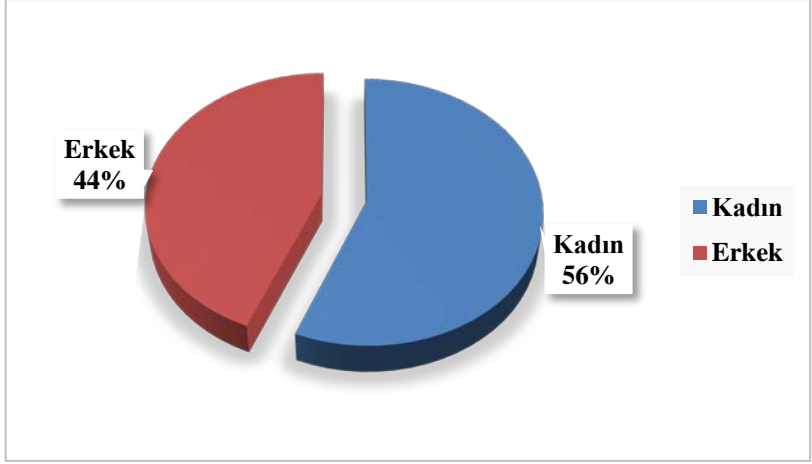
EXPO 2016 Antalya Gönüllülük Programı bireysel ve kurumsal olmak üzere herkesin katılımına açık planlanmıştır. Program; birlikte yaşam, şeffaflık ve katılım gibi prensipler üzerinden yürütülür ve gönüllülerin de bu prensipleri benimsemesi beklenmiştir.

EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı Ofisi, ulaşım ve erişilebilirliğin rahat olduğu bir nokta olan Akdeniz Üniversitesi kampüsü içinde bulunan bir ofisten yürütülmüştür. Gönüllü Programı EXPO 2016 Antalya Ajansı İnsan Kaynakları Direktörlüğü altında oluşturulmuş olup iki personel tarafından yürütülmüştür. Bu kapsamda, gönüllülerin yerel transferleri (Gönüllü Programı Ofisi- etkinlik alanı), yemek giderleri, günlük ferdi kaza sigortaları Ajans tarafından karşılanmıştır. Ayrıca bazı etkinliklere özel olarak gönüllü kıyafet ve tişörtleri hazırlanmıştır.

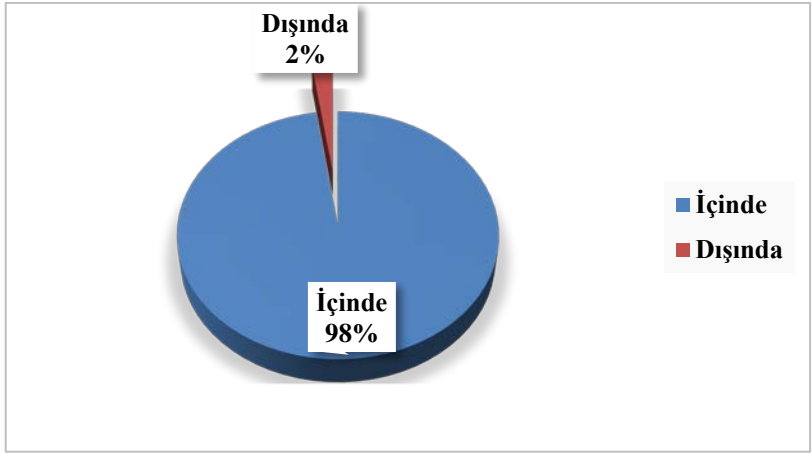
Gönüllü Programı başlangıcından itibaren 13497 kişi gönüllü olmak için başvurmuştur. Bu sayı içinden Eğitim-Oryantasyon sürecini tamamlayarak EXPO 2016 Antalya gönüllüsü olan sayı 2491'dir. Gönüllü profiline bakıldığında üniversite öğrencilerinin katılımının yoğun olduğu göze çarpmaktadır (Şekil 2.2).



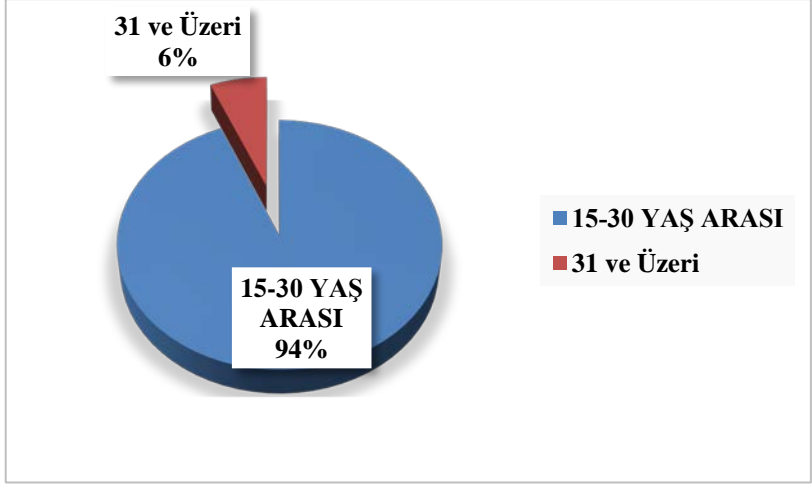
Şekil 3. 2. Eğitim-Oryantasyonu Tamamlayan Gönüllülerin Meslek Analizleri



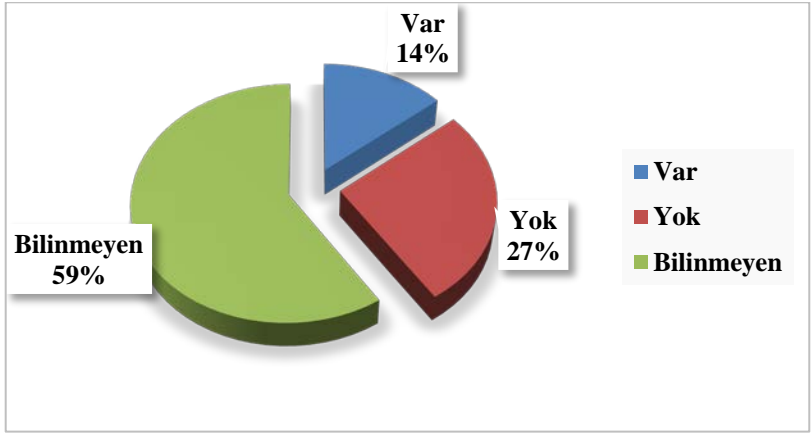
Şekil 3. 3. Gönüllülerin Cinsiyet Dağılımları



Şekil 3. 4. Gönüllülerin Yaşadıkları Yere Göre Dağılımları



Şekil 3. 5. Gönüllülerin Yaşlarına Göre Dağılımları



Şekil 3. 6. Gönüllülerin Gönüllülük Deneyimleri

EXPO 2016 Antalya Gönüllü Yönetimi aşamaları aşağıdaki gibidir;

Gönüllü adayı EXPO 2016 Antalya Ajansı resmi web sitesinden başvuru; web sayfasındaki kısa form doldurarak adayın başvurusu alınmış ve iletişim bilgileri veri tabanına kaydedilmiş olur.

Periyodik olarak tanıtım toplantısı ve eğitim duyuruları adaylar ile paylaşılmıştır.

Gönüllü adayları ile tanışma toplantıları; 2016 yılının Nisan ayına kadar her hafta pazartesi günü saat 15.00’da Akdeniz Üniversitesi kampüsü içinde bulunan EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı ofisinde gerçekleştirilmiştir.

Gönüllüler eğitim ve oryantasyon süreci; gönüllü programı ofisinde bir gün boyunca gönüllülük temel eğitimleri verilmiş, bu eğitimi alan gönüllüler EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı Havuzuna dahil olmuşlardır.

Gönüllü ihtiyaç talepleri; gönüllüye ihtiyaç duyan Ajans direktörlükleri ilgili taleplerini İnsan Kaynakları Direktörlüğüne iç yazışma usulü ile etkinlik detaylarını da ekleyerek paylaşmış ve buna göre gönüllü ihtiyacı oluşturulmuştur.

Etkinlik duyuruları; gönüllü ihtiyacı ile ilgili duyurular, Gönüllü Programı Havuzuna dâhil olan gönüllülere mail yolu ve sosyal medyada kurulan “EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı” grubu üzerinden yapılmıştır.

Etkinliğe başvuru; duyurusu yapılan etkinlikler içinden kendilerine uygun olan etkinlikleri motivasyonları doğrultusunda seçerek etkinliklerde görev alma isteklerini Gönüllü Programı personeline iletmışlerdir.

Gönüllü – İş eşleştirmesi; etkinlik ya da görev için başvuran gönüllüler ile iş eşleştirmesi belirtilen ihtiyaç doğrultusunda yapılır.

İzleme – Değerlendirme süreci; etkinliklerden sonra gönüllülerden etkinlik değerlendirme formu doldurması talep

edilmiştir. Böylece süreçte aksayan ya da sorun teşkil eden durumlar tespit edilerek müdahale edilebilmesi sağlanmıştır.

Gönüllülerin, dahil oldukları etkinliklerdeki faydalarını arttırmak ve Gönüllü Programına karşı aidiyet duygularını güçlendirmek amacıyla hak ve sorumluluklarının tanımlanması önemlidir. EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı da gönüllülerin hak ve sorumluluklarını aşağıdaki gibi belirlemiştir;

Gönüllü Hakları

Gönüllülerin görev aldıkları etkinlik kapsamında yerel transferleri, yemek ve günlük ferdi kaza sigortaları Ajans tarafından karşılanır,

Gönüllüler, içinde yer aldıkları proje-etkinlik ve genel olarak Gönüllü Programı hakkında bilgi alma, eleştiri verme ve eleştirilerinin dikkate alınmasını bekleme hakkına sahiptir.

Gönüllüler, katkı verdikleri proje ve etkinliklerin sonuçlarından haberdar olma ve katkısının görünür olmasını bekleme hakkına sahiptir.

Gönüllüler, yer almak istedikleri çalışma alanlarını ve çalışma gün-saatlerini seçme hakkına sahiptir.

Gönüllüler, Gönüllü Programının sunduğu eğitim, sosyal etkinlik vb. desteklerden katkılarıyla oranlı olarak eşit şekilde faydalanma hakkına sahiptir.

Faaliyetlerin bitiminde gönüllülere teşekkür belgesi ve katılım sertifikası verilir.

Gönüllülerin Sorumlulukları

Gönüllüler, Ajans ilke ve prensiplerine uygun hareket eder,

Gönüllüler, eğitim süreci ve oryantasyona tam katılım sağlar,
Gönüllüler, taahhüt ettiği gün ve saatte görevli olduğu alanda bulunur ve üstlendiği görevi yerine getirir,

Gönüllüler, kendi yeterliliklerini ve sınırlarını öngörüp buna uygun alanlarda gönüllülük yaparlar ve oluşabilecek kazalara karşı dikkatli olurlar,

Gönüllüler, görevleri sırasında yaşadıkları problemi öncelikle Gönüllü Programı sorumlusuna bildirirler,

Gönüllüler, sorumluluklarındaki bilgisayar, kamera vb. ekipmanları doğru şekilde kullanır ve işi bitince sorumlusuna teslim ederler.

3.3.1. Gönüllülerin Hazırlanması

3.3.1.1. Gönüllüler İle Tanışma Toplantıları

Gönüllü Tanışma Toplantıları her pazartesi saat 15.00'da EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı Ofisi'nde gerçekleştirilmiştir. Toplantılarda, gönüllü adaylarına EXPO 2016 Antalya ve EXPO 2016 Antalya Gönüllülük Programı ile ilgili temel bilgiler içeren sunumlar yapılmıştır. Veri tabanına kayıtlı olan gönüllü adayları, telefon ya da mesaj yolu ile davet edilerek toplantılar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, son dönemde EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı Ofisi'ne gelerek bilgi alan gönüllü aday sayısında da ciddi oranda artış gözlemlenmiştir.

3.3.1.2. Gönüllü Eğitimleri

Gönüllülerin, gönüllülük yaptıkları süre boyunca, yaşayabilecekleri sıkıntı ve problemleri minimize etmek amacıyla iki aşamalı bir eğitim süreci planlanmıştır. İlk aşaması, 1 günlük olarak planlanmış ve 2016 yılı Nisan ayına kadar devam etmiştir. Bu eğitimlerde yaygın eğitim metotları kullanılarak gönüllülerin gerçeğe yakın deneyimler elde etmesi sağlanmıştır. İlk aşama olan Hazırlık Döneminde gerçekleştirilen Gönüllü Eğitim Programı aşağıdaki gibidir;

- EXPO 2016 Antalya Genel Bilgilendirme (Süreci, Amacı, Misyonu, Sergi Alanı)
- Takım Çalışması ve İletişim Becerileri
- Gönüllülük ve EXPO 2016 Antalya Gönüllülüğü
- Kriz Yönetimi

Organizasyon Dönemi için ikinci aşamada, ilk aşama eğitimi alan gönüllülere EXPO 2016 Antalya Sergi Alanında 2016 yılı Nisan ayı boyunca Oryantasyon Eğitimi verilmiştir. Bu kez eğitimler EXPO 2016 Antalya Sergi Alanı Kongre Merkezi Salonlarında 30 ile 100 arasında değişen gönüllü grupları ile birer gün sürmüş olup üç oturumdan oluşmuştur. Bu program kapsamında “Engelli Ziyaretçiler ile İletişim” oturumunda Akdeniz Üniversitesi’nin, “Sergi Alanı Güvenliği” oturumundaysa İl Emniyet Müdürlüğü’nün desteği alınmıştır. Eğitim programı aşağıdaki gibi gerçekleştirilmiştir;

- EXPO 2016 Antalya Sergi Alanı Pratik Bilgiler ve Görev Planlaması
- Engelli Ziyaretçiler ile İletişim

- Sergi Alanı Güvenliği ve Őüpheli Kişi/Adli Vakalar

3.3.1.3. Gönüllü Tutundurma ve Gönüllüler ile İletişim

Gönüllü Programı, ihtiyaç duyduğu gönüllüler ile doğru bir iletişim sayesinde buluşabilir ve yine gönüllülerin çalışmalarını bu yolla daha etkin hale getirebilir. Ancak önemli olan, programla tanışan gönüllüleri, çeşitli araçlar kullanarak program içinde tutmayı sağlamaktır. Gönüllülerin programla ilk tanışması olan ilk aşama eğitim sürecinin ardından, gönüllü ve program koordinasyon ekibi arasındaki kırılğan dönem başlar. Tarafların ilgi ve beklentilerinin netleştiği bu dönemde Gönüllü Programı tarafından dikkat edilen noktalar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

- Gönüllüyü bilgi, beceri ve isteğine uygun işler ile eşleştirmek,
- Gönüllüye ismi ile hitap etmek, özel günlerini hatırlamak ve kutlamak,
- Ekip ile tanıştırmak ve ilgili olabileceği toplantılara dahil etmek,
- Aşamalı olarak sorumluluk vermek (ilk etapta görev yerinde yalnız bırakmamak),

Kırılğan dönemde kazanılan gönüllüler, uzun vadede kuruma katkı sağlayacak potansiyele sahiptir. Ancak bu süreçte de gönüllünün motivasyonunu yüksek tutmak gönüllüyü kaybetmemek açısından son derece önemlidir. EXPO 2016 Antalya Gönüllü Programı kapsamında gönüllülerin motivasyonlarını diri tutmak amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerden bazıları aşağıdaki gibidir;

Gönüllü Koordinasyon Toplantısı: İlk bir yıl içinde iki kez gerçekleştirilmiş, sonrasında sayının kalabalıklaşması sebebiyle gerçekleştirilememiştir. Bu toplantılara, tüm gönüllüler davet edilmiş ve çalışmalar hakkında genel bilgi verilmiştir.

Bayramlar ve özel günlerde gönüllülerin cep telefonlarına kutlama amaçlı kısa mesaj ya da elektronik posta adreslerine e-posta gönderilmiştir.

İlk yıl, 5 Aralık Dünya Gönüllüler Günü vesilesiyle gönüllülerin posta adreslerine isimlerine özel hazırlanmış EXPO 2016 Antalya Genel Sekreterinin ismi ile özel tasarlanmış tebrik kartı gönderilmiş; daha sonraki Dünya Gönüllüler Günü için de geniş katılımlı kutlama etkinlikleri gerçekleştirilmiştir.

Gönüllülerin Gönüllü Programı Ofisine sık sık gelmeleri ve ofisi kullanabilmeleri konusunda kolaylık sağlanmış, bu amaçla gönüllülerin kullanımına yönelik 3 adet bilgisayar tahsis edilmiş, yazıcı-faks-fotokopi makinesi, toplantı salonu gibi unsurlardan faydalanmalarına olanak tanınmıştır.

Gönüllülerin kaynaşması, takım ruhunu ve dinamiğini sürekli kılmak amacıyla zaman zaman piknik, kahvaltı, karaoke partisi, konser vb. etkinlikler düzenlenmiştir.

Hazırlık döneminde bazı etkinliklerden sonra etkinliğe katılan gönüllülere; Organizasyon dönemi bitiminde ise süreçte görev alan tüm gönüllülere Katılım Sertifikası verilmiştir.

3.3.2. Gönüllülerin Çalışma Alanları

Gönüllü Programı kapsamında görev alan gönüllüler 2013 yılı Eylül ayı itibariyle aktif olarak sahada yer almaya başlamışlardır. Gönüllüler, ağırlıklı olarak EXPO 2016 Antalya Ajansı Direktörlüklerinden gelen talepler doğrultusunda görevlendirilmiştir. 2013 – 2016 yılları arasında ayrıca, kendi etkinlik ve projelerini gerçekleştirmek için de yönlendirilmiştir. Bu kapsamda gönüllü çalışma alanları hazırlık dönemi ve organizasyon dönemi olarak iki kısma ayrılmıştır.

Hazırlık Dönemi;

Gönüllüler EXPO 2016 Antalya Ajansı tanıtım faaliyetleri ve EXPO 2016 Antalya Ajansı tarafından ya da Ajans'ın katılımıyla gerçekleştirilen etkinlik ve organizasyonlarda görev almışlardır. İlgili direktörlük ekinde '*Gönüllü Talep Formu*' ile iç yazışma usulü yaparak İnsan Kaynakları Direktörlüğünden gönüllü talebinde bulunmak suretiyle gönüllüler ile çalışmıştır. Bu yazışmanın ekinde bulunan formda, etkinliğin adı, görev tanımı, tarih ve saati, gönüllüde aranan özellikler ve direktörlükte gönüllüden sorumlu olacak personelin ismi yer almaktadır.

Bu kapsamda, Ajans içerisinde adı daha önce Etkinlik ve Tanıtım Direktörlüğü olan daha sonra Halkla İlişkiler ve Tanıtım Direktörlüğü olarak değiştirilen direktörlük ile çalışmışlardır. İhtiyaca yönelik oluşturulan taleplere göre diğer direktörlüklere de gönüllü desteği sağlanmıştır. Her bir iş ya da etkinlik sırasında ilgili direktörlük uzmanı da gönüllüler ile birlikte çalışma alanında bulunmuştur. 2013 yılı Haziran ayında başlayan Hazırlık Dönemi

içinde 23 Nisan 2016 tarihine kadar yaklaşık 5000 gönüllü (gün x insan) çeşitli etkinliklerde görev almış ve EXPO 2016' ya destek sağlamıştır.

Gönüllü Programı kapsamında ayrıca, gönüllülerin etkinliklerini arttırmak ve üretkenliklerinde fayda sağlamak amacıyla çalışma grupları oluşturulmuştur. Bu çalışma grupları oluşturulurken Gönüllü Programı hedef kitlesi baz alınmıştır. Bu gruplar tamamen kendi motivasyonları ile Ajans tarafından verilen herhangi bir görev tanımı olmaksızın, EXPO 2016 Antalya projesinin tanıtımına katkı sağlayacak münferit olarak geliştirdikleri projeleri sunmuşlar ve bunlardan bazılarını gerçekleştirilmesini sağlamışlardır. Bu kapsamda gerçekleştirilen projelerin bir kısmı; Antalya' da bir alt geçidin boyanması, dernek ve çeşitli kurumlarda stant açılarak tanıtım yapılması, bir çocuk oyunun hazırlanması ve sahneye koyulmasıdır.

Organizasyon Dönemi;

Gönüllüler, 6 ay boyunca alan içinde genel olarak kalabalık yönetiminde görev almıştır. Bu kapsamda gönüllüler, ziyaretçilerin alan içinde yönlendirilmesi ve bilgilendirilmesi ile ilgili görevlendirilmişlerdir. Gönüllüler ağırlıklı olarak ülke bahçeleri, Tarım ve Biyoçeşitlilik Müzesi, Bilim ve Teknoloji Merkezi'nde görev almışlardır.

Çalışma ve görev programları haftalık olarak ve iki vardiya şeklinde planlanmıştır. Bu kapsamda gönüllüler, birer haftalık periyotlarda sabah ya da öğleden sonra vardiyasında alanda görev almıştır. Başlarda her iki vardiyada günlük toplamda 50 gönüllü, sonlara doğru ise ortalama 10-15 gönüllü görevlendirilmiştir. Sayının

düşmesinde Ajansın gönüllüleri sınırlı sayıda ve kısıtlı alanlarda görevlendirmeyi tercih etmesi etkili olmuştur. Alanda yaşanan görev karmaşası, nitelikli bir görev tanımının yapılamaması gibi etkenler de gönüllülerin organizasyon sonuna doğru alanda daha az görev almasına neden olmuştur.

KAYNAKÇA

- Akatay, A.(2008). Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Cilt 3, Sayı: 1
- Ankara Kalkınma Ajansı. (2010) Dünyaya Açılan Kapı Expo ve Ankara, s.3
- Argüden, Y. (2006). Gönüllü Kuruluşlar ve İyi Yönetişim, Gönüllü Kuruluşların Yönetimi
- Başer, U. (2015). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısı Üzerine Bir Araştırma, Yaşar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi
- Batson, C. ve Ahmad, N. (2002). Four Motives For Community Involvement, Journal of Social Issues, Vol. 58, No. 3, s. 429-445
- British Red Cross. (2005) Good Practice Guide For Leaders And Managers Of Volunteers In BRC
- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business Horizons
- Crane, A. Matten, D. McWilliams, A. Moon, J. ve Siegel, D. (2008). The Oxford handbook of corporate social responsibility, United Kingdom: Oxford Handbooks,
- Çelik, A. (2007). Şirketlerin Sosyal Sorumlulukları,” Kurumsal Sosyal Sorumluluk (4. Baskı). İstanbul: İGİAD Yayınları
- Dalkıran, İ. (2015). “Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin Marka Bilinirliğine Katkısı: Çevre Konulu Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Aydın

- Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Dias, L.P.(2012). Beginnings Human Relations(v.1.0)
<http://2012books.lardbucket.org> Erişim Tarihi: 29.12.2015
- Eraslan, L.(2011). Bireysel Sosyal Sorumluluk Ölçeğinin (BSS) Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Aile ve Toplum, 7(24), s. 81-91
- Erdoğan, E. (2016). Hemşirelerin Bireysel Sosyal Sorumluluk Düzeyleri ile Yaşam Doyumunun Demografik Değişkenlere Göre Araştırılması, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Erdoğan, M. Y. (2014). Gönüllü Yönetimi Yaklaşımlarının Sivil Toplum Örgütü Verimliliğiyle İlişkinin Sosyal Girişimcilik Bağlamında İncelenmesi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Expo 2016 Antalya Ajansı. (2012). EXPO 2016 Antalya Hizmet Rehberi
- Expo 2016 Antalya Ajansı Gönüllüleri (26 Nisan 2016). Mülakat/Görüşme EXPO 2016 Antalya Ajansı Genel Sekreterliği Gönüllü Programı Ofisi
- Hood, M.K.(2012). Training Volunteers, The Volunteer Management Handbook, s. 237-254
- International Association of Horticultural Producers; (Erişim) www.aiph.org, Erişim Tarihi: 05.10.2015
- Jackson, A. (2010). Expo: International Expositions 1851- 2010, V&A Yayıncılık,

- J.L.; Meijs L.C.P.M. Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work, Human Service Organizations Management, Leadership & Governance, 38:3, 297-3092014, doi: 10.1080/23303131.2014.899281 <http://dx.doi.org/10.1080/23303131.2014.899281>_Erişim Tarihi: 10.06.2018
- Koyuncu, F. (2011). Validity of Biology Items in 2006, 2007, and 2008 Student Selection Test In Turkey, s. 13-67
- Karlıova Soysal, E. (10 Nisan 2015). Gönüllü Programı ile İlgili Görüşme EXPO 2016 Antalya Ajansı Genel Sekreterliği Gönüllü Programı Ofisi
- Karlıova Soysal, E. (2017). Türkiye'de KSS İletişimi: Borsa Endekslerinde Yer Alan Şirket Raporlarının İncelenmesi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Mattie, E. (1998). Dünya Fuarları, İstanbul Fuar Merkezi Yayınları, İstanbul
- Musick, M. (2008). Volunteers: A Social Profile, s.11-54
- Özdemir, H. Ö.(2007). Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi: Opet Çalışanlarına Yönelik Uygulama, Marmara Üniversitesi İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği, (2009). STÖler İçin Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi, s.4-18

- Özmutaf, N. M. (2007). Sivil Toplum Kuruluşlarının Misyonlarını Gerçekleştirmede İnsan Kaynaklarının Rolünün Gönüllü Yönetimi Yaklaşımları Bağlamında İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi
- Özüpek, M. N. (2013). Kurum İmajı ve Sosyal Sorumluluk. (2. Baskı), Eğitim Yayınları: Konya
- Philips, S. Little, B. R. ve Goodine, L. (2002). University Students as Volunteers, ”, <http://www.nonprofitscan.ca>. Erişim Tarihi: 15.02.2015
- Polat Özbay, H. (2016). “Sosyal Sorumluluk Kampanyaları ve Girişimcilik” Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Safrid, D. (2012). Volunteer Models and Managemet, The Volunteer Management Handbook, s.9-20
- Schermerhorn J.R. (1993). Management For Productivity, John Wiler and Sons Inc: New York
- Serbest, M. (2003). Kurumsal Gönüllülük ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Stebbins, R ve Graham, M. (2004). Volunteering as Leisure / Leisure as Volunteering, Cabi: Oxfordshire, ISBN: 0 85199 750 3
- Taşkan, U; *İşletmelerin Sosyal Sorumluluklarını Yerine Getirmelerinde Halkla İlişkilerin Rolü Ve Konuyla İlgili Bir*

- Model Önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Türkiye, 2003
- Uluslararası Sergiler Bürosu; (Erişim) www.bie-paris.org Erişim Tarihi: 12.12.2015
- Unv. (2011). Dünya Gönüllülüğü Raporu.
- Wray-Lake, L., ve Syvertsen, A. (2011). The Developmental Roots of Social Responsibility in Childhood and Adolescence. In C. Flanagan & B. Christens (Eds.), *Youth Development: Work at the Cutting Edge*. New Directions for Child and Adolescent Development, 134, 11-25. DOI:10.1002/cd.308 <http://online.library.wiley.com/doi/10.1002/cd.308/pdf> Erişim Tarihi: 03.02.2017
- Yaman, Y.(2003).Gönüllülük Psikolojisi ve Gönüllü Yönetimi, Sivil Toplum Düşünce ve Araştırma Dergisi, Nisan-Mayıs-Haziran, Yıl:1, Sayı:2.
- Yaman, Y. (2005). Bir STK Kurma ve İşletme - Sivil Toplum Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi. İstanbul, Kaknüs Yay. 44-79
- Yamak, S.(2007). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramının Gelişimi, Beta Yayınları: İstanbul
- Yurttagüler, L. ve Akyüz, A. (2006). Gönüllülerle İşbirliği, 1. Baskı, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, s.17-28.



978-625-7029-32-2



IKSAD
Publishing House