T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA İNSAN KAYNAĞI OLARAK GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞMENİN ETKİSİ: TÜRK KIZILAY ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURDAL DURMUŞ

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞE GÖZDE İYİCİL

ANKARA

2022

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA İNSAN KAYNAĞI OLARAK GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞMENİN ETKİSİ: TÜRK KIZILAY ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURDAL DURMUŞ

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞE GÖZDE İYİCİL

ANKARA
2022

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

+ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

17.02.2022

Nurdal DURMUŞ

ADAMA

Çaresizliğin değil çarenin adresini gösteren, yakınmanın değil çözüm bulmanın yollarını söyleyen, aramanın değil bulmanın gayretini üstlenen, iyiliği çoğaltıp daha yaşanabilir bir dünya hayali kuran gönüllülere.

TEŞEKKÜR

Başlangıcı ya da sonu belli olmayan bu şölende insanoğlunun ortaya koyabileceği en yüksek çıta yazmaktı. Yazmak, bilmeyi ve anlamayı da kapsadığı için yalnızca karakter transferi değil; hayâliyle, ıstırabıyla, hatasıyla ve doğrusuyla insana ait tüm unsurların yine insana geçmesi için köprü vazifesi görüyordu.

Yazmak, aslında bilmenin değerini başkalarına ulaştırmak için ortaya konulmuş ve hiçbir zaman aşılamayacak büyük bir icattı. Varlığa kıymet yüklenilmesi bile yazının tanımlanmasıyla mümkündü. Yazmak olmasaydı kıymetli ya da kıymeti olmayan bir şeyden de bahsedilmezdi.

Elinize ulaşan bu çalışma yaşamanın ve yazmanın yoğun emeği sonucunda ortaya çıkartılmıştır. Yaklaşık 20 yıldır dünyanın 40'a yakın ülkesinde yaşadığım gönüllülük deneyimleri ve Kızılay ailemizin gönüllüleri bu araştırmanın ortaya çıkmasına ilham olmuştur.

Yaşadığım gönüllülük deneyimlerimde gördüğünüz, bildiğiniz, bilmediğiniz ya da göremediğiniz binlerce insanın hikâyeleri ve tanıklıkları var. Hepsinden daha çok dünyayı güzelleştireceğimize inandığımız büyük hayâller var. Yapılacak çok iş, gidilecek çok yol, okunacak çok kitap, görülecek çok ülke, el uzatılacak çok yetim, iyileşecek çok yara, insanları kurtarmamız gereken çok savaş, ziyaret edilecek çok dost, yazılacak çok yazı, edilecek çok dua, mücadele edilecek çok sorun ve bunlar için çok az zaman var!

Destek ve yol arkadaşlıklarıyla hayallerimize eşlik eden çalışma arkadaşlarıma, yolumun kesiştiği dostlarıma ve aileme teşekkür ediyorum.

Tez çalışmamın her aşamasında destekleriyle katkı sunan, bilgi ve deneyimleri ile yol gösteren saygıdeğer yöneticilerime ve kıymetli hocalarıma minnettarım.

ÖZET

DURMUŞ, Nurdal. Sivil Toplum Kuruluşlarında İnsan Kaynağı Olarak Gönüllülük ve Gönüllü Yönetiminde Dijitalleşmenin Etkisi: Türk Kızılay Örneği, Ankara, 2022

Sivil toplum kuruluşları faaliyet alanları ve amaçlarına göre varlıklarını sürdürmek için gönüllü insan kaynağına ihtiyaç duymaktadırlar. Gönüllülük toplumda insanlar arasındaki sosyal ilişkilerin gelişmesinde, değer yargılarının oluşmasında, sosyal farkındalığın ve girişimciliğin artmasında ve sosyal sorunların çözümlenmesinde önemli bir etkendir.

Özellikle son yıllarda ortaya çıkan insani krizler, savaşlar, göç ve mülteci hareketliliğinin getirdiği sorunlar, pandemi, deprem, sel, yangınlar, küresel açlıkla mücadele vb. afetler nedeniyle sivil toplum kuruluşlarının hizmetlerine duyulan ihtiyacın ve beklentinin arttığı bilinmektedir. Kısıtlı maddi olanaklara sahip ve artan sorunlarla mücadelede yoğun insan kaynağına ihtiyaç duyan sivil toplum kuruluşlarının iş ve hizmet üretiminde amaçlarını gerçekleştirmek için gönüllü katkısı ve yönetimi pek çok açıdan stratejik öneme sahip bir konu olarak değerlendirilmektedir.

Bu araştırmanın ilk bölümünde sivil toplum kuruluşları, sivil toplum kuruluşlarının insan kaynakları, insan kaynağı olarak gönüllü katılımı ve gönüllülükle ilgili yönetim süreçleri, gönüllü yönetim sistemleri incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde örnek model olarak Türkiye'nin ve dünyanın en önemli sivil toplum kuruluşlarından biri olan Türk Kızılay'ı ve derneğin gönüllü yönetimi modelleri, gönüllü yönetim sistemi ve dijitalleştirdiği gönüllü yönetim sisteminin gönüllü katılımına, yönetimine, kurumun insan kaynakları başta olmak üzere verdiği hizmetlere etkisi üzerine bir araştırma yer almaktadır.

Anahtar Sözcükler: Gönüllülük, Sivil Toplum, İnsan Kaynakları, Gönüllü Yönetim Sistemleri, Kızılay, Gönüllülük Türleri, İnsan Kaynağı Olarak Gönüllülük, gonulluol.org, Kızılay Gönüllüleri

ABSTRACT

DURMUS, Nurdal. Volunteering as Human Resources in Non-Governmental Organizations and the Effect of Digitalization in Volunteer Management: The Example of Turkish Red Crescent, Ankara, 2022

Non-governmental organizations need to volunteer human resources to maintain their existence according to their fields of activity and purposes. Volunteering is an important factor in the development of social relations between people in society, the formation of value judgments, the increase of social awareness and entrepreneurship, and the solution of social problems.

Especially in recent years, humanitarian crises, wars, problems caused by migration and refugee mobility, pandemic, earthquake, flood, fire, fight against global hunger, etc. It is known that the need and expectation for the services of non-governmental organizations increase due to disasters. Voluntary contribution and management of non-governmental organizations, which have limited financial means and need intensive human resources in the fight against increasing problems, to achieve their goals in business and service production is considered as an issue of strategic importance in many respects.

In the first part of this study, non-governmental organizations, human resources of non-governmental organizations, volunteer participation, and management processes and systems related to volunteering are examined in detail. In the second part of the study, the Turkish Red Crescent, one of the most important non-governmental organizations in Turkey and the world, and the volunteer management models of the association, the volunteer management system, and the impact of the digital volunteer management platform on volunteer participation, management, and the services provided by the organization, especially human resources are also emphasized.

Keywords: Volunteering, Civil Society, Human Resources, Volunteer Management Systems, Red Crescent, Types of Volunteering, gonulluol.org, Volunteering as Human Resources, Red Crescent Volunteers

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

BİLDİRİM ..... **i**
ADAMA ..... **ii**
TEŞEKKÜR ..... **iii**
ÖZET ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
İÇİNDEKİLER ..... **vi**
KISALTMALAR DİZİNİ ..... **x**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **xi**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **xii**
GİRİŞ **1**
1. BÖLÜM **2**
SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE GÖNÜLLÜLÜK **2**

1.1 Sivil Toplum Kuruluşları 2

1.2 Sivil Toplum Kuruluşlarının Sınıflandırılması 4
1.2.1 Hak Temelli Sivil Toplum Kuruluşları 4
1.2.2 Toplum Hizmetlerine Yönelik Sivil Toplum Kuruluşları 5

1.3 Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolleri 6
1.3.1 Hizmet Rolü 7
1.3.2 Yenilikçi – Öncü Rolü 7
1.3.3 Yaşatma ve Değeri Koruma Rolü 8
1.3.4 Savunuculuk Rolü 8

1.4 Sivil Toplum Kuruluşlarının Faaliyet Alanları 8

1.5 Sivil Toplum Kuruluşlarının İnsan Kaynakları 9
1.5.1 STK'larda Ücretli Çalışanlar 10
1.5.2 STK'larda İnsan Kaynağı Olarak Gönüllüler 11
1.5.3 Çalışanlar ve Gönüllüler Arasındaki Farklılıklar 11

1.6 İnsan Kaynakları Perspektifinden Gönüllü Yönetimi 13

1.6.1 Gönüllü Hizmetin Dışsal (External) Katkıları 14
1.6.2 Gönüllü Hizmetin İçsel (Internal) Katkıları..... 14
1.6.3 Gönüllülüğün Tanımı..... 16
1.6.4 Gönüllülüğün Tarihsel Gelişimi 19
1.6.5 Gönüllülüğün Önemi 22
1.6.6 Gönüllü Olma Nedenleri..... 23

1.7 Gönüllülük Türleri..... 27
1.7.1 Formal Gönüllülük..... 28
1.7.2 Informal Gönüllülük 28
1.7.3 Zorunlu Gönüllülük 28

1.8 Gönüllülük Alanları..... 29
1.8.1 Uzun Dönem – Biçimlendirilmiş Gönüllülük..... 30
1.8.2 Kısa Dönem Gönüllülük 31
1.8.3 Uluslararası Gönüllülük..... 32
1.8.4 Çevrimiçi Gönüllülük 33
1.8.5 Kurumsal Gönüllülük..... 33

1.9 Gönüllülüğün Kazanımları..... 34
1.9.1 Haz ve Manevî Zenginleşme 35
1.9.2 Özgüven Gelişimi 35
1.9.3 Takım Çalışması Becerilerinde Artış..... 36
1.9.4 Toplumsal Konum, Yeni Çevre ve Arkadaşlıklar..... 36
1.9.5 Yeni İlgi Alanları 36

1.10 Gönüllü Yönetim Süreçleri 36
1.10.1 Gönüllü İş Tanımları..... 39
1.10.2 Gönüllü Kazanma ve Katılımı 39
1.10.3 Gönüllü Oryantasyonu ve Eğitimi 41
1.10.4 Gönüllü Motivasyonu 42
1.10.4.1 Gönüllü Motivasyonunu Olumsuz Etkileyen Faktörler 46
1.10.5 Gönüllü Değerlendirme 46

1.11 Gönüllü Yönetim Sistemleri..... 48
1.11.1 Gönüllü Yönetim Sistemlerinin Önemli Fonksiyonları..... 51

2. BÖLÜM 54
TÜRKİYE KIZILAY DERNEĞİ VE FAALİYETLERİ 54

2.1 Türkiye Kızılay Derneği 54
2.1.1 Uluslararası Çalışmalar 57
2.1.2 Afet ve Krizler 58
2.1.3 Kan Hizmetleri, İlik Nakli ve Kök Hücre 58
2.1.4 Göç ve Mülteci Hizmetleri 58
2.1.5 Sosyal Hizmetler 59
2.1.6 Kızılay Sağlık 59
2.1.7 Kızılay İçecek, Mineralli Su İşletmeleri 59
2.1.8 Kızılay Yatırım Holding 60

2.2 Kızılay Gönüllü Yönetim Modeli 60

2.3 Kızılay Gönüllü Teşkilat Yapısı ve Gönüllü Merkezleri 61
2.3.1 Gönüllü Merkezleri 62
2.3.2 Genç Kızılay Gönüllüleri 63
2.3.3 Kızılay Kadın Gönüllüleri 64
2.3.4 Kızılay Engelsiz Gönüllüleri 65

2.4 Türk Kızılay Gönüllü Yönetim Sistemi 66
2.4.1 Gönüllü Yönetim Sisteminin Getirdiği Yenilikler 66
2.4.2 Gonulluol.org Benzer Sistemlerinden Ayıran Farklılıklar 69
2.4.3 Gönüllü Kazanım Çalışmaları 72
2.4.4 Gönüllü Kayıt ve Katılım 73
2.4.5 Gönüllülük Alanları (gonulluol.org) 74
2.4.6 Gönüllü Görevlendirme Süreçleri 76
2.4.7 Gönüllü Eğitimleri 78
2.4.8 Gönüllü Kariyeri 80
2.4.8.1 Gönüllü Değerlendirme Mekanizması 81
2.4.8.2 Puanlama ve Gönüllü Ödüllendirme süreçleri 82
2.4.9 Gönüllü Yönetim Sisteminde Bildirim Yönetimi 83
2.4.10 Gönüllü Yönetim Sisteminde Raporlama Yönetimi 84
2.4.10.1 Gönüllüyle İlgili Raporlar 84
2.4.10.2 Yüz Yüze Verilen Uzmanlık Eğitim Raporlamaları 85

2.4.10.3 Görev Raporlamaları 85
2.4.10.4 Takım Raporlamaları 86
2.4.10.5 Hata Raporlamaları 86
2.4.11 Gönüllü Yönetim Sisteminden Beklenen Kazanımlar 86
3. BÖLÜM 88
UYGULAMA 88
3.1 Araştırmanın Konusu, Önemi ve Amaçları 88
3.2 Araştırmanın Sınırları 88
3.3 Araştırmanın Hipotezleri 89
3.4 Araştırmanın Metodolojisi 89
3.5 Örnekleme Süreci 89
3.6 Veri Toplama Yöntemi ve Aracı 90
3.7 Verilerin Analizi 92
3.8 Demografik Özellikler 92
3.9 Gönüllü Yönetimi Sistemi Tanımlayıcı İstatistik Değerleri 94
3.10 Gönüllü Yönetimi Sistemi Faktör Analizi 96
3.11 Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği Güvenilirlik Analizi 98
3.12 GYS Alt Boyutları İçin Korelasyon Analizi 99
3.13 Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişimin Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırmaya Etkisi 102
SONUÇ VE ÖNERİLER 104
KAYNAKÇA 113
ÖZGEÇMİŞ 126

KISALTMALAR DİZİNİ

BM : Birleşmiş Milletler

DGYS : Dijital Gönüllü Yönetim Sistemi

GYD : Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü (Türk Kızılay)

GYS : Gönüllü Yönetim Sistemi (gonulluol.org)

IFRC : Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Toplulukları Federasyonu

İK : İnsan Kaynakları

İKY : İnsan Kaynakları Yönetimi

İTÜ : İstanbul Teknik Üniversitesi

KIZILAY : Türkiye Kızılay Derneği

KVKK. : Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

LMS : Kızılay Online Eğitim Platformu (Learning Management System)

MERNİS : İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

SOP : Standart Operasyon Prosedürü

STK : Sivil Toplum Kuruluşu

TÜSEV. : Türkiye Üçüncü Sektör Vakfı

UNV : Birleşmiş Milletler Gönüllülük Komitesi

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa No:

Tablo 1 : STK'ların Uluslararası Sınıflandırması 5
Tablo 2 : STK'ların Sivil Topografya Kategorilerine Dağılımı..... 6
Tablo 3 : Çalışan ve Gönüllü Arasındaki Temel Farklılıklar Tablosu..... 12
Tablo 4 : Gönüllülüğün Boyutları ve Kategorileri..... 18
Tablo 5 : Gönüllülüğün Üç Motivasyon Seviyesi Tablosu..... 25
Tablo 6 : Gönüllü Faaliyetlere Katılma Nedenleri..... 26
Tablo 7 : Kısa ve Uzun Zamanlı Gönüllüğün Özellikleri Tablosu 31
Tablo 8 : Gönüllü Yönetiminde Uluslararası Literatürdeki Bazı Yaklaşımlar 37
Tablo 9 : Gönüllü Yönetim Süreci Tablosu 38
Tablo 10 : Gönüllü Katılım Planlama Tablosu 40
Tablo 11 : STK'larda Yaygın Gönüllü Eğitimleri Tablosu..... 41
Tablo 12 : Literatürde Gönüllü Motivasyona Farklı Yaklaşımlar..... 42
Tablo 13 : Gönüllü Yönetiminde Motivasyon Araçları 44
Tablo 14 : Gönüllü Yönetimi Sistemi Kıyaslama Tablosu 53
Tablo 15 : Kızılay Temel İlkeler Tablosu..... 57
Tablo 16 : gonulluol.org ve Benzer GYS Özellik Kıyaslaması..... 70
Tablo 17 : Gönüllü Yönetim Sistemi Teknolojik Entegrasyonlar Tablosu..... 71
Tablo 18 : Gönüllülük Seviyeleri – Performans Puanlama Sistemi..... 82
Tablo 19 : Kızılay Gönüllü Yönetimi Sistemi 91
Tablo 20 : Demografik Özellikler..... 92
Tablo 21 : Unvan/Görev Grupları..... 94
Tablo 22 : Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği Tanımlayıcı İstatistik Değerleri ... 95
Tablo 23 : Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi 96
Tablo 24 : Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği için Faktör Analizi 97
Tablo 25 : Cronbach's Alpha Güvenilirlik Düzeyleri..... 98
Tablo 26 : Tanımlayıcı İstatistik Değerleri..... 99
Tablo 27 : Korelasyon Analizi (N= 146) 100
Tablo 28 : Nitelikli Gönüllüye Erişimin Katılım ve Yönetime Etkisi 102
Tablo 29 : Nitelikli Gönüllüye Erişimin Gönüllü Motivasyonuna Etkisi..... 103

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No:

Şekil 1 : Gönüllülüğün Kişisel Psikolojik Algılara Olan Etkisi 34
Şekil 2 : Gönüllülük Faaliyetlerinin Yol Açtığı Değişimler..... 35
Şekil 3 : Değerlendirme Form Örneği 47
Şekil 4 : Gönüllü Yönetim Direktörlüğü Org. Şeması 61
Şekil 5 : Gönüllü Teşkilat Yapıları..... 62
Şekil 6 : Kızılay Gönüllü Teşkilat Yapıların ve GYS Logoları 65
Şekil 7 : GYS Görev Başvuru Ekran Görüntüsü 68
Şekil 8 : gonulluol.org Profil Ekranı Ve İçerdiği Özellikler 69
Şekil 9 : Kızılay Gönüllü Olma Nedenleri Anketi 73
Şekil 10 : Gönüllü Olma Adımları..... 74
Şekil 11 : Kızılay Gönüllük Alanları..... 75
Şekil 12 : Gönüllü Görevlendirme Süreç Şeması..... 76
Şekil 13 : Örnek Gönüllü Görev Kartı..... 77
Şekil 14 : Göreve Katılım Doğrulama Sayfası Ekran Görüntüsü..... 78
Şekil 15 : Kızılay LMS Gönüllü Eğitimleri..... 79
Şekil 16 : gonulluol.org Gönüllü Kariyeri Profil Ekran Görüntüsü 80
Şekil 17 : Gönüllü Değerlendirme Araçları Görüntüsü..... 81
Şekil 18 : Gönüllülere Verilen Belge ve Kimlik Kartı Örnekleri..... 83
Şekil 19 : Gönüllü Yönetim Sisteminde Bildirim Yönetimi 83
Şekil 20 : Gönüllü Yönetim Sistemi Raporlama Ekran Görüntüsü..... 84
Şekil 21 : Gönüllülük Aşamaları 87
Şekil 22 : Gönüllü Yönetim Sisteminin Beklenen Etkileri..... 90
Şekil 23 : Dijitalleşmenin Gönüllü Sayılarına Etkileri..... 108
Şekil 24 : GYS Raporlama Sistemi 109
Şekil 25 : Gönüllü Yönetim Sisteminin Ortalama Etki Analizi 111

GİRİŞ

Sivil toplum, yapısı gereği bir gönüllü hareketi olarak karşımıza çıkmaktadır. Genel olarak sivil toplumun geliştiği ülkelerde, bireylerin toplum yararına hizmet üretmek ve gönüllü faaliyetlere katılmak için ilk başvurdukları yerler (STK) sivil toplum kuruluşlarıdır. Sivil toplum kuruluşlarının uzun süre varlıklarını ve amaçlarına göre hizmetlerini devam ettirmesi için gönüllü katılımı ve insan kaynağı olarak gönüllü yönetim süreçlerine önem vermesi gerekmektedir.

Türkiye'de farklı misyonlar etrafında topluma hizmet veren birçok sivil toplum kuruluşu bulunmaktadır. STK'ların yapacağı tüm faaliyetlerde insan kaynağı olarak gönüllü yönetimi, günümüz sivil toplumunun en önemli stratejik konularından biri haline gelmiştir. İnsani yardım, sağlık, doğa, bağımlılıkla mücadele veya hak temelli olmak üzere ana ve alt dallara ayrılarak farklı alanlarda hizmet veren sivil toplum kuruluşlarına gönüllü olarak katılım olanağı mümkün olmakla birlikte gönüllü yönetimiyle ilgili sorunların olduğu bilinmektedir.

Türkiye'de sivil toplum alanında gönüllüleri süreçlerine aktif olarak dâhil eden en önemli kuruluşlardan biri Türkiye Kızılay Derneğidir. Kızılay, 1868'den beri yüzlerce yıllık tarihini gönüllülük üzerine inşa etmiş ve faaliyetlerini gönüllü hizmet esasına uygun olarak sürdürmektedir. Derneğin, gönüllülerin aktif ve nitelikli katkılarını stratejilerine uygun olarak verimli kullanabilen bir yönetim modeli bulunmaktadır. (gonulluol.org, 2020) Kızılay, bu amaca hizmet eden dijital "Gönüllü Yönetim Sistemi – gonulluol.org" u hayata geçirmiştir. Kızılay'ın tüm birimlerinin tek bir sistem üzerinden gönüllülük süreçlerini yönettiği sistem aynı zamanda gönüllülerin sosyal iletişim ağı işlevi görmektedir. Kızılay, dijital gönüllülük yönetim platformuyla STK'ların bu konuda yaşadığı problemlerin giderilmesine örnek bir model sunmaktadır.

Bu araştırmada, dijital gönüllü yönetim sistemi olarak gonulluol.org platformunun yanı sıra sivil toplum kuruluşları, sivil toplum kuruluşlarının insan kaynakları, insan kaynağı olarak gönüllülük, gönüllü yönetim sistemleri ve gönüllü yönetimi ile ilgili süreçler detaylıca incelenmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında Türk Kızılay'ının dijital gönüllü yönetimi sistemi *gonulluol.org* üzerine nicel bir araştırma yapılmış, gönüllü yönetim sisteminin kuruma etkileri üzerine elde edilen veriler analiz edilmiştir.

1. BÖLÜM

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE GÖNÜLLÜLÜK

Tezin kavramsal çerçevesinde önem arz eden konulardan biri olarak ve bu araştırmanın amacına uygun biçimde, "*sivil toplum kuruluşları kavramı*, *sınıflandırılması*, *faaliyet alanları*, s*ivil toplum kuruluşlarında çalışanlar ve insan kaynağı olarak gönüllüler ve gönüllü yönetim süreçleri" aşağıda* farklı boyutlarıyla ele alınmaktadır.

1.1 Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil toplum kuruluşlarının tanımı ülkelerin inanç, tarihsel, sosyal, ekonomik ve kültürel farklılıklarına göre şekillenmektedir. STK'ların faaliyet amacı, hukuki statüsü, değerler gibi faktörler tanımlama yaparken kullanılan terimlere etki eden bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Salamon, 1996, s. 29,34). Türkiye'de ise yaygın olarak sivil toplum kuruluşu terimi kullanılmakla birlikte, gönüllü teşekküller ve demokratik kitle örgütleri gibi terimler de bilinmektedir. ("Sivil Toplum Kuruluşlarının Temel Meseleleri Ve Çözüm Önerileri," 2022)

STK'lar, kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır. Yardım ve hayır kuruluşları, bağımsız veya sosyal sektör, üçüncü sektör (Birinci ve diğerleri, 2019, s. 2) olarak da tabir edilmektedirler. Türk Dil Kurumu: *"Toplumdaki çeşitli sorunları bağımsız olarak ele alıp kamuoyunu bilgilendirme ve aydınlatma görevi yapan, öneriler sunan her türlü birlik, sivil toplum örgütü*" ("Sivil Toplum Kuruluşu ne demek TDK Sözlük Anlamı," 2021) olarak tanımlamaktadır. Avrupa'da "Non-Governmental Organizations", Amerika'da "Non-Profit Sector" olarak literatürde yer alan bu tür örgütlenmeler, Türkiye'de "Sivil Toplum Kuruluşları" olarak bilinmektedirler.

Velioğlu, (2009, s. 34) ise sivil toplum kuruluşlarını, "*Sadece sosyo-ekonomik kalkınmaya katkı sağlamak amacıyla, bağımsızlık ve kişisel çıkar sağlamama gibi esaslarla oluşmuş, kâr amacı gütmeyen gönüllü örgütlenmeler*" olarak tanımlamaktadır. STK'lar bu özelliğiyle kurucu, üye ve ortaklarına kar dağıtan ve varlık nedeni maddi kazanç elde etmek olan ticari işletmelerden ayrışmaktadırlar. STK'larının faaliyetlerinde "*kâr amacı önceliği olmaması, kâr etmediği ya da etmeyeceği anlamına gelmemektedir*." (Öner, 2002, s. 5) Neticede her kuruluş gibi STK'lar da varlıklarını devam ettirmek için maddi olanaklara ve faaliyetlerini yürütmek için insan kaynağına ihtiyaç duymaktadırlar.

STK’ların ihtiyaç duyduğu insan kaynağı gönüllüler ya da belirli bir ücret karşılığında profesyonel olarak hizmet üreten çalışanlardan oluşabilmektedir. STK’lar finansman kaynaklarını ise genelde üyelik aidatlarından, bağışçılarından, projelerden elde ettiği hibelerden, yaptığı faaliyetlerden veya amaçlarına uygun ürettiği mal ve hizmetlerin satışa dönüştürülmesinden sağlamaktadırlar. (Kaya, 2008, s. 26). STK’lara ilişkin yapılan tanımlamaları etkileyen faktörleri (Dimaggio, 1990, ss. 144–146)*;*

- Sivil toplumun tarihten gelen amaçla şekillenen koşulları,
- Ülkelerin politik gelenekleri ve sivil topluma yaklaşımları,
- Toplumların dini, etnik ve ideolojik yaklaşımları,
- Ülkeler ve ülkede yaşayan topluluklar arasındaki değer farklılıkları,
- Kamu, özel ve sivil sektör arasındaki ilişkiler,
- Örgütsel ve sektörler arasındaki farklılıklar olarak 6 başlık altında toplanmaktadır.

STK’lar genelde aynı görüşü benimsemiş bireylerin ortak hedeflerini, amaçlarını gerçekleştirmek, fikirlerini yaygınlaştırmak için bir araya gelmiş gönüllüler tarafından kurulmaktadırlar. (Birinci ve diğerleri, 2019, s. 14) Bu bakımdan STK'lar; büyüklükleri, hizmet biçimleri, etki alanları, maddi veya insan kaynakları, gönüllüleri, bağışçıları ve denetim mekanizmaları açısından farklılıklar göstermektedirler. Öyle ki, STK'lar sadece yerel veya ulusal değil imkânları ölçüsünde uluslararası ölçekte de faaliyet gösterebilmektedirler. (Kaya, 2008, s. 26)

STK’ların kuruluşları yasal olarak devlet tarafından onaylanmakta ve faaliyetleri devlet tarafından denetlenmektedir. STK’ların kuruluş ve denetimi devlet tarafından yapılmakta olsa bile “s*ivil toplum, vatandaşların, aile veya devlet tarafından temsil edilmeyen ortak çıkarlarının bağımsız alanıdır.”* (Aslan, 2010, s. 262). STK’lar; dernek, vakıf, sendika, oda adı altında toplum yararına faaliyetler yürüten kuruluş amaçlarına hizmet etmek için devletin yetişemediği veya yetersiz kaldığı alanlarda çalışmalar yürütmektedirler. (Özdemir, 2009, s. 171,172)

Tüm bu çerçeve ve farklılıklar incelendiğinde STK’ları ne devlete aittirler ne de ticaridirler. Üçüncü sektör diye de bilinen bu kuruluşları daha net tanımlamak için kâr amacı güdüp gütmediğinin, etkinlikleri ve oluşturdukları değerlerin ne olup olmadığının incelenerek anlamlandırılması gerekmektedir. (Kaya, 2008, s. 26)

STK'ların, amaçları, rolleri ve hizmet alanlarını incelediğimizde bir yapının STK olarak tanımlanması için Öner, (2002, s.1)'e göre

- Sürekliliği olan ve anlamlı bir yapıya sahip olması,
- Devlet veya hükümet politikalarından bağımsız hareket etmesi,
- Çalışanları veya yönetenlerine kar dağıtma önceliği olmaması,
- Öz yönetime sahip olması ve gönüllülük esasına dayalı hizmet yürütmesi,
- Amacına göre toplumsal sorunlara çözüm bulması veya toplumun amaçlarını desteklemesi gerekmektedir.

1.2 Sivil Toplum Kuruluşlarının Sınıflandırılması

STK'lar, gönüllü kuruluşlar, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, hükümet dışı kuruluşlar ve üçüncü sektör gibi pek çok farklı kavramla ifade edilmektedirler. STK'ların hedef kitleleri, gönüllü sayıları, maddi imkânları, statüleri, insan kaynakları, yönetim kapasitesi ve çalışma biçimleri açısından farklı özgünlükleri bulunmaktadır. ("Sivil Topografya Sınıflandırması - Yaşama Dair Vakıf," 2022) Bu açından STK'ları hem kavramsallaştırmak, hem de kategorilere ayırmak bir hayli zor bir konudur. Ne literatürde ne kamu kurumları nezdinde ne de STK'ların kendi bünyelerinde mutabık kalınmış bir sınıflandırma kriteri olmasa bile genellikle STK'lar, "*hak elde etmeye yönelik*" ve "*toplum hizmetlerini yerine getirmek için kurulan örgütler*" olarak iki başlık altında sınıflandırılmaktadır. Boydak, (2015, s. 61)'e göre bu sınıflandırmalar:

1.2.1 Hak Temelli Sivil Toplum Kuruluşları

Devlet otoritesi veya hükümet politikaları nedeniyle bireylerin haklarının, özgürlüklerinin zarar görmesi durumunda menfaatlerin korunmasını ve savunulmasını amaçlayan kuruluşlardır. Birleşmiş Milletler tarafından Hak Temelli Yaklaşım, uluslararası insan hakları standartlarına dayanmaktadır. Uygulamada ise insan haklarını destekleme ve korumaya yönelik kavramsal bir çerçeve olarak tanımlanır. Hak elde etmeye yönelik hizmetlerin merkezinde eşitsizliklerin, ayrımcı ve adil olmayan uygulamaların analiz edilmesi ve düzeltilmesi amaçlanmaktadır. Kırılgan veya dışlanmış gruplar için ayrımcılık ve hak ihlallerini de içerecek şekilde hakların talep edilmesi hedeflenmektedir. ("Hak Temelli Yaklaşım – Haklara Destek," 2022) Bu amaca yönelik STK'lar, sendikalar, dernekler, meslek kuruluşları ve meslek odaları olarak sınıflandırılabilir.

1.2.2 Toplum Hizmetlerine Yönelik Sivil Toplum Kuruluşları

Toplum hizmetlerine yönelik STK'lar, bireylerin herhangi bir hak savunuculuğu yapmadan, menfaat gözetmeden, kendi alanlarında topluma hizmet ederek katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş örgütlenmelerdir. Çevre örgütleri, hayır kuruluşları, kalkınma ve güzelleştirme dernekleri, okul dernek ve vakıflar bu kategoriye örnek olarak verilebilmektedir.

Farklı ülkelerdeki STK'ların sınıflandırmasında hizmet alanlarına göre uluslararası bir gruplanma bulunmaktadır.

Tablo 1 :
STK'ların Uluslararası Sınıflandırması

Grup	Sınıflandırma
Grup 1	Kültür ve Rekreasyon
Grup 2	Eğitim ve Araştırma
Grup 3	Spor ve Sağlık
Grup 4	Sosyal Hizmetler
Grup 5	İklim ve Çevre
Grup 6	Konuk, Barınma, Kalkınma
Grup 7	Savunuculuk, Hukuk, Politikalar
Grup 8	Yardım, Hayır Araçları ve Gönüllülük
Grup 9	Uluslararası Alanda Çalışmalar
Grup 10	İnanç, İdeoloji, Din
Grup 11	Profesyonel Meslekler, İş, Sendikalar

Kaynak: (Salamon, 1996)'dan faydalanılarak hazırlanmıştır akt: (Birinci ve diğerleri, 2019, s. 7)

STK sınıflandırmaları faaliyet alanlarının ne olduğu ve hangi alanda hizmet götürdüklerine göre tanımlanmaktadır. Ülkemizdeki ise yaygın STK biçimleri: ‘*’Sivil girişimler, Platformlar*, *İlişki ağları*, *Dernekler*, *Vakıflar*, *Tüketici kooperatifleri*, *Sendika* ve *Birlikler’’* olarak öne çıkmaktadır. (Kaya, 2008, s. 26)

STK'ların ülkemizdeki özeti, hedef gruplarının ve amaçlarının ne olduğu, gönüllü kurucularının kimlerden seçildiği ve topluma hangi alanlarda hizmet verdiklerinin Sivil Topografya Kategorilerine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 2 :
STK'ların Sivil Topografya Kategorilerine Dağılımı

Sivil Topografya Kategorisi	Hedef Grup	Kurucular / Gönüllüler	Amaçlar
Hemşeri	Hemşeriler	Hedeflenen gruptan	Sosyalleşme ve dayanışma
Yaptırma Yaşatma Güzelleştirme	Semt sakinleri	Hedeflenen gruptan	İnşaat ve bakım, en fazla ibadethane inşaatı
Sosyalizasyon	Hobi sahipleri, mezunlar, emsaller	Hedeflenen gruptan	Hobi aktiviteleri, sosyalleşme, network kurma
Siyasi Yönelimli	Toplum	Politikacılar, politik oluşumlardan	Propaganda
Kulüp	Sporcular, sanatçılar, sporseverler	Hedeflenen gruptan	Yarışmalar, ligler, turnuvalar
Yan Kuruluş	Kurucu kuruluşun paydaşları	Başka bir kuruluş (özel şirket veya Kamu kuruluşu)	Kurucu kuruluşa fayda sağlamak
Meslek/Sektör Eksenli	Meslektaşlar, sektör paydaşları	Meslektaşlar, şirketlerden	Bir mesleğin ya da sektörün promosyonu ve geliştirilmesi
Hayırsever	Yoksullar, dezavantajlılar, mağdurlar	Hayırsever vatandaşlardan	Yardım
Özörgüt	Dezavantajlı bir grup	Hedeflenen gruptan	Sosyalleşme, dayanışma, savunuculuk
Uzman	Karar vericiler, uzmanlar, politikacılar, kanaat önderleri	Uzmanlardan	Bilgi üretimi ve paylaşımı
Himayeci	Dezavantajlı bir grup, doğa ve canlı türleri	Dezavantajlı bireylerin yakınları ve/veya uzmanlardan	Hassas toplumsal grupların veya doğanın korunması
Savunucu	Hak mağdurları, doğa	Savunucu vatandaşlardan	Farkındalık uyandırma, hak savunuculuğu
Pazar Eksenli	Farklı toplumsal kesimlerin hepsi	Üyeler, yöneticilerden	Üyelerin, yöneticilerin bireysel faydaları

Kaynak: ("Sivil Topografya Sınıflandırması - Yaşama Dair Vakıf," 2022) yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.3 Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolleri

STK'ların yerine getirmesi beklenilen rollerin kuruluş amaçlarına hizmet etmesi önem arz etmektedir. Her STK'nın amacına göre bir görevi olsa bile, sivil toplumculuğun felsefesini belirleyen ve rollerini tanımlayan en eski ve kapsamlı dokümanlardan biri İngiltere'deki yardımları düzenleyen 1601 tarihli Kanunun giriş cümlelerinde yer almaktadır. Bu tarihi belgeye göre sivil toplum kuruluşlarının rolleri: "*Yaşlılara, biçarelere ve fakirlere yardım, hastaların ve sakat askerlerin bakımı, okulların bakımı, köprülerin, kiliselerin, otoyolların, limanların tamiri, kurtarma faaliyetleri, evlenmemiş kızların evlendirilmesi, genç iş adamlarına ve meslek erbabına yardım, mahkûmlara*

yardım veya onların ıslahı, fakirlere yardım." (Birinci ve diğerleri, 2019, s. 6) olarak sıralanmaktadır.

Türkiye'de STK'ların görev çerçevesini tanımlayan en önemli yaklaşım ise, 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanununda yazılmaktadır: "*Fakru zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan vatandaşlar ile gerektiğinde her ne suretle olursa olsun Türkiye'ye kabul edilmiş veya gelmiş olan kişilere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler alarak gelir dağılımının adilane bir şekilde tevzi edilmesini sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir.*" (Sosyal Yardımlaşma Kanunu, 1986)

3294 Sayılı Kanun'un tanımladığı çerçevede STK'ların rollerinden biri de toplumda yardıma muhtaç veya dezavantajlı olarak nitelendirilen yoksul, engelli, yaşlı, yetim, öğrenci vb. guruplara kalkınma ve sosyal amaçlı yardım çalışmaları yürütmektir. Bu çalışmaların yansıması olarak toplumda ekonomik kalkınma, sosyal refahın artması, kamu hizmetlerine erişimde kolaylık, eşitlik ve demokrasi bilincinin gelişmesi dâhil pek çok sorunun çözümünde kolaylık sağlanmaktadır.

STK'ların rolleri konusunda 2019 yılında yapılan bir araştırma toplumun STK'lardan beklentilerini dört temel başlıkta tanımlamıştır. (Birinci ve diğerleri, 2019, ss. 6–7)

1.3.1 Hizmet Rolü

STK'lar, kamunun yetersizliği ve bürokrasinin hantallığı nedeniyle zamanında yerine getirilmeyen hizmetlerin gerçekleştirilmesine destek olmaktadırlar. Ayrıca özel sektörün ticari gelir elde edemeyeceği için vermek istemediği hizmetlerin topluma ulaşmasında önemli roller üstlenmekte, sosyal faydaya katkı sağlamaktadırlar.

1.3.2 Yenilikçi – Öncü Rolü

Günümüzde toplumsal hizmetlerin ulaştırılmasındaki yeni yaklaşımlar, teknolojik dönüşümler projelerin yönetimi ve gerçekleşmesinde örneklik oluşturmaktadır. Sadece olağan durumlarda değil, olağanüstü (kriz ve acil durumlarında da) sivil toplum kuruluşlarının toplumun istek ve beklentilerine daha hızlı yanıt veren sistemler kurduğu ve daha duyarlı olduğu bilinmektedir. STK'ların hizmet ve kaynak kullanımında geliştirmiş oldukları yenilikçi yaklaşımlar, süreçler, insan kaynakları

yönetim modelleri, gönüllü katılımı, teknolojik gelişmeler veya programlar kamu ve özel sektöre ilham olabilmektedir.

1.3.3 Yaşatma ve Değeri Koruma Rolü

Çoğu zaman devlet veya hükümet politikaları toplumun tarihsel, dinsel, ideolojik, politik, sosyal ve kültürel görüşlerine duyarsız kalabilmekte bireylerin kendi haklarının korunmadığı fikrini düşünmelerine sebep olabilmektedirler. STK'ların kuruluş amaçlarından biri de toplumsal sorunların çözümü ve hak savunuculuğudur. STK, toplumun değerlerini yükseltmek, yaşatmak ve korumak için çaba harcamaktadırlar. STK'lar ayrıca toplumun bir öznesi olarak farklı görüşlerin kendilerini ifade etmesine ve duyurmasına, gönüllü ya da üye olarak içeresinde yer almasına imkân sağlamaktadırlar.

1.3.4 Savunuculuk Rolü

Savunuculuk rolü, kamu politikalarının oluşturulmasında sivil toplumun tüm unsurlarıyla eşit ve geniş bir şekilde temsil edildiği; azınlıkların, göçmenlerin, dezavantajlı grupların ve ayrımcılığa maruz kalanların seslerini duyurabileceği bir demokratik katılım modeli sağlayabilmektedir.

1.4 Sivil Toplum Kuruluşlarının Faaliyet Alanları

STK'lar üstlendiği görevlerinin ve toplumun beklentilerinin bir yansıması olarak ulusal ve uluslararası sistemde odaklandıkları faaliyet alanları güncel gelişmelere ve sorunlara göre değişim göstermektedir. (Yurttagüler ve Akyüz, 2006a, s. 20)*'ne* göre STK'ların faaliyetleri son yirmi yılda "*sağlık, eğitim, yoksulluk*" gibi alanlara yönelmiştir. Bu durum sosyal hakların alanına giren konularda devlet yurttaş arasındaki sözleşmelerin, STK ve birey arasında bir ilişki biçimine evrildiğini ortaya koymaktadır. Bu durumun bir sonucu olarak birçok STK kendi değerleriyle ilişkili hizmet odağı belirlediği için, bireyler arası eşitlik ilkesinin zarar görmesi, her bireyin eşit hizmet alamaması gibi sorunlar da gündeme gelebilmektedir. STK'lar odaklandığı faaliyet alanları farklı yaklaşımlarla aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır: (Kaya, 2008, ss. 30–35)

- STK'lar, kuruluş amaçlarını gerçekleştirmek için gönüllü olarak ve kâr amacı gütmeden toplumsal sorunların düzeltilmesine katkı sunarlar, alternatif çözümler geliştirirler.
- Devlet ve hükümet politikalarından bağımsız olarak ama yasaların

tanımladığı yetkiler çerçevesinde insan hakları, basın özgürlüğü, çevre duyarlılığı, sosyal haklar, kültürel çalışmalar, politik ve ideolojik ayrımcılık, adalet arayışı vb. konularda savunuculuk çalışmaları, eğitimler düzenleyebilmektedirler.

- Sosyal refahın artırılması, dezavantajlı kesimlere yönelik iyileştirme çalışmaları, eğitimin yaygınlaştırılması, güvenli toplum, ekonomik kalkınma, barınma ve beslenme ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal hizmet vb. alanlarda aracılık faaliyetleri yürütmekte, toplumda dayanışmayı yaygınlaştırmak için çalışmalar gerçekleştirmektedirler.
- Bağımlılık, şiddet, terör vb. kötü alışkanlıkların ve yönelimlerin önüne geçen çalışmalara hizmet ederek toplumda suç oranlarının azalmasına destek olmaktadırlar. (Yönten, 2015, s. 7)
- Kamuoyunda tartışılması gereken konularda güçlü bir iradeyle farkındalık çalışmaları yürüterek konunun gündeme gelmesine ve çözümlenmesine katkı sağlamaktadırlar.
- Kuruluş amaçları ve alanlarıyla ilgili bireysel eğitimleri yaygınlaştırarak faaliyetlerine gönüllü katılımını sağlamak, insan kaynaklarını ve yaygınlaştırma çalışmalarını gönüllü hizmet modelleriyle verimli hale getirmektedirler.
- Devletin yardımcı gücü olarak ve devletin yetersiz kaldığı durumlarda toplum yararına faaliyetler yürütmektedirler.
- STK'lar ihtiyaç sahipleri için yardım faaliyetleri gerçekleştirebilmekte, hayırseverlik, bağış, gönüllülük, sosyal sorumluluk, saygı, toplumsal miras ve çevre gibi alanlarda fayda sağlamak isteyen insanlara aracılık edebilmektedirler.

1.5 Sivil Toplum Kuruluşlarının İnsan Kaynakları

STK'lar faaliyetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu insan kaynağını iki metotla sağlamaktadırlar. STK'ların insan kaynağını, yaptıkları işlerin karşılığında belirli bir ücret alan "*profesyonel yöneticiler-çalışanlar"* veya hiçbir çıkar, maddi menfaat gözetmeden kuruluşun hizmet amaçlarına göre faaliyetlerine katılan "*gönüllüler*" oluşturmaktadır.

(TÜSEV) Türkiye Üçüncü Sektör Vakfı'nın 2021 yılında yaptığı ''Covid-19'un Yardım ve Bağışlara Etkisi'' anketine göre: *Özellikle artan nüfus, afetlerin etkileri, Covid-19 salgınının küresel ve ulusal anlamda ekonomiye ve istihdama olumsuz etkileri nedeniyle sivil toplum kuruluşlarının bağış oranlarında düşüş yaşanmış, insan kaynakları yönetimindeki gönüllü katılımın önemi artmıştır.* Araştırma sonuçlarına göre ankete katılan STK'ların yaklaşık "*%45'i bu süreçte aldıkları yardım ve bağışlarda düşüş yaşandığını, maddi kaynakların kullanımında kısıtlamalara gittiklerini"* belirtmişlerdir. Kısıtlı maddi olanaklara sahip ve tüm kaynaklarını bağışçı veya üyelerinin destekleriyle sürdüren STK'lardan, topluma faydalarının artması yönündeki baskılayıcı beklenti maddi yoksunluklarla birlikte hizmet ulaştırmada insan kaynağı sorunlarını da beraberinde getirmiştir.

Toplumda, STK'ların hizmetlerine duyulan ihtiyacın artmasının bir sonucu olarak insan kaynaklarının etkin ve verimli planlanmasının önemli bir yönetim sorunu olarak ortaya çıktığı gözükmektedir. Artan sorunlarla mücadelede yoğun insan kaynağına ihtiyaç duyan STK'ların iş ve hizmet üretiminde amaçlarını gerçekleştirmek için gönüllü kazanımı ve yönetimi pek çok açıdan stratejik öneme sahip bir konu olarak değerlendirilmektedir.(Tüsev, 2020, ss. 16–30)

Geniş ve nitelikli gönüllü ağı olan STK'lar, maddi olanaklarıyla hiçbir zaman erişemeyecekleri insan kaynağına, herhangi bir harcama yapmadan sahip olabilmektedirler. Akatay, (2008, s. 12) *"STK'larda insan kaynaklarının büyük çoğunluğunu oluşturan gönüllülerin, STK'ların gücünü belirleyen en önemli insan kaynağı"* olarak tanımlamaktadır. Sivil toplumda gönüllü tabanının büyümesi STK'ların toplumsal sorunların çözümündeki rolünü artırmakta ve işletmelerin hizmetlerini sürdürmesine olumlu katkı sağlamaktadır. Yine, mali açıdan yeterli güce sahip olsalar bile sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerini gerçekleştirmede profesyonel hizmet alımı yerine gönüllü gücünü kullanabilmesi de önemli bir yönetim yeteneği olarak değerlendirilmektedir.

1.5.1 STK'larda Ücretli Çalışanlar

Kuruluşların hizmetlerini yerine getirmek için işe alınan veya atanan *Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Koordinatör, Direktör, Müdür, Uzman, Yetkili, Memur, Destek Kadrosu* vb. gibi unvanlara sahip olan insan kaynağını ücretli çalışanlar oluşturmaktadır. Ücretli çalışanlar hizmet ettikleri STK'da yarı veya tam zamanlı olarak

görev alabilmekte, çeşitli iş sözleşmelerine tabi olarak ya da proje bazında belli bir ücretlendirme politikası çerçevesinde para ve sosyal haklara sahip olmaktadırlar. (Güder, 2004, s. 47)

1.5.2 STK'larda İnsan Kaynağı Olarak Gönüllüler

Sivil toplum kuruluşlarının hizmetlerini sürdürmek için ihtiyaç duyduğu insan kaynağına özgür iradesiyle ücretsiz olarak destek veren bireylerdir. Gönüllüler, "*Hiçbir maddi karşılık beklentisi olmaksızın, zaman ve enerjisini bir hizmet için teklif eden bireylerdir."* (Akatay, 2010, s. 10)

STK'ların faaliyet alanlarında ücretsiz olarak hizmet veren gönüllüler, çalışmaların yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliğin sağlanması için en büyük gücü oluşturmaktadırlar. Gönüllüler, kuruluşların maddi kaynaklarında ve hizmetlerini götürmede tasarruf sağladıkları en önemli insan kaynağı konumundadırlar.

1.5.3 Çalışanlar ve Gönüllüler Arasındaki Farklılıklar

Çalışanlar, bir iş sözleşmesinin gereğini yerine getirerek, motivasyonlarını iş performansına ve alacakları ücrete/haklara odaklamakta, yaptıkları işin karşılığında kazanç elde etmektedirler. Gönüllüler ise yaptıkları hizmetin karşılığında maddi bir beklentiye girmeden hizmetlerinin insanlığa, toplumlara, çevreye, yakınlarına, kendilerine vb. olan etkilerinden duydukları manevi hazlarla motive olmaktadırlar. (Güder, 2006, s. 5) Ücretlendirme konusundaki bu ayrım "*çalışan ile gönüllü arasındaki en belirgin farklardan"* biri olarak kabul edilmektedir. (Thi ve Hanh, 2010, s. 16)

Gönüllüler ile ücretli çalışanlar arasında insan kaynakları yönetim süreçlerinde benzerlikler olsa bile, farklı beklentiler-motivasyonlar, verilen haklar, iş kanunlarının getirdiği yasal yükümlülükler, ücretlendirme, hizmet alma ve hizmet götürmedeki pek çok konuda temel farklılıklar bulunmaktadır. Gönüllüler genelde maddi bir karşılık beklemeden hizmetlere katıldıkları için ücretlilerle aynı ilkelerle yönetilmek, çalışanlardan beklenilen davranışların kendilerinden de beklenmesini kabul etmemektedirler. (Thi ve Hanh, 2010, s. 16) Çalışanlar ve gönüllü hizmet veren bireyler arasındaki temel farklılıklar aşağıdaki tabloda kıyaslamalı olarak açıklanmaktadır.

Tablo 3 :
Çalışan ve Gönüllü Arasındaki Temel Farklılıklar Tablosu

Çalışanlar	Gönüllüler
Çoğu Çalışan Tam Zamanlı veya Yarı Zamanlı Olarak Örgütlerde Yer Almakta Yaptıkları İşlerin Karşılığında Ücret Almaktadırlar.	Gönüllüler İç Motivasyonlarıyla ve Maddi Bir Beklenti İçinde Olmadan Hizmet Üreten Bireyler Olarak Hizmetlerinin Karşılığında Ücret Almamaktadırlar.
İş Planına Göre Sadakate ve İşlerini Yapmaya Zorlanırlar ve Kurumlarıyla Daha Sıkı Temas Kurmak Zorundadırlar.	Gönüllüler Kuruma Çalışanlardan Daha Az Bağımlıdırlar ve Bir İşi Rızaları Dışında Yapmaya veya Bağımlılık Kurmaya Zorlanamazlar.
Çalışanlar Mesai Arkadaşlarının Performansından, Rekabetten, Kurumun İnsan Kaynakları Kariyer Yönetimi Süreçlerinden ve Kurum Kültüründen Çok Daha Fazla Etkilenirler. Bu Rekabetin Temel Nedenlerin Ücret Artışı, İkramiye, Kariyer, Emeklilik, Yan Haklar vb. Araçların Kazanımları Olarak Tanımlanmaktadır.	Gönüllüler Rekabetten Uzak Çalışma Kültürünü Benimsemişlerdir. Gönüllülük Maddiyata Dayanmayan Bir Çalışma Modeli Olduğundan Kazanımları Daha Farklıdır. Gönüllüler Rekabet Ortamına Girmeden Kurumların İçerisinden Kendilerine Yer Edinebilirler.
Çalışanların İş Sözleşmesinin Getirdiği Yasal Yükümlülükleri Kabul Ederek Belli Çalışma Saatleri İçinde veya Haftalık Olarak Belli Bir Saati Dolduracak Şekilde Çalışma Zorunluluğu Vardır.	Gönüllülerin Herhangi Bir Yasal Süre Sınırıyla Faaliyetlere Katılma Zorunlukları Yoktur. Gönüllülerin Büyük Çoğunluğu Genellikle Haftada Birkaç Saat Zaman Ayırarak Gönüllülük Faaliyetlerine Katılmaktadırlar.
Kurum Çalışanları Yasal Mevzuatların, İş Sözleşmelerinin Gereğine Göre Çalıştıkları Kuruma Hizmet Etmek veya Bu Kanunlar Çerçevesinde Kurumdan Haklarını Alarak veya Almayarak Ayrılmak, Kanunlara Göre İş Başlangıç ve Ayrılış Kararlarını Belirlemek Zorundadırlar.	Gönüllüler Kurumun Yönetim Tarzını ve Motivasyon Araçlarını Beğenmez veya Ayrımcılık Yapıldığını Düşünürse Hiçbir Yükümlülük Altına Girmeden Gönüllülükten İstedikleri Zaman Ayrılma Esnekliğine Sahiptirler.
Ücretli Çalışanlar Sadece İş Sözleşmesinin Şartlarına Göre ve Genellikle Tek Bir Yerde Çalışarak Hizmet Üretirler.	Gönüllüler Birden Fazla Kuruluşun Gönüllülük Faaliyetlerinde Yer Alabilirler.
Çalışanların Diledikleri Zaman Kuruluş Değiştirmesi, İşten Ayrılması, Sadakat ve Bağlılıkları Gönüllülükle Değil Yaptıkları İşin Karşılığında Kazanacakları Maddi İmkânlara Göre Belirlendiğinden Daha Zordur.	Gönüllülerin Kendilerini Daha Değerli Hissettikleri Kuruluşa Diledikleri Zaman Yönelmeleri, Tek Bir Kuruluşa Bağımlı Kalmamaları Sadakat Kriterlerinde Anlaşılabilir Bir Ölçüttür.
Çalışanların Görevi Kabul Etmeme, Devamsızlık Yapma, Görevden Kaçma Vb. Konularda Yasal Haklar Çerçevesinde Hareket Etmek Zorundadırlar.	Gönüllüler Diledikleri Görevlere Katılma, Diledikleri Görevlerden Uzaklaşma Konusunda Esnek Hareket Kabiliyetine Sahiptirler.

Kaynak: (Thi ve Hanh, 2010 s.16)'dan uyarlayarak hazırlanmıştır.

Gönüllülerin, STK çatıları altında iş sözleşmesi ile çalışan kişilerle yapılacak faaliyetlerde ayrı bir bakış açısıyla entegrasyonu, çıkacak muhtemel krizlerin başarılı bir şekilde çözümlenmesine ve insan kaynağının (çalışan, gönüllü) bir bütün halinde etkin ve verimli yönetmesine katkı sağlayacaktır. Sivil toplumun önemli göstergelerinden birisi

gönüllülüğe verdiği önemdir. Gönüllü yönetim sisteminin varlığı, gönüllü sayısı, yönetimi, iletişimi, motivasyonu, ödüllendirmesi ve gönüllü çalışmaya ayrılan zamana göre iş planlamalarının net bir şekilde belirtilmesi insan kaynağı olarak gönüllü katılımında başarıyı artıran önemli faktörlerdir. ("Gönüllü Çalışma Ve İş Sözleşmesi İle Çalışma Arasındaki Fark - İstihdam ve İK - Türkiye," 2022)

1.6 İnsan Kaynakları Perspektifinden Gönüllü Yönetimi

Sivil toplum kuruluşlarının ticari işletmelerden farklı olarak çalışanlarının dışında insan kaynağı olarak kendilerine destek veren gönüllüleri bulunmaktadır. İnsan kaynağı olarak gönüllülerin kendilerine alan bulabildikleri ve kendilerini gerçekleştirdikleri en önemli alan STK'lardır. Bireyler kendi istekleri, özgür iradeleri ve genellikle kültürel, dini veya ideolojik yönelimleri nedeniyle gönüllü olmakta, STK'larda, insan kaynağı olarak yaptıkları işin karşılığında ücret talep etmemektedirler. Gönüllülerin ücret kazanmaktan farklı motivasyon araçları bulunmakta ve STK'lara haz temelli manevi aidiyetleri ile katılım göstermektedirler. (Öztürk, 2019, s. 16)

İnsan kaynakları yönetiminde gönüllülüğe yatırım yapan, gönüllü yönetimiyle ilgili sistemlerini, süreçlerini, mevzuatlarını, tamamlamış ve gönüllü yönetimi departmanı kurmuş STK'lar insan kaynağı olarak gönüllülerden daha uzun zaman ve verimli istifade etmektedirler. STK'ların insan kaynakları ofisi gibi gönüllü yönetim departmanları da son yıllarda STK'ların gündemindeki disiplinlerden biri olarak ele alınmaktadır. Öztürk, (2019, s. 17)*'e* göre, gönüllü-İnsan Kaynakları yaklaşımında*: "Gönüllülerin de çalışanlar gibi birer insan kaynağı olarak değerlendirilmesi, profesyonel çalışanların süreçlerine benzer şekilde kurumsal yaklaşımların tanımlanması, uyum, hizmet içi eğitimler almaları, performanslarına bağlı olarak farklı liderlik pozisyonlara yükseltilmelerini (eğitmen, koordinatör, lider vb.)"* önerilmektedir. Yine *"gönüllülerin motivasyonlarını ve aidiyetlerini arttırıcı birtakım uygulamaların da İKY uygulamalarından hareketle (işe alım, teşekkür prosedürleri, ödüllendirilmesi)"* gibi süreçlerin de insan kaynağı olarak gönüllü yönetiminin önemli bir aşaması olarak değerlendirilmektedir.

Gönüllü yönetim departmanları, insan kaynağı olarak gönüllü yönetimi ve katılımını, performans yönetimini, işten (gönüllülükten) çıkarma gibi konuları, gönüllülerin kurum aidiyetlerini sağlamak için yürütülen iletişim ve motivasyon metotlarını, doğru işe yönlendirmelerini, sosyalleşmelerini de planladığından sadece

ücret karşılığı çalışanlarda değil, gönüllü yönetiminde de benzer bir insan kaynakları yönetim süreci işletilmektedir.

STK'ların ve bünyesinde hizmet veren gönüllülerin insan kaynağı olarak toplumsal gelişim ve demokrasiye *"hem Dışsal (external), hem de İçsel (internal)"* katkıları bulunmaktadır. (Yurttagüler ve Akyüz, 2006a, s. 21) Gönüllülerin, Dışsal ve İçsel katkıları farklı gurupların toplumu yönlendirme ve karar alma mekanizmalarında yer alarak topluma hizmet etme perspektifinde ele almaktadırlar.

1.6.1 Gönüllü Hizmetin Dışsal (External) Katkıları

Farklı düşünce yapısına sahip olsalar bile aynı görüşler etrafında birleşmiş gönüllüler görüş ve beklentilerini toplumda yaygınlaştırmak, farkındalık oluşturmak, toplumu çoğulcu demokrasiye yönlendirmek veya zorlamak gibi katkılar sunmaktadırlar.

1.6.2 Gönüllü Hizmetin İçsel (Internal) Katkıları

STK'larda aktif olarak yer alan gönüllülerin kendilerine özgün bir alan bularak topluma idealleri doğrultusunda hizmet etmeleri, STK'ların karar alma mekanizmalarında politika yapıcı olarak yer alıp demokrasinin işleyişine katkı sunmaları gönüllülerin içsel katkıları olarak sayılabilir.

Gönüllülük çalışmalarında ilişkilendirilebilecek bir başka konuda, *Maslow*'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde belirtmiş olduğu "*kendini gerçekleştirme seviyesid*ir". Bu seviye, kişilerin sosyoekonomik durumlarından, dil, din, ırk, ideoloji, doğdukları yer, yaşadıkları coğrafyadan bağımsız olarak herhangi bir soruna veya eksikliğe karşı gönüllülük yaparak rol üstlenmelerini de sağlamaktadır.

Danijela, (2017, s. 9)'ye göre kendini gerçekleştirme seviyesi gönüllülük çalışmalarında:

- Ben kimim, yetkinliklerim ne ve bu yetkinliklerimi toplumun yararına nasıl dönüştürebilirim?
- Bana düşen görevler neler ve ben bu görevleri nasıl yapabilirim?
- Düzeltilmesini istediğim sorunlar için elimden ne gelir?
- Bana ihtiyaç duyan birisine nasıl faydalı olabilirim?
- Gördüğüm bir sorunun çözümündeki rolüm nedir ve ne işe yararım?' düşüncesiyle sergiledikleri davranış biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

İnsan kaynağı yönetiminde STK'ların en önemli işlevlerinden biri de geniş gönüllülük ağına sahip olmaları için politikalar ve gönüllü yönetim sistemleri geliştirmeleridir. (Güngör, 2016a, s. 25) Niteliklerine göre insan kaynağı olarak zamanını, yeteneğini, bilgisini, tecrübesini, yetkinliklerini ve birikimini insanlığın hizmetine özgür iradeleriyle sunmak isteyen bireylerin kurumlara gönüllü katılımı, maddi harcama yapmadan sürdürülebilir insan kaynağı politikası elde etmek isteyen kuruluşlarının temel önceliklerindendir.

Gönüllülerin kuruma hizmet edeceği alanları belirleyerek profesyonel kadroların yanında insan kaynağı olarak gönüllü katılımını teşvik etmek, gönüllülük alanları açmak, sivil toplumun saygınlığına, amaçlarının sahiplenilmesine ve yaygınlaştırılmasına, katılımcı demokrasinin gelişmesine, maddi verimliliğe ve sürdürülebilirliğe de etki etmektedir. Yurttagüler ve Akyüz, (2006, s. 21)'e göre gönüllüler, insan kaynağı olarak STK'ların faaliyet alanlarına sundukları bedelsiz katkıların yanında, savunuculuktan katılımcılığın özendirilmesine, eğitimden hizmetin yaygınlaştırılmasına, maddi olanakların tasarrufundan verimliliğin artırılmasına kadar pek çok alanlarda önemli değerler katmaktadırlar.

Gönüllüler ulusal ve uluslararası düzeyde; STK'ların iş birliğinde tüm dünyada doğru amaçlar etrafında, adil ve sürekli bir sivil toplumun gelişmesi için çaba harcamaktadırlar. Hukuk çerçevesinde ve kurum politikaları ekseninde açıklık, dürüstlük, denetim vb. konuların kurumsallaşması için katkı sunmaktadırlar. (Akatay, 2008, s. 6)'ya göre "*gönüllüler insan haklarının, çevrenin ve barışın korunması için hükümetler arası kuruluşlar ve hükümetler üzerinde etki grubu oluşturulmasına"* etki etmektedirler. Böylelikle bireylerin bir araya gelerek tek başına gerçekleştiremeyecekleri amaç ve çalışma konuları doğrultusunda düşünce ve eylemelerini birleştirmek suretiyle kurdukları dernekler ve vakıflar devlete göre daha hızlı, daha kararlı, daha korkusuz, daha istekli çalışmaktadırlar. Örneğin*, "devlet kademesinde birkaç ayda yapılan bir iş, gönüllü kuruluşun etkin çalışmasıyla bir ya da iki günde bitirilebilmektedir."*(Dinçer ve Fidan, 1996, s. 58)

Güder, (2006, s. 7) STK'ların insan kaynaklarında gönüllü desteğini sağlayan ve verimli kullanmak isteyen bir STK için yanıtı evet olması gereken soruların neler olabileceği üzerine bir çalışma yapmıştır.

- Gönüllüler STK'nın başarısına katkıda bulunuyor mu?
- Gönüllülerin katkısı profesyonel ekibin çalışmasına uyumlu olarak tasarlanabiliyor mu?
- Gönüllüler STK'nın misyonuna inanıyor ve bunu destekliyor mu?
- Gönüllüler verdikleri desteğin karşılığında STK'dan hak ettikleri takdiri görüyor ve uzun vadeli bir iş birliği için teşvik ediliyor mu?
- Gönüllüler ellerinden gelenin en iyisini yapsın diye destekleniyor mu?

Son yıllarda önemi git gide artan gönüllülük faaliyetleri ve insan kaynağı olarak gönüllü hizmet kavramı, Türkiye'de ve dünyada ulusal ve küresel ölçekte önem kazanmaya devam etmektedir. Gönüllü hizmet kamu, özel sektör ve sivil toplumun her biri için ayrı ayrı anlam ifade eden bir alan olmakla birlikte, sürdürülebilir hizmet ve faaliyet biçimi olarak üzerinde çalışılan yeni akademik bir konu olarak da gelişmektedir. Gelinen aşamada tüm dünyada gönüllüler STK'ların güçlü toplum oluşturma çalışmalarında en büyük insan kaynağını oluşturmaktadırlar. STK'ların insan kaynakları yönetiminde gönüllülere ilişkin sorunları aşmada eğitim, tutundurma, motivasyon, değer verme, gönüllü yönetim araçları, gönüllü yönetim sistemleri, gönüllülük alanlarının net belirlenmesi ve tanımlanması, gönüllüye verilecek haklar konusundaki şeffaflık, kuruluşun değer ve ilkelerinin toplumunu beklentileriyle örtüşmesi gibi konular önemli bir rol oynamaktadır. ("Sivil Savunma ve Afet Kuruluşları," 2021)

1.6.3 Gönüllülüğün Tanımı

Gönüllülük kavramının, farklı yazar ve düşünürler tarafından birçok tanımı bulunmaktadır. Toplumların yaşam biçimlerinden ve sivil toplumun hizmet ettiği alanla değişkenlik gösteren gönüllülük kavramı karmaşık, tanımın yapıldığı tarih itibariyle reel politik duruma göre de değişkenlik gösterebilen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye'nin en büyük ve en yaygın gönüllü ağına sahip sivil toplum kuruluşu olan Türk Kızılay, gönüllülük kavramını*, "Hiçbir maddi çıkar beklemeden, hür iradesi ile vaktini, bilgisini, yeteneklerini ve imkânlarını toplum yararına kullanmak için destek veren kişilerin yaptığı faaliyetler"* olarak tanımlamaktadır. (Gönüllülük Politikası, 2021, s. 1)

Wuthnow (1991) gönüllü kavramını "*fedakârlık"* ile bağdaştırmış, *Wilson ve Musick (1997)* ise, "*gayri resmi olarak yapılan tüm çalışmaları ve yardımları gönüllülük"* olarak tanımlamıştır. (Vouci, 2008, s. 541)

(Stukas, Snyder ve Clary, 2016, s. 4), gönüllülük kavramını sosyal psikolojik bir bakış açısıyla ele almışlardır. Gönüllülüğü altı ana başlıkta toplamış ve gönüllülüğün ne olup olmadığının belirlenmesi ve tanımlanması noktasında farklı bir yaklaşım izlemektedirler.

- Gönüllülük hizmeti herhangi bir zorunluluk veya zorlama ile yapılmamalı, kişinin kendi özgür iradesine dayalı olarak gerçekleştirilmelidir.
- Gönüllülük, bireylerin bilinçli olarak hizmet verdiği bir modeldir.
- Gönüllülük, bir kereye mahsus yapılan bir eylemden ziyade, sürekliliği olan çalışmaların bütünüdür.
- Gönüllülük, maddi beklentilerden ve cezalandırılmalardan yoksun olma durumudur.
- Gönüllülük, yardım isteyen kişilere veya kuruluşun amaçlarına hizmet etmeyi gerektirmektedir.
- Gönüllülük, çoğunlukla bir kuruluşun aracılığına ihtiyaç duyularak yapılan bir eylemdir.

Gönüllülük konusunda akademik çalışmalar yapan yazar, *Van Til'in (1988)* tipolojisinde ise kavram sadece bir temel ilke içermektedir. Bu ilke, "*zorunlu olmayan bireyciliği ve faydalı olduğu düşünülen eylemleri"* kapsamaktadır. Bu bağlamda tanımlanan gönüllülük kavramı, "*bireysel eyleme*" odaklanmıştır. (Til Jon, 1998, ss. 2–3)

Gönüllülük, insanların çıkarları doğrultusunda yapılan faaliyetlerdir. Bu faaliyetler finansal olarak değil, kişisel bir motivasyon ve özgür irade ile yapılır. Gönüllülük, insan potansiyelinin gelişimini teşvik eden, aktif yurttaş rolü ve somut sorunları çözerek yaşam kalitesini artıran barışçıl ve hoşgörülü bir faaliyettir.

Gönüllüler, faaliyetlerinin başkalarına faydalı olduğu kadar kendilerini de tatmin ettiğine inanarak, kâr amacı gütmeyen bir amaca zaman ve hizmet vermek için ücretli istihdamlarının ve normal sorumlulukları sınırlarının ötesine geçen kişilerdir. (Amerikan Kızıl Haçı, 1990'dan Akt. (Matorcevic, 2017, s. 9)

(BM) Birleşmiş Milletler ise, gönüllülük kavramını:

"Yoksulluğu yok etmek, temel sağlık ve eğitim hizmetlerini düzeltmek, insanlara güvenilir su kaynağı ve sağlıklı koşullar sağlamak, çevre sorunlarından ve iklim değişimlerinden kaynaklanan sorunlarla başa çıkmak, afet riskini azaltmak, sosyal

dışlanmayla ve şiddete meydan veren ihtilaflarla mücadele etmek" gibi çok farklı alanlarda tanımlanmaktadır.

(BM) Birleşmiş Milletler'in, 2011 yılında yayınladığı raporda: gönüllülüğün üç temel öğesinin bulunduğu ve *gönüllü* faaliyetin bu üç öğesinin*, "yapılan herhangi bir eylemin gönüllülük kapsamı içinde olup olmadığını değerlendirilirken ölçüt olarak kullanılabileceği"* belirtilmektedir. (BM Gönüllüleri (UNV), 2011, s. 4)

- Bireylerin görevi yapmaya zorlamadan özgür iradeleri ile yapmaları,
- Çıkar ilişkisi kurulmadan ve maddi bir beklenti olmadan yapılması,
- Faaliyetin başkalarının veya toplumun yararına yapılmasıdır.

Gönüllülüğün boyutları ve gönüllülük boyutlarının kategorileri ile ilişkilendirilen tanımlamalar aşağıdaki tabloda karşılıklarıyla açıklanmaktadır.

Tablo 4 :
Gönüllülüğün Boyutları ve Kategorileri

Boyut	Kategoriler
Serbest Seçim Boyutu	1.Hür irade (gönüllü olmak kendi tercihidir)
	2. Herhangi bir işe zorlanılmadan yapılan
	3. Faaliyeti yapmada yükümlülüğü olmayan
Ücret Boyutu	1.Hiç tanımlanmayan- verilmeyen
	2.Hiç beklenilmeyen- alınmayan
	3.Sadece harcamaların karşılanması
	4. Proje bazlı ücretlendirme/düşük ödeme
Yapı Boyutu	1.Tüzel resmi kişiliği olan (formal)
	2.Bireysel resmi kişiliği olmayan (informal)
	3.Bireysel olmayan (Zorunlu)
Fayda Boyutu	1. Diğerlerine /yabancılara
	2.Arkadaşlara veya akrabalara/aynı görüşte olanlarla
	3.Kendine yardım (diğerlerinin yanı sıra)

Kaynak: (Cnaan, Handy ve Wadsworth, 1996, s. 25) faydalanılarak hazırlanmıştır.

Gönüllüler, STK faaliyetlerinde düzenli ve sürekli yer alıp almadıkları ya da ne sıklıkta görev aldıklarına göre; "*sempatizanlar, aktif ve pasif gönüllüler*" olarak üç gurup altında toplanabilmektedir. STK'ların içerisinde fiilen yer alan ve faaliyetlere katılan gönüllüleri, sempatizanlardan ayırmak gerekir. Bu bağlamda gönüllüler, "*düzenli ve*

sürekli kuruluşların içerisinde ve faaliyetlerinde alma" durumlarına göre "*sempatizan olanlardan*" ve "*aktif olarak kuruluşun birden çok çalışmasında görev alma*" durumlarına göre de "*anlık olarak bir kereliğine yardıma koşan pasif gönüllülerden*" ayırt edilmelidir. (Gönel, 1998, s. 31)

Gönüllülük bedelsiz ve başkalarının yararına olan ilişkisi nedeniyle, bireylerin resmi olarak yapmak zorunda oldukları işlerden farklı bir sosyal hizmeti temsil etmektedir. Bu bağlamda toplum yararına bir dayanışma biçimi olarak bireysel fedakârlık, vicdan, merhamet, başkaları için yardıma koşma, maddi olanaklarını, yetkinliklerini, zamanını ihtiyaç sahipleriyle paylaşarak cömertlik gösterme, sosyal fayda ve değerler ekseninde topluluk ruhu gibi insani değerlerin en güzel yansıması olarak da yayılmaktadır.

Her ne kadar "*gönüllülük*" bireyin kendi isteği ile toplum adına karşılıksız sunduğu bir emek olsa da gönüllülüğün sorumluluk olduğu unutulmamalıdır. Gönüllülük; zaman, emek, mali kaynaklar kadar yapılan hizmetin ulaştığı insanların beklentileri nedeniyle de faaliyetlere manevi bir boyut katmaktadır. Bu beklentinin sorumluluğunun yerine getirilmemesinin kalıcı, manevi ve tamir edilemez yaralara yol açabileceği de akıldan çıkarılmamalıdır. (Güçlü, 2013, s. 14)

1.6.4 Gönüllülüğün Tarihsel Gelişimi

Gönüllülük kavramı ilk olarak 1600 yılında Fransız "*voluntaire*" kelimesinden türemiştir. 17. yüzyılın başlarında Fransa'da "*askerlik hizmetlerine kendi isteği doğrultusunda katılım sağlama*" amacıyla kullanılmış, 1630'lu yıllarda da askeri anlamın dışına çıkılarak sivil bir kavram olarak "*gönüllülük*" anlam çerçevesi genişletilerek "*özgür irade*" kelimesi ile tanımlanmıştır. ("volunteer | Etimoloji Sözlüğü," 2022).

19. yüzyılın başlangıcında yine askeri anlamda kullanılan gönüllülük kelimesi, 1812 New Orleans Savaşı'nda Tennessee'den gelen 1500 askeri tabir etme için gündeme gelmiştir. Gönüllülük kavramının askeri olaylar doğrultusunda kullanılmasını destekleyen bir diğer durum, 18. yüzyılın ortalarında, acil durumlarda sivilleri orduya çağırma amacına hizmet etmektedir. (Cnaan ve diğerleri, 1996, s. 366). Yine, Henri Dunant'ın 1857'de Kuzey İtalya'daki Solferino savaşı sırasında savaş alanlarında ölüme terk edilmiş yaralı askerlere ayrım gözetmeden gönüllü olarak yardım etme arzusundan doğan Kızılhaç'ın kuruluşu da bu tarihlere rastlamaktadır.

Batı'da çoğunlukla savaş sürecince yaşanan askeri olaylar doğrultusunda kullanılan gönüllülük kavramı, eski Türk ve İslam devletlerinde de aynı şekilde, askeri olaylarla bağdaştırılmıştır. Savaşlarda yardımcı birer kuvvet olarak kendi istek ve arzularıyla savaşa katılmak için gelen gruplar, gönüllü olarak tanımlanmıştır. ("Gönüllü kimler için kullanılırdı ? - Sosyoloji Haberleri,")

Gönüllülük kavramının, tarihsel gelişim süreci içerisinde bağdaştırıldığı veya ilişkilendirildiği bazı durum, kurum veya kuruluşlarla manası derinleşmiştir. Örnek olarak medeniyetler tarihinde vakıf kültürünün başlangıcının temelinde gönüllülük kavramı yer almakta, Selçuklu döneminde medreselerin işleyişi, gönüllü hizmet modeli içermekte, Osmanlı'da ise diğer devletlerde olduğu gibi gönüllü askeri hizmete katılma yer almaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere gönüllülük, disiplinler arası bir kavram olarak da karşımıza çıkmaktadır.("Gönüllü kimler için kullanılırdı ? - Sosyoloji Haberleri," 2022)

20. yüzyıla gelindiğinde, dünyada yaşanan mevcut konjonktürel durumlar dolayısıyla gönüllülük kavramı alışılagelmiş tanımının dışına çıkarak anlamsal boyutu genişlemiştir. Özellikle Birinci Dünya Savaşını takiben gönüllülük uluslararası bir boyut kazanmıştır. Birinci Dünya Savaşının yaratmış olduğu yıkımın etkisini en aza indirmek veya onarmak için gönüllü hizmet örgütleri kurulmuş, uluslararası anlayış çerçevesinde savaş bölgelerinde yeniden inşa süreçleri için gönüllü kuruluş modelleri geliştirilmiştir. Örneğin, bugün dünyanın en büyük gönüllülük hareketi olan uluslararası Kızılay ve Kızılhaç federasyonları birliği olan IFRC, Birinci Dünya Savaşı'nın ardından savaş sırasında esirlerin karşı karşıya kaldıkları insani güçlüklerle baş etme ve gönüllüler tarafından insani yardım götürülmesi gerekliliği için 1919 yılında kurulmuştur.

Gönüllülüğün ulus ötesi bir duruma erişmesinde, iki savaş arası ve İkinci Dünya Savaşı sonrası dönemde yaşanan sivil hareketler oldukça etkilidir. Örnek olarak; Birinci Dünya Savaşı sonrası dekolonizasyon dönemini takiben, ulus ötesi sosyal kuruluşlar sömürge devletlerin kalkınması için gönüllüler göndermiştir. 1930 ve 1940'lı yıllarda ise sivil toplum örgütleri, yeni bağımsızlık kazanan devletlere acil yardım başlığı altında hizmet etme amacıyla gitmiştir. (Lough, 2015, s. 1) Gönüllülüğün ulus ötesi bir durum kazanmasının bir diğer etkeni de Milletler Cemiyeti'nin daha kapsamlı bir şekilde BM'ye dönüşmesidir. BM, dünyada gönüllülük kültürünün gelişmesinde önemli bir rol oynamaktadır. 1971 yılında nitelikli gönüllülerin BM projelerine katılması üzerine inşa

edilen Birleşmiş Milletler Gönüllü Programı (UNV), uluslararası gönüllülüğün de önünü açmıştır. 5 Aralık 1985 yılında Birleşmiş Milletler tarafından Dünya Gönüllüler Günü ilan edilmiş, gönüllülük çalışmalarına ve kültürüne verilen önem artmış, gönüllü çalışmaların etkisi dünya çapında yaygınlaşmıştır.

Dünyada gönüllülüğün tarihsel gelişim süreci görüldüğü üzere belirli kırılımlar etrafında şekillenmiştir. Hiçbir kavram yaşanan olaylardan bağımsız bir şekilde gelişip değişemeyeceği gibi, gönüllülük kavramı da tarihsel süreç içerisinde yaşanan her durum ve olaydan etkilenerek değişmiş ve gelişmiştir. Türkiye'de de Osmanlı döneminden itibaren bir kültür, gelenek olarak karşımıza çıkan gönüllülüğün tarihsel süreci oldukça eskiye dayanmaktadır. 19.yüzyılın ikinci yarısında kurulan ve hala Türkiye'nin en büyük gönüllü sivil toplum kuruluşu olan Hilal-i Ahmer Cemiyeti, Türkiye'nin sahip olduğu gönüllülük kültürünü açık bir şekilde göstermektedir. Yine Hilal-i Ahmer Cemiyetini takiben kurulan Hilal-i Ahdar Cemiyeti de Türkiye'nin geçmişten itibaren süregelen gönüllü kuruluşlarına bir örnek teşkil etmekte ve gönüllük kültürünün yaygınlaşmasında aktif rol oynamaktadır.

Türkiye'nin gönüllülük katılımı ve çalışmaları, sivil toplumun gelişmesi ile paralellik göstermektedir. Çok partili döneme geçiş itibariyle sivil toplum alanında yaşanan gelişmeler gözle görülür bir şekilde artmakta iken, gönüllü temelli dernekleşme ve sendikalaşma da 1960'lı yıllarda sayısal oranda artarak sivil toplumun alanı genişlemiştir. 12 Eylül 1980 askeri darbesi sonrası ve Türkiye'nin liberalleşme yönündeki eğilimleri ile sivil toplum ve gönüllü katılımı yönünde bir kırılım meydana gelmiştir. Türkiye açısından gönüllülük katılımının tarihsel gelişimi sivil toplumlun gelişim evreleriyle eş değer tutulduğu için, Türkiye'nin çok partili dönemden günümüze yaşamış olduğu siyasi, sosyal ve ekonomik olaylar hem gönüllülük katılımı hem de sivil toplum üzerinde etki yaratmıştır. (BM, 2013, s. 23)

Türkiye'de sivil toplum evreleri temel olarak: 1923-1980, 1980-2000 ve 2000 ve sonrası dönem olmak üzere 3 döneme ayrılmaktadır. Bu dönemlerde yaşanan gelişmeler, gönüllülük kavramının gelişimi ile de doğru orantılıdır. Özellikle 2000 ve sonrası dönemde AB ülkeleri ile yaşanan olumlu ikili ilişkiler, sivil toplum-devlet iş birliğinin pozitif yansımaları ve Ulusal Ajans gibi uluslararası gönüllülük kültürünün önünü açan yapıların ortaya çıkması, Türkiye'nin gönüllülük katılımına doğrudan yansıyan olgulardır. 2000 yılı ve sonrasında sivil toplumun ana gayelerinden birisinin

toplumsal sorunlara çözüm bulma (Keyman, 2006, s. 9) çabası olması, dayanışma geleneğinin bir uzantısı olarak gönüllülük katılımını sivil toplum nezdinde artırmıştır.

Türkiye açısından gönüllülük katılımının kırılma noktası 17 Ağustos 1999 depremidir. Sivil toplum, gönüllülük, ulusal ve uluslararası iş birlikleri açısından bir kırılma olan 17 Ağustos depremi, Türkiye'nin gönüllülük katılımında önemli bir dönüm noktasıdır. "Gönüllü olma" söylemi Türkiye'de 17 Ağustos depremi ile gündeme gelmiş, gönüllülük kavramının Türkiye ekseninde şekillenmesi ve anlaşılması da aynı yılı takiben gerçekleşmiştir (Yurttagüler, 2013, s. 18,19) Türkiye'de gönüllülük kavramının bir deprem ile öne çıkması ve anlaşılması aynı dönemler içerisinde sadece Türkiye'ye özgür bir durum değildir. 1985 yılında Meksika'da, 1990 yılında Peru'da ve 1995 yılında Japonya'da meydana gelen depremlerde aynı şekilde o ülkelerdeki gönüllülük kavramının anlaşılmasını ve gönüllülük kültürünün yaygınlaşmasında etkili olmuştur.

Gönüllülük kelimesinin kökenini oluşturan ve Türkçenin ilk yazılı belgelerinden başlayarak, günümüze gelen "könül/ gönül" kelimesinin türkülerimizden, şiirlerimize, günlük hayattan, duygularımıza kadar yaygın bir kullanım alanı bulunmaktadır. Gönül kelimesi istek, sevgi, saygı, vicdan, arzu, sağduyu, anlayış, üzüntü, öfke, korku, acıma, iyilik gibi duygulara yön veren kalp ve yürek anlamları taşıyan duyu merkezin de konumu durumundadır. Gönüllülük kavramı da esas itibarıyla kalpten, gönülden gelen hislerle başkalarına faydalı olmak diye de tanımlanmaktadır. (Önler, 2007, ss. 1297–1308)

1.6.5 Gönüllülüğün Önemi

Gönüllüler sivil toplumun temel yapı taşlarıdır. Gönüllülük insanların en asil ve vicdani özlemlerini içermektedir. Gönüllüler, tüm insanlık için barış, özgürlük, fırsat eşitliği, güvenlik, adalet, sosyal hizmet, korumacılık gibi beklentilerin hayata geçmesine aracılık etmektedirler. İçerisinde yaşadığımız dünya ve küreselleşme çağında sınırlar ortadan kalkmakta ve dünya birbirine bağımlı hale gelmektedir. Bir ülkenin sorunu tüm dünyayı etkileyen karmaşık parametreler içerebilmektedir. Sağlıklı, güvenli ve iş birliği ile sorunların üstesinden gelinen topluluklarda birlikte yaşamanın, ortak sorunlara yenilikçi çözümler sunmanın, ortak kaderi şekillendirmenin önündeki engeller gönüllülük sayesinde aşılabilmektedir. Danijela, (2017, s. 33,38)*'* göre;

- Gönüllüler toplumun çeşitliliğini ve farklılıklarını yansıtmakta, iş birliğini geliştirmektedirler.

- Gönüllüler çeşitli faaliyetlerle yeteneklerini ve zamanlarını insanların veya toplumların sorunlarının çözümüne sunabilmektedirler.
- Gönüllülük bir sosyal içerme ve entegrasyon aracıdır.
- Gönüllülük bölünmüş toplumlarda güçlü bir uzlaşma ve yeniden yapılanma kaynağıdır.
- Gönüllüler, hizmetlerin niceliğini ve kalitesini iyileştirmeye ve yeni hizmetler geliştirmeye yardımcı olurlar.
- Gönüllülük önemli bir ekonomik faktördür. İşletmeler, kamu otoriteleri ve gönüllü sektör kuruluşları arasında yenilikçi ortaklıklar kurulmasına yardımcı olmaktadırlar.
- Gönüllülük, özellikle gençler için farklı öğrenme fırsatları sağlamaktadır.
- Gönüllülük, daha iyi istihdam fırsatlarına, kişisel ve sosyal gelişime yol açabilen sosyal ağları genişletmektedir.
- Gönüllülük insanları mutlu etmektedir.

1.6.6 Gönüllü Olma Nedenleri

İnsanlar kendilerini gönüllü olmaya iten nedenlerin kıymetli olduğunu, hizmetlerinin işe yaradığını, karşılık gördüğünü, gönüllü hizmet verdikleri kuruluşun kendisine değer verdiğini ve bu faaliyetlerden dolayı takdir edildiklerini duymak isterler. Bu nedenle iyi bir gönüllü yönetim modeli, insanların neden gönüllü olduğunu ve gönüllü olma motivasyonlarını göz önünde bulundurmalıdır.

STK'lar, insan kaynağı olarak gönüllü hizmet etmek isteyen bireylere ayrım gözetmeksizin değer vermelidirler. Gönüllü olarak görev almak isteyen bireylerin cinsiyet, ırk, etnik köken, inanç, ideoloji, engellilik durumu vb. konularda ayrım gözetmeden ve kolayca gönüllü olmaları desteklenmelidir. Gönüllü olmak isteyenlerin katılmak istediği görevlerde kurumun yasal mevzuatlardan, kanunlardan, görevin gerektirdiği zorunluluklardan kaynaklanan yaş, eğitim, yetkinlik odaklı gereksinim vb. kısıtlamalara gitmesi anlaşılabilir bir durum olmakla birlikte "*ayrım gözetmemek*" ilkesinin temel yaklaşım olarak kabul edilmesi önem arz etmektedir. (Gönüllülük Politikası, 2021, s. 4)

Gönüllülük çalışmaları topluma yarar sağladığı kadar gönüllü olarak faaliyetin içerisinde yer alan bireye de fayda sağlamaktadır. BM, (2013, s. 50)*'de "Gönüllülüğün kişilere yeni beceriler öğrettiği, takım çalışması kültürüne alıştırdığı ve yeni deneyimler*

kazandırdığından" bahsedilmektedir. Gönüllü çalışmalar ayrıca stres ve depresyonla mücadele etmede, zamanı etkin, verimli ve faydalı işlerde geçirmede, mutlu, umutlu ve sağlıklı hissetmede, yeni arkadaşlıklar edinmede, farklı alanlarda yeni yetenekler keşfetmede, manevi tatmin, özgüven ve sosyal çevre kazanmada, ücretsiz eğitim olanaklarından yararlanma ve kariyer hedeflerinde ilerlemede de destek olmaktadır. (E. Gil Clary, 1999, s. 2)

Gönüllü olma motivasyonları üzerine araştırmalar yapan (E. Gil Clary, 1999, s. 2) gönüllülerin; "*değerler, anlayış, sosyalleşme, kariyer, korumacılık, sosyalleşme ve geliştirme*" şeklinde ifade edilebilecek altı işlevden bir veya birkaçını düşünerek gönüllü olduklarını belirtmektedirler. Gönüllü olma nedenleri için sıralanan bu altı temel psikolojik motivasyon kaynağından birinin veya birkaçının olması insanların gönüllülük süreçlerine ve sürelerine doğrudan etki etmekte insan kaynağı olarak sürdürülebilir bir model kurgulamak isteyen STK'lara da yol haritası sunmaktadır. *Clary ve Snyder'ın* gönüllü olma nedenleri üzerine yaptıkları araştırmalar dışında farklı araştırmacılar tarafından da literatüre yeni bulgular eklenmiştir. (Judy Esmond, 2004, s. 3) *McEwin ve Jacobsen- D'Arcy (1992)*'de yaptıkları çalışmalarla motivasyon nedenleri üzerine dört işlev daha eklenebileceğini savunmuşlardır.

- ***Karşılıklılık***: Fedakâr davranışlar gönüllüye pozitif değerler kazandırmaktadır. Gönüllüler yaptıkları iyiliğin karşılığında gelecekte hayatlarında iyi şeyler olacağı inancıyla gönüllü olmaktadırlar.

- ***Reaktivite***: İnsanlar, geçmişten gelen veya yeni karşılaşacağı kişisel sorunlarıyla başa çıkmak ve sorunlarını ortadan kaldırma ihtiyacından dolayı gönüllü olmaktadırlar.

- ***Sosyal Etkileşim***: Bireyler, sosyal ağlar oluşturmak, etkileşim kurmak, yeni çevre, arkadaşlıklar edinmek için gönüllü olmaktadırlar.

- ***Tanınma:*** Bireyler, yaptığı çalışmalarla başkaları tarafından tanınmanın ve bilinmenin cazibesiyle gönüllü olmaktadırlar.

Yine, Tsang ve Batson, (2002, s. 6) gönüllülerin katılımına yönelik motivasyonun "egoizm, fedakârlık, kolektivizm, ilkecilikten" kaynaklanabileceğini savunmaktadırlar.

- ***Egoizm***: Bireyler kendi refahlarını artırmak için gönüllü olmaktadırlar.
- ***Fedakârlık***: Bir veya daha fazla insanın refahını artırmak için gönüllü olmaktadırlar.
- ***Kolektivizm***: Bir grubun veya toplumun refahını artırmak için gönüllü olmaktadırlar.
- ***İlkecilik***: Bazı ahlaki ilkeleri korumayı amaçladıkları için gönüllü olmaktadırlar.

(Mckee, 2020b) çoğu insanın gönüllü olma nedeninin aşağıdaki tabloda belirtilen üç motivasyon seviyesine göre şekillendiğini savunmaktadır.

Tablo 5 :
Gönüllülüğün Üç Motivasyon Seviyesi Tablosu

Motivasyon Seviyesi	İlişki Biçimi
En Yüksek Seviye: İnanç Dürtüsü	Kuruluşun Desteklediği Nedene İnanmak: Gönüllüleri kuruluşun hizmet alanlarına gerçekten inanan guruplar haline getirmek, gönüllülerin sadece motive olmalarını değil, aynı zamanda organizasyonda uzun süre yer almalarını da büyük ölçüde sağlayacaktır.
	Bir Amacı Desteklemek İçin Katkıda Bulunmak: Bireyler gönüllü olarak amaçlarına hizmet ettikleri ve böyle yaşadıkları için çok şanslı olduklarını, gönüllü olarak ve başkalarına yardım ederek topluma değer kattıklarını düşünmektedirler.
İkincil Düzey: İlişkisel Dürtü	Aile ve Arkadaşlar Gönüllüdür. Bireyler aile ve arkadaşlarının gönüllü faaliyetlerde yer almaları nedeniyle gönüllü olabilmektedirler. Bir arkadaşı şahsen birinden gönüllü olmasını istediğinde, reddetmek genellikle zordur.
Temel Düzey: Kendi Kendine Hizmet Etme Dürtüsü	Arkadaşlık Network Kurmak: Bireyler yeni arkadaşlar edinmek, sosyal çevre oluşturmak için gönüllü olmaktadırlar.
	Yeni Deneyimler Kazanmak: Bireyler, yeni veya belirlenmiş alanlarda deneyim kazanmak ve mevcut becerilerini ustalaştırmak için gönüllü olmaktadırlar.
	CV'yi Geliştirmek: CV'de gönüllülük çalışmalarının yer alması veya gönüllü olunan kuruluşun referansı iş başvurusunda önemli bir avantaj sağlamaktadır.

Kaynak: ("McKee, VolunteerPower.com," 2021, Gaskin 2003) faydalanılarak hazırlanmıştır.

Sivil toplum kuruluşları, insanların gönüllü olmak için kendi nedenleri olabileceğini unutmamalıdırlar. Bir kurumun kaç gönüllüsü olursa olsun, gönüllü yönetiminde bu nedenlerin göz ardı edilmeden süreçlerinin tasarlanması önem arz etmektedir. Temel olarak insanlar, "*inandıkları değerler uğruna, kendilerini bir davaya adamak için, yeni beceriler öğrenmek, eğlenmek, yeni arkadaşlıklar edinmek, vicdani sorumlulukları gereği iç huzurlarını sağlamak, insanlara hizmet etmek, yeteneklerini değere dönüştürmek veya yeni yetenekler kazanmak ya da fark yaratma arzuları*"

nedeniyle gönüllü olmaktadırlar. İstanbul Teknik Üniversitesi tarafından yapılan ve gönüllü olma sebeplerinin incelendiği bir araştırmaya göre bireyler, aşağıdaki tabloda da gösterildiği gibi genelde altmış iki farklı nedenle gönüllü faaliyetlerin içinde yer almaktadırlar.

Tablo 6 :
Gönüllü Faaliyetlere Katılma Nedenleri

Gönüllü Olma Nedenleri	
Kendisine İhtiyaç Duyulduğunu Hissetmek	Gözlemci Olmak, Sorunları Çözme İsteği
Yeteneklerini Paylaşmak	Sevdiği Bir İşi Yapmak
Hayatında Değişiklik Yapmak	Mesleki Yeteneklerini Başkalarının Yararına Sunmak
Yeni Bir Çevreyi veya Toplumu Tanımak	Aile Geleneği Olarak Devam Etmek
Bir Başkasına Yardım Etmek	Kişisel Riske Girmeden Savunuculuk Yapmak, Eleştirebilmek
Aile Üyelerinden, Arkadaşlarından Biri Baskı Yaptığı veya Gönüllü Olduğu İçin	Yapacak Başka Kimse Olmadığı Düşünerek
Liderlik Yetenekleri Kazanmak veya Keşfetmek	Yemek, Ulaşım, Promosyon Vb. Diğer Olanaklar İçin
Lider Olma ve Sorumluluğu Hissettiği	Gelişme Sağlamak ve İlerlemek
Bir Fanteziyi, Hayali Gerçekleştirmek	Müşterileri Bir Kurumdan Korumak
Toplumsal Sorumluluk Görevini Yerine Getirmek	İyi ve Mutlu Hissetmek
Akademik ve Sosyal İtibar Kazanmak	İz Bırakmak, İyi Anılmak
Kendinden Farklı İnsanlarla ve Fikirlerle Birlikte Olmak	Patronları İstediği İçin
Meşgul Olmak, Boş Zamanlarını Doldurmak	Ekibin-Takımın Bir Parçası Olmak
Kurum Coğrafi Olarak Ulaşılabilir Olduğu İçin	Yeni Bir Şey Öğrenmek, Öğretmek
Aile Üyelerinden veya Arkadaşlardan Biriyle Birlikte Çalışmak	Taraf Olmak
Gerçeği Öğrenmek, Üstüne Düşeni Yapmak	Statü Kazanmak, Evden Dışarı Çıkmak
Kaynakların Doğru Yere Harcandığını Görmek	Program Özgürlüğü İçin
Kabul Görmek, Yeni Arkadaşlar Edinmek	Talep Geldiği İçin, Talepte Bulunan İçin
Mesleğinde İlerlemek, Anne Babalık Gereği	Kendini Denemek İçin, Kaçmak İçin

Gönüllü Olma Nedenleri	
Bir Davaya veya İnanca Bağlılık Göstermek	Dâhil Olmak İçin
Bir Aile Üyesine Yardım Etmek	Değişimin Aracı Olmak
Terapi Olarak	Bir Neden veya Sorunla İlgili Kişisel Yaşanmışlıktan Dolayı
Günlük İşinden Farklı Bir Şey Yapmak	Suçluluk Psikolojisini Atmak
Eğlence Olsun Diye	Belirli Müşteri Gruplarına Yönelik İlgi veya Endişeden Dolayı
Dini Nedenlerle	Hizmetlere Kendileri İçin Ulaşabilme
Yeteneklerini Canlı Tutmak	Tanınmış Olma
Bir Borcu Ödemek	Bir Şeyler Yapmanın Yeni Yollarını Deneme
Gurur Duymak	Sorunlarını Çözmek, Ayağa Kalkmak ve Saygınlık Kazanmak

Kaynak: (Akman, 2005, s. 11)yararlanılarak hazırlanmıştır.

Tarihsel açıdan incelendiğinde ise bireylerin gönüllü olma nedenleri genellikle inanç perspektifi ekseninde şekillenmiş "*yardım, hayır*" amaçlı olarak günümüze kadar ulaşmıştır. Örneğin, İslamiyet'te zekât ve sadaka, Hıristiyanlık ve Yahudilikte sadaka kapsamında merhamet, hastalara ve yabancılara yardım vb. yaklaşımlar zamanla örgütlenme biçimine dönüşerek günümüzdeki STK'ları ve STK gönüllülüğünü oluşturmuşladır. (Ryfman, 2006, ss. 15–24)

1.7 Gönüllülük Türleri

Gönüllülük kavramı evrensel bir olgu olmasına karşın, beslendiği yerler itibariyle temel motivasyonunda kültürel ve dini değerler önemlidir. (Muştu, 2019, s. 14) Gönüllülük türleri ise bu değerlerden başlayarak sivil toplumun faaliyet alanlarına göre çok çeşitli alanlarda farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıklar nedeniyle gönüllüğü net olarak türlerine ayırmak zorlaşmaktadır. Literatürde gönüllülük türlerine ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda çok farklı tanımlar getirilmiş olsa da temel düzeyde biçim olarak üç türde ele almak mümkündür. Gönüllülük gerçekleşme biçimine göre "formal *(tüzel kişiliği olan, yaygın*)", "informal *(tüzel kişiliği olmayan, örgün)"* ve "zorunlu *(yargı kararlarının veya eğitim sisteminin zorunlu faaliyet olarak mecbur tuttuğu projelerin bir sonucu olarak)"* ortaya çıkan türler olarak üç başlıkta incelenmektedir. (Çakı, 2017, s. 232)

1.7.1 Formal Gönüllülük

Bir kuruluşa bağlı olarak faaliyet alanlarında ve o kuruluşun amaçları doğrultusunda hizmet üretmek için görevlere katılma aracılığıyla gerçekleştirilen gönüllülük türüdür. (Brodie ve diğerleri, 2009, s. 15) formal gönüllülüğü "*resmi gönüllülük olarak, diğer insanlara veya çevreye fayda sağlamak için gruplar, kulüpler veya kuruluşlar aracılığıyla ücretsiz yardım sağlayan bireylerin yaptıkları eylem*" olarak tanımlamaktadırlar. Formal gönüllülük kuruluşların uzun dönemli projelerine de katılarak ortaya konan bir gönüllülük biçimi olduğu için "*yaygın"* gönüllülük türü olarak da adlandırılmaktadır.

1.7.2 Informal Gönüllülük

Bireylerin sivil toplum kuruluşlarından bağımsız olarak kendi çabalarıyla toplumda gördükleri herhangi bir durumun iyileştirilmesi için özgür iradeleriyle ve kendi kaynaklarıyla gerçekleştirdikleri gönüllülük faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır. "*Gayri resmi gönüllülük olarak da adlandırılan informal gönüllülük akraba olmayan kişilere birey olarak ücretsiz yardım etmeyi de içermektedir"* (Brodie ve diğerleri, 2009, s. 15) İnformal gönüllülük bir kuruluşa bağlı olmadan sosyal ihtiyaçların tamamlanması için bireylerin bağımsız olarak ortaya koyduğu niyeti içerdiğinden "*örgün*" gönüllülük modeli olarak da bilinmektedir.

1.7.3 Zorunlu Gönüllülük

Zorunlu kelimesi gönüllülük faaliyeti ve kavramıyla bağdaşmamaktadır. Bununla birlikte günümüzde özellikle yargı kararlarının bir sonucu olarak, kişilerin toplum lehine sosyal fayda sağlamak amacıyla kendi istekleri dışında gönüllü olarak bazı faaliyetlere katılmaya mecbur bırakıldıkları görülmektedir. Genelde Avrupa'da ve Amerika Birleşik Devletleri'nde, kişilerin işledikleri suçlar karşılığında ilgili bir STK'da gönüllü çalışmalarını zorunlu kılan uygulamalara çok sık rastlanmaktadır. Örneğin: "*alkollü araç kullananların, kapalı alanlarda sigara içenlerin veya hayvanlara kötü muamele yapanların para veya hapis cezalarının yanı sıra zorunlu olarak bir sivil toplum kuruluşunda gönüllü olarak çalışmak zorunda bırakılmaları"* söz konusudur. (Kurt ve Yunus Taş, 2015, s. 8)

Ülkemizde, 2021 yılında *5402 sayılı Denetimli Serbestlik Hizmetleri Kanunu* çıkartılmış, 20 Temmuz 2005 tarihinde ''Denetimli Serbestlik Sistemi'' başlatılmıştır. Bu

çerçevede hâkim karşısına çıkan sanıklar hakkında çeşitli gönüllülük faaliyetlerine katılma zorunluluğu olan toplum yararına cezalar uygulanmaktadır. "*Görme engelliler için sesli kitap okuma, temizlik, bulaşık ve yemek gibi ev işlerine yardım etme, sahil temizliği yapma, fidan dikme, huzurevinde temizlik yapma." vb*. gibi gönüllülükle özdeşleştirilecek cezalar verildiği görülmektedir. (Ajans, 2021, s. 1)

Zorunlu gönüllülüğe bir başka örnekte okullarda mecburi olarak uygulanan gönüllü projeleri ve toplumsal hizmetler kapsamında öğrencilerin yerine getirmesi gereken zorunlu çalışmalardır. Türkiye'de eğitim sisteminde yapılan gönüllülük projelerinin temel amacı *"eğitimin sosyal yapısını güçlendirmektir."* Bu kapsamda okullarda *"toplum hizmeti"* projesi hayata geçirilmiştir. Bu programın ilkokullarda *"gönüllü çalışma"* projesi şeklinde uygulanmaya başlanmıştır. Öğrenciler, belli saatlerini gönüllü kuruluşlarda çalışarak geçirmeleri için teşvik edilmektedirler. *Dünyada da farklı uygulamaları olan bu programların amacı, gönüllülük bilincinin yerleştirerek gönüllü katılımları yaygınlaştırmaktır.* (Kurt ve Yunus Taş, 2015, s. 10)

Taşçı, (2016, s. 9)*'ye* göre "*Gönüllülük türleri arasında informal gönüllülük küresel düzeyde formal ve zorunlu gönüllülükten daha yaygındır*." Her ne kadar dünyada informal gönüllülüğün yaygın olduğu bilinse bile, STK'larda yapılan formal gönüllülük faaliyetleri "kayıt altına alınması, raporlanması, planlaması, gönüllü yönetim süreçleri ve sosyal etki analizinin yapılabilmesi açısından" daha sistematik ve tercih edilendir.

1.8 Gönüllülük Alanları

Gönüllü katılımında STK'ların alanlarını belirlemesi ve bu alanlara göre başvuru yapacak gönüllülerin yönlendirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. STK'nın bu çalışmaları gerçekleştirecek gönüllülerin kim olduğu, yetkinliklerinin neler olduğunu bilmesi, gönüllülük alanlarıyla ilgili görevlendirmelerini bu değerlendirme sonucunda yapması kontrollü bir alan yönetimi açısından önem taşımaktadır. (Yanardağ, 2020, s. 26)'a göre "*Gönüllüleri;* yaşlarına göre *(genç, yaşlı),* statülerine göre *(öğrenci, çalışan, hüküm giymiş vb.),* gönüllük faaliyetinin özelliğine göre *(sanal, yüz yüze),* süresine göre *(kısa veya uzun dönemli),* amaç ve beklentilerine göre *(tecrübe edinmek, sosyal sermayeyi büyütmek),* gönüllülük türlerine göre *(uzmanlaşmış-uzmanlaşmamış),* görevlendirme türüne göre *(bireysel, takım)"* gibi kategorilere ayırmak mümkündür. Inglehart, (2008, s. 63) gönüllülerin, faaliyeti gerçekleştirdikleri yere göre üç kategoriye ayrılabileceğini savunmuştur.

- ***Birinci Kategori***; toplumun kalkındırılması, insan hakları savunuculuğu, iklim, ekoloji, barış, çatışma çözümü konularında çalışan gönüllüler,

- ***İkinci Kategori****;* siyasi partiler, sendikalar, kadın gruplarında gönüllülük faaliyetleri gerçekleştiren gönüllüler,

- ***Üçüncü Kategori****;* inanç ile ilgili topluluklar, sporcu grupları, meslek dernekleri, kültür, sanat, eğitim dernekleri vb. çalışma gerçekleştiren gönüllülerdir.

Gönüllülüğün, hizmet alanlarına göre çok farklı literatür tanımlamaları olsa bile teknolojik gelişmelerin geldiği nokta, gönüllülükte kurumsallaşma ve gönüllülüğe katılımın kolaylaşması nedeniyle dünyada dört gönüllülük alanı diğerlerinden daha fazla öne çıkmaktadır. (Taşçı, 2016, s. 9)'e göre, sivil toplum kuruluşlarının gerçekleştirdiği faaliyetlere göre gönüllülük türleri;

- Uzun ve kısa dönemli gönüllülük,
- Uluslararası gönüllülük,
- Çevrimiçi (Dijital Gönüllülük),
- Kurumsal gönüllülük olarak sıralanmaktadır.

1.8.1 Uzun Dönem – Biçimlendirilmiş Gönüllülük

Gönüllülerin, projenin veya faaliyetin başlangıcından bitimine kadar aktif ve düzenli olarak zamanlarını ayırarak içinde yer aldıkları gönüllülük biçimidir. Uzun dönem gönüllülükte gönüllü sorumluğu üst düzeyde bir beklentiye dönüşmektedir. Gönüllünün belli bir disiplinle ve düzenli olarak projeye zaman ayırması ve katkıda bulunması başarı için önem arz etmektedir. Uzun dönem gönüllülük faaliyetlerinde yer alan gönüllülerin kurumun insan kaynaklarına maddi katkılarının yanında, deneyimli insan kaynağı arayışında olan kuruluşlara etkisi nedeniyle de önerilmektedir. Uzun dönem gönüllülük, biçimlendirilmiş gönüllülük olarak da tanımlanmaktadır.

STK'ların işe alım süreçlerinde bu görevlerde yer alan gönüllülerin değerlendirilmeleri gönüllü motivasyonu açısından da önem arz etmektedir. Yurttagüler ve Akyüz, (2006, s. 54)'e göre uzun dönem gönüllüler: kendilerini kuruma ait ve kurumun amaçlarına bağlı hissederler. Uzun dönem gönüllüler kurumu aileleri gibi gören bir bağ kurarlar. Kendilerine bir iş verilmesini beklemek yerine sorun görüp düzeltmek istedikleri

bir konu olduğunda da kurumlarını teşvik ederler. Uzun dönem gönüllülerin kurumlarda gördükleri değer ve biçimlendirilmiş net iş tanımları nedeniyle motivasyonları daha yüksektir.

1.8.2 Kısa Dönem Gönüllülük

Gönüllülerin, kısa sürede veya günübirlik yapılması gereken bir görevde insan kaynağı olarak anlık destek verdiği gönüllülük türüdür. Kısa dönem gönüllülük faaliyetlerinde ihtiyaç duyulan ve faaliyetin yapılması için harcanılan zaman genelde günlük veya saatliktir. Sürekliliği olmayan, uzun süreli işleri veya projeleri kapsamayan, günlük basit işlerde destek vermek isteyen gönüllüler bu guruba dâhil edilmektedir.

Yurttagüler ve Akyüz, (2006b, s. 55) kısa dönem gönüllülük biçiminin daha çok tercih edildiğini, kurumun vizyon, hedef, kurumsal kültür ve çalışmalarının göz ardı edilerek katılım olduğunu, katılımcıların merak duydukları anlık sorunun çözümüne sundukları kısa katkıyla ve başarısıyla ilgilendiğini belirtmektedir.

Tablo 7 :
Kısa ve Uzun Zamanlı Gönüllüğün Özellikleri Tablosu

Kısa Dönem Gönüllülük	Uzun Dönem Gönüllülük
İyi yapılmış bir iş tanımı, görev başında anlık eğitim, kısa zamanlı bir görevi tercih ederler,	Gönüllüler işlerini kendileri oluşturur ve kurumda uygulanması için zorlama yapmaktadırlar.
Gönüllülüklerinin başında ne tür bir iş ve ne kadar süre gerektirdiğini net olarak gönüllüye anlatmak gerekmektedir.	Zamanlarını ve enerjilerini yapılması gereken iş her ne ise onun bitirilmesi için ayarlarlar ve iş seçmeden çalışırlar.
Genellikle belirli bir konuda uzman olan kişiler yetkinliklerine ihtiyaç duyulduğunda birkaç saatlik, bir günlük vb. kısa dönemli gönüllü olurlar,	Uzun dönemli gönüllüler için motivasyon, hem kurumla ilişkisinin güçlü olması, kurum tarafından tanınması ve kabullenilmesi, hem de başarıyla ilişkilidir.
Ne kadar zaman ayıracaklarını belirleyebildikleri ya da bildikleri işlerde gönüllü olmayı tercih ederler,	Kurum uzun vadeli gönüllüler arasından personel alımında önceliklendirme yapabilir.
Uzun dönemli gönüllülere göre daha kolay erişilebilirler,	Gönüllülerin planlı ve düzenli zaman ayırması gerekmektedir.
Kısa dönemli gönüllüyü motive etmenin yolu, kurumdaki pozisyonundan öte, yaptığı işi onurlandırmaktan ve iş tamamlandıktan sonra kolayca gitmesine izin vermekten ve teşekkür etmekten geçer.	Yarı yolda gönüllünün projeden çekilmesi projenin tamamlanmaması için riskler doğurmaktadır.

Kaynak: (Abban, 2016, s. 11) yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.8.3 Uluslararası Gönüllülük

Günümüzde küresel ölçekte meydana gelen krizler STK'ların ve gönüllülerin odağını uluslararası gönüllülük faaliyetlerine çevirmektedir. Uluslararası gönüllülük, gönüllülerin kendi ülkeleri dışında gerçekleşen faaliyetlere katılması olarak tanımlanmaktadır. Gönüllüleri bir ülke olarak kabul edersek, tam zamanlı işgücü bakımından dünyanın beşinci büyük ülkesini gönüllülerin oluşturduğunu ve tüm bireylerin dünya üzerindeki herhangi bir soruna destek olmak için hareketlilik yaşadığını söyleyebiliriz. (Kızılay Kültür Sanat, 2021, s. 28)

Uluslararası gönüllülük, gönüllülük yapılacak ülkelerin tarihi, coğrafi konumları, politik özellikleri, kültürel ve dini bağları ile yakın ilişkilidir. (Abban ve diğerleri, 2016, s. 12) Abban'ın bu yaklaşımının aksini savunan görüşler de bulunmaktadır. Gönel, (1998, s. 31) "Uluslararası gönüllülüğün örneklerinin ilk olarak II. Dünya Savaşı'ndan sonra Avrupa'da ortaya çıktığını, "*gönüllülüğün temel amacının ayrım gözetmeden savaşın yarattığı tahribatın izlerini silmek için harekete geçen topluluklar"* olduğunu savunmaktadır. Yine Uluslararası Kızılay ve Kızılhaç hareketi IFRC'nin yedi temel ilkesinden biri de ayrım gözetmemektir. Bu ilke dünyanın en büyük gönüllü hareketi olan örgütün ulusal veya uluslararası tüm gönüllü faaliyetlerinde tüm ideolojilerin dışında "*ayrım gözetmemek*" ilkesiyle hareket etmesini sağlamaktadır. ("Türk Kızılay | Temel İlkelerimiz," 2021)

Gönüllüler, kuraklıkla mücadele, salgın hastalıklar, sağlıklı yaşam, savaş ve çatışma ortamındaki insani yardım faaliyetleri, sosyal-ekonomik iyileştirme, kültürel, ideolojik, sanatsal çalışmalar, hak temelli insan hakları savunuculuğu, adalet için mücadele, tercümanlık, eğitim, göç hareketleri ve yardım faaliyetlerinin kıtlık olan ülkelere ulaştırılması gibi pek çok alanda insan kaynağı olarak uluslararası gönüllü hizmetlere katılmaktadırlar. (Kızılay Kültür Sanat, 2021, s. 22,23)

Uluslararası gönüllülük, sosyal ve ekonomik çalışmaların yanında kültürlerarası iletişime, yeni fikirlerin transferine, iş birliği alanlarının genişlemesine, uluslararası kariyer imkânlarına, eğitime, bilgi ve tecrübe aktarımına da aracılık eden önemli bir araçtır. Uluslararası gönüllülük, gönüllü turizmi (volun-tourism) diye de adlandırılmaktadır. Öğrenci değişim programları, Avrupa gönüllü hareketi projeleri, dil öğrenme, Sivil toplum kuruluşlarının uluslararası çalışmalarında tercümanlık vb. çalışmalar uluslararası gönüllülük hareketinin yaygınlaşmasına aracılık etmektedir.

Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, (2011, s. 22)'unda, STK'ların, üniversitelerin, inanca dayalı ve kültürel örgütlenmelerin uluslararası düzeyde gönüllü faaliyetlere katılımı kolaylaştırdığı ve yaygınlaştırdığı belirtilmektedir.

1.8.4 Çevrimiçi Gönüllülük

Çevrimiçi gönüllülük, fiziki mekânlara gereksinim duymadan "*gönüllülerin zamanlarını ve yeteneklerini internet araçlarını kullanarak, sivil toplum kuruluşlarının hizmetlerinde toplum yararına değere dönüştüren kişiler*" olarak tanımlanmaktadır. (N. Durmuş, 2021; Kızılay Kültür Sanat, 2021, s. 33) Aynı zamanda "*Dijital Gönüllülük, E-Gönüllülük, Sanal Gönüllülük, Online Gönüllülük*" gibi isimlerle de adlandırılmaktadır. (Alp M, İyiol D, 2018, s. 6) Dijital gönüllüler, özellikle de engelli bireylerin fiziki olarak ve yerinde gönüllülük faaliyetlerine katılımındaki engelleri de ortadan kaldırmaktadır.

Engellilerin sosyal kaygılarının üstesinden gelmesine de olanak sağlayarak bu model, gönüllülük faaliyetlerine yüz yüze katılamayan bireylerin tercih ettiği gönüllülük biçimi olarak toplumsal faydaya da dönüşebilmektedir. (Dergi 1868, 2021, s. 33) Nesnelerin interneti olarak adlandırılan 21. yüzyıl her alanda olduğu gibi gönüllülük ve teknoloji arasındaki yenilikçi sinerjiye de yön vermektedir. İnternet teknolojisi ve mobil iletişim dünyayı ve toplumları dönüştürdüğü STK'ların geleceğini de değiştirmektedir. Dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını ve afetler nedeniyle yaşanılan sorunlar sivil toplumun uzun zamandır gündeminde olan çevrimiçi gönüllülük biçimine de hızlı bir ivme kazandırmıştır. (Kızılay Kültür Sanat, 2021, s. 33)

1.8.5 Kurumsal Gönüllülük

Kurumsal gönüllülük, özel sektör içerisinde şirketlerin veya kurumların desteği ile çalışanlar tarafından gerçekleştirilen bir iç iletişim çalışması olarak öne çıkmaktadır. ("Kurumsal Gönüllülük Nedir?," 2022) Pozitif çalışma ortamı, kuruma bağlılık güçlenmesi, iş performanslarına olumlu etkisi, çalışanların ilgi alanlarının desteklenmesi, kurumsal sosyal sorumluluk projelerine çalışanların katılımı gibi iç iletişim konularının bütününü kapsayan kurumsal gönüllülük ilk olarak *1998 yılında Almanya'da Henkel tarafından* kavramsallaşmıştır. (Henkel, 2022) İnsan kaynakları politikasında çalışan motivasyonuna da etki eden gönüllülük çalışmaları günümüzde sosyal sorumluluk projelerine destek veren kurumların toplumda itibar görmesiyle etkisini artırmaktadır. Kurumsal gönüllülük, çalışanların farkındalıklarını ve çalışma motivasyonlarını

artırmakta, kurumlarda ve toplumda söz sahibi olan çalışanların kartopu etkisi ile bu farkındalıklarını yaymaktadır. (Güçlü, 2013, s. 19)

1.9 Gönüllülüğün Kazanımları

Gönüllülük, bireyleri toplumun veya kendi toplumları dışındaki ulusların insanlarıyla tanıştırarak bağ kurdurmaktadır. Tüm gönüllülük faaliyetlerinin temel motivasyonunda "*iyi k*i" kelimesiyle başlayan bir başarma ve iyi hissetme durumu vardır. (Alexander ve diğerleri, 2021, s. 235) Gönüllü faaliyetler yaşadığımız toplumdaki kuruluşları tanımak, çocuklarımız ve ailemiz için kaynaklar bulmak ve ortak etkinlikler yapmak için değerli bir yoldur. Bu nedenle gönüllülük zihnimiz, ruh sağlığımız, iç huzurumuz ve bedenimiz için de faydalar sağlamaktadır. (Thi ve Hanh, 2010, s. 63)

TEGV-Gönüllülük ve Kazanımları, (2009) araştırmasına göre gönüllülük faaliyetinin bireylerin psikolojisinde yol açtığı olumlu değişimler aşağıdaki şekilde incelenmektedir.

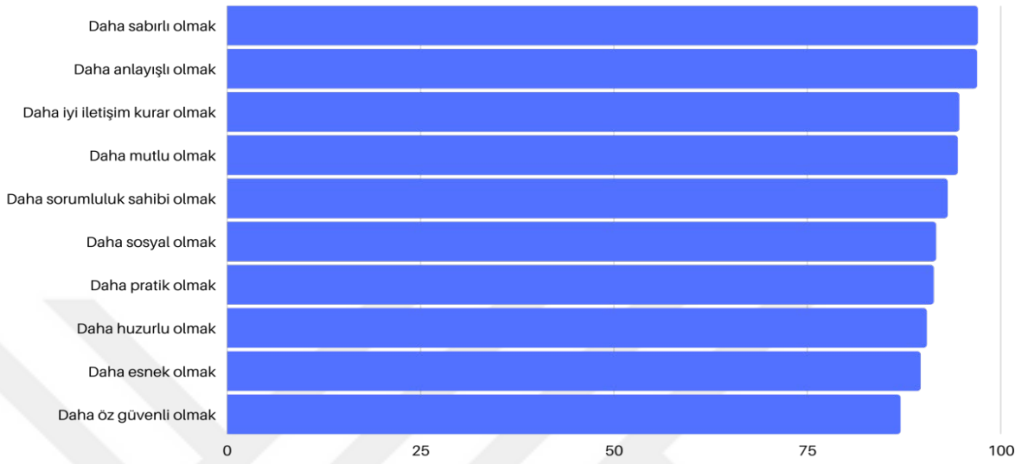


Şekil 1 : Gönüllülüğün Kişisel Psikolojik Algılara Olan Etkisi

Kaynak: (TEGV-Gönüllülük ve Kazanımları Araştırması, 2009) alıntılanmıştır.

Ayrıca, (Alexander ve diğerleri, 2021, s. 235) "Gönüllülüğün daha fazla yürüme eğilimine olan katkısı nedeniyle sağlıklı yaşama, gönüllülük yapanların kişisel sorunlarıyla başa çıkmasına, engelliler, yalnız yaşayan insanlar, yakınlarını veya eşlerini kaybetmiş insanların endişelerini gidermeye, hayata tutunmalarına ve olumlu düşünme yetkinliklerine kavuşmalarına katkı sunduğunu" savunmaktadırlar.

Aşağıda, TEGV tarafından yapılan gönüllülük kazanımları araştırması sonuçlarına göre "*gönüllülüğün yol açtığı değişimlerin"* sonuçları paylaşılmıştır. Bu sonuçlara göre gönüllü faaliyetlere katılan insanların daha sabırlı, anlayışlı, mutlu, sorumluluk sahibi, huzurlu, güvenli, öz güvenli olmak için faaliyetlerin içinde yer aldıkları gözlemlenmiştir.



Şekil 2 : Gönüllülük Faaliyetlerinin Yol Açtığı Değişimler

Kaynak: (TEGV-Gönüllülük ve Kazanımları Araştırması, 2009)

Gönüllülük ayrıca, bireylerin çok farklı alanlarda deneyim kazanmasını sağlamakta, kariyere etki eden gelişim patikalarını destekleyerek amaç duygusu kazandırmaktadır. Güder, (2006, s. 5) STK'lar için gönüllülük rehberinde gönüllülüğün bireysel kazanımları beş başlık altında incelemiş ve aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

1.9.1 Haz ve Manevî Zenginleşme

Gönüllüler, yerine getirdikleri faaliyetlerin sonunda kazandıkları tecrübeler, işe yarama duygusu ve istediklerini gerçekleştirmiş olmanın verdiği huzurla güçlü bir manevi tatmin ve haz duygusu yaşamaktadırlar. Güder, (2006, s. 5)

1.9.2 Özgüven Gelişimi

Bireyin, Maslow'un "*kendini gerçekleştirme ihtiyacı*" ile başladığı gönüllülük serüveni yararlı olduğunu hissetmesine, özgüveninin artmasına neden olmaktadır. Henüz eğitim hayatında olan ve mezuniyet sonrası meslek kaygısı yaşayan bireylerin STK'ların deneyimli gönüllü ve profesyonelleriyle çalışması ve farklı projelerde rol alması kendine güveninin artmasını sağlamaktadır. Gönüllüler katıldıkları faaliyetlerde büyük bir özgüven gelişimi göstermektedir. Güder, (2006, s. 5)

1.9.3 Takım Çalışması Becerilerinde Artış

Gönüllülük çalışmaları ortak ve farklı insanlarla çalışma biçimi nedeniyle iş tecrübesi olsun ya da olmasın tüm bireylere takım çalışması kültürünü geliştirmektedir. Gönüllü faaliyetler iş birliği, ekip içerisinde geniş sorumluluklar alma ve liderlik yeteneklerini geliştirme gibi özellikler kazandırabilmektedir.

1.9.4 Toplumsal Konum, Yeni Çevre ve Arkadaşlıklar

Bireylerin gönüllülük çalışmalarında elde ettikleri sosyal yeni çevre ve dostluklar iş, aile, eğitim dâhil pek çok toplumsal rollerini olumlu etkilemektedir. Güder, (2006, s. 5)

1.9.5 Yeni İlgi Alanları

STÖ'nün çalışma alanları gönüllülerin daha önce hiç tanımadığı bir sahaya adım atmalarına, yeni iş olanakları ve uzmanlık alanlarına ulaşmalarını sağlayabilmektedir. (Güder, 2009, s. 5)

Gönüllülüğün en önemli faydalarında biri de bireylerin gördükleri bir sorunun çözümü için mücadele vermesidir. Bir sorunun çözülmesine kişisel katkı sağlayan gönüllüler çok kısa bir sürede yaptıkları basit bir çalışmayla, toplumların, çevrenin, insanların yaşamlarına etki etmekte ve STK'ların hizmetlerinde büyük farklılıklar oluşturabilmektedirler.

1.10 Gönüllü Yönetim Süreçleri

Sivil toplum kuruluşlarında yer alarak kuruluşun amacına hizmet veren gönüllülerin kuruma nasıl katılacakları ve faaliyetlerini nasıl yapacaklarına dair pek çok konu gönüllü yönetiminin süreçleriyle belirlenmektedir. Gönüllü yönetim süreçleriyle ilgili çalışmalar STK'ların insan kaynakları yönetimine ilişkin yaklaşımlarından ortaya çıkmıştır. (Warner, 2016, s. 392). Başarılı bir gönüllü yönetimi yaparak kurumun insan kaynaklarına etki sağlamak isteyen STK'lar için en önemli konulardan biri de gönüllü yönetim süreçlerinin belirlenerek sağlıklı bir şekilde işletilmesidir. Gönüllü yönetimi süreçleri*; "gönüllü iş tanımı, gönüllülere ulaşma, gönüllülerin kazanımı, katılımı, görevlendirilmesi, eğitimi, değerlendirilmesi ve motivasyonunu da içeren" geniş bir süreci kapsamaktadır.* ("Sivil Savunma ve Afet Kuruluşları," 2021). Güder, (2006, s.

7)'ye göre etkin bir gönüllü yönetimi, *"STK'nın, gönüllülerle uzun ve her iki taraf için en fazla yarar sağlayacak şekilde"* çalışmasını sağlamaktadır.

Gönüllü yönetimi ve insan kaynakları süreçleri benzer parametreler içermekle birlikte her ikisinin de birbirine benzer ve farklı belirli aşamaları bulunmaktadır. Aşağıdaki tabloda farklı araştırmacıların insan kaynağı olarak gönüllü yönetim süreçlerine ilişkin yaklaşımları ele alınmaktadır.

Tablo 8 :
Gönüllü Yönetiminde Uluslararası Literatürdeki Bazı Yaklaşımlar

Yaklaşım	Gönüllü Yönetim Süreci
Naylor (1967) *	Gönüllülük Gerektiren Görevin Tanımı,
	Gönüllünün Kim Olduğunun Tanımlanması,
	Gönüllülere Yönelik İşe Alım Planının Hazırlanması, Gönüllülerin Seçilmesi ve Yerleştirilmesi,
	Atama ve Desteğin Sağlanması,
	Kapsamlı ve Birleşik Eğitim Programlarının Yürütülmesi,
	Gönüllü Çalışmalarının Takibi.
Boyce (1971) *	İşin ve Gönüllünün Tanımlanması,
	Gönüllünün Seçimi, Gönüllünün Oryantasyonu, Gönüllünün Çalışmalarından Yararlanma,
	Gönüllüyü Tanıma ve Değerlendirme
Pendrod (1991) * Loop Modeli	Yerleştirme, Yürütme,
	Oryantasyon,
	Gönüllülüğü Devam Ettirme.
Stepputat (1995) *	Gönüllülerin Toplanması
	Tanıma,
	Uygulama,
	Görüşme ve Eleme Aşaması
	Sürdürme,
	Gönüllülerin Oryantasyonu ve Eğitimi
	Kayıt,
	Gönüllülerin Yerleştirilmesi- Değerlendirme,
	Savunuculuk ve Eğitim
Brudney (1990) *	İş Tanımı,
	Eğitim,
	Eleme,
	Değerlendirme ve Gönüllüleri Tanıma Yerleştirme,
Wilson**	Wilson, Motivasyon Teorisinin Gönüllülerin İşe Alınmasında Uygulanabileceği,
	Gönüllülerle Görüşme ve Yerleştirmenin Önemli Olduğunu Vurgulamaktadır.

Yaklaşım	Gönüllü Yönetim Süreci
Fisher ve Cole**	Fisher ve Cole (1993),
	Ücretli Çalışanların Yönetiminin Gönüllü Yönetimi İçin Önemli Olduğunu,
	Gönüllü Yöneticilerin Örgütle Toplum Arasındaki İlişkiyi Kurmada Anahtar Role Sahip Olduğu,
	Program Yönetim Süreçlerinin ve Eğitimin Gönüllü Sürecinde Gerçekleştirilmesi Gerektiğini Belirtmektedir.
Elliss **	Gönüllü Yönetiminin Fonla Desteklenmesi Gerekir.
	Aynı Zamanda Ücretli Çalışanlarla Olası Çatışmaların Yönetilmesi Bu Bağlamda Rol ve Sorumlulukların Net Bir Şekilde Tanımlanması,
	Gönüllülerin Programa Alınmadan Önce Ücretli Çalışanların Bu Süreç Hakkında Eğitilmesi Gerektiğini Belirtilmektedir.
Culp, Deeğ, Castillo ve Wells- Gems Modeli**	Bu Modelin İlk Aşaması Üretmektedir.
	Bu Aşamada, İhtiyaç Değerlendirmesi Yapılır,
	Ardından Pozisyon Tanımları Yapılır, Gönüllü Seçilir.
	Modelin İkinci Aşamasında Eğitim Çalışmaları Gerçekleştirilir.
	Üçüncü Aşamasında Gönüllü Harekete Geçirilir, Modelin Son Aşamasında Gönüllülük Çalışmasının Sürdürülebilirliğine Yönelik Çalışmalar Gerçekleştirilir.

Kaynak: Schmeiesing, 2012 akt: (Yanardağ, 2020, s. 96,98)'den yararlanılarak hazırlanmıştır.

STK'ların insan kaynağı yönetimindeki tecrübeleri, dünyada ve Türkiye'de sivil toplumun gelişmesi ve sayılarının hızla artmasına yol açmış, aynı zamanda gönüllü olarak kuruluşlara hizmet veren insan kaynağının yönetim süreçlerinin profesyonel bir yaklaşımla ele alınması ihtiyacını da ortaya çıkarmıştır.

Bu noktada gönüllü yönetim süreçlerindeki rollerin kimler tarafından karşılanması gerektiğine ilişkin yönetim süreci tablosu aşağıda detaylarıyla açıklanmaktadır.

Tablo 9 :
Gönüllü Yönetim Süreci Tablosu

Roller	Sorumlular
Planlama İhtiyacı İş Geliştirme ve Tasarım	Kuruluşun Gönüllü Yöneticisi + Ücretli Personel ve Yönetim K. Üyeleri
Gönüllü İşe Alımları	Kuruluşun (Gönüllülük Birimi Varsa) + Yönetim Kurulunun Desteği
Gönüllü Görüşme ve Eşleştirme	
Gönüllü Oryantasyon ve Eğitimleri	
Gönüllü Gözetim, İzleme, Motivasyon, Tanıma	
Gönüllü Değerlendirme ve Ödüllendirme	Kuruluşun Gönüllülük Birimi Varsa + Personel ve İlgili Yönetim Kurulu Üyeleri + Hizmet Götürülen Toplum Katılımı

Kaynak: (Matorcevic, 2017, s. 35)'ten yararlanılarak hazırlanmıştır.

Yurttagüler ve Akyüz, (2006a) Gönüllülük süreci programı geliştirilmeden önce STK'ların ihtiyaçlarının belirlenmesi gerektiğini, "*hangi bölümlerde, ne tür işlerde gönüllüye ihtiyacımız var?*" sorusunun cevaplanması gerektiğini savunmaktadır. (Güngör, 2016b, s. 28) ise gönüllü yönetim süreçlerinin sekiz temel aracı olduğunu belirterek; *"Gönüllülerin görevlerinin belirlenmesi-tanımlanması, gönüllülere ulaşma, gönüllülerin oryantasyonu, görevlendirme ve seçim, kurum içi eğitim, gönüllülerin motivasyonu, performans değerlendirme ve ödüllendirme"* olarak sıralamaktadır.

1.10.1 Gönüllü İş Tanımları

STK'lar ihtiyaç duyacakları gönüllü insan kaynağını temin etmeden önce amaç ve faaliyetlerine göre gönüllü görevlerini tanımlamalı ve yazılı hale getirmelidirler. Ayrıntılı ve açık iş tanımları yapılmış görevlere gönüllülerin başvuru ve katılımlarının daha verimli olduğu bilinmektedir. Bunun yanında *"doğru tasarlanmış bir iş tanımı gönüllüye birçok bilgi ve beceri de kazandıracaktır."* (Güder, 2006, s. 9) İyi bir gönüllü iş tanımı "*işin amacını, kimden ne şekilde destek alınabileceğini, olası güvenlik prosedürleri, görevin ne kadar sürede, nerede, ne zaman yapılacağını, çalışmanın sonunda ne yarar sağlanacağını, gönüllüye o görev boyunca sağlanacak hakları, verilecek eğitim ve destek programlarını, malzeme ve materyalleri (araç gereç, ofis, bilgisayar, yol ücreti, yemek, sigorta vb.)* bilgileri içermelidir. (Yurttagüler ve Akyüz, 2006a, s. 57)

1.10.2 Gönüllü Kazanma ve Katılımı

Bir STK'nın, en verimli ve sürdürülebilir gücü gönüllü insan kaynaklarıdır. İnsan kaynağı olarak gönüllülerin kuruma tutundurulmasında kurumun politikalarının yol açıcı, motive edici olması önem arz etmektedir. STK'ların, misyon, vizyon ve hedefleriyle tutarlı bir şekilde hizmet verecek gönüllüleri bulması, gönüllülerin sisteme dahil edilmesi için araçların belirlenmesi ve kurum kaynaklarına dahil edilmesi gönüllü kazanımında önemli bir süreci oluşturmaktadır.

Gönüllü adaylarının STK'lara gönüllü olarak katılmaları için yayınlanan görev veya davet mesajlarının dikkat çekici olması önemlidir. Gönüllülerin göreve katılımları için yapılan kazanım çalışmalarındaki mesaj bilgileri, "doğru" sırada verilmelidir (*Gönüllü adayı ihtiyacın gönüllü olmaya değer olup olmadığını kontrol eder ve daha sonra katılıp katılmayacağına karar verir*). Potansiyel gönüllülerin katılımından önce

STK'ların gönüllü yönetim sürecindeki adımları (*mülakat, yerleştirme, oryantasyon ve eğitim, gözetim, değerlendirme, tanıma ve gönüllülerin elde tutulması prosedürleri*) tamamlaması olumlu katkı sağlayacaktır. Ayrıca gönüllü ile çalışması gereken personel katılım kampanyası başlamadan önce eğitilmeli ve buna hazırlanmalıdır. (Matorcevic, 2017, s. 49)

Gönüllü çağrısı planlarken, dijital mecraların yanında hedef gruplarınızın sıklıkla gittiği yerleri düşünmek yararlıdır. Güder, (2004, s. 9) Gönüllü kazanmanın ön koşulunun "*etkili bir iletişim*" olduğunu savunmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının ihtiyaç duyduğu gönüllü ihtiyacının internet sitesi, meydanlar, spor salonları, tiyatrolar, konser salonları, üniversiteler, şirketler, eğitim programları, kitle iletişim araçları, posta, kısa mesaj, sosyal medya iletişim araçları, sosyal medya kampanyaları, reklamlar gibi yöntemlerle duyurulabilmesinin de bir kazanım yöntemi olduğundan bahsetmektedir. Potansiyel gönüllü adayları kuruma katılmadan önce daha fazla bilgi istemeye başlayacağından sık sorulan soruların cevaplandığı bir gönüllü yönetim sistemine veya web sitesine yönlendirilmesi kazanım çalışmalarında önemli bir araç işlevi görmektedir. (Matorcevic, 2017, s. 47,48)

Tablo 10 :
Gönüllü Katılım Planlama Tablosu

	Hizmet Sunumu Modeli	**Destek Rolü Modeli**	**Üye/Gönüllü Modeli**	**Birlikte Çalışan Modeli**
Gönüllünün Rolü	Çoğu İş Gönüllü Tarafından Yapılabilir	Ücretli Çalışanları Desteklemek	Tüm Pozisyonlarda Görev Alma	Gönüllü ve Ücretli Personel Arasında Belirgin Bir Rol Yok
Gönüllünün İşe Alınması	Gönüllü Yeteneğine Özel İşe Alım	Gönüllülerin Tanımlanmış Rolü Bulunmamaktadır	Gönüllünün Amacı Kendini Tanımlamaktır	Gönüllünün Amacı Kendini Tanımlamaktır.
Gönüllü Motivasyonu	Ücretli Çalışan Olma Potansiyeli ile İlgili	Kendilerini İyi Hissetmeleri	Kişisel Gelişim	Kişisel Gelişim
Gönüllü Yönetimi	Çalışma Yeri Modeli	Kısmi İşyeri Kısmi Ekip Çalışması	Ekip Çalışması, Kişisel Liderlik	Ekip Çalışması, Kişisel Liderlik
Gönüllü ile Yönetim Arasındaki İlişki	Gönüllüler ve Ücretli Çalışanlar Arasındaki Farlılıklar Açıktır	Gönüllü ve Ücretli Personel Arasında Belirgin Bir Ayrım Vardır	Ücretli Çalışan Yok, Üyeler Tarafından Yönetilir.	Ücretli Çalışan Yok, Üyeler Arasında Bir Fark Yoktur

Kaynak: Rochester, 1999'den akt: Brudney ve Meijs, 2014: s. 303

Gönüllü katılım planlamasına yönelik yukarıda belirtilen tabloya bir başka yaklaşımda, 2009 yılında çıkartılan ("STÖ'ler için Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi Rehberi | STGM," 2009, s. 9)'da tanımlanmıştır. Bu modele göre, "*gönüllülerin hangi*

kaynaklardan bulunacağı, hangi usullerle görev alacakları, gönüllü yönetimi ve insan kaynakları yaklaşımı, çalışan-gönüllü arasında kurulacak denge, gönüllü değerlendirme mekanizması gibi araçların gönüllü kazanma" sürecindeki önemine vurgu yapılmaktadır.

1.10.3 Gönüllü Oryantasyonu ve Eğitimi

Gönüllülerin yapacakları işi gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve beceriyi içeren, görev yapacakları kurumun bir parçası olmak, etkileşimi ve iletişimi artırmak için eğitim almaları gerekmektedir. ("Sivil Savunma ve Afet Kuruluşları," 2021) STK'larda gönüllü eğitimlerinin amacı, gönüllülerin rollerini başarılı, kendinden emin ve bağımsız bir şekilde yerine getirmelerine yardımcı olmaktır. Gönüllü eğitimi amacı itibarıyla gönüllülere görevleri etkin bir şekilde tamamlamaları için bilgi ve kaynaklar sağlamalıdır. ("Sivil Savunma ve Afet Kuruluşları," 2021) kılavuzuna göre gönüllü eğitimleri dört temel başlık altında incelenmektedir.

Tablo 11 :
STK'larda Yaygın Gönüllü Eğitimleri Tablosu

Eğitim Türü	Eğitimin İçeriği
Oryantasyon eğitimi	Rol beklentilerini, sorumluluklarını ve görevlerini ana hatlarıyla açıklar. Kurumun yaklaşımları, karşılaşılacak sorunlar, çözüm önerileri, gönüllülerin kuruma ve kurum kültürüne uyum sağlamalarına yönelik eğitimlerdir.
Görevlendirme öncesi eğitim	Gönüllülerin görev alacakları hizmetlerle ilgili bilgilerin verilmesini içermektedir. Takım çalışması, kurum hassasiyetleri, beklentileri anlatılır. Eğitiminde gönüllülerin kullanacakları ofis, iletişim kuracakları gönüllü yönetici, kullanımlarına verilecek araç ve gereçlerin tanıtılması gibi konular da anlatılır.
İş başında ve görev başında eğitim	Göreve başlamadın önce verilen o görevle ilgili bilgilendirici eğitimdir. Daha çok sahada uygulama yerinde verilen bu eğitim hizmet götürülecek alanlardaki davranış kuralları, yaklaşımları, dikkat edilmesi gereken konular gibi pek çok parametreyi içermektedir.
Sürekli Eğitim	Kurum kültürünün ve değerlerinin, faaliyet alanlarının ve amaçlarının, çalışma ilkelerinin, kurum politikalarının, hizmet götürülen guruplarının, kurum tarihinin, kurumla ilgili birimlerin anlatıldığı eğitim türüdür.

Kaynak: (Temelli, 2021, s. 3) yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.10.4 Gönüllü Motivasyonu

STK'ların en önemli sorunlarından biri de gönüllülerin motive edilmesi ve kuruma tutundurulmasıdır. Her yaştan gönüllülerin insan kaynaklarına verimli ve sürdürülebilir katkısı için motivasyonu ve devamlılığını sağlayabilme önemli konuların başında gelmektedir.

Gönüllülük motivasyonu, toplumsal fayda üretmek için iyi niyetle kurumlara ücretsiz katkı sunmak isteyen bireylerin heyecanını ve beklentilerini karşılama süreci olarak tanımlanmaktadır. (Erdurmazlı, 2018, s. 73) Gönüllü motivasyonunu iyi kurgulamak isteyen bir STK, bireylerin gönüllü olma nedenlerini ve gönüllülerin neden kendilerine hizmet istediklerini iyi analiz etmelidir.

Aşağıdaki tabloda Türkçe ve yabancı literatürde gönüllü motivasyonuna katkı sunan araştırmacıların farklı yaklaşımları detaylı bir şekilde ele alınmaktadır.

Tablo 12 :
Literatürde Gönüllü Motivasyona Farklı Yaklaşımlar

İlgili Çalışmalar	Gönüllü Motivasyonu
Clark ve Wilson 1961	Materyal (somut hediyeler)
	Dayanışma (ait olma duygusu)
	Amaca yönelik
Frisch ve Gerrard, 1981	Özgeci ve bencil motivasyonlar
Morrow-Howell ve Mui, 1989	Özgeci, bencil ve sosyal motivasyonlar
Cnaan ve Goldberg-Glen, 1991	Tek boyutlu yardım etme motivasyonu
Parker, 1997	Özgeci
	Pazar temelli (ödül beklentisi)
	Bir amaca hizmet eden (dini, politik veya ahlaki bir amacın gelişmesi)
	Boş zaman temelli (boş zamanlarını giderme)
Clary ve Synder, 1999	Koruyucu Motivasyonlar: Hayatın zorluluklarına karşı egonun korunmasının bir yöntemi
	Değerler: Kişinin özgeci ve insancıl değerlerini göstermesi.
	Kariyer: Kariyer beklentilerini geliştirme.
	Sosyal: Sosyal bağları geliştirme ve güçlendirme.
	Anlayış: Bilgi, yetenek ve kabiliyet elde etme.
	Zenginleştirme: Egonun büyümesine ve gelişmesine yardım etme.
Allison, Okun ve Dutridge, 2002	Keyif alma,
	Dindarlık
	Ekip oluşturma

İlgili Çalışmalar	Gönüllü Motivasyonu
Esmond ve Dunlop, 2004	Değerler: Diğer bireylere yardım etmenin önemli olduğu inancını taşımaktadırlar.
	Karşılıklılık: Gönüllü hizmet sağlamada "iyi şeyler yapmanın" bireyin kendisine kazandırdıklarıdır.
	Takdir etme/Tanınma: Gönüllü çalışanların yeteneklerinin ve katkılarının başkaları tarafından bilinmesidir.
	Anlama: Gündelik yaşamda sıklıkla kullanılmayan beceri ve deneyimleri gönüllü daha fazla öğrenmektedir.
	Benlik Saygısı: Benlik saygısı ve kendine değer verme ile ilgili hislerin artması.
	Tepkisellik: Gönüllülerin geçmiş ya da şimdiki durumlarını ortaya koyma ve bu durumu iyileştirme ihtiyacı.
	Sosyal Gönüllüler: Başkaları (arkadaş veya aile) tarafından önemli olan norm değerlerinden etkilenme.
	Koruyucu: Gönüllülerin kendileri hakkındaki olumsuz düşünce ve duygularının azaltılması.
	Sosyal Etkileşim: Gönüllünün sosyal ağlar kurması ve başkaları ile etkileşimde bulunması.
	Kariyer Geliştirme: Uzmanlarla bağlantı kurma, deneyim, beceri ve istihdam kazanabilme.
Barnes ve Sharpe, 2009	Özgeci ve bencil motivasyonlar
Fiorillo, 2011	Başkalarına yardımın içsel ödülüne odaklanan motivasyonlar.
	Grup motivasyonlar: Grup faaliyetinden ve gönüllü çalışma ortamının bir parçası olmaktan kaynaklanan dışsal ödüller ve motivasyon.
Waikayi vd. 2012	Sosyal etkileşim
	Bireysel tatmin
	Değerli olan bir iş yapmak
	Eğitim almak ve yetenek sahibi olmak
	Yönetici yaklaşımı
Oostlveer vd., 2014	Motivasyonlar "otonom" ve "kontrol edilen" olarak ikiye ayrılmıştır.
Stukas vd., 2016	Özgeci ve bencil motivasyonlar
Boz ve Palaz, 2007	Özgecilik
Akman, 2008	Bencil motivasyonlar
Balaban ve İnce, 2015	Sosyalleşme
	Sorumluluk üstlenme
	Kişisel gelişim
	Kariyer
	Bireysel tatmin
Tiltay ve Torlak, 2015	Özgeci ve bencil motivasyonlar
Büyük vd., 2016	Özgeci ve bencil motivasyonlar

Kaynak: (Büyük ve İşlek, 2016, s. 6)'dan yararlanılarak hazırlanmıştır.

Gönüllü yaklaşımlarıyla ilgili yukarıdaki çalışmalardan yola çıkarak alanlarını, iş ve hizmet üretiminde gönüllü beklentilerine göre düzenleyen STK'ların sürdürülebilir insan kaynağı olarak gönüllülerden uzun süre istifade edebilecekleri düşünülmektedir. (Erdoğmuş, 2020, s. 21) Ayrıca gönüllüler, her ne kadar ücretsiz olarak çalışmalara katılsa da kendilerine sunulacak maddi ve manevi katkılar ile daha çok motive

olmaktadırlar. Bu nedenle gönüllüler görev yapacakları görevde kendilerine verilecek temel düzeydeki ihtiyaçlarının karşılanması (yemek, ulaşım, seyahat giderleri vb.) konularında destek almak istemektedirler.

STK'lardaki gönüllülerin motivasyonlarını belirlemek, STK'nın gönüllülerle iş birliğine giderken hem gönüllünün kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunmakta, hem de kuruluşun motivasyon araçlarını geliştirmesini sağlayabilmektedir. (Yurttagüler ve Akyüz, 2006a, s. 58) Gönüllülerin motivasyonuna etki eden bir başka konuda kurum aidiyetlerini artıracak ve kendilerini ailenin bir parçası hissetmelerini sağlayacak samimi bir iletişim dilini tercih etmektir.

Aşağıdaki tabloda iletişim temelli motivasyon yaklaşımları detaylı olarak incelenmektedir.

Tablo 13 :
Gönüllü Yönetiminde Motivasyon Araçları

Uygulama	Açıklama
İletişim	Etkili iletişim becerilerinin kurulması sağlanmalıdır. Düzenli toplantılar, gönüllülerinize bir yön duygusu vereceğinden çok önemlidir. Gönüllülere yeni bir sorumluluk alanı olduğunda söz söyleme, destek ve denetim sağlama şansı vermeniz kurum bağlılığını artıran önemli bir motivasyon aracıdır.
Bilgilendirme	Gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili gönüllülerin sürekli bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda e-posta grupları vd. araçların oluşturulması önemlidir.
Gönüllülere ismi ile hitap etmek	Gönüllüye ismi ile hitap etmek, gönüllüye değer verildiğini anlatır.
Gönüllüler hakkında bilgi edinmek	Gönüllüler hakkında bilgi sahibi olmayı, gönüllüleri tanımayı ifade eder.
Gönüllülerin birbirleri arasındaki etkileşime yardımcı olmak	Gönüllülerin birbirlerini tanımalarını ve birlikte çalışmalarını sağlamak aidiyet ilişkilerini geliştirir. Gönüllüleri bir araya getirmek bu bağlamda önemlidir.
Zorlandıkları durumda gönüllülere yardımcı olmak	Gönüllülerin karşılaştıkları zorlukların yönetilmesi, gönüllülerin yapmış oldukları çalışmalarda desteklenmeleri gerekmektedir.
Karar alma süreçlerine gönüllüleri dâhil etmek	Gönüllülerin katıldığı çalışmalar başta olmak üzere yönetim süreçlerine katılmalarını sağlamak gönüllülerin motivasyonunu artırır.

Uygulama	Açıklama
Gönüllülere Saygı Göstermek	Gönüllüleri yönetmenin en önemli motivasyon araçlarından biri onlara saygı göstermektir. Gönüllüler zamanlarını kurumunuzun çalışmaları için sizlerin hizmetine sunan bireylerdir. Zamanlarını kurumunuzun amacına hizmet etmek için kullanan gönüllülere saygı göstermek, onlarla güven ve empati kurmanın ayrılmaz bir unsurudur.
Açık Kapı Politikası Uygulamak	Erişilebilir ve ulaşılabilir olmaya çalışın; gönüllüler tavsiye almak için ve herhangi bir soruları veya endişeleri varsa size gelme konusunda kendilerini rahat hissetmelidirler.
Gönüllülerle Ortak hedefler Belirlemek	Gönüllünüz çeşitli nedenlerle kurumunuza katkıda bulunmayı seçmiş olabilirler. Onları yeni insanlarla tanıştırmak, sürekli aynı işler yerine farklı deneyimler içinde yer alacağı görevler tanımlamak, gönüllülerin aranıza katılma motivasyonunda hangi rolün en fazla değeri sağlayacağını ve kurumunuz için neyin faydalı olacağını birlikte belirleyin.
Başarının Farkına Varmak	Tanınma ve övgünün etkisi, gönüllüleri motive etmede büyük rol oynar. Gönüllülerinizi övmek, teşekkür etmek, geri bildirimde bulunmak, ödüllendirmek, ücretsiz kurum olanaklarından faydalanmalarını sağlamak gönüllülerin kurum bağlılıklarını artıran güçlü bir motivasyonun sağlayacaktır.
Takım Ruhu Oluşturmak	Gönüllülerinizle birlikte bir takım kurun. Bu takım gönüllülerin tek başlarına almaya çekindikleri kararların alınmasında etkili olacaktır. Gönüllüleriniz kendilerini ne kadar rahat hissederlerse üretken olma performansları da aynı ölçüde artıracaktır. Ayrıca gönüllülerin birbirini tanımasını sağlamak için toplantılar düzenlenmesi veya ayda bir yemek yemekte bir araya gelmek iyi bir motivasyon aracı olarak tanımlanmaktadır.
Gönüllülerin Gelişimi ve Eğitimi İçin Teşvik Etmek	Hemen hemen tüm gönüllüler faaliyetlere verdikleri desteği en üst düzeye çıkarmak ister, ancak çoğu sınırlı eğitim almaktadırlar. Gönüllülerin kişisel gelişime ve eğitime yatırım yapmak, gönüllülere rollerini daha iyi anlamalarını sağlamalarına katkı sağlamaktadır.
Gönüllüleri Nitelikli Görevlere Dâhil Etmek ve Temel İhtiyaçlarını Karşılamak	Sivil toplum kuruluşları gönüllülerini ucuz iş gücü olarak görmekten kaçınmalıdır. Sadece basit ve günübirlik görevlere değil ulusal ve uluslararası nitelikli görevlere de gönüllülerini dahil etmeleri önemli bir motivasyon aracıdır. Gönüllülerin görev aldığı sürelerde konaklama, beslenme, ulaşım, seyahat ve sağlık sigortalarını yapmak ve giderlerini karşılamak önemli bir motivasyon aracı olarak değerlendirilmektedir.
	Bu çerçevede, gönüllülerin yaşadığı bu gibi sorunlar, sivil toplum kuruluşlarının gönüllü yönetim sürecinde eksik kalan uygulamaları, sürekliliği olumsuz etkileyerek katılımı arttırmayı engellemektedir.

Kaynak: (Güngör, 2016b, ss. 178, 179, 180) çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.10.4.1 Gönüllü Motivasyonunu Olumsuz Etkileyen Faktörler

Gönüllülerin motivasyonlarını olumsuz etkileyen ve uzaklaşmalarını sağlayan temel etkenlerin başında "*dinlenmediği, değer verilmediği, bilgilendirilmediği, takdir edilmediği, var olduğunun hissedilmediği*" gibi hisler oluşturmaktadır. Bu olumsuzluklar bireylerin gönüllülük faaliyetlerinden ayrılmasına neden olmaktadırlar. Erdoğmuş ve diğerleri, (2020, s. 2) "*Gönüllü motivasyonunun, değişik teori ve ideolojileri kapsayan çok boyutlu, dinamik ve karmaşık bir süreç olduğunu, gönüllü motivasyon araçlarının doğru kullanılmaması nedeniyle gönüllülerin kurumdan ayrıldıklarını ve insan kaynağı kapasitesinin bu durumdan olumsuz etkilendiğini"* savunmaktadırlar.

Gönüllülerin motivasyonu, sivil toplum kurumlarına katkılarının sürekliliği ve bağlılığı açısından önemlidir. Gönüllülerin motivasyonlarını genel olarak düşüren en önemli faktörler ise: *"Kabul edildiği görevin iptal bildiriminin yapılmaması, taahhüt edilen hakların (eğitim, malzeme, ulaşım, yiyecek vb. bedellerin) ödenmemesi, planlanan projelerin değerlendirme toplantılarına gönüllülerin katılımının sağlanmaması, gönüllü gruplar arasında iş bölümünün belirlenmemesi,* (Güder, 2006, s. 13) *yönetilen proje çalışmalarının gönüllülerle paylaşılmaması, ilgilenilmemesi, takdir ve teşekkür edilmemesi, verdiği hizmete değer verilmemesi, çalışanlar tarafından ucuz işgücü görülmeleri, nitelikli işler yerine kurum çalışanlarının yapmak istemediği ağır işlerde görevlendirilmeleri, fiziki mekânların kullandırılmaması,* (Thi ve Hanh, 2010, s. 30) *ayrımcılık yapılması"* gönüllülerin faaliyetlere katılma isteklerini olumsuz etkilemekte, motivasyonlarının düşmesine ve STK'lardan uzaklaşmalarına neden olmaktadır.

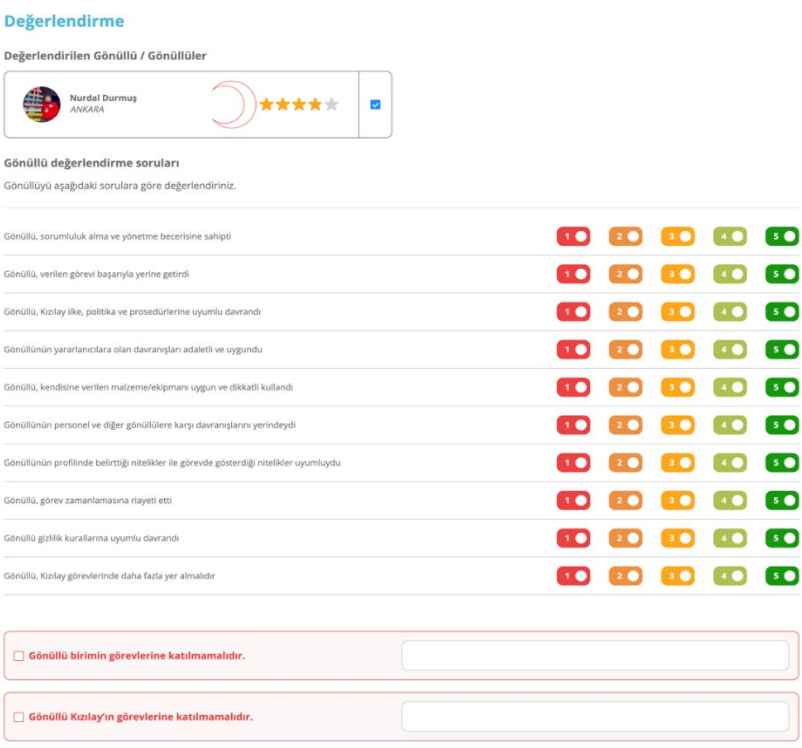
1.10.5 Gönüllü Değerlendirme

STK'lar gönüllülere görevleri sonrası geri bildirimler vermeli, çalışmalarının niteliğini ve başarısını değerlendirmeli ve şeffaf iletişim kurmalıdırlar. İnsan kaynağı olarak gönüllü ile çalışan STK'lar yetenek ve ilgileri doğrultusunda daha *verimli insan kaynağına ihtiyaç duyduğu birimlerde* (Güngör, 2013, s. 32) gönüllü ile çalışmalılar.

Gönüllülerin, yaptıkları hizmetlerde ne kadar başarılı olduklarını bilme hakları vardır. Değerlendirme mekanizması sayesinde gönüllüler güçlü veya geliştirilmesi gereken yanlarını, yaptıkları hizmetlerin sonucunu görmekte ve kendini değerli hissetmektedirler. Değerlendirme mekanizması sayesinde gönüllüler kendilerini yetiştirmeye odaklamakta ve başarılarını artırmaktadırlar. STK'ların uygulayacağı adil ve

tarafsız bir değerlendirme mekanizması hedeflenen işin ne derece başarıyla tamamlandığını değil, gönüllü-STK ilişkisinin ne derece verimli yürütüldüğünü, yaşanan iyi veya olumsuz unsurların tahlilini de kapsamalıdır. (Güder, 2006, s. 17) Gönüllü ile kuruluş arasındaki ilişkiler karşılıklı empati, saygı, samimiyet, hoşgörü temellerine dayanmalıdır. Gönüllülerden görevler sonrası geri bildirim alınmalı, bildirilen sorunlar çözülmeye çalışmalıdır.

STK'lar günümüzde hemen hemen tüm süreçlerini özellikle teknolojik gelişmelerin de zorlamasıyla dijital olarak yönetme eğilimindedirler. Yine de dijital bir performans değerlendirme sistemi olmayan kuruluşlar için bu çalışmaların mutlaka manuel formlarla da olsa yapılması önerilmektedir. Herhangi bir performans değerlendirme formu hazırlanarak alınacak geri bildirimlerle gönüllülerin çalışma potansiyelleri de ölçülmektedir. (Güngör, 2016b, s. 37) Aşağıdaki tabloda Kızılay Gönüllü Yönetim Sistemi *gonulluol.org* üzerinden gönüllülerin nasıl değerlendirildiğine dair örnek bir form yer almaktadır. Formun içerdiği veriler gönüllülerin görev karnelerine işlenmekte, ödüllendirme ve görevlendirme süreçlerine etki etmektedir.



Şekil 3 : Değerlendirme Form Örneği

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

1.11 Gönüllü Yönetim Sistemleri

Başta STK'lar olmak üzere, gönüllü ile çalışan tüm kurumlar mevcut gönüllüler ile kurmuş olduğu karşılıklı iş birliğini yönetmek için bir gönüllü yönetim sistemine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu sistemler sayesinde kurumlar, insan kaynaklarını ve iş planlamalarını güvenli ve etkin bir biçimde planlayabilmekte, gönüllü ile çalışma kapasitelerinin sürdürülebilirliğini devam ettirmektedirler. Diğer bir yandan, gönüllülerin de yetkinliklerini ve zamanlarını toplum yararına değere dönüştürmek için gönüllülüğe katılımlarını kolaylaştıracak sistemlere ihtiyaç duydukları bilinmektedir. (GYD Faaliyet Raporu, 2020, s. 203) Bu karşılıklı beklentiler ve gereksinimlerin karşılanabilmesi için etkin ve verimli bir gönüllü yönetim yapısı oluşturmak ve bu yapının dijital bir gönüllü yönetim sistemi ile gönüllülerini yönetmesi STK'ların ihtiyaç duyduğu temel gereksinimlerin başında gelmektedir. (Fışkın, 2022)

2016 yılından günümüze "*Nonprofit Tech for Good"* tarafından dünyanın farklı kıtalarından ve ülkelerinden STK temsilcileri ile yapılan anketlerin (*Sivil Toplum Kuruluşları Teknoloji Raporu*) sonuçları yayımlanmaktadır. 2019 yılında yayınlanan son rapora göre, dünya genelindeki STK'ların teknoloji yatırımlarının yüzde 51 oranında artırdığı belirtilmektedir. (Küresel STK Teknoloji Raporu, 2019, s. 7) Araştırma sonuçlarına göre STK'ların %64'ü web sitelerinden online olarak bağış toplamakta, %68'i aylık/düzenli aidatlarını/bağışlarını dijital araçlar üzerinden almakta, %40'ı gönüllü ve üyeleriyle iletişimlerini yönetmek için dijital araçlar kullanmaktadır. İnsan kaynağı olarak gönüllüleriyle iletişim kuran ve süreçlerine dâhil etmek isteyen STK'ların etkisi bakımından, etkin ve verimli dijital bir gönüllü yönetim sistemi kullanmasının olumlu yansımaları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Rasyonellik: STK'ların başarılı olabilmeleri rasyonelliğe verecekleri önemle mümkün olabilmektedir. (Akdemir, 2012, s. 128). Dolayısıyla gönüllü yönetimi süreci rasyonelliği içeren bir yapıyı hedeflemelidir. Yönetim bilimi kapsamında insan kaynakları yönetim süreçlerinin geçerli kabulleri gönüllü yönetimi sürecinde de uygulanabilmektedir. Eşitliğin ve katılımın kolaylaştığı dijital bir gönüllü yönetim sistemi bilimsel rasyonelliğe hizmet eder. Bu tür sistemler demokratik rejimler içinde kalkınma ve refah düzeyinde artış vb. temalarının yoğun olarak işlendiği ve herkesin gönüllü katılımının sağlandığı işlevsel, değiştirici yapılar olarak da fayda sağlamaktadır. (Paçacı, 2014, s. 24)

Güvenilirlik: Günümüzde güven duygusu örgüt ve birey performansını etkileyici bir unsur olarak kurumlar için yönetim açısından önemsenen bir konudur. (Güder, 2004, s. 31) Gönüllü yönetim sistemleri kurgulanırken süreçlerdeki güvenlik kaygılarının giderilmesine yönelik yaklaşımların yer alması şeffaflığın bir ölçüsü olarak gönüllü katılımını pozitif yönde etkilemektedir. Bu güvenin tesisinde paydaşlar (devlet, özel sektör, STK'lar, uluslararası ve üstü kuruluşlar) ve gönüllülerin (var olanlar veya katılacak olanların) tamamının beklentilerinin düşünülmesi önemlidir. STK'lar, oluşturacakları dijital gönüllü yönetim sistemlerinde şeffaf güvenlik politikaları belirler. Bu çerçevede "*gönüllüleri ile uyum ve güven ortamında çalışır*." (Kızılay Gönüllülük Politikası Gyd, 2021)

Süreç Yönetimi: Gönüllü yönetim süreci temel olarak "planlama, gönüllü kazanma (işe alma), eğitim, yönetme/yöneltme, değerlendirme, ortaya çıkan sonuçları geri besleme" olarak özetlenmektedir. Kurumlar gönüllü yönetim sistemleri ile bu süreçleri dijital ortama taşıyarak yürütebilmektedirler. STK'lar gönüllü yönetim sistemleriyle gönüllülerin gönüllü görevlerine katılımını teşvik eder, üstlendikleri görev ve sorumluluklarını daha iyi icra etmeleri, becerilerini geliştirmeleri amacıyla gerekli programları düzenler ve destekler. Yine bu sistemler üzerinden eğitimler verir ve gönüllü hizmetin sürdürülebilirliğini sağlar. Gönüllü kazanım çalışmalarını planlayarak gönüllülüğün toplumda yaygınlaştırılması için gerekli çalışmaları yürütür. (Kızılay Gönüllülük Politikası Gyd, 2021)

Yönetişim: Yönetişim katılımcılığı, hukukun üstünlüğünü, şeffaflığı, sorumluluğu, eşitlik ve adaleti, etkinlik-verimlilik ve hesap verebilirliği içine alan bir bakış açısıdır (Yıldırım, 2004, s. 214,237.) Bu değerlerin gönüllü yönetim sistemine entegre edilmesi ve süreçlerinin tamamlanması hem gönüllülerin bilgi düzeylerinin artmasını hem de kurumların bu konulara verdiği önem olarak değerlendirilmektedir. Politikaları, vaatleri, yasal çerçeveleri belirlenmiş süreçler, yönetişimin yaşatılması ve geliştirilmesini kolaylaşmaktadır.

Yönetsel İmaj: STK'ların gönüllü yönetim biçimini ve kıstaslarını gönüllü yönetim sistemlerinde açıkça belirtmesi kurumların imajını hem gönüllüler hem de paydaşlar kapsamında pozitif yönde etkileyebilmektedir. Gönüllü yönetim sistemleri gönüllü deneyimlerin paylaşıldığı bir alan olması açısından bir halkla ilişkiler aracı olarak da fayda sağlayabilmektedir. ("Usability 101: Introduction to Usability," 2022)

Faaliyet Süreçlerinin Belgelenmesi: STK'lar faaliyet alanlarına yönelik pek çok misyonu projeler kapsamında ve gönüllüler marifetiyle gerçekleştirme çabasında olan örgütlenmelerdir. (Güder, 2006, ss. 150, 151) Gönüllü görevler ve projeler konusunda bilgilenmenin en kolay yolu gönüllü yönetim sisteminde görev ve görevle ilgili verilecek hakların tüm özellikleriyle açık bir şekilde tanımlanmasıdır. Tamamlanmış veya devam etmekte olan görevlerle ilgili süreçlerin topluma, kurumlara ve gönüllülere ne tür fayda sağlayacağıyla ilgili raporlar sunması kamuoyu adına şeffaf bir süreç yönetimi anlamını taşımaktadır. (GYD Faaliyet Raporu, 2020, s. 205; Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020) Sistemin gönüllülere katıldıkları görevleri belgelendirmesi, aldıkları eğitimler konusunda sertifikaları otomatikleştirmesi gönüllülerin motivasyonuna da katkı sağlayan önemli bir araçtır.

Profesyonel İnsan Kaynağı Yönetimi: Gönüllülüğün profesyonellik olup olmadığı bir tartışma konusudur (Özmutaf, 2010, s. 59). Ancak bir kısım gönüllüler belirli bir süreç sonunda kurumlarda profesyonelliğe geçme isteğini gerçekleştirebilmektedirler. Profesyonelliğe geçiş konusunda gönüllü yönetim sisteminden işletilen yönetsel süreçler, görevlerin dijital takibi gönüllülerin nitelikli insan kaynağı olarak işe alımlarında değerlendirilmesine ve gönüllü motivasyonlarına olumlu yönde etki edebilmektedir.

Hakların Tanınması: Gönüllülüğün en önemli özelliği özgür görev seçme hakkına sahip olma ve maddi beklenti sahibi olmadan süreçlere dâhil edilmeleridir. Bu kapsamda, gönüllüler kendilerine sunulan hakları gönüllü yönetim sisteminde açık bir şekilde görebilmeli ve açıklayıcı bilgilerle kendilerine sunulacak tüm imkânları bilme hakkına sahiptirler. STK'lar yürütülen faaliyetlerin, gönüllüler aracılığı ile gerçekleştirilmesine ve gönüllülerin hakları konusundaki şeffaflığa önem verir ve önceliklendirir. (Kızılay Gönüllülük Politikası Gyd, 2021)

Gönüllü yönetim sistemleri, kurumların ihtiyaç duydukları niteliklere uygun gönüllüleri bulma ve gönüllü yönetim süreçlerinin tamamını dijital olarak yönetebilmektedir. Dijital gönüllü yönetim sistemleri çevrimiçi gönüllü eğitimlerini sistem üzerinden gönüllülerin hizmetine sunmakta, kurumun eğitim planlamalarında verimlilik sağlamakta ve eğitimli gönüllü takımları oluşturabilmektedir.

1.11.1 Gönüllü Yönetim Sistemlerinin Önemli Fonksiyonları

Gönüllü yönetim sistemleri aracılığı ile kurumlar, ihtiyaç duydukları niteliklere uygun gönüllülere görev çağrısı planlayabilmekte, e-öğrenme platformlarını sistemlerine entegre ederek gönüllü oryantasyon ve görev eğitimlerini verebilmekte, gönüllü takımları kurabilmektedirler. STK'lar, sistemleri üzerinden yürütmüş oldukları gönüllü yönetim programlarının sonuçları hakkında doğru ve şeffaf raporlamalar yapabilmektedirler.

Gönüllülerin görevlere başvuru, katılım, kabul edilme, değerlendirme, ödüllendirme hatta işe alımları gibi birçok konu dijital gönüllü yönetim platformları aracılığıyla yönetilebilmektedir. Gönüllü yönetim sistemleri, iş planlama, gönüllü insan kaynağına coğrafi bilgi sistemleri ile sistemler üzerinden ulaşma, gönüllü yönetimiyle ilgili tüm süreçlerin otomatik izlenmesi ve kapsamlı raporlanması gibi avantajlar sağlanmaktadır. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, ss. 8–16)

Etkili bir gönüllü yönetim sisteminin; karmaşık olmaması, toplumun her kesimi ve yaş grubu tarafından kullanılabilir olması, gönüllülerin STK'ların erişilebilirlik ve katılım dâhil tüm süreçlerini basitleştirmesi beklenmektedir. Bu kapsamda dijital bir gönüllü yönetim sisteminin "*temel düzeyde"* içermesi gereken yetenekleri aşağıda açıklanmaktadır. ("Best Volunteer Management Software (February 2022) - SaaSworthy.com," 2022) derlenmiştir.

***Görev / Fırsat Listeleri*:** Gönüllü yönetim yazılımları, kurumların gönüllü fırsatları için başvurulacak bir yer olarak hizmet vermektedir. Sistemler kullanıcılarının tercihlerine göre yerel gönüllü görevlerin aranmasına olanak tanıyan sade bir ara yüz ile gönüllü görevlerinin bulunduğu iş listelerini içermelidir.

***Gönüllü Veri tabanı*:** GYS yazılımları gönüllülerin tek bir sistem üzerinden ve kolayca STK'lara katılması, profil oluşturabilmesi, iletişim ve yetkinlik bilgilerini girebilmesi ve STK'ların yasal süreçlerini kabul ederek kaydolabilmelerine olanak sağlayan dijital özellikler içermelidir. Sistem, gönüllülerin (*özgeçmiş kontrolleri ve sorumluluk feragatleri gibi*) konuları kolayca anlamlandırmalarına aracılık etmelidir. Sistemler, gönüllü kaydını aldıkları andan itibaren bu verileri güvenlik prosedürlerini içeren bir metotla otomatik olarak saklamalı ve STK'ların tüm süreçleri sistem üzerinden yönetmelerine olanak sağlayan özellikler içermelidir. GYS, gönüllülerin kişisel bilgileri dışında kalan raporların kamuoyuyla şeffaf bir şekilde paylaşılmasına olanak sağlayan

araçlar ve güvenlik standartları gereği sadece yetkilendirilmiş yöneticilerin erişimine açık yönetim panelleri de içermelidir. (Matorcevic, 2017, s. 74,78)

***Program Yönetimi*:** Gönüllü ile çalışan kurumların dijital yönetim sistemleri, çeşitli programlarla entegre olarak çalışabilmektedir. Örneğin sistemler kimlik doğrulama, personel yönetim sistemi, ortak kullanıcı giriş ekranları, LMS uzaktan öğrenme platformları, kısa mesaj veya mobil bildirimler vb. entegrasyonlar sağlayan bir kabiliyete sahip teknolojik altyapılar içermelidir. (Çalışkan, 2022)

Data Tracker: STK'lar, ihtiyacı olan verilere gönüllü yönetim sistemleri üzerinden anlık olarak erişebilmelidirler. Gönüllülerin, bulundukları yerden bağımsız olarak görevlere katılım saatlerini çevrimiçi olarak kaydetmeleri, faaliyetlere katılımlarını doğrulamaları gibi veriler mobil olarak dijital sistemler üzerinden takip edilebilmelidir. Bu kapsamda, dijitalleşen gönüllü yönetimi sistemlerinden kullanabilirlik yönünden aşağıdaki 5 kalite bileşen sorusuna verecekleri cevaplar önem arz etmektedir. ("Usability 101: Introduction to Usability," 2022)

Öğrenilebilirlik: Kullanıcıların sistemle ilk karşılaştıklarında temel görevleri kendi kendilerine yerine getirmeleri ne kadar kolay?

Verimlilik: Kullanıcılar sistemi öğrendikten sonra görevleri ne kadar hızlı ve sorunsuz gerçekleştirebilirler?

Akılda Kalıcılık: Kullanıcılar bir süre sistemi kullanmaya ara verse bile sisteme geri döndüklerinde, zorlanmadan sisteme adapte olabiliyorlar mı?

Hatalar: Kullanıcılar kullanımda ne kadar hatayla karşılaşıyor, bu hatalar ne kadar ciddi ve hataların çözümü ne kadar kısa sürede tamamlanıyor?

Memnuniyet: Sistemi kullanmak ne kadar keyifli ve geribildirim mekanizması işliyor mu?

Aşağıdaki tabloda farklı dijital gönüllü yönetim sistemlerinin içerdiği özellikler detaylarıyla incelenmektedir.

Tablo 14 :
Gönüllü Yönetimi Sistemi Kıyaslama Tablosu

		yourvolunteers.com	volunteermatters.com	volgistics.com	samaritan.com	movements.org	givegab.com	gonulluol.org
Görev + Kaynak	Temel Data	PROFİL ÖZELLİĞİ						
	Kabiliyet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	İlgi	✓	✓	✓	X	X	X	✓
	Kişiselleştirme	X	X	X	X	X	X	✓
	Mekânsal Bilgi	X	✓	✓	✓	X	X	✓
	Tarihçe		✓	✓	✓	X	X	✓
	Ürün	X	X	X	X	X	X	✓
İletişim	Gönderici	Süpervizör	Süpervizör, Gönüllü	Süpervizör	Süpervizör	Gönüllü	Süpervizör, Gönüllü	Süpervizör, Gönüllü
	Alıcı	Gönüllü	Süpervizör, Gönüllü	Gönüllü	Gönüllü	Gönüllü	Süpervizör, Gönüllü	Süpervizör, Gönüllü
	Medya	Mail	Mail, Sms	Mail, Mektup	Mail, Sms	Mail	Mail	Mail, Sms
	İletişim Kuralları	X	X	X		X	X	✓
Görev Duyurusu	Dâhili	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Harici	✓	✓	X	✓	X	✓	✓
Paylaşım	Eşleştirme Stratejisi	Yarı otomatik	Yarı otomatik	Yarı otomatik	Yarı otomatik	Otomatik	Yarı otomatik	Otomatik
	Delegasyon (gönüllü)	X	X	X	X	X	Yarı otomatik	X
	Reddetme	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Değerlendirme	Değerlendirme Metodu	X	X	X	X	X	X	✓
Geliştirme	Motivasyon	Değerlendirme	Değerlendirme	Değerlendirme, ödüllendirme	Değerlendirme, ödüllendirme	Değerlendirme	Değerlendirme, ödüllendirme,	Değerlendirme, ödüllendirme,
	Adaptasyon	X	X	X	X	X	X	X
Platform	Operasyon Sistemi	Web-tabanlı	Web-tabanlı	Web-tabanlı	Web-tabanlı	Web-tabanlı	Web-tabanlı	Web-tabanlı
	Mobil Erişim	✓	✓	~	~	✓	✓	✓

Kaynak: Sistemlerin web sitelerinden ve (gonulluol.org, 2020) derlenmiştir.

2. BÖLÜM

TÜRKİYE KIZILAY DERNEĞİ VE FAALİYETLERİ

Türkiye Kızılay Derneği, kurulduğu 1868 yılından bu yana toplumsal dayanışmayı sağlamak, sosyal refahın gelişmesine katkıda bulunmak, yoksul ve muhtaç insanlara barınma, beslenme ve sağlık yardımı ulaştırmak için önemli görevler üstlenmektedir. Türk Kızılay: kan, afet, uluslararası yardım, göç ve mülteci hizmetleri, sosyal hizmetler, sağlık, ilk yardım, eğitim, gönüllülük, gençlik alanlarında faaliyetler sürdürmektedir. Dernek gelirlerini üye aidatları, bağışçıların destekleri ve gelir getirici faaliyetler için kurulan Kızılay yatırım holding ve bağıl işletmelerin gelirleri ile karşılamaktadır. ("Kızılay Web Sitesi," 2021)

Dernek Misyonunu "*Proaktif bir kurum olarak afetlerde ve olağan dönemde ihtiyaç sahipleri ve korunmasızlara yönelik yardım sağlamak, toplumda yardımlaşmayı geliştirmek, güvenli kan teminini gerçekleştirmek ve zarar görebilirliği azaltmak*", Vizyonunu ise "*Türkiye'de ve dünyada, insani yardım hizmetinde model alınan, insanların en zor anlarında yanındaki kuruluş olmak*." şeklinde kamuoyuna deklare etmektedir. ("Türk Kızılay | Misyonumuz & Vizyonumuz," 2021)

2.1 Türkiye Kızılay Derneği

Faaliyetleri ve üstlendikleri sorumlulukları ile ulusal ve uluslararası faaliyet yürüten STK'lar arasında önemli bir yere sahip olan Kızılay'ın (Türkiye Kızılay Derneği) Osmanlı Devleti döneminde 1868 yılında Kızılhaç komitesine üye olunmasıyla birlikte kuruluş çalışmalarına başlanmıştır. 11 Haziran 1868, ilk adıyla "Mecruhin ve Marza-yı Askeriyeye İmdat ve Muavenet Cemiyeti''nin, bugünkü adıyla Türk Kızılay'ın resmi kuruluş tarihi olarak kabul edilir. Kızılay, gönüllü bir heyet tarafından "*Abdullah Bey, Serdar-ı Ekrem Ömer Paşa, Kırımlı Dr. Aziz Bey ve Marko Paşa*" başkanlığında kurulmuş ve faaliyetlerine başlamıştır. 1876 Osmanlı-Rus Savaşı'ndan 1974 Kıbrıs Barış Harekâtı'na kadar geçen süre içinde, Türkiye'nin taraf olduğu savaşlarda insani yardım ve sağlık alanlarında hizmet vermiştir. Kızılay, savaş sırasında yaralanan ya da hastalanan on binlerce dost ve düşman askerinin bakım ve tedavisini yapmak için kurduğu seyyar hastanelerde, hasta bakım ünitelerinde, hastane gemilerinde gönüllü hemşireler ve hasta bakıcılar aracılığıyla "*ayrım gözetmeden*" çalışmalar yürütmüştür. Tüm tarafların yaralı

askerlerine ve savaş esirlerine insancıl desteğini ulaştıran Kızılay; savaştan etkilenen sivil halkın bakımı ve korunması için de çaba göstermiştir. I. Meşrutiyetin ilanından sonra İstanbul'da görülen büyük kolera salgınıyla başlayan ve günümüze kadar uzanan süreçte de afet durumlarında beslenme, barınma, ilkyardım, insani yardım, sağlık ve sosyal hizmet çalışmalarına devam etmektedir. (“Türk Kızılay | Tarihçemiz,” 2021)

Türkiye Kızılay Derneği:

- 11 Haziran 1868 tarihinde "Osmanlı Yaralı ve Hasta Askerlere Yardım Cemiyeti"
- 1877'de "Osmanlı Hilali Ahmer Cemiyeti"
- 1923’te "Türkiye Hilali Ahmer Cemiyeti",
- 1935'te "Türkiye Kızılay Cemiyeti"
- 1947'de "Türkiye Kızılay Derneği" adını almıştır.
- Kuruluşa "Kızılay" adını “Mustafa Kemal Atatürk” vermiştir.

Kızılay’ın kurumsal yönetim ana ilkelerini şeffaflık, hesap verilebilirlik, sorumluluk, adalet ve eşitlik olarak sıralamak mümkündür. Kızılay, uluslararası kurumsal yönetim ana ilkeleri olan ve aşağıda belirtilen prensiplerine bağlı kalarak etik değerler çerçevesinde hizmet sunar: (Stratejik Plan, 2020, s. 10)

Şeffaflık: Kızılay, mali, ayni, iktisadi her türlü konuda kamuoyu ve bağışçılarıyla yeterli, doğru ve kıyaslanabilir bilgileri zamanında, somut ve anlaşılabilir bir şekilde açıklar.

***Hesap verilebilirlik*:** Kızılay; yönetimi, vizyonu, misyonu ve faaliyetlerine ilişkin kural ve sorumlulukları çerçevesinde şeffaflık ve kamuoyuyla açıklık ilkesini benimser.

Sorumluluk: Kızılay, faaliyet ve hizmetlerinin üyesi bulunduğu hareketin temel ilkelerine, ulusal ve uluslararası ilgili mevzuata, kurum içi düzenlemelere, toplumsal ve etik değerlere uygunluğunu sağlar.

Adalet ve Eşitlik: Kızılay yönetimi; tüm faaliyetlerinde üçüncü şahıslara karşı eşit davranmayı ve önyargısız yaklaşmayı benimser.

Kızılay hem yurt içerisinde hem de uluslararası alanda görev yapan bir yardım kuruluşu olduğundan, savaşta ve barışta, kurumsal amaçları ve ilkeleri doğrultusunda hizmetlerini yerine getirmektedir. (“Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü,” 2022) Türkiye Kızılay Derneği, Türkiye’nin içerisinde bulunduğu uluslararası silahlı çatışmalarda ya da ilan edilen olağanüstü durumlarda amacına uygun olarak yardımlarda bulunmak görevini üstlenmiştir.

Devletin destekleyici kurum rolü nedeniyle, sorumluğu altındaki araç-gereç, ilaç ve benzeri sağlık malzemelerini ve acil yardım malzemelerini hazırda tutmaktadır. Olağan ve olağanüstü durumlarda ulusal mevzuat ve planlar kapsamında gerek duyulacak kan ve kan ürünlerini tedarik etmek, gerekli kampanyaları yürütmek sorumluluğu da vardır.

Tehlikeli bölgelerde bulunan ve korunması gereken insanların devletin göstereceği yerlere taşınmaları ve yerleştirilmelerine imkânları doğrultusunda yardımcı olmaktadır. Savaş veya afet durumunda hükümetin isteği üzerine seyyar veya sabit hastaneler açmak veya sağlık ekipleri ile destek vermektedir. (“KIZILAY TARİH - Kızılay Arşiv ve Kütüphanesi -,” 2021)

Uluslararası Kızılay ve Kızılhaç komitesinin bir üyesi olan Kızılay, 1965 yılında ilan edilen 7 temel ilkesiyle hareket etmektedir. Bu ilkeler, uluslararası federasyon, ulusal dernekler, Kızılay ve Kızılhaç ve Uluslararası Kızılhaç komitesinin görevli ve gönüllülerine yardım çalışmalarındaki faaliyet alanlarını belirleme ve kolaylaştırma konularında yol gösterirken, yardımseverlik ve hizmet üretme değerleri için de temel oluşturmaktadır. (“Türk Kızılay | Temel İlkelerimiz,” 2021)

Aşağıdaki tabloda Kızılay ve Kızılhaç hareketinin 7 temel ilkesi ve içerdikleri anlamlar paylaşılmaktadır.

Tablo 15 :
Kızılay Temel İlkeler Tablosu

İlkeler	Misyonu
İnsanlık	Savaş alanında yaralılara ayrım gözetmeksizin yardım etme isteğinden doğan Kızılay, her nerede olursa olsun insan ıstırabını ulusal ve uluslararası kapasitesi dâhilinde önlemek ve dindirmek için çabalar. Amacı insan hayatının, sağlığının korunması ve insan onuruna saygı duyulmasının sağlanmasıdır. Bütün insanlar arasında karşılıklı anlayışı, dostluğu, iş birliğini ve kalıcı barışı destekler.
Ayrım Gözetmemek	Kızılay, milliyet, ırk, dini inanç, sınıf veya siyasi düşünce farkı gözetmez. İnsan ıstırabını, en ivedi ve zaruri ihtiyaçlara öncelik vererek dindirmeye çalışır.
Tarafsızlık	Kızılay, herkesin güvenini kazanmak amacıyla, düşmanlıklara taraf olmaz ve hiçbir zaman siyasal, ırksal, dinsel ve ideolojik nitelikteki ihtilaflara girmez.
Bağımsızlık	Kızılay bağımsız bir kurumdur. Kızılay, insancıl faaliyetlerinde kamu otoritelerinin yardımcısı olarak, Türkiye Cumhuriyeti Devleti yasalarına tabii, ancak kendisine her daim Uluslararası Kızılay-Kızılhaç Hareketi temel ilkelerine uygun hareket etme olanağı veren bir özerkliğe sahiptir.
Gönüllü Hizmet	Kızılay, hizmetlerinden hiçbir şekilde çıkar gözetmeyen gönüllü bir yardım kurumudur.
Birlik	Türkiye'de "Kızılay" adı altında tek bir dernek kurulabilir. Bu dernek herkese açıktır. İnsancıl faaliyetlerini bütün yurdu kapsayacak şekilde yürütür.
Evrensellik	Diğer ülke ulusal dernekleri ile eşit statüye sahip ve karşılıklı yardımlaşmada onlarla eşit sorumlulukları ve görevleri paylaşan Kızılay, dünya çapında bir organizasyonun içinde yer alır.

Kaynak: (IFRC, 1986, ss. 5, 6) yararlanılarak hazırlanmıştır.

2.1.1 Uluslararası Çalışmalar

Türkiye Kızılay Derneği barış zamanında Uluslararası İnsancıl Hukuk ve Uluslararası Kızılay-Kızılhaç hareketinin temel insani ilkelerini yaymak, bu ilkelerin yaygınlaştırılmasını sağlamak ve Uluslararası Kızılhaç Komitesi, Kızılay-Kızılhaç Dernekleri Federasyonu ile iş birliği ve insani yardım çalışmaları yapmak görevini üstlenmiştir. Uluslararası afet durumlarında ise paydaşlarına destek vererek krizlere müdahale etmektedir. Savaş ve olumsuz yaşam koşullarının yol açtığı göç hareketlerine yönelik projeler yürütmekte, afetlerin yol açtığı sorunları insan kaynağı olarak gönüllüleri de dâhil ederek azaltmaya çalışmaktadır.("Türk Kızılay | Göç ve Mülteci Hizmetleri," 2021)

2.1.2 Afet ve Krizler

Ulusal afetlerde kuruluşlar ve derneklerle ilişkileri yürütme ve gelecek yardımların yönetimi Türkiye Kızılay Derneği'nin yasal görevleri arasındadır. Derneğin savaş ve afetlerdeki uluslararası rolü, kamu yönetimiyle iş birliği ile uluslararası alana da taşınmaktadır. Kızılay, yurt içinde meydana gelen doğal afetler sonrasında afetzedelere acil beslenme hizmeti vermektedir. Acil barınma konusunda ise devletin ilgili kurumlarının yanında yardımcı rol üstlenmektedir. Kızılay; afet öncesi hazırlık, afet sonrası müdahale ve iyileştirme çalışmalarına hazır bir organizasyondur. Yaygın yerel afet müdahale ve afet lojistik merkezleriyle ulusal ve uluslararası afetlere ülke çapında yerleşik bölgesel merkezleriyle hızlıca müdahale etmektedir. ("Kızılay Web Sitesi," 2021)

2.1.3 Kan Hizmetleri, İlik Nakli ve Kök Hücre

Türkiye Kızılay Derneği, bölgelerde kurulu Kan Bağış Merkezleri ve mobil kan bağış araçları ile ülkemizin kan ihtiyacını gönüllü ve sürekli bağışçılarımızdan karşılayarak ''Ulusal Kan Temin Projesi''ni yürütmektedir. Güvenli kan temini ile bağışlanan her kan laboratuvarlarda testlerden geçirildikten sonra ihtiyacı olan kişilere verilmek üzere ücretsiz olarak vatandaşlara ulaştırır. Türkiye Kızılay Derneği ayrıca ilik nakli ve kök hücre tedavisi konusunda da TÜRKÖK Projesini Sağlık Bakanlığı ile ortaklaşa sürdürmektedir. ("Kan Hizmetleri - AnaSayfa," 2021)

2.1.4 Göç ve Mülteci Hizmetleri

Türkiye Kızılay Derneği, ülkemize sığınan geçici koruma altındaki kişilerin barınma, beslenme, sağlık, eğitim ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasında ilgili kamu otoritelerine yardımcı roller üstlenmektedir. Paydaşlarının ve bağışçılarının yardımları ile kamplarda barınan mültecilerin yaşam koşullarının iyileştirilmesine yönelik projeler geliştirerek çatışma ve kriz bölgelerine insani yardım malzemesi göndermektedir. Göçmenlere yönelik nakit temelli "Sosyal Uyum Yardım (SUY) Programı" da gerçekleştiren Kızılay, bu kapsamda göçün yol açtığı sorunları insani yardım çalışmalarıyla azaltmaya çalışmaktadır. ("Göç Hizmetleri Direktörlüğü," 2022)

2.1.5 Sosyal Hizmetler

Türkiye Kızılay Derneği toplumun ihtiyaçlarına yönelik projeler geliştirerek sosyal yardım çalışmaları yürütmektedir. Vekâletle kurban kesimi kampanyası, adak kurban kesimi, zekât, sevgi bohçası, Ramazan dönemi yardımları, büyük alışveriş marketleriyle gerçekleştirilen sponsorluklar, bağışçı desteğiyle hazırlanan gıda paketleri gibi araçlarla ihtiyaç sahiplerine sosyal hizmet alanında yardım faaliyetlerinde bulunmaktadır. Kızılay ülkemizin tüm illerinde yerleşik şubeleri sayesinde, aşevleri, huzurevleri, giyim yardım merkezleri, öğrencilere burs olanakları gibi araçlarla sosyal destek programları yürütmektedir. ("Türk Kızılay | Neler Yapıyoruz?," 2021)

2.1.6 Kızılay Sağlık

Savaş anında askerlere ayrım gözetmeden sağlık hizmetleri vermek üzere kurulan Türkiye Kızılay Derneği, farklı şehirlerde bulunan hastane ve tıp merkezleri ile yaygın modern sağlık hizmetleri sunmaktadır. Kızılay, olası bir afetin ardından ortaya çıkabilecek sağlık hizmeti ihtiyacını da tıp merkezleri ve hastaneleri aracılığıyla karşılamak için çalışmalar yürütmektedir. Türkiye Kızılay Derneği modern teknolojilerinin uygulandığı hastaneler ve tıp merkezlerinde uzman sağlık kadroları ile hizmet vermektedir. Afet dönemlerinde sahada seyyar hastaneler kuran, psiko-sosyal destek programları da uygulayan Kızılay ülke genelinde yaygın şubelerinde sertifikalı ilkyardım eğitimleri de vermektedir. (Sağlık, 2022)

2.1.7 Kızılay İçecek, Mineralli Su İşletmeleri

Kızılay Maden Suyu, 17 Ekim 1926 tarihinde derneğin gelirlerine destek olması amacıyla Mustafa Kemal Atatürk tarafından Kızılay'a bağışlanmıştır. Türkiye'nin ilk maden suyu fabrikası olan Afyon Mineralli Su Fabrikası bugün Türkiye'nin en modern sistemlere sahip üretim fabrikası olarak faaliyetlerine devam etmektedir. 2014 yılında da Erzincan'da kurduğu Mineralli Su Fabrikası ile kapasitesini genişleten Kızılay, ihracat ağını da her geçen gün geliştirmektedir. Kızılay maden suyunun satışından elde edilen gelir, Kızılay'ın insani yardım çalışmalarına destek sağlamaktadır. (Kızılay Maden Suyu, 2022)

2.1.8 Kızılay Yatırım Holding

Kızılay Yatırım, Kızılay'ın insani yardım faaliyetleri için düzenli kaynak sağlamak ve ihtiyaçlarına çözüm üretmek amacıyla 2018 yılının Kasım ayında kurulmuştur. Kızılay Yatırım ve bağlı grup şirketleri, Kızılay adına 'sosyal etki yatırımcılığı' yapmaktadır. Kızılay Yatırım, iştirakleri ile ürettiği kaliteli ürün ve hizmetlerle Kızılay misyonuna uygun, kalıcı ve sürdürülebilir şekilde gösterdikleri faaliyetler sonucu gelir elde etmekte ve kazançlarının tamamını Kızılay'a aktarmaktadır. Kızılay Yatırım; insanı ve toplumu güçlü kılmak, afetlerin ve yoksulluğun oluşturduğu insan ıstırabını dindirmek üzerine kurulu olan temel varoluş amacını gerçekleştirmesi yolunda Kızılay'ın en büyük ve daimî destekçisi konumundadır. (Kızılay Yatırım Holding, 2022)

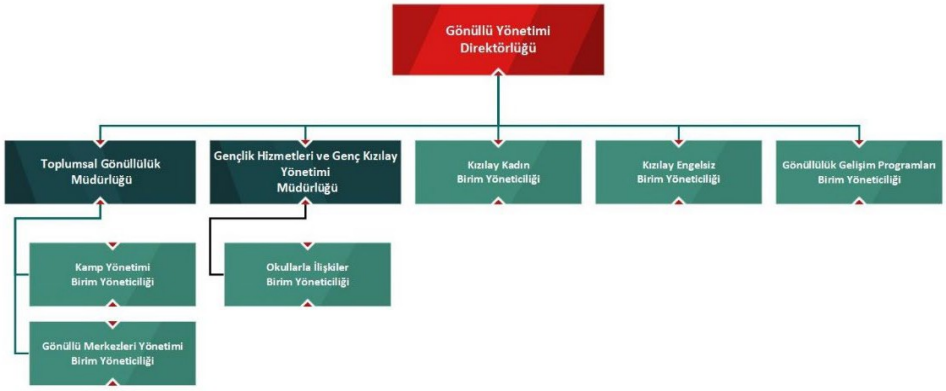
2.2 Kızılay Gönüllü Yönetim Modeli

Kurucuları da gönüllü olan Türkiye Kızılay Derneği faaliyetlerine başladığı 1868 yılından bugüne yedi temel ilkesinden biri olan "Gönüllü Hizmet" çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Günden güne gönüllü kapasitesini artıran Dernek 2019 yılında gönüllülerin yönetim süreçleriyle ilgili çalışmalar gerçekleştiren Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü adında gönüllü insan kaynaklarının yönetimiyle ilgilenen profesyonel bir ekip oluşturmuştur.

Gönüllülerin yasal mevzuatları, kazanımları, katılımları, iş tanımları, hakları, görevlendirilmeleri, motivasyonları, eğitimleri, değerlendirilmeleri, görevlendirilmeleri ve insan kaynağı olarak kurum kaynaklarına katkı sunmaları bu yapı tarafından yönetilmektedir. ("Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü," 2022.-a)

Kızılay'ın gönüllülük birimi kurumun amaçlarına göre gönüllü olarak kuruma katılanların bütüncül olarak insan kaynağı olarak yönetilip koordinene edildiği ana muhatap rolündedir.



Şekil 4 : Gönüllü Yönetim Direktörlüğü Org. Şeması

Kaynak: (GYD, 2020, s. 2)

Kızılay'da gönüllü yönetim yapılarının tüm işlemleri dijital gönüllü yönetim sistemi ***gonulluol.org*** platformu üzerinden yürütülmektedir. GYD, Toplum adına Kızılay çatısı altında gönüllü olarak değer üretecek bireylerin kuruma katılımı ve karar alma mekanizmalarında söz sahibi olabilmeleri için teşkilatlanma çalışmaları da yürütmektedir. (GYD, 2020, s. 40)

Gönüllülük kültürünün toplumda ve kurumlarda yaygınlaşması için örnek programlar ve projelerin yanı sıra, gönüllülük konusunda mevzuat ve yasal çalışmalar için savunuculuk, bilinçlendirme ve gönüllü hizmet modelleri hazırlayarak ulusal ve uluslararası gönüllü literatürüne de katkı sağlamaktadır. (GYD Faaliyet Raporu, 2020, s. 205)

2.3 Kızılay Gönüllü Teşkilat Yapısı ve Gönüllü Merkezleri

Kızılay, İl ve ilçe şubelerde Genç Kızılay, Kızılay Kadın ve Kızılay Engelsiz gönüllü teşkilat yapılarıyla, okullarda Kızılay kollarıyla, üniversitelerde Kızılay topluluklarıyla toplumda Kızılaycılık kültürünün yaygınlaştırılması, gönüllü faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için çalışmalar gerçekleştirmektedir. ("Kızılay 2030 Stratejik Planı | Hedefler," 2020) Bununla birlikte; çeşitli şehirlerde bulunan Gönüllü Merkezleri aracılığı ile ücretsiz kurslar, eğitimler, proje çalışmaları ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.

Türkiye Kızılay Derneği ayrıca gençlik kampları aracılığı ile gönüllülere ulaşarak eğitim faaliyetleri ile gönüllü kapasitesinin arttırılmasına yönelik kültürel çalışmalar yapmaktadır.



Şekil 5 : Gönüllü Teşkilat Yapıları

Kaynak: ("Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü," 2021.)

2.3.1 Gönüllü Merkezleri

Kızılay Gönüllü Merkezleri; Gönüllülüğün toplumda yaygınlaştırılması, nitelikli gönüllü kapasitesinin artırılması için gönüllü kazanımı, gönüllü eğitimleri, yerelde afet ve insani yardım başta olmak üzere Kızılay'ın ana faaliyet alanlarına katkı sunacak gönüllü insan kaynağına erişimde bir kuluçka merkezi olarak yaygınlaştırılmaktadır. Merkezler, toplumsal mukavemeti artırmak, gönüllülük kültürünün yaygınlaştırılması, Kızılay'ın gönüllü eliyle hizmet modelleri üretmesi gibi çalışmalara aracılık etmektedir.

Gönüllü Merkezlerinin diğer bir hedefi ise, gönüllülerin aidiyetlerinin artırılması ile uzun yıllar kuruma fayda sağlanmasına katkı sunacak stratejik gönüllülük programları geliştirmesidir. (N. Durmuş, 2021, s. 43) Merkezlerde gönüllülerin, serbest zamanlarını sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerle değerlendirilmeleri sağlanmaktadır. Farklı alanlarda gönüllülerin kişisel kariyerlerine ve gönüllülük alanlarına destek olacak birçok eğitim, atölye, çalıştay, seminer, kurs vb. programlar da gerçekleştirilmektedir.

Merkezlerin aktif çalışmasıyla şubelerin gönüllü insan kaynağı kapasitesinin artması, Kızılay ile olan bağlarının güçlenmesi, sahadaki etkin varlıklarının devam ettirilmesi hedeflenmektedir. Gönüllülerle ayrıca, geri dönüşüm, sıfır atık, afet, sosyal hizmetler, insani yardım, çatışma çözümü ve arabuluculuk vb. projeler ile farkındalık oluşturulup toplumsal kazanımlar elde edilmektedir. Kızılay, saha faaliyetleri için duyduğu gönüllü desteği için merkezlerindeki kaynakları da değerlendirmektedir. Bu yönüyle merkezler, sürekli ve hazır durumda erişilebilir gönüllü kapasitesinin artırılmasına da aracılık etmektedir. (Gönüllü Y. Direktörlüğü, 2021)

2.3.2 Genç Kızılay Gönüllüleri

Türkiye Kızılay Derneği gençlik faaliyetlerine 1934 yılında başlamıştır. Kızılay bünyesindeki gençlik teşkilatı, tüm dünyada olduğu gibi en önemli gençlik gönüllülük hareketlerinden biri olup, çocuk ve gençlerin eğitim, sağlık, gelişim ve diğer ihtiyaçlarıyla ilgili etkin görevler üstlenmişlerdir. Bugün "Genç Kızılay" olarak bilinen yapının temelleri 1934 yılında yayınlanan 134 maddelik Kızılay Ana Nizamnamesinin 125. Maddesine dayanmaktadır. Gönüllü olarak ilk-orta-liselerde Kızılay Gençlik Heyetleri oluşturulması yönündeki bu talimatnameye bugünkü bilinen ismiyle okullardaki Kızılay Kollarının kuruluşunu ve görevlerini de içermektedir. (Bulut, 2007a, s. 107)

Kızılay Gençlik Kurumu'nun amaçlarını özetleyen talimatname gençlik teşkilatının görevlerini ve kuruluş amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır.

- Çocukları ve gençleri insaniyet, şefkat ve yardım hisleriyle yetiştirmek,
- Türk gençlerinde fazilet ve vatandaşlık hisleri yaşatmak,
- Hıfzıssıhha kaidelerini yayarak memleket dâhilinde umumî sağlığın yükselmesini sağlamak,
- Öğrencileri Kızılay işleriyle yakından alâkadar etmek suretiyle onlara Kızılay'ın maksat ve gayelerini öğretmek, üye-gönüllü sayısını arttırmak,
- Dış ülkelerdeki benzer gençlik dernekleriyle ilişki kurmak,
- Kızılay'ın gelirlerini arttırarak Kızılay Genel Merkezi'nin talimatları doğrultusunda felaketzedelere, hastalara, malullere ve muhtaçlara yardımda bulunmak, (Bulut, 2007b, s. 108)

Kızılay, 2018 yılında gençlik çalışmalarını Genç Kızılay çatısı altında yeniden yapılandırmış, gönüllülük ve gençlik faaliyetlerinin yaygınlaştırılmasına katkı sunacak bir teşkilatlanma modeli hayata geçirmiştir. Genç Kızılay, Kızılay'ın tüm faaliyet alanlarına destek veren 18-30 yaş arası gençlerin gönüllü olarak katılımlarını sağlamak için teşkilatlanarak çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda illerde ve ilçelerde Genç Kızılay, okullarda Kızılay Kolları (Kulüpleri) üniversitelerde Genç Kızılay toplulukları olarak örgütlenen yapı Kızılay'ın en yaygın gönüllü hareketidir. Kızılay, genç gönüllüleri faaliyetlerine dâhil ederek hem eğitimler vermekte hem de gönüllülerinin ülke genelinde pek çok alanda sosyal ve kültürel gençlik projeleri yürütmesine öncülük etmektedir. ("Genç Kızılay," 2021)

2.3.3 Kızılay Kadın Gönüllüleri

Türkiye Kızılay Derneği'nde kadın gönüllülere yönelik ilk çalışmalar II. Meşrutiyet'in (1908) ilan edilmesinden sonra başlamıştır. Cemiyet, yönetim kurulu faaliyetlerini daha da yaygınlaştırmak ve Osmanlı kadınları arasında gönüllüğü yaygınlaştırmak amacıyla Hanımlar Heyeti oluşturma kararı almış ve 20 Mart 1912 tarihinde "Osmanlı Hilâl-i Ahmer Hanımlar Merkezi" kurulmuştur. Hilal-i Ahmer'in ilk adımlarının atıldığı sıralarda hazırlanan kuruluş nizamnamesinde, kadınların da bu yardım cemiyetine üye-gönüllü olabileceklerine yer verilmiştir. ("Hilal-i Ahmer' in İyilik Melekleri- Kızılay Tarih-," 2021.) 1912 yılından beri zaman zaman çeşitli nedenlerle kesintiye uğrasa bile Kızılay kurumsal olarak kadınların gönüllü faaliyetler içerisinde yer almasını ve topluma yararlı çalışmalar gerçekleştirmelerini teşvik etmektedir. Kuruluşundan itibaren askerlere, yaralı ve hastalara, kimsesizlere ve bakıma muhtaç insanlara, şehit ve asker ailelerine, göçmenlere ve esirlere yardım amaçlı kermesler, toplantı ve konferanslar düzenleyen, sergiler açan kurum bu faaliyetlerini yaygınlaştırarak gereksinim duyulan yiyecek, giyecek, tıbbi malzeme (vb.) eşyaları bağış kaynaklarıyla temin etmiştir. Ev ev, mahalle mahalle dolaşarak para, yiyecek, giyecek ve çeşitli malzemeler toplayan Hilâl-i Ahmer Kadınları "Çiçek Günü" toplantılarıyla, yardım toplama etkinlikleri düzenleyerek halkın gönüllülüğe ve kuruma katılımını arttırmıştır. 1918 yılında yine gönüllü kadınların katılımı ve yaygınlaştırmasıyla hasta bakıcı yetiştirme faaliyetlerinde öncülük eden Hilâl-i Ahmer, Hanımlar Merkezi aracılığıyla toplantı ve konferanslar düzenleyerek halkı bilgilendirmiş ve kurslar açarak gönüllü kadınlara eğitimler vermiştir. (Kadın Çalışma Kılavuzu, 2020, s. 3)

2020 yılında Kızılay Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü tarafından Kızılay'da kadın gönüllü çalışmalarının odak alanları ve teşkilatlanma modeli yenilenmiştir. Kızılay kadın hareketinde yer alan gönüllülerin ana çalışma odağını "aile, çocuk, kadın, toplumun dezavantajlı grupları, yaşlılar, kadın mahkûmlar, huzurevleri, sevgi evleri, bağımlılık, afetzedeler, yalnız yaşayan insanlar" olarak belirlemiştir. (Kadın Çalışma Kılavuzu, 2020, s. 16) Geçmişinden ilhamla yeniden yapılandırılan Kızılay Kadın'ın gönüllülük temelli atölye çalışmalarında ise ortaya çıkan ürünlerin kermes vb. araçlarla gelir getirici faaliyete dönüştürülmesiyle kurum kaynaklarına destek olunmaktadır. Kadın gönüllüler eğitimciler tarafından ev kazalarından korunma, çocuklarda ilkyardım, sağlıklı beslenme ve sağlıklı yaşam, afetlerle mücadele vb. gibi farklı alanlarda eğitilerek Kızılay

misyonunun toplumda yaygınlaştırılmasına aracılık etmektedirler. (Kadın Çalışma Kılavuzu, 2020, s. 15)

2.3.4 Kızılay Engelsiz Gönüllüleri

Engelli bireylerin Kızılay faaliyetlerine gönüllü katılımını sağlayarak insani yardım faaliyetlerinde aktif görev almasını hedefleyen Türkiye Kızılay Derneği, 2020 yılı 3 Aralık Dünya Engelliler Günü'nde "Kızılay Engelsiz" projesini başlatmıştır. ("Kızılay'dan 'Engelsiz Kulüp' Projesi-3.12.2020," 2020.) Kızılay Engelsiz gönüllüleri, Barınma ve Rehabilitasyon Merkezlerinde kalan vatandaşlara, engelli bireylere ve ailelerine Kızılaycılık eğitimlerinin verilmesini sağlamakla birlikte afetzedeler, yaşlılar, hasta ve hasta yakınları, cezaevinde kalanlar, engelliler ile yetim ve öksüzler gibi dezavantajlı gruplara yönelik psiko-sosyal destek verilmesi için STK'larla iş birliği içerisinde hareket etmektedirler.

Kızılay Engelsiz gönüllüleri Türkiye Kızılay Derneği çatısı altında; sosyal yardım ve destek faaliyetleri, kan bağışı etkinlikleri, engellilere karşı damgalamayla mücadele, afete hazırlık ve bilinçlendirme çalışmaları, yeşil çevre etkinlikleri, sokak hayvanlarına yönelik faaliyetler, israfın önlenmesine yönelik çalışmalar başta olmak üzere gönüllülük faaliyetlerine katılmaktadırlar. Gönüllülere ayrıca Kızılay tarafından sağlıklı yaşam, ilk yardım, Kızılaycılık, temel afet bilinci, gönüllülük, çocuk koruma, ev kazalarından korunma ve bulaşıcı hastalıklardan korunma eğitimleri de verilmektedir. Kızılay engelsiz hareketinin temel amacı engelli bireylerin gönüllü olarak Kızılay çatısı altında çalışmalara katılmalarını sağlamak, sosyal çevre edinmelerine, özgüven kazanmalarına destek olmaktır. (Kızılay Engelsiz Kılavuzu, 2021, s. 13)



Şekil 6 : Kızılay Gönüllü Teşkilat Yapıların ve GYS Logoları

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4 Türk Kızılay Gönüllü Yönetim Sistemi

Gönüllü faaliyetlerin, STK'ların kamuoyundaki imajından hizmet çeşitliliğine, maddi kaynakların tasarrufundan nitelikli insan kaynağına, yeni fikirlerin kuruma katılmasından karar alma mekanizmalarına pek çok alanda olumlu etkisi bulunmaktadır. Türkiye Kızılay Derneği, stratejisi bağlamında tüm süreçlerinde gönüllülerinin aktif ve nitelikli katkılarını verimli kullanabilme amacıyla dijital gönüllülük platformu *gonulluol.org* kurmuştur. ("Kızılay 2030 Stratejik Planı | Hedefler," 2020) Platform, "İyilik Kime Yakışmaz ki?" sloganıyla Aralık 2020 Dünya Gönüllüler Günü'nde kamuoyuna duyurularak hizmete alınmıştır.

Gönüllü Yönetim Sistemi, Kızılay'ın gönüllülük yönetim süreçlerinin yanında çevrimiçi eğitim platformu olma ve gönüllülerin yaptığı faaliyetlerin yaygınlaştırılması için bir sosyal ağ işlevi de görmektedir. (Kızılay Postası 2020, 2020, s. 7) Sistem aynı zamanda gönüllüğün en temel sorunlarından biri olan katılım konusunu da büyük ölçüde ortadan kaldırmakta ve gönüllü katılımını dijitalleştirerek kolaylaştırmaktadır. ''gonulluol.org'' gönüllü olmanın basit ve işlevsel hale getirilmesine, gönüllülüğün, gönüllü faaliyetlerin ve topluma sağlanan sosyal faydanın artmasına aracılık etmektedir. (N. Durmuş, 2021, s. 38)

Kızılay'ın Gönüllü Yönetim Sistemine kaydolmak için herhangi bir yaş sınırı gerekmezken, gönüllü görevlerde yer almak için ülkemizdeki yasal kısıtlar dikkate alınmaktadır. Gönüllü görevlerini organize eden Kızılay ve şubeleri, görevlere katılmak isteyen gönüllülerle doğrudan sistem üzerinden etkileşim kurabilmektedirler.

2.4.1 Gönüllü Yönetim Sisteminin Getirdiği Yenilikler

"gonulluol.org'' Kızılay'ın belirlemiş olduğu faaliyet alanlarında gönüllü katılımının artırılarak, tüm gönüllülerinin tek bir sistem üzerinden yönetildiği dijital bir platform özelliği taşımaktadır. Platformun açılmasıyla gönüllülüğe katılım, kayıt, görevlendirme ve gönüllü eğitimlerinin önündeki birçok engel ortadan kalkmış ve sistem gönüllü yönetiminde örnek alınan bir model olarak kamuoyunun dikkatini çekmiştir. (Kesgin ve Durmuş, 2021, s. 44)

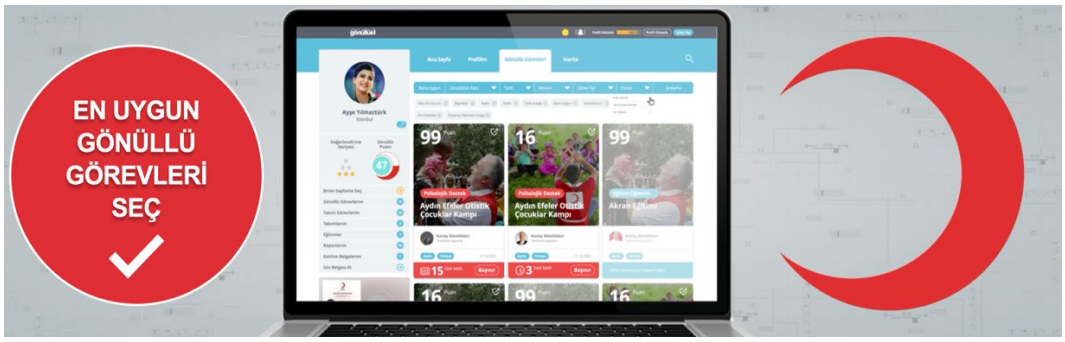
- Gönüllülerin tek sistem üzerinden tüm süreçlerinin yönetildiği, eğitim, görev, iletişim, raporlama, kuruma katkılarının takip edildiği teknolojik

yeniliklerle güncellenen bir platform olma özelliği taşımaktadır.

- Gönüllüler eliyle yapılacak faaliyet ve projelerin çeşitliliğinin artırılmasıyla Kızılay'ın ve toplumun gönüllü insan kaynağı ile çalışma kapasitesi ve gönüllülük kültürünün artmasına katkı sunmaktadır.
- Ulusal çaptaki tüm gönüllüleri kapsayan basit, yönetilebilir, raporlanabilir, geliştirilebilir gönüllü sosyal ağ özelliği de olan bir yönetim sistemidir.
- Gönüllü görevlerde iş deneyimi kazanmış Kızılaycılık kültürünün içinden gelen gönüllülerin niteliklerinin toplum yararına hizmete dönüştürülmesine aracılık etmektedir.
- Gönüllülere olan ihtiyaçların doğrulanabilir veriler ile analizlerinin yapılmasına aracılık etmektedir. Bu analizler sonucunda ihtiyaç ve kapasiteye uygun doğru planlamalar gerçekleştirilmektedir.
- Gönüllülüğün sürdürülebilir olması için kayıt altına alınan veriler ışığında şeffaf ve kuralları belli ödüllendirmeler gerçekleştirilmekte ve gönüllü motivasyonu sağlanmaktadır.
- Ulusal ve uluslararası operasyonlarda ihtiyaç duyulacak gönüllü insan kaynağına erişimde kolaylık sağlamaktadır.
- Olağan ve olağanüstü afet durumlarında içerdiği teknolojik yenilikler sayesinde yerel insan kaynağı kapasitesinin çalışmalara dâhil edilmesine kaynak sağlamaktadır.
- Türkiye'nin tüm kamu kurumlarına, STK ve üniversitelerine de gönüllü kaynağı sağlayacak bir platform olarak hizmet vermektedir.

Gönüllü yönetim sistemi gönüllüler ve gönüllüleri görevlendiren Kızılay birimleri olmak üzere iki kullanıcı grubundan oluşmaktadır. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020)

Kızılay, (Genel Müdürlük Yapıları, Şubeleri, gönüllü teşkilatları) sistem üzerinden ihtiyaç duydukları niteliklere uygun gönüllülere görev çağrısı oluşturabilmektedirler. Görevle ilgili veya gönüllülere ayrıca verilmek istenen eğitimleri planlayıp, gönüllü takımları oluşturabilmektedirler. Ayrıca, Kızılay'ın gönüllü ile yaptığı faaliyetlere ait raporlamalara gonulluol.org üzerinden ulaşabilmekte ve kamuoyu ile şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır. (Gönüllü Yönetim Sistemi Kapsam Dokümanı, 2020, s. 33).



.

Şekil 7 : GYS Görev Başvuru Ekran Görüntüsü

Kaynak: (Kızılay GYS, 2022)

GYS üzerinden kurumun faaliyetlerine katılmak isteyen gönüllüler ise:

- Kendilerine ait bilgileri ve gönüllülük deneyimlerini paylaşabilecekleri kişisel bir profile sahip olabilmektedirler.
- Görev faaliyet alanlarını seçebilmekte, uygun eğitimlere katılarak sertifika/katılım belgelerini sistem üzerinden ücretsiz olarak alabilmektedirler.
- Kızılay dijital gönüllü kimlik kartına sahip olabilmektedirler.
- Katıldıkları tüm faaliyetlerin tek bir belge üzerinde toplandığı gönüllülük sertifikasına, faaliyetleriyle ilgili katılım ve izin belgelerine sistem üzerinden otomatik sahip olabilmektedirler.
- Kurum tarafından açılan görev kartlarına erişip niteliklerine uygun olanlara başvuru yaparak sistem üzerinden doğrudan görevlere katılabilmektedirler.
- Kendilerine ait gönüllü görevlerin ne zaman hangi saatte olduğuyla ilgili sistem tarafından otomatik oluşturulan etkinlik takvimini görüntüleyebilmektedirler.
- Gerçekleştirdiği gönüllülük faaliyetleri ile ilgili yazılı, görsel, videolu deneyim paylaşımları yapabilmektedirler.
- Görev sonrasında katıldıkları görevlerle ilgili değerlendirme yaparak kurumun gönüllü yönetim gelişimine katkı sağlamaktadırlar.
- Kendisi dışında gönüllü olarak sistemde yer alan takım üyelerini veya diğer gönüllüleri arkadaş listesine ekleyerek gönüllü faaliyetlerini ve paylaşımlarını takip edebilmektedirler.
- Hem kurumun hem de kendisinin gönüllü görevleriyle ilgili raporlarına ve

istatistiki verilerine ulaşabilmektedirler.

- Kurumun şeffaf olarak yönettiği gönüllülük seviyelerini ve bu seviyelerin gönüllüye sağlayacağı avantajları takip edebilmektedirler.

Sistemin gönüllülere sağladığı kişisel profil özellikleri aşağıdaki şekilde gösterilmektedir. Kişiselleştirilmiş profil sayesinde gönüllüler deneyimlerini paylaşmaktadır. Bu özelliğe nedeniyle gonulluol.org gönüllülerin sosyal medya platformu olarak da kullanılmakta ve örnek bir model oluşturmaktadır.



Şekil 8 : gonulluol.org Profil Ekranı Ve İçerdiği Özellikler

Kaynak: (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, ss. 8–13)

2.4.2 Gonulluol.org Benzer Sistemlerinden Ayıran Farklılıklar

Gonulluol.org, gönüllü yönetim süreçlerinin tamamını dijital sistem üzerinden yönetebilme kabiliyetine sahip bir dijital platformdur. Sistem, Kızılay'ın ihtiyaç duyduğu insan kaynağının gönüllü katkısıyla tamamlanması ve doğrudan saha operasyonları gerçekleştirecek eğitimli Kızılay gönüllülerinden kazanılmasına ve yönetilmesine aracılık etmektedir.

Kızılay Gönüllü Yönetim Sistemi dünyada benzerlerinden kendini ayıran teknolojik yenilikler ve sosyal deneyim araçları içermektedir. (Kızılay Kurumsal, 2021)

Dijital gönüllü yönetim sistemi gonulluol.org ile benzer dört gönüllü yönetim sistemi incelenerek farklı ve benzer özellikler tablo haline getirilmiştir.

Gönüllü yönetim sistemlerinin içerdiği benzer ve farklı özellikler aşağıdaki tabloda detaylarıyla gösterilmektedir. (Tabloda kullanılan + işareti incelenen sistemin belirtilen özelliği içerdiğini, – işareti ise incelenen sistemin belirtilen özelliği karşılamadığı anlamını taşımaktadır.)

Tablo 16 :
gonulluol.org ve Benzer GYS Özellik Kıyaslaması

Sistem Özelliği	gonulluol.org	unv.org	bevol.org	gonulluyuzbiz.gov.tr	Gonullu.afad.org.tr
Kayıt / Geri Bildirim	+	+	+	+	+
LMS Eğitim Oryantasyon Sistemi	+	-	-	-	+
Görev Kartı ve Görevlendirme	+	+	+	+	+
Barkod ile Katılım Doğrulama	+	-	-	-	-
Gönüllü Kariyer Sertifikası	+	-	-	-	-
Dijital Gönüllü Kimlik Kartı	+	-	+	-	-
Dijital Görev Katılım Belgesi	+	-	-	-	+
Mobil Uygulama	+	+	+	+	+
Kişiselleştirilmiş Profil (Biyografi, Deneyim Paylaşım vb.)	+	-	+	-	-
Sosyal Medya Entegrasyonu	+	+	+	+	-
Gönüllü Takım Oluşturma / Takip, Beğenme	+	-	+	-	-
Fotoğraf, Video, Görev Raporu Paylaş Özelliği	+	-	+	-	-
Acil Durum Görevleri- Lokasyona Göre Gönüllü Tarama ve Görevlendirme	+	-	-	-	-
Niteliklere Uygun Görev Bildirim, Çağrı Mekanizmaları (SMS, Mail, Push vb.)	+	-	-	-	+
Gönüllülük Karnesi	+	-	+	+	-
Gönüllü Puanlama, Değerlendirme, Ödüllendirme	+	-	+	-	+

Kaynak: (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020) ve platformların incelenmesinden hazırlanmıştır.

Kızılay dijital gönüllü yönetim sistemi içerdiği özelliklerin yanında, birçok teknolojik entegrasyon barındırmaktadır. Sistemdeki bu entegrasyonlar kurumun iş planlamalarında ve hizmetin yaygınlaşmasında etkin çözümler sunmaktadır. Entegrasyonlar sayesinde derneğin, ihtiyaç duyduğu insan kaynağına sistem üzerinden ulaşılabilmesi hizmet kalitesi, güvenliğinin artırması, farklı projelerin planlanma, karar verme ve hizmetin yaygınlaştırılması çalışmalarına olumlu yönde etki etmesi hedeflenmektedir. Sistemin kullandığı entegrasyonlar aşağıdaki tabloda özellikleriyle açıklanmaktadır. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020)

Tablo 17 :
Gönüllü Yönetim Sistemi Teknolojik Entegrasyonlar Tablosu

Uygulama Adı	Fonksiyonu
3rd Parties	SMS, E-Posta Gibi Bildirimlerin Yapıldığı 3.Parti Uygulamalardır.
CDN	Medya Dosyalarını Depolayan ve Boyutlarını Otomatik Ayarlayan Sistemdir. İçerik Dağıtım Ağı Olarak Görev Yapmakta ve Performansı Artırmak İçin Kullanılmaktadır.
Harita Altlığı (Google Maps, Yandex, X)	Gönüllü Görevleri ve Eğitim Görevlerinin Harita Üzerinden İşaretlenmesi, Harita Üzerinden Seçim Yapılabilmesi veya Lokasyon Bazlı Görevlerin Sorgulanabilmesi İçin Kullanılmaktadır.
Iam	Kimlik ve Erişim Yönetimi Yapılmaktadır. GYS'ye Kayıt Yapmış Olan Kullanıcı LMS Sistemine Tekrar Login Olmadan Erişim Sağlayabilmektedir.
KPS	Mernis Kimlik Doğrulama Sistemidir. Türk ve Yabancı Kimlik Sorgulaması ve Doğrulaması Yapılmaktadır.
LDAP	Kızılay Çalışanlarının, LDAP Kullanıcı Bilgileri ile GYS'ye Otomatik Bağlandığı Sistemdir.
LMS	Öğrenim Yönetim Sistemidir. Gönüllülere Verilecek Online, Uzaktan ve Uzmanlık Eğitimlerin Verileceği Sistemdir. Eğitim Planlama, Düzenleme ve İptal İşlemleri Yapılmaktadır.
MDG	Ana Veri Yönetiminde Entegrasyon ve Süreç Yönetimi Sağlamaktadır.
PO/PI	Bilgi Alışverişi ve Orkestrasyon Sağlamak İçin Kullanılan Sistemdir.
Power BI	GYS Raporlama Sistemidir.
SAP BW	Power BI Raporlamaları İçin Verilerin Alındığı Veri Ambarı Sistemidir.
SAP CRM	Kızılay Muhatap İlişki Yönetiminin Yapıldığı, Muhatap Tekilleştirme İşlemlerin Yapıldığı Sistemdir.
SAP HCM	İnsan Kaynakları Modülüdür. Organizasyon Şeması ve Çalışan Bilgileri Bu Modül Üzerinden Otomatik Alınmaktadır.
SAP HYBRIS	Gönüllü Yönetim Sisteminin Alt Yapısının Kurgulandığı Modüldür.

Kaynak: (Gönüllü Yönetim Sistemi Kapsam Dokümanı, 2020, ss. 13–14)

2.4.3 Gönüllü Kazanım Çalışmaları

Kızılay, gönüllü yönetimi süreçlerini dijitalleştirdikten sonra kurum ve gönüllü arasındaki bağı çeşitli araçlarla güçlendirmek için çalışmalar yürütmektedir. 2 milyon eğitimli gönüllü hedefi olan Kızılay gönüllü insan kaynağı sayısını artırmak için çeşitli çalışmalarla gönüllü kazanım faaliyetleri yürütmektedir. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 33)

Gönüllü kazanım süreçlerinde gönüllü teşkilatlarının katkısı (Genç Kızılay – Kızılay Kadın – Kızılay Engelsiz – Kızılay Şubeleri), Kızılay Kampları, dijital (sosyal medya) ve konvansiyonel medya (kamu spotu, TV-radyo reklamları vb.) olmak üzere birçok araçtan yararlanılmaktadır. Bunların yanı sıra kurum tarafından üniversitelerde gönüllü kazanım çalışmaları yürütülmekte, SMS, e-posta, vb. araçlardan da faydalanılmaktadır. Yine Kızılay'a ait kamplar, Gençlik ve Gönüllü Merkezleri, gönüllülük çalışmalarına hizmet etmekte ve ülkenin her bölgesinde gönüllülüğün yaygınlaşması için gönüllü kazanım ve katılım çalışmaları yürütülmektedir. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 34)

GYS, kazanılan gönüllülerin kurumun ortak platformuna dijital ortamda ve basit bir yöntemle ülke çapında katılımlarına aracılık etmektedir. Gönüllü kazanımında gönüllü yaklaşımlarına ve beklentilerine önem veren kurumların başarılı oldukları bilinmektedir. Türkiye Kızılay Derneği de gönüllü olma nedenleri için toplumsal farkındalık anketleri yaparak bu beklentilere göre gönüllü kapasitesine etki edecek stratejiler ve gönüllü kazanım programları geliştirmektedir. Gönüllü yönetim sistemi kurumun gönüllü alanlarını, görevlerini, haklarını, kurumun misyon, vizyon ve hedefleriyle tutarlı olarak kaynaklarını şeffaf olarak topluma sunmakta gönüllülerini değerlendirmektedir.(Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 34)

Aşağıda kurumun 2021 yılında yaptığı gönüllü olma nedenlerini içeren anketinin sonuçları yer almaktadır. Anket çalışmasından çıkan sonuçlara göre kurumun "*şeffaf, güvenilir, tarafsız olması"* gibi nedenler gönüllülerin kuruma katılımlarında önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Gönüllülerin STK'lar içerisinde yer alma nedenlerini de açıklayan bu sonuca göre "verilen gönüllü görevin, gönüllülerin kendilerini değerli hissedecekleri bir sosyal tatmin" içermesi de bir başka önemli konu olarak ortaya çıkmaktadır.



Şekil 9 : Kızılay Gönüllü Olma Nedenleri Anketi

Kaynak: ("Gönüllü Anketi Sonuçları - Power BI," 2022)

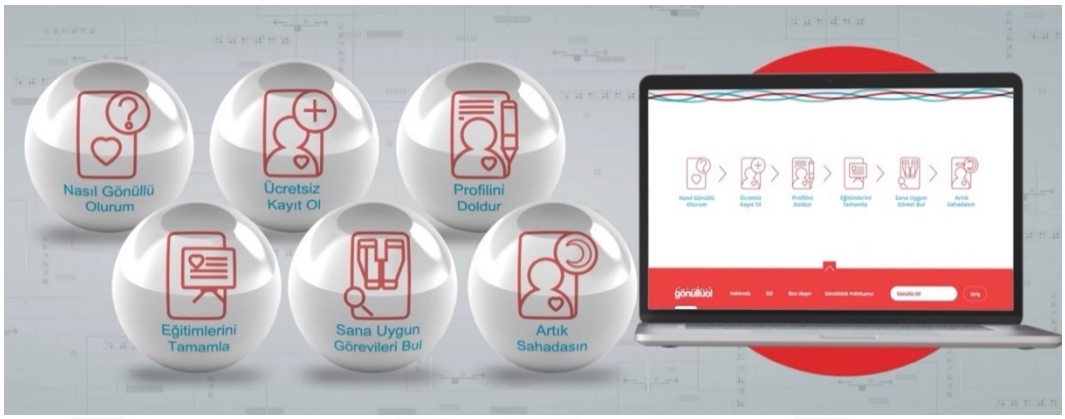
2.4.4 Gönüllü Kayıt ve Katılım

Gönüllülüğün önündeki engellerden birinin katılım sorunu olduğu bilinmektedir. Gönüllüler faaliyetlerine katılmak istedikleri bir STK'ya genelde nasıl katılacaklarını bilemezler. ("'Yasal Mevzuat Olmaması Gönüllülüğün Önünde Engel Teşkil Ediyor'- Sivil Sayfalar," 2021.) Kızılay gonulluol.org sistemi ile gönüllülerin kurum faaliyetlerine katılımının önündeki engeller kaldırılmıştır. Süreçlerini dijitalleştirerek aracısız olarak sistem üzerinden kurgulayan dernek bu çalışmalarını kurumsallaştırmış ve gönüllü yönetimiyle ilgili iç mevzuat süreçlerini tamamlamıştır. Türkiye Kızılay Derneğinin Mevzuatı gereği Kızılay'da gönüllü olmanın ilk şartı ''gonulluol.org'' sistemine gönüllü kaydı yaptırmaktır. (Gönüllü Yönetmeliği, 2020)

Gönüllü adayları sisteme giriş yaparak kurumun kendisinden istedikleri bilgileri ve sözleşmelerini doldurarak basit bir şekilde kayıt işlemlerini tamamlayabilmektedirler. Gönüllüler hizmet alanlarını seçerek kayıt sırasında verdikleri bilgiler doğrultusunda ilgili eğitimleri tamamlayıp açılan görevlere yine sistem üzerinden başvuru yapabilmektedirler.

Gönüllü Yönetim Sistemi Kayıtta sahte profili ve mükerrer kayıtların engellenmesi amacıyla İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) üzerinden kimlik doğrulama entegrasyonu yapmakta ve sisteme kayıt ve katılım için

herhangi bir şart aramamaktadır. Sistemde kaydı olmayan kişiler kurumun gönüllüsü olarak tanınmamakta ve faaliyetlerine katılamamaktadırlar. Kızılay GYS Giriş ve Kayıt aşamaları aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.



Şekil 10 : Gönüllü Olma Adımları

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.5 Gönüllülük Alanları (gonulluol.org)

Afetlerde insan kaynağı ve müdahale kapasitenin artırılması için gönüllülerini süreçlerine insan kaynağı olarak dâhil eden Kızılay; çevre, göç, mülteci, sağlık, eğitim, kan hizmetleri, gençlik kampları, kadın ve çocuk çalışmaları, engelliler, iletişim-medya, psikososyal hizmet, sosyal hizmet-sosyal inceleme, bağış ve kampanyalar, etkinlik ve organizasyon çalışmaları gibi pek çok alanda gönüllü katılımına imkân sağlamaktadır. Bunların yanı sıra Kızılay gönüllüsü olarak kuruma katkı sunmak veya kendilerini geliştirmek isteyen gönüllüler 34 farklı gönüllülük alanında niteliklerine uygun görevlere katılabilmektedirler. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 17)

Kızılay'ın bir diğer ana sorumluluğu ise toplumdaki güvenli yaşam kültürünün ve doğal/beşerî afetlere karşı mukavemetini arttırmaktır. Bu kapsamda, güvenli yaşam kültürüne ulaşmak amacıyla gonulluol.org üzerinden çevrimiçi/yüz yüze eğitimler marifetiyle ülke genelindeki eğitimli gönüllü sayısının en üst seviyeye çıkarılması hedeflenmektedir. Bu hedefler doğrultusunda; 2030 yılına kadar gonulluol.org platformuna kayıtlı ve eğitimlerini tamamlamış iki milyon gönüllüye ulaşılması için çalışmalar sürdürülmektedir.



Şekil 11 : Kızılay Gönüllük Alanları

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.6 Gönüllü Görevlendirme Süreçleri

Gönüllü yönetim sürecinin en önemli adımlarından birisi de gönüllü iş tanımlarının yapılması ve bu işlere uygun gönüllülerin görevlere katılım süreçlerinin şeffaf bir şekilde yönetilmesidir. Görevlere katılımda şeffaflık, gönüllü iş tanımlarının tüm süreçlerinin gönüllüye açılması, gönüllünün iş tanımında verilecek haklardan görevin yapılacağı yere, zaman planından iletişim kişisinin her türlü konuda bilgi sahibi olması ve görev bilgi kartına erişimi önemli bir motivasyon aracıdır.

Kızılay, gonulluol.org üzerinden gönüllü görevlerini tüm özellikleriyle açarak gönüllüleri niteliklerine göre faaliyetlerine dâhil etmektedir. Aranan niteliklere göre açılan görev kartlarıyla gönüllü çağrısına çıkılabilmektedir. Kullanıcılar herhangi bir görevin bağlantısından ilgili görevin detay sayfasına yönlendirilmekte ve gönüllü iş tanımıyla ilgili tüm bilgileri tek ekran üzerinden görerek başvuru süreçlerini yönetebilmektedirler.



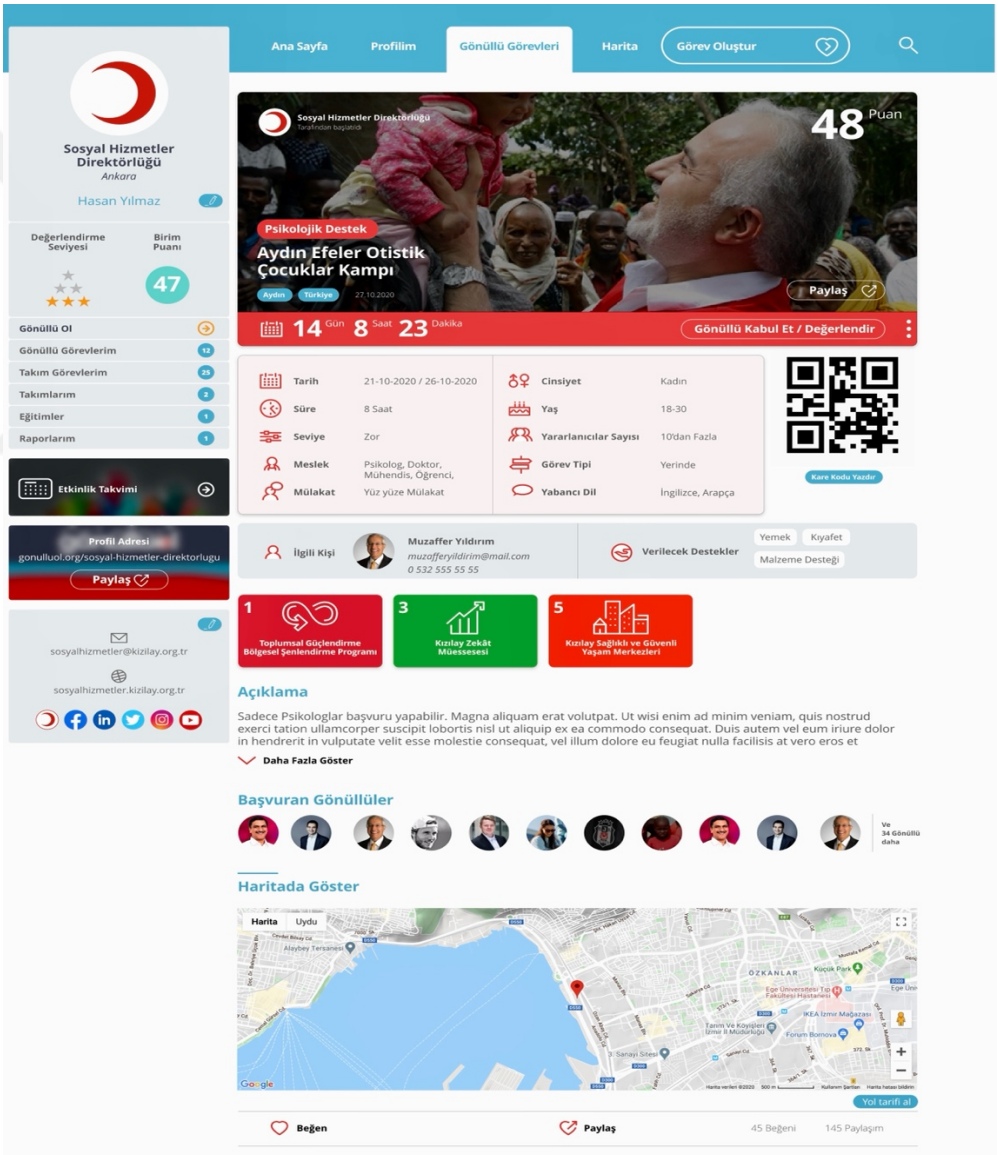
Şekil 12 : Gönüllü Görevlendirme Süreç Şeması

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

Gönüllü Görev(iş) Kartlarında Gönüllülerin Bilgilenmesi İçin Aşağıdaki Bilgilerin Tamamı Yer Almaktadır. (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 34)

- Görev Adı – Tarihi**,** Yeri, (Görev Yeri Harita Üzerinde Konum Olarak Görüntülenir)**,** Saati ve Gönüllülük Alanı
- Görev Zorluk Derecesi (Kolay, Orta, Zor)

- Göreve Başvurabilecek Gönüllülerin Yaş Aralığı, Cinsiyeti, Meslekleri, Dil Yetkinlikleri, Eğitim Durumları
- Göreve Alınacak Asil Kişi ve Yedek Kişi Sayısı
- Görev İçin İstenen Belgeler ve Destekler (Ehliyet, Pasaport, Sertifika, Diploma vb.), (Yemek, Seyahat Sigortası, Yol Ücreti, Yelek, vb.)
- Gönüllü Görev Süresi, Gönüllü Göreve Dair Detay Açıklama, Ulaşılacak Kişi Sayısı
- Görevi Yönetecek İlgili Kişinin; (Adı, Soyadı, Mail ve Telefon Bilgisi)



Şekil 13 : Örnek Gönüllü Görev Kartı

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

Gonulluol.org üzerinden açılan her görevin bir puanı bulunmaktadır. Afet ve acil durum görevleri için 30, diğer görevler 20 puan olarak belirlenen gönüllülük kategori puanları, katılınan görevin saatlik çarpımıyla belirlenmektedir. Gönüllü yönetim sistemi üzerinden açılan her görev için otomatik bir barkod oluşturulmaktadır. Gönüllülerin katıldıkları görevlerin puanlarını alabilmeleri için görev yerine giderek görev yöneticisinin kendilerine göstereceği katılım barkodunu okutmaları gerekmektedir. Faaliyete katılan gönüllülerin görev puanları bu işlemden sonra profillerine yansıtılmakta ve bu puanlar ödüllendirme süreçlerinde değerlendirilmektedir.



Şekil 14 : Göreve Katılım Doğrulama Sayfası Ekran Görüntüsü

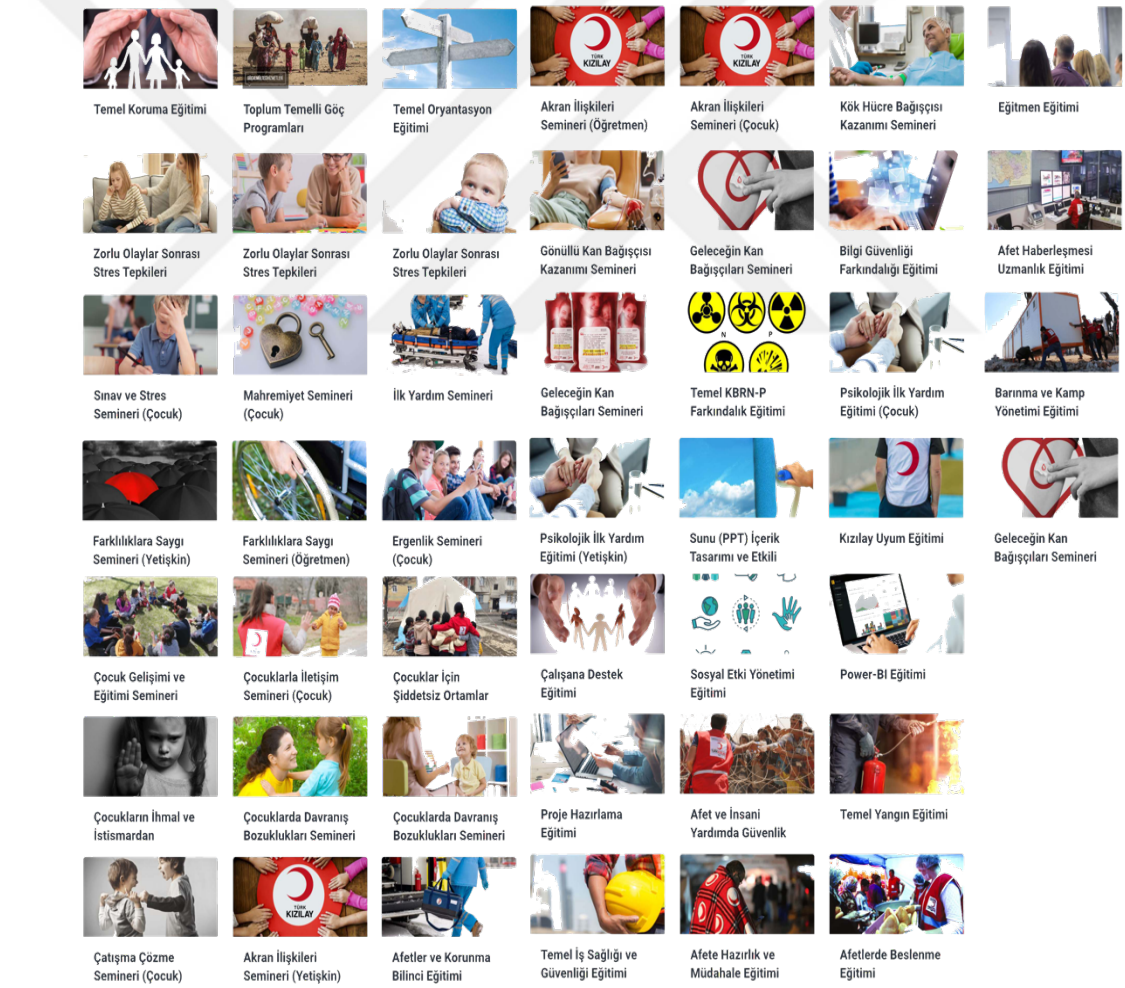
Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.7 Gönüllü Eğitimleri

Kızılay, gönüllü eğitim programları geliştirmekte ve toplumda gönüllülük kültürünün yaygınlaştırılması için eğitim destekli çalışmalar yürütmektedir. Kızılay Akademi, gönüllüleri için nitelikli ve sürekli öğrenmeye dayalı, kolaylaştırılmış ve oyunlaştırılmış içerikler hazırlamaktadır. Gönüllülere verilen eğitimlerin sonuçları analiz edilerek sürekli geliştirme ve iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Türkiye Kızılay Derneği, yaygın gönüllü teşkilatının üstünlüğüyle ülkemizin her bölgesi ve illerinden değişik statü, kültür, rol ve sorumlulukta binlerce gönüllü eğitimcisinin desteğini almaktadır. Gönüllüleriyle eğitim alanında iş birliği halinde kurumsal ve toplumsal eğitimler vererek standart eğitim ve eğitmen kapasitesi geliştirilmektedir. (“Türk Kızılay Akademi – Eğitim – Araştırma – Yayın,” 2022)

Kızılay, Gönüllülerine GYS’ye kaydolduktan sonra seçtikleri görev alanına göre ücretsiz ve sertifikalı eğitimler verilmektedir. Kızılay’ın gönüllü yönetim sistemi üzerinden erişilen gönüllülük eğitimlerinin temel hedefinin derneğin yüz yüze eğitim için

harcadığı zamanı ve mali kaynakların verimliliğini artırmaktır. Ayrıca, Gönüllülerin eğitime erişimin kolaylaşması nedeniyle kurumun nitelikli ve eğitimli gönüllü sayısında da artış yaşandığı düşünülmektedir. Dernek gönüllülerine 46 farklı alanda ücretsiz ve sertifikalı eğitim modülleri sunmaktadır. Gönüllülük alanıyla ilgili eğitimlerini tamamlamayanlar gönüllü görevlere başvuru yapamamaktadırlar. *gonulluol.org* üzerinden ücretsiz olarak gönüllülerin erişimine açık çevrimiçi eğitim platformunda eğitimler gönüllülük alanına göre seçmeli veya zorunlu olarak verilmektedir. Eğitimlerden başarılı sayılmak için eğitim sonrası yapılan online sınavlardan 100/75 puan alınması gerekmekte, başarılı olanların katılım belgelerinin sisteme yansımasıyla gönüllü görevlere katılım şartını yerine getirmiş kabul edilmektedir. (gonulluol.org, 2020; LMS Sistemi Kızılay, 2022)

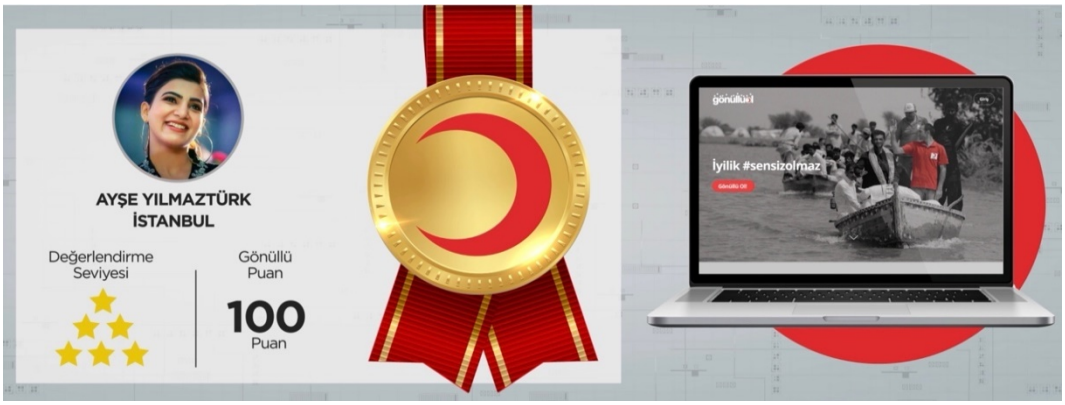


Şekil 15 : Kızılay LMS Gönüllü Eğitimleri

Kaynak: ("Kızılay LMS Sistemi," 2021.)

2.4.8 Gönüllü Kariyeri

Gönüllü yönetiminin önemli bir aşaması olan gönüllü kariyeri insan kaynakları yönetim süreçlerinin ele aldığı temel konulardan biridir. Bir gönüllünün kurum içinde yapacağı faaliyetlerin sonucunu görme, gönüllülüğün kendisine katacağı değeri bilme hakkı vardır. Ayrıca gönüllüler kurumun vereceği eğitim, ödüllendirme, görevlendirme, işe alım vb. politikalarında bir önceliği varsa haberdar olmak istemektedirler. Gönüllü kariyerinde genelde belli bir puanlamaya erişen gönüllülerin lider, mentör, uzman vb. statülere yükseltilmesi sorumluluk alanlarının genişletilmesi, ulusal ve uluslararası tatmin derecesi yüksek gönüllü işlerde görevlendirilmeleri beklenmektedir. (Gonulluol.org, 2020) Bunun yanında gönüllüler faaliyetlerine katıldıkları kurumların işe alımında kendilerine öncelik verilmesini de arzu etmektedirler. Kızılay gönüllü yönetim sisteminde gönüllüler sistemde yaptıkları işlemler sonucunda kazandıkları puanlar ile bir gönüllü kariyerine sahip olmakta ve kurumun kendilerine sağladığı pek çok ödüllendirme, prestijli gönüllü görevlerinde öncelikli yer alma gibi avantajlardan yararlanabilmektedirler. Kurumun işe alım kriterlerinde gönüllü kariyer yolculuğunda başarı sağlayan ve yüksek puan alan gönüllüler aranan nitelikleri karşıladıkları takdirde öncelikli olarak değerlendirilmektedirler. Gönüllü kariyeri GYS üzerinde hilal seviyesi olarak adlandırılan bir süreçle yönetilmektedir. Hilal seviyesi gönüllünün katıldığı görevlerden kazandığı puanlar ve değerlendirmeler sonucunda 0-100 arası bir oranda artmaktadır. Bu ilerlemeleri her gönüllü kendi profilinde hilal seviyesinin yükselmesi olarak da takip edebilmektedir. (gonulluol.org, 2020)



Şekil 16 : gonulluol.org Gönüllü Kariyeri Profil Ekran Görüntüsü

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.8.1 Gönüllü Değerlendirme Mekanizması

Geribildirim ve değerlendirme mekanizması gönüllü insan kaynakları yönetim ve gelişim sürecine olumlu katkı sağlamaktadır. GYS üzerinden göreve katılan gönüllülere katılım sonrası bir değerlendirme anketi gönderilmekte 1-5 arası puanlama sistemiyle faaliyetlerindeki verimlilik ve kalite ölçülmektedir. Gönüllü ve kurumun çift yönlü olarak görev değerlendirme sistemi gönüllü ödüllendirme süreçlerini belirlemektedir. Bu değerlendirmelerden elde edilen puanlarla oluşan kurum ve gönüllü karneleri doğrudan ilgili kişilerin profillerine değerlendirme seviyesi olarak yansımakta ve paylaşılmaktadır. (gonulluol.org, 2020)

NO	GÖNÜLLÜYÜ AŞAĞIDAKİ SORULARA GÖRE DEĞERLENDİRİNİZ.	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1	GÖNÜLLÜ; KIZILAY İLKE, POLİTİKA VE PROSEDÜRLERİNE UYUMLU DAVRANDI					
2	GÖNÜLLÜ; GÖREV ZAMANLAMASINA RİAYETİ ETTİ					
3	GÖNÜLLÜ; VERİLEN MALZEME/EKİPMAN UYGUN VE DİKKATLİ KULLANDI					
4	GÖNÜLLÜNÜN PROFİLİNDE BELİRTTİĞİ NİTELİKLER İLE GÖREVDE GÖSTERDİĞİ NİTELİKLER UYUMLUYDU					
5	GÖNÜLLÜNÜN YARARLANICILARA OLAN DAVRANIŞLARI ADALETLİ VE UYGUNDU					
6	GÖNÜLLÜNÜN PERSONEL VE DİĞER GÖNÜLLÜLERE KARŞI DAVRANIŞLARINI YERİNDEYDİ					
7	GÖNÜLLÜ; VERİLEN GÖREVİ BAŞARIYLA YERİNE GETİRDİ					
8	GÖNÜLLÜ; SORUMLULUK ALMA VE YÖNETME BECERİSİNE SAHİPTİ					
9	GÖNÜLLÜ; GİZLİLİK KURALLARINA UYUMLU DAVRANDI					
10	GÖNÜLLÜ, KIZILAY GÖREVLERİNDE DAHA FAZLA YER ALMALIDIR					

Şekil 17 : Gönüllü Değerlendirme Araçları Görüntüsü

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.8.2 Puanlama ve Gönüllü Ödüllendirme süreçleri

Gönüllü Yönetim Sisteminde (gonulluol.org) gönüllülere yönelik çeşitli motivasyon ve ödüllendirme süreçleri de işletilmektedir. Açılan her görev için tanımlanmış olan puanlar, görev değerlendirmeleri gönüllü profillerine hilal seviyesindeki yükselme ve seviyeye göre ödüllendirme olarak yansıtılmaktadır. Hilal seviyesiyle ilgili gönüllü kariyeri puanlamalarına aşağıdaki tabloda detaylıca yer verilmektedir.

Tablo 18 :
Gönüllülük Seviyeleri – Performans Puanlama Sistemi

1 Hilal	2 Hilal	3 Hilal	4 Hilal	5 Hilal
Aday Gönüllü	Gönüllü	Deneyimli Gönüllü	Uzman Gönüllü	Lider Gönüllü
Kayıt				
Oryantasyon Eğitimi	2 Eğitim	3 Eğitim	4 Eğitim	5 Eğitim
	3 Görev	10 Görev	25 Görev	50 Görev
Veya	Veya	Veya	Veya	Veya
500 Puan	5000 Puan	15000 Puan	40000 Puan	100000 Puan

Kaynak: (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 79)

Kızılay gönüllüleri ayrıca gonulluol.org üzerinden kişisel bir sosyal profile sahip olabilmekte, katılmak istediği alanlara uygun eğitimleri alabilmekte, aldıkları gönüllülük eğitimlerine ait sertifika/katılım belgelerini sistem üzerinden görebilmektedirler. Açılmış olan tüm gönüllü görevlere il, meslek, gönüllülük alanı gibi filtreleri de kullanarak başvuran gönüllüler uygun görevlere otomatik olarak dijital sistem üzerinden katılabilmektedirler.

Sistemin otomatik olarak oluşturduğu barkodla doğrulanabilir belge özelliği gönüllülere görevlendirilmeleri ile ilgili gerekebilecek tüm belgeleri sağlayabilmektedir. Gönüllüler sistem üzerinden açılmış gönüllü takımlara da katılabilmekte, gerçekleştirdiği gönüllülük faaliyetleri ile ilgili paylaşımlar ve raporlamalar yapabilmektedirler. Diğer gönüllüleri veya gönüllü ile çalışan yapıları takip edebilmekte, bu faaliyetlerine ait deneyim paylaşımları ve raporlamalara ulaşabilmektedirler. (Gonulluol.org, 2020)



Şekil 18 : Gönüllülere Verilen Belge ve Kimlik Kartı Örnekleri

Kaynak: (gonulluol.org, 2020)

2.4.9 Gönüllü Yönetim Sisteminde Bildirim Yönetimi

Gönüllü iletişimi ve gönüllüyle konuşan sistemler varlıklarını uzun süre devam ettirmekte ve gelişmektedirler. (Karakaş, 2020) Kızılay, Gönüllü Yönetim Sistemi üzerinden gönüllülerinin seçtikleri kanallar aracılığıyla (SMS/E-Posta/Mobil) bildirim yönetimi yapmaktadır. Bu bildirimler niteliklere uygun görevler, değerlendirmeler, duyurular olabileceği gibi gönüllülerin doğum günü, başarıları vb. içeriklerden de oluşabilmekte ve motivasyonlarına katkı sunmaktadır.

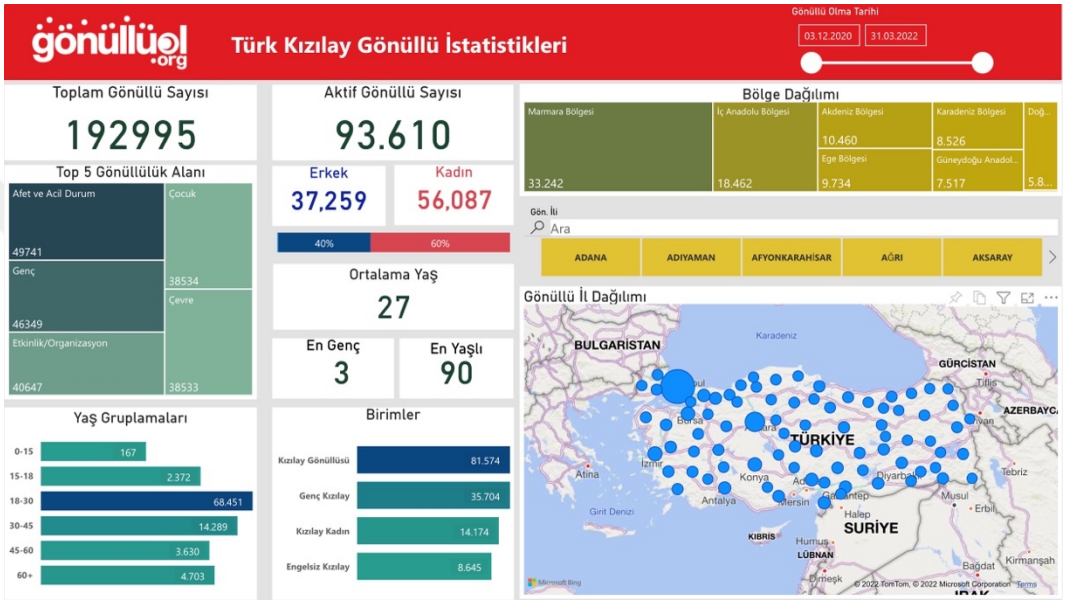


Şekil 19 : Gönüllü Yönetim Sisteminde Bildirim Yönetimi

Kaynak: (Kızılay gonulluol.org İş Analizi, 2020, s. 80)

2.4.10 Gönüllü Yönetim Sisteminde Raporlama Yönetimi

Gönüllü hizmetlerinin raporlanması bir STK'nın hizmet, toplum ve ekonomi alanında meydana getirdiği (olumlu veya olumsuz) değişimlere/faaliyetlere ilişkin bildirimler sunmaktadır. Kızılay insan kaynağı olarak kuruma entegre ettiği yenilikçi sistemler sayesinde gönüllülerle ürettiği tüm hizmetleri kamuoyuyla şeffaf bir şekilde paylaşmakta gönüllü yönetiminde sürdürülebilirlik, gönüllülüğün gelişimi, gönüllülerin kuruma katkısı dahil pek çok konuda geniş tabanlı bir raporlama olanağı sunmaktadır.



Şekil 20 : Gönüllü Yönetim Sistemi Raporlama Ekran Görüntüsü

Kaynak: (Kızılay Gyd Raporlama Ekranı, 2022)

Türkiye Kızılay Derneği tüm organlarıyla gönüllü yönetim sistemi üzerinden aşağıdaki raporlamalı alabilmekte, iyileştirme, kamuoyuyla paylaşma, itibar, iletişim, maddi katkı, insan gücü, çalışma saati dâhil pek çok veriye anlık olarak erişebilmekte ve analiz yapabilmektedir.

2.4.10.1 Gönüllüyle İlgili Raporlar

- Toplam gönüllü sayısı
- Toplam gönüllü görev sayısı
- Toplam adam/saat gönüllülük süresi
- Gönüllülerin demografik özellikleri,

- Eğitimle İlgili Raporlamaları
- Online eğitim çeşitlerinin sayısı (aktif /pasif şeklinde olmak üzere)
- Online eğitime başlayanların sayısı
- Online eğitime devam edenlerin sayısı
- Online eğitimi başarıyla tamamlayanların sayısı
- Online eğitim değerlendirme oranı/puanları
- Uzaktan eğitim çeşitlerinin sayısı
- Uzaktan eğitime başvuranların sayısı
- Uzaktan eğitimi kabul edilenlerin sayısı
- Uzaktan eğitimi başarıyla tamamlayanların sayısı
- Uzaktan eğitim değerlendirme oranı/puanı

2.4.10.2 Yüz Yüze Verilen Uzmanlık Eğitim Raporlamaları

- Uzmanlık eğitim çeşitlerinin sayısı / listesi
- Uzmanlık eğitime başvuranların sayısı /listesi
- Uzmanlık eğitimi kabul edilenlerin sayısı / listesi
- Uzmanlık eğitimi başarıyla tamamlayanların sayısı / listesi
- Uzmanlık eğitim değerlendirme oranı/puanı
- Konum bazlı (il-ilçe-mahalle) uzmanlık eğitimi sayıları

2.4.10.3 Görev Raporlamaları

- Giriş yapılan görev sayısı / listesi
- Göreve başvuranların sayısı / listesi
- Göreve kabul edilenlerin sayısı / listesi
- Görev geri çekilenlerin sayısı / listesi
- Göreve katılanların sayısı / listesi
- Görevin değerlendirilme puanı
- Görevlere girilen rapor sayısı
- Görevler ile gerçekleşen adam/gün sayısı
- Konum bazlı (il-ilçe-mahalle) görev sayıları
- Gönüllülük alanı bazında görev sayıları
- Strateji bazında girilen görev sayıları

2.4.10.4 Takım Raporlamaları

- Takım sayısı / listesi
- Takım bazında gönüllü sayısı
- Takımlarda bulunan toplam gönüllü sayısı
- Birim bazlı takımların sayısı / listesi
- Takımlardan ayrılan gönüllü sayısı
- Gönüllü Deneyim ve Görev Raporu Paylaşımı Sayısı
- Sistemde yapılan paylaşım sayısı
- Paylaşım şikâyet/öneri sayısı
- Paylaşım şikâyet/şikâyet sonrası paylaşım silinme oranı

2.4.10.5 Hata Raporlamaları

- Sisteme giriş yapan kişi/hata ile karşılaşma oranı
- Sistem eğitim giriş sayısı/hata karşılaşma oranı
- Sistem görev giriş sayısı/hata karşılaşma oranı
- Sistem sorun bildir-bize ulaş sayısı
- Sistem sorun bildir-bize ulaş / çözümlenme oranı

2.4.11 Gönüllü Yönetim Sisteminden Beklenen Kazanımlar

gonulluol.org, gönüllü yönetim süreçlerinin dijitalleşmesine aracılık etmektedir. Sistemin uzun vadede ulusal ve uluslararası STK'lara ürünleştirilerek yaygınlaştırılması planlanmaktadır. Sistem, gönüllülerin yaptıkları deneyimlerin paylaşılabilmesi, katılım, görevlendirme, eğitim, değerlendirme, belgeleme ve raporlama süreçlerinin dijital ve yenilikçi teknolojilerle yönetilmesi nedeniyle benzer birçok örneğinden ayrışmaktadır. Sistemin, gönüllülük kültürüne ve katılımına olumlu etkilerinin yanı sıra kurumun gönüllü insan kaynaklarına erişimindeki engelleri de ortadan kaldırması beklenmektedir. (Gonulluol.org, 2020)

Gönüllü yönetim sisteminin sunduğu ücretsiz eğitimler sayesinde toplumda ve kurumda güvenli yaşam kültürünün yaygınlaşması, sağlıklı, eğitimli, nitelikli gönüllülerle kurum faaliyetlerinde kalitenin artırılması hedeflenmektedir. Ortak bir veri tabanından anlık olarak ulusal çapta gönüllülerin kayıttan görevlendirilmelerine tüm

işlemleri tek sistem üzerinden ve 81 il-ilçelerdeki yerleşik Kızılay şubeleri aracılığıyla yönetilebilmekte, raporlanabilmektedir.

Gönüllü yönetim sisteminin kurumun iş planlama süreçlerine, gönüllü yönetimi süreçlerine, iş tanımları ve görevlendirme aşamalarına, yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi ve raporlanmasına, motivasyon ve sürdürülebilir gönüllü yönetimine, emek, zaman, maddi ve manevi anlamdaki kaynak yönetimine olumlu yönde katkı sunması hedeflenmektedir. (“Türk Kızılay | Gönüllüler,” 2022)



Şekil 21 : Gönüllülük Aşamaları

Kaynak: Farklı yönetim sistemlerinin yaklaşımlarından derlenmiştir.

3. BÖLÜM

UYGULAMA

Sayı itibarıyla dünyanın beşinci büyük ülkesini oluşturan gönüllülerin (Birleşmiş Milletler Gönüllüleri (UNV), 2011, s. 12) STK'lara katılımı ve yönetimi stratejik bir konu olarak ele alınmaktadır. Bu çalışmanın asıl amacı teknolojik gelişmelerin de etkisiyle dijitalleşen gönüllü yönetim sistemlerinin STK'ların gönüllü yönetim süreçlerine etkisinin araştırılmasıdır. Örnek olarak; Türkiye Kızılay Derneğinin dijital gönüllü yönetim sistemi gonulluol.org ve kuruma etkileri incelenmiştir.

3.1 Araştırmanın Konusu, Önemi ve Amaçları

Araştırma kapsamında Türkiye'nin ve dünyanın en önemli sivil toplum kuruluşlarından biri olan Türkiye Kızılay Derneği'nin dijitalleştirdiği gönüllü yönetimi süreçleri, gönüllü yönetim sistemi ve dijital platformun gönüllü katılımına, kurumun iş planlamalarına, gönüllü yönetim süreçlerine, insan kaynağına erişime sağladığı etkiler üzerine yapılan anket çalışması nicel araştırma yöntemiyle analiz edilmiştir. Araştırmanın genel amacı, sivil toplum kuruluşlarının gönüllü yönetim sistemlerinde dijitalleşmenin gönüllülük süreçlerine etkilerinin belirlenmesidir.

3.2 Araştırmanın Sınırları

Araştırmadaki veriler Türkiye Kızılay Derneğinin gönüllü yönetim sistemi üzerinden gönüllülük süreçlerini yöneten anahtar kullanıcı rolündeki kurum çalışanlarından oluşmaktadır. Kurumun 81 ilde kurulu olan şubeleri ve gönüllü yetkilendirilmiş teşkilatları listesine derneğin Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü aracılığıyla ulaşılmış, illerdeki anahtar kullanıcılara çevrimiçi anket formu gönderilmiştir. 81 ildeki 420 şube çalışanına gönderiler anket formuna il bazında %65,43 oranında 53 ilden 146 kullanıcı geri dönüş sağlanmıştır.

Çalışmamızda elde edilecek muhtemel sonuçları değerlendirmede uygulanan ankete katılımda temelde şu sınırlılıklar söz konusudur;

- Çalışanların yoğun iş yükü gerekçesiyle ankete katılmak istememeleri,
- Çalışanların görev yaptıkları kurumu eleştirmiş olacakları ve bu durumun kendileri açısından olumsuzluklara neden olabileceği düşüncesiyle anket

çalışmasına katılmak istememeleri,

- Araştırmanın kurumun üst düzey yöneticileri tarafından talimatla gönderilen bir emir içermemesi gibi kısıtlar nedeniyle katılım sayısında sınırlılıklar yaşanmıştır.

3.3 Araştırmanın Hipotezleri

H_1**:** Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim ile gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H_2**:** Gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma ile gönüllü motivasyonunu artırma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H_3**:** Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim ile gönüllü motivasyonunu arttırma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H_4**:** Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_5**:** Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü motivasyonunu arttırma üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

3.4 Araştırmanın Metodolojisi

Araştırma ile ilgili örnekleme süreci, veri toplama yöntemi, veri toplama araçları ve toplanan verilerin analizi ile ilgili süreçler aşağıdaki bölümlerde ayrıntılı biçimde açıklanmıştır.

3.5 Örnekleme Süreci

Tez çalışmasında incelenen konular, Kızılay'ın dijital gönüllü yönetimi sistemi gonulluol.org platformu üzerinden kurumun insan kaynakları sürecinde gönüllü katılımı ve yönetimine etkileri üzerine yapılan bir anketin analizini içermektedir. Kurumun, merkez ve şubelerinde gönüllü görevlendirme yapan yetkilendirilmiş anahtar kullanıcıları çalışmanın ana kütlesini oluşturmaktadır. Anket 146 kişilik Kızılay çalışanları ve yetkilendirilmiş gönüllü kullanıcıları tarafından doldurulmuştur. Kullanıcılara, soruları içeren anket linki e-posta yoluyla gönderilmiş ve alınan cevaplar nicel araştırma yöntemiyle analiz edilmiştir. Cevap veren kullanıcıların tamamı formları eksiksiz doldurmuş, kayıp veriye rastlanmamıştır. 146 anket formunun tamamı analiz için kullanılmıştır.

Anket formuna konu olan sorular Kızılay tarafından yayınlanan (GYS Kapsam Dokümanı, 2020) gönüllü yönetim sisteminin aşağıdaki tabloda açıklanan ve sistemden beklenen olumlu etkilerinden yola çıkılarak hazırlanmıştır.



Şekil 22 : Gönüllü Yönetim Sisteminin Beklenen Etkileri

Kaynak: (GYD, 2020, s. 20)

3.6 Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Dijital gönüllü yönetim sistemi üzerinden insan kaynağı olarak gönüllüleri kurum hizmetlerine dâhil eden kurum çalışanlarına gönderilen anket formu 2 bölümden ve toplam 38 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde çalışanların öğrenim düzeyi, cinsiyet, yaş gibi demografik özellikleri, ikinci bölümde ise Gönüllü Yönetim Sistemi ile ilgili 33 soru sorulmuştur.

Anket beşli Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Her soruya verilen cevaplar:

1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden oluşmaktadır.

Tablo 19 :
Kızılay Gönüllü Yönetimi Sistemi

Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin İş Planlamaya Etkileri
1. Gönüllü insan kaynağı bulma konusundaki sorunları ve harcanan zamanı azaltmıştır.
2. Gönüllü görevlerin doğru tanımlanması ve katılımın sağlanmasında kolaylık sağlamıştır.
3. Gönüllülerle yapılacak görevlerin planlanmasını kolaylaştırmıştır.
4. Yararlanıcılara hizmet götürmede karar verme sürecini daha etkin hale getirmiştir.
5. Çalışma saatlerindeki verimliliği artırmıştır.
Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin Gönüllü Yönetim Süreçlerine Etkileri
6. Gönüllü veri tabanına erişimi ve yönetimi kolaylaştırmıştır.
7. Gönüllü sayısında artış sağlamıştır.
8. Gönüllü insan kaynağına erişimde kolaylık sağlamıştır.
9. Kurum bilinirliğini ve kurumsal imajımızı olumlu yönde etkilemiştir.
10. Gönüllü görevlendirme ve değerlendirme süreçlerinde şeffaflık sağlamıştır.
Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin Gönüllülük Eğitimlerine Etkileri
11. Verilen eğitimler sonucu gönüllülerin kurum kültürüne aidiyetlerini artırmıştır.
12. Gönüllülerin eğitime erişimini kolaylaştırmıştır.
13. Eğitim planlama ve kaynakların kullanımında tasarruf sağlanmıştır.
14. Eğitimli ve nitelikli gönüllü sayısını artırmıştır.
Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin Gönüllü Görevlendirme Sürecine Etkileri
15. Gönüllü görevlere erişimi ve katılımı kolaylaştırmıştır.
16. Gönüllü bulma ve ulaşmada kurum içi iletişim için harcanan zamanı azaltmıştır.
17. Acil ve afet durumlarında gönüllülere erişim ile afete hızlı müdahale edilmesine katkı sağlamıştır.
18. Aranılan meslek guruplarındaki nitelikli gönüllülere erişimi kolaylaştırmıştır.
19. Gönüllü hizmetlerini yaygınlaştırmış ve daha geniş kitlelere hizmet götürülmesi için katkı sağlamıştır.
20. Gönüllüyü uygun pozisyona eşleştirmeyi kolaylaştırmıştır.
21. Kurumun iş planlama ve operasyonel maliyetlerine olumlu katkı sağlamıştır.
Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin Gönüllülerin Faaliyetlerini Değerlendirmeye Etkileri
22. Görev ve Gönüllü değerlendirme mekanizması sayesinde gönüllüler güçlü veya geliştirilmesi gereken yanlarını görmektedirler.
23. Gönüllülerin yaptıkları hizmetlerin sonucunu görmeyi ve değerlendirmeyi sağlamıştır.
24. Gönüllü değerlendirme mekanizması gönüllülerin başarılarını artırmaktadır.
25. Gönüllülerin kendilerini kuruma ait ve kurumun amaçlarına bağlı hissetmelerine katkı sağlamıştır.
26. Gönüllü performans değerlendirme süreçlerini standartlaştırmıştır.
27. Gönüllükle ilgili raporlama süreçleri için harcanan zamanı azaltmıştır.
28. Gönüllü faaliyet raporlamalarına erişimi kolaylaştırmıştır.
Kızılay Gönüllü Yönetim Sisteminin Gönüllü Motivasyonu ve Sürdürülebilirliğe Etkileri
29. Gönüllü katılım ve yönetim sorunlarına olumlu etki etmiştir.
30. Gönüllülerin kuruma aidiyetlerini artıracak teknolojik yenilik ve motivasyon araçları içermektedir.
31. Kurum ve gönüllü arasındaki çift yönlü iletişimi olumlu etkilemiştir.
32. Gönüllülerin kendini değerli hissetmesini katkı sunmaktadır.
33. Toplum, kurum ve gönüllü arasındaki bağı kuvvetlendirmiştir.

3.7 Verilerin Analizi

Çevrimiçi anket yoluyla toplanan veriler alınan yanıtlara göre kodlanarak SPSS 22.0 istatistiksel analiz programına girilmiş ve anket içeriğinde boş bırakılan yanıt olup olmadığı kayıp veri analizi yoluyla incelenmiştir. Boş bırakılan herhangi bir yanıt bulunmadığı belirlendikten sonra analizlere geçilmiştir. Analiz sürecinde öncelikle katılımcıların öğrenim düzeyi, cinsiyet, yaş, meslek gibi demografik özelliklerine göre gruplandırılmasını sağlayan frekans analizi uygulanmıştır. Sonraki aşamada Kızılay Gönüllü Yönetimi Sistemi ile ilgili sorular için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Gönüllü yönetimi sisteminin alt boyutları arasındaki karşılıklı ilişkiler korelasyon analizi yoluyla incelenmiş, sonrasında ise nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma üzerindeki etkisi ve gönüllü motivasyonunu arttırma üzerindeki etkisi ayrı ayrı regresyon analizleri yoluyla incelenmiştir.

3.8 Demografik Özellikler

Anket çalışmasına katılan kişilerin demografik özellikleri aşağıdaki tablo ve grafikte ayrıntılı biçimde gösterilmiştir.

Tablo 20'te ve grafikte görüleceği üzere ankete katılan 2 kişi % 1.4 ilköğretim, 16 kişi % 11 lise, 23 kişi % 15,8 ön lisans, 74 kişi % 50,7 lisans, 27 kişi % 18,5 yüksek lisans ve 4 kişi % 2,7 doktora mezunudur.

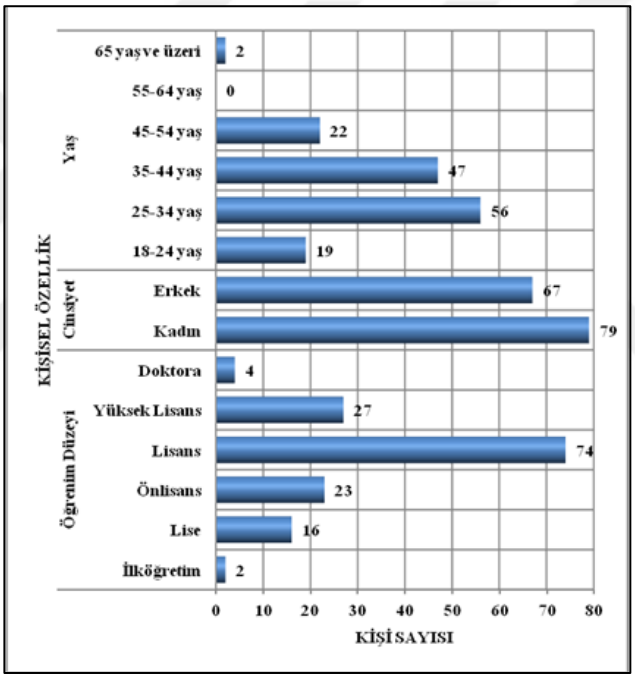
Katılımcılar cinsiyetlerine göre gruplandırıldığında 79 kişinin % 54,1 kadın, 67 kişinin ise % 45,9 erkek olduğu görülmüştür.

Tablo 20 :
Demografik Özellikler

Özellik	Grup	Sayı	Yüzde
Öğrenim Düzeyi	İlköğretim	2	1,4
	Lise	16	11,0
	Ön lisans	23	15,8
	Lisans	74	50,7
	Yüksek Lisans	27	18,5
	Doktora	4	2,7
	Total	146	100,0
Cinsiyet	Kadın	79	54,1
	Erkek	67	45,9
	Total	146	100,0

Özellik	Grup	Sayı	Yüzde
Yaş	18-24 yaş	19	13,0
	25-34 yaş	56	38,4
	35-44 yaş	47	32,2
	45-54 yaş	22	15,1
	55-64 yaş	0	0,0
	65 yaş ve üzeri	2	1,4
	Total	146	100,0

Yaş grupları açısından yapılan incelemede 19 katılımcının % 13'ü 18-24 yaş, 56 katılımcının % 38,4'ü 25-34 yaş, 47 katılımcının % 32,2'si 35-44 yaş, 22 katılımcının % 15,1'i 45-54 yaş ve 2 katılımcının % 1,4'ü ise 65 yaş ve üzeri yaş grubundan oldukları görülmüştür.



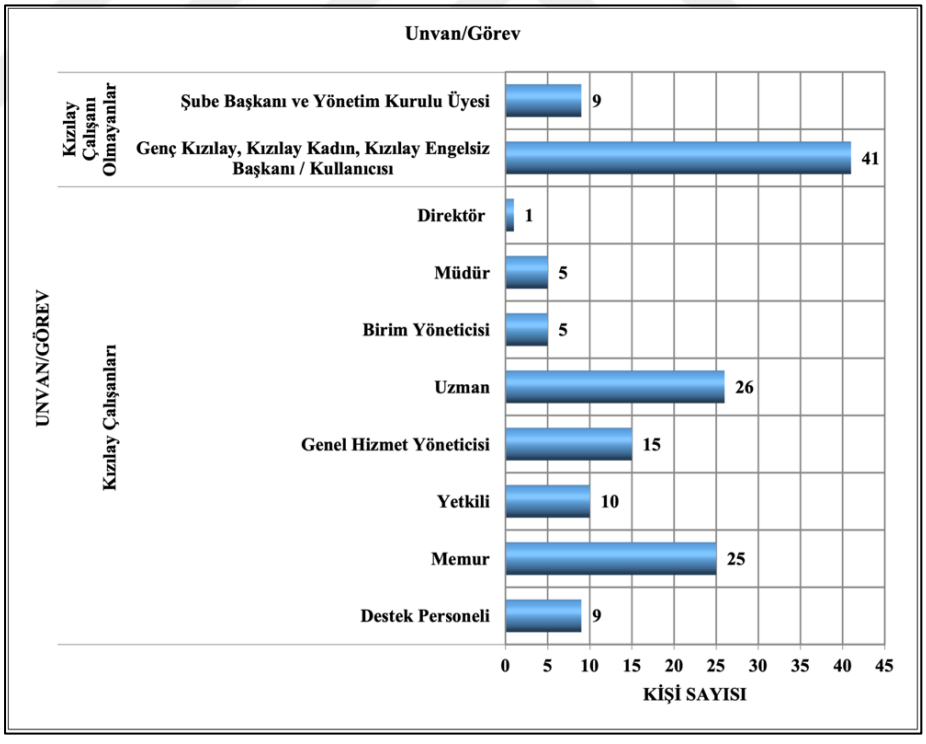
Anket çalışmasına katılan kişiler unvanları ya da kurumdaki görevleri bakımından aşağıdaki tablo 21'de ve grafikte gösterilmiştir.

Katılımcılardan 9 kişi % 6,16 destek personeli, 25 kişi % 17,12 memur, 10 kişi % 6,85 yetkili, 15 kişi % 10,27 genel hizmet yöneticisi, 26 kişi % 17,81 uzman, 5 kişi %3,42 birim yöneticisi, 5 kişi % 3,42 müdür ve 1 kişi % 0,68 direktör olarak görev yapmaktadır.

Tablo 21 :
Unvan/Görev Grupları

Kategori	Unvan/Görev	Sayı	Yüzde
Kızılay Çalışanları	Destek Personeli	9	6,16
	Memur	25	17,12
	Yetkili	10	6,85
	Genel Hizmet Yöneticisi	15	10,27
	Uzman	26	17,81
	Birim Yöneticisi	5	3,42
	Müdür	5	3,42
	Direktör	1	0,68
Kızılay Yetkilendirilmiş Gönüllüleri	Genç Kızılay, Kızılay Kadın, Kızılay Engelsiz Başkanı / Kullanıcısı	41	28,08
	Şube Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi	9	6,16

Kızılay çalışanı olmayan ama yetkilendirilmiş gönüllü statüsünde sistem üzerinden gönüllü yönetim süreçlerini yöneten gurup ise Genç Kızılay, Kızılay Kadın, Kızılay Engelsiz Başkanı / Kullanıcısı olan 41 kişi % 28,08 ve Şube Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi olan 9 kişiden % 6,16 oluşmaktadır.



3.9 Gönüllü Yönetimi Sistemi Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

Anket çalışmasına katılan kişilerin Gönüllü Yönetimi Sistemi ile ilgili 33 ifadeye verdikleri yanıtların minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo

22'te gösterilmiştir. Gönüllü Yönetimi Sistemi ile ilgili her bir soruya verilen yanıtların ortalama değerleri incelendiğinde tüm ortalama değerlerinin 3 değerinin üzerinde ve 4 değerine yakın oldukları görülmüştür. Likert ölçeğinde bu değerlerin *3= Kararsızım* ve *4= Katılıyorum* seçeneklerine karşılık geldiği göz önünde bulundurulduğunda katılımcıların Gönüllü Yönetimi Sisteminde dijitalleşmenin etkileri konusundaki ifadelere ağırlıklı olarak "*Katılıyorum*" yanıtını verdikleri belirlenmiştir.

Tablo 22 :
Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

Soru No	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
GYS1	146	1,00	5,00	4,1438	,87879
GYS2	146	1,00	5,00	3,9795	,81764
GYS3	146	1,00	5,00	3,8699	1,01209
GYS4	146	1,00	5,00	4,2123	,94838
GYS5	146	1,00	5,00	4,1233	,90127
GYS6	146	1,00	5,00	4,0205	,95751
GYS7	146	1,00	5,00	4,1986	,78450
GYS8	146	1,00	5,00	4,3493	,73899
GYS9	146	1,00	5,00	4,0548	,98107
GYS10	146	1,00	5,00	4,1370	,89157
GYS11	146	1,00	5,00	4,2466	,80995
GYS12	146	1,00	5,00	4,1233	,82119
GYS13	146	1,00	5,00	4,1370	,88380
GYS14	146	1,00	5,00	4,0959	,87359
GYS15	146	1,00	5,00	4,0479	,96370
GYS16	146	1,00	5,00	4,0959	,89696
GYS17	146	1,00	5,00	4,1849	,82214
GYS18	146	1,00	5,00	4,0548	,96691
GYS19	146	1,00	5,00	4,0959	,83318
GYS20	146	1,00	5,00	4,0548	1,00193
GYS21	146	1,00	5,00	4,0959	,88924
GYS22	146	1,00	5,00	4,0068	1,00685
GYS23	146	1,00	5,00	4,0137	,90961
GYS24	146	1,00	5,00	4,0342	,94259
GYS25	146	1,00	5,00	4,1096	,83973
GYS26	146	1,00	5,00	3,9726	,91686
GYS27	146	1,00	5,00	3,8836	,92110
GYS28	146	1,00	5,00	4,0822	,78351
GYS29	146	1,00	5,00	4,0000	,92476
GYS30	146	1,00	5,00	3,9110	,88607
GYS31	146	1,00	5,00	3,8973	,90766
GYS32	146	1,00	5,00	3,9452	,96691
GYS33	146	1,00	5,00	4,0753	,83942

Gönüllü Yönetimi Sisteminde dijitalleşmenin etkileri ile ilgili ifadelere verilen yanıtlara ait en düşük ortalama 3,8699 ile 3. ifadeye, en yüksek ortalama ise 4,3493 ile 8. ifadeye aittir. Gönüllü Yönetimi Sistemi "*3. Gönüllülerle yapılacak görevlerin planlanmasını kolaylaştırmıştır*" ifadesine katılımcıların verdikleri yanıtların minimum değeri 1, maksimum değeri 5 ve 146 katılımcının verdikleri yanıtların ortalaması 3,8699 çıkmıştır. Sistem üzerinden gönüllü yöneten anahtar kullanıcılardan oluşan katılımcılar ağırlık olarak gönüllü yönetimi sisteminin "*gönüllülerle yapılacak görevlerin planlanmasını kolaylaştırdığı"* düşüncesine sahiptirler.

Gönüllü Yönetimi Sistemi "*8. Gönüllü insan kaynağına erişimde kolaylık sağlamıştır*" ifadesine verilen yanıtların minimum değeri 1, maksimum değeri 5 ve 146 yanıtlarının ortalaması 4,3493 çıkmıştır. Katılımcılar ağırlık olarak "*gönüllü yönetimi sisteminin gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı"* düşüncesine sahiptirler.

3.10 Gönüllü Yönetimi Sistemi Faktör Analizi

Anket çalışmasında kullanılan Kızılay Gönüllü Yönetimi Sistemi ölçeği için toplanan verilerin faktör analizine uygun olup olmadıkları Keiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testleri yoluyla incelenmiş, ölçeklerin alt boyutlarını belirlemek amacıyla ise Varimax Rotasyonu yoluyla Temel Bileşenler Analizi uygulanmıştır. (B. ve D. Durmuş, 2018, s. 80)'e göre KMO örnekleme yeterliliği değerinin alt sınırının ,50 olması gerekmektedir. KMO değerinin, ,50'nin üzerinde çıkması durumunda faktör analizi yapılabileceği ifade edilmektedir. Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği için alt boyutları (faktör) belirlemek amacıyla uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre Bartlett testinin p değeri ,05 anlam düzeyinden düşük (p= ,000) ve KMO değeri ise ,946 çıkmıştır. Ölçek için elde edilen bu değerler, örneklemenin faktör analizi yapmak için yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 23 :
Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçüsü		**,946**
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	4649,063
	Serbestlik Derecesi	528
	Anlamlılık	,000

Gönüllü Yönetimi Sistemi ölçeği için uygulanan faktör analizi sonucunda 33 ifadenin 3 alt boyuta ayrıştığı gözlenmiştir.

1. Faktör: Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma olarak adlandırılan 1. faktör 16 ifadeden meydana gelmektedir. Faktörün açıkladığı varyans %28,168 düzeyindedir.

2. Faktör: Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim olarak adlandırılan 2. faktörün 11. ifadeden meydana gelmektedir. Faktörün toplam varyansın %23,517'lik kısmını açıkladığı belirlenmiştir.

3. Faktör: Gönüllü Motivasyonunu arttırma olarak adlandırılan faktör 6 ifadeden oluşmaktadır. Bu faktörün açıkladığı varyans ise %16,077 düzeyindedir.

GYS ölçeğini oluşturan 33 ifadenin açıkladığı *toplam varyans %67,763* düzeyindedir.

Tablo 24 :
Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği için Faktör Analizi

Faktör ve Soru Dağılımı	Faktör Yükü	Özdeğer	Varyans
Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma		**19,532**	**28,168**
GYS1	,669		
GYS2	,609		
GYS3	,649		
GYS4	,826		
GYS5	,761		
GYS6	,607		
GYS7	,632		
GYS9	,701		
GYS10	,635		
GYS15	,732		
GYS16	,634		
GYS17	,648		
GYS18	,667		
GYS19	,512		
GYS20	,566		
GYS21	,549		
Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim		**1,544**	**23,517**
GYS8	,591		
GYS11	,523		
GYS12	,660		
GYS13	,624		
GYS14	,627		
GYS23	,601		
GYS25	,695		
GYS26	,778		

Faktör ve Soru Dağılımı	Faktör Yükü	Özdeğer	Varyans
GYS27	,711		
GYS29	,575		
GYS30	,599		
Gönüllü Motivasyonunu Arttırma		**1,286**	**16,077**
GYS22	,765		
GYS24	,757		
GYS28	,605		
GYS31	,547		
GYS32	,561		
GYS33	,589		

3.11 Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Anket yoluyla toplanan verilerin güvenilirlik düzeylerini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha Güvenilirlik Analizi yapılmış ve güvenilirlik değerleri incelenmiştir.

Analiz sonucunda elde edilen değerin; (Terzi, 2019, s. 11)'a göre, *Cronbach's Alpha Güvenilirlik testinde:*

0,00 ≤ α < 0,40 ise ölçek güvenilir değildir,

0,40 ≤ α < 0,60 ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

0,60 ≤ α < 0,80 ise ölçek oldukça güvenilirdir,

0,80 ≤ α < l,00 ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 25 :
Cronbach's Alpha Güvenilirlik Düzeyleri

Ölçek	Cronbach's Alpha	Bileşen Sayısı
Gönüllü Yönetimi Sistemi Ölçeği	,978	33
Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim Gönüllü Motivasyonunu Arttırma	,964 ,942 ,902	16 11 6

Tablo 25'te görüleceği üzere Gönüllü Yönetimi Sistemi uygulamaları ile ilgili 33 ifadeye ait genel güvenilirlik düzeyi ,978 çıkmıştır. Ölçek düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir.

"*Gönüllü Katılımını ve Yönetimini Kolaylaştırma*" olarak adlandırılan ve 16 ifadeden oluşan faktöre ait güvenilirlik düzeyinin ,964 çıktığı ve ölçeğin yüksek derecede güvenilirlikte olduğu belirlenmiştir.

"Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim" olarak adlandırılan ve 11 ifadeden oluşan faktöre ait güvenilirlik düzeyinin ,942 çıktığı ve ölçeğin yüksek derecede güvenilirlikte olduğu belirlenmiştir.

"*Gönüllü motivasyonunu arttırma"* olarak adlandırılan ve 6 ifadeden oluşan faktöre ait güvenilirlik düzeyinin ,902 çıktığı ve ölçeğin yüksek derecede güvenilirlikte olduğu belirlenmiştir.

3.12 GYS Alt Boyutları İçin Korelasyon Analizi

Aşağıdaki bölümde anket çalışmasına katılan kişilerin Gönüllü Yönetimi Sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri yanıtlar yoluyla oluşturulmuş 3 alt boyuta ait ortalama değerleri ve tüm alt boyutların birbiriyle ilişkileri analiz edilmiştir.

Tablo 26 :
Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

Değişken	Ortalama	Standart Sapma	N
Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma	4,0856	,73524	146
Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim	4,0766	,68984	146
Gönüllü Motivasyonunu Arttırma	4,0068	,74661	146

Gönüllü Yönetimi Sistemi alt boyutlarına ait ortalama değerlerinin gösterildiği Tablo 26'da "gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma" boyutuna ait ortalamanın 4,0856 çıktığı belirlenmiştir.

Bu boyutta yer alan;

- "Gönüllü insan kaynağı bulma sorunlarını ve harcanan zamanı azaltmıştır",
- "Gönüllülerle yapılacak görevlerin planlanmasını kolaylaştırmıştır",
- "Gönüllü veri tabanına erişimi ve yönetimi kolaylaştırmıştır",
- "Gönüllü görevlere erişimi ve katılımı kolaylaştırmıştır",
- "Gönüllüyü uygun pozisyona eşleştirmeyi kolaylaştırmıştır",
- "Kurumun iş planlama ve operasyonel maliyetlerine olumlu katkı sağlamıştır" gibi ifadelere katılımcıların verdikleri yanıtların ağırlıklı olarak "*4= Katılıyorum*" seçeneğinden oluştuğu belirlenmiştir.

"Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim" boyutuna ait ifadelere verilen yanıtların ortalamasının 4,0766 çıktığı belirlenmiştir.

Ankete Katılanlar:

- "Gönüllü insan kaynağına erişimde kolaylık sağlamıştır",
- "Verilen eğitimler gönüllülerin kurum kültürüne aidiyetlerini artırmıştır",
- "Eğitimli ve nitelikli gönüllü sayısı artırmıştır",
- "Gönüllülerin hizmetlerin sonucunu görme ve değerlendirmeyi sağlamıştır",
- "Gönüllü performans değerlendirme süreçlerini standartlaştırmıştır" gibi ifadelere ağırlıklı olarak "*4= Katılıyorum*" yanıtını vermişlerdir.

"*Gönüllü motivasyonunu arttırma*" boyutuna ait ifadelere verilen yanıtların ortalamasının 4,0068 çıktığı belirlenmiştir.

Ankete Katılanlar;

- " Değerlendirme mekanizması gönüllülerin başarılarını artırmaktadır",
- "Gönüllü faaliyet raporlamalarına erişimi kolaylaştırmıştır",
- "Kurum ve gönüllü arasındaki çift yönlü iletişimi olumlu etkilemiştir",
- "Gönüllülerin kendini değerli hissetmesini katkı sunmaktadır",
- "Toplum, kurum ve gönüllü arasındaki bağı kuvvetlendirmiştir" gibi ifadelere ağırlıklı olarak "*4= Katılıyorum*" yanıtını vermişlerdir.

Değişkenler arası ilişkileri ölçen korelasyon analizi tablosu incelendiğinde Gönüllü Yönetimi Sistemine ait tüm boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı güçlü ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Tablo 27 :
Korelasyon Analizi (N= 146)

Gönüllü Yönetimi Sistemi Boyutları		**1**	**2**	**3**
1. Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma	Pearson Korelasyonu	-		
	Sig. (2-tailed)	-		
	N	-		
2. Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim	Pearson Korelasyonu	,864**	-	
	Sig. (2-tailed)	,000	-	
	N	146	-	
3. Gönüllü Motivasyonunu Arttırma	Pearson Korelasyonu	,822**	,831**	-
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	-
	N	146	146	-

** ,01 düzeyinde anlamlı çift yönlü korelasyon
* ,05 düzeyinde anlamlı çift yönlü korelasyon

Korelasyon analizine göre, Gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma boyutu ile Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim arasında, 01 anlam düzeyinde istatistiksel

açıdan anlamlı, pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır (*r= ,864; p= ,000; p<,01*). Katılımcıların, gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin kolaylaştığı yönündeki düşünceler sistemin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki olumlu düşüncelerde de artışa neden olmaktadır.

H_1*: *Gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma ile nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma boyutu ile gönüllü motivasyonunu arttırma arasında, 01 anlam düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır (*r= ,822; p= ,000; p<,01*). Katılımcıların gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Dijitalleşme sisteminin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki düşünceler bu sistemin aynı zamanda gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönünde olumlu düşüncelere yol açmaktadır.

H_2*: *Gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma ile gönüllü motivasyonunu arttırma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim ile gönüllü motivasyonunu arttırma arasında, 01 anlam düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır (*r= ,831; p= ,000; p< ,01*). Katılımcıların gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Dijital sistemin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki düşünceler bu sistemin aynı zamanda nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönünde olumlu düşüncelerde artışa da neden olmaktadır.

H_3: Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim ile gönüllü motivasyonunu arttırma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır.

3.13 Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişimin Gönüllü Katılım ve Yönetimi Kolaylaştırmaya Etkisi

Gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin alt boyutlarından biri olan "*nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırmaya olan etkisi"* Tablo 28'de yer alan regresyon analizi yoluyla incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre kurulan model istatistiksel açıdan anlamlıdır (*F= 423,193; p= ,000; p<,01*). *Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim* değişkeni *gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma* üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkiye sahiptir (*β= ,864; p= ,000; p< ,01*).

Gönüllü Yönetimi Sistemindeki dijitalleşmenin ortaya çıkardığı n*itelikli gönüllü insan kaynağına erişim imkânının*, *gönüllü katılımı ve yönetimini* kolaylaştırmadaki etkisi %74,6 düzeyindedir.

Tablo 28 :
Nitelikli Gönüllüye Erişimin Katılım ve Yönetime Etkisi

Bağımsız Değişken	Beta	t	p
Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim	,864	20,572	,000
R= ,864; R2= ,746; F= 423,193; p= ,000			
Bağımlı Değişken: Gönüllü Katılımı ve Yönetimini Kolaylaştırma			

***H_4* Kabul Edilmiştir**: Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin, gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırma üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

3.11. Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişimin Motivasyonunu Arttırmaya Etkisi

Gönüllü Yönetimi Sisteminin dijitalleşmesinin alt boyutlarından biri olan "*Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü motivasyonunu arttırmaya olan etkisi"* Tablo 29'da yer alan regresyon analizi yoluyla incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre kurulan model istatistiksel açıdan anlamlıdır (*F= 320,337; p= ,000; p<,01*). *Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim* değişkeni *gönüllü motivasyonunu arttırma* üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkiye sahiptir (*β= ,831; p= ,000; p< ,01*). Gönüllü Yönetimi Sistemindeki dijitalleşmenin ortaya çıkardığı *nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim* imkânının, *gönüllü motivasyonundaki* artışa etkisi %69 düzeyindedir.

Tablo 29 :
Nitelikli Gönüllüye Erişimin Gönüllü Motivasyonuna Etkisi

Bağımsız Değişken	Beta	t	p
Nitelikli Gönüllü İnsan Kaynağına Erişim	,831	17,898	,000
R= ,831; R^2= ,690; F= 320,337; p= ,000			
Bağımlı Değişken: Gönüllü Motivasyonunu Arttırma			

H_5 **Kabul Edilmiştir:** Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin gönüllü motivasyonunu arttırma üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Gönüllülük; yerel, bölgesel ve ulusal sınırların ötesinde küresel sınırları aşan, toplumsal, ekonomik ve politik kabul edilebilirliği en yüksek ortak değerlerdendir. Tarih boyunca toplumların yaklaşımlarına göre farklı biçimlerde uygulanmış gönüllülük faaliyetleri güçlü bir geleneğe sahiptir. Toplumlar iyi-kötü, olağan-olağanüstü, refah ve kriz dönemlerinde başvurulan bir kamu politikası olarak gönüllülüğe ihtiyaç duymaktadırlar. (Dulkadiroğlu, 2016, s. 219)

Türkiye, dünya ortalamaları incelendiğinde gönüllülük konusunda yeterli katılımın sağlanamadığı ülkelerden birisidir. Türkiye'de gönüllülük kültürünün daha çok bir STK çatısı altına girmeden mahalle dayanışması, bireysel aktivizm gibi informal düzeyde yapıldığı ve raporlanamadığı için dünya ortalamalarının altında kaldığı görülmektedir. (Türkiye'de Sivil Toplum, 2011, s. 15)

Caf World Giving Index 2018 verilerine göre bir sivil toplum kuruluşu bünyesinde gönüllülüğe katılım ve gönüllülük faaliyetlerine harcanan zaman açısından Türkiye 146 ülke arasında 126. sırada yer almaktadır. (Caf World Gıvıng Index 2018, 2018, s. 40)

OECD 2018 yılı Gençlik Durum Değerlendirmesi Raporunda, 15-29 yaş aralığındaki gençlerin bir STK'ya gönüllü/üye olmaları yüzdesine göre Türkiye'nin en alt sırada olduğu görülmektedir. Diğer OECD ülkelerinde sivil topluma ortalama gönüllü/üye katılım oranı %30 iken bu oran Türkiye'de %5'i geçmemektedir. (Engagıng And Empowerıng Youth, 2018, s. 11)

Türkiye'de gönüllü durumunun dünya ortalamalarının altında yer almasının temel sorunlarının başında sivil toplum kuruluşlarının gönüllü yönetim yaklaşımlarından ve gönüllü yönetim sistemlerinin olmayışından kaynaklanan "*katılım, algı, bağlılık, yönetim, mevzuat ve raporlama*" konuları yer almaktadır. (Arslan, 2018, s. 3) Türkiye'de gönüllülükle ilgili istatistiklerin düşük yansımasının temel bir başka nedeni de sivil toplumun kurumsal yönetim altyapısının önemli bir bileşeni olan dijitalleşme ve raporlama sisteminin genelde mali konulara odaklanmış, insan kaynağı olarak gönüllü yönetim süreçlerinde yaygın bir raporlama veya yönetim kültürünün oluşmamasından kaynaklanmaktadır. (GYD Faaliyet Raporu, 2020, s. 204) Bu yaklaşım nedeniyle sivil

toplum kuruluşları nezdinde faaliyetlere katılan çok sayıda gönüllünün katılım, yönetim ve faaliyetlerinin raporlanmasında sorunlar yaşanmaktadır.

Bilindiği üzere sivil toplum kuruluşları; geliştirdikleri stratejilerle etkin bir gönüllülük departmanı kurarak gönüllülerini motive etmek, insan kaynağı olarak gönüllü desteğini sürdürmek için gönüllülük süreçlerini izlemek ve raporlamak zorundadırlar. Güncel teknolojik yenilikleri içeren, tüm faaliyetleri ve istatistikleri raporlama yeteneklerine sahip bir gönüllü yönetim sistemi, sivil toplum kuruluşlarının önemli bir bileşenidir. STK'ların insan kaynakları yönetiminde gönüllülerden etkin ve verimli istifade etmeleri, gönüllü katılımını, yönetimini, görevlendirmesini, iş analizini, çalışma saatlerini takip etmeleri, yönetim süreçlerini kolaylaştırmaktadır. İnsan kaynakları yönetimindeki verimliliği artırmanın bir başka yolu da iş gücüne dayalı yaklaşımlar yerine dijitalleşmiş sistemler üzerinden süreç yönetimidir.

Türkiye Kızılay Derneği, kuruluşundan itibaren gönüllülerle yoğun, etkin ve verimli çalışan Türkiye'nin en köklü ulusal insani yardım örgütüdür. Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketinin aktif ve güçlü bir üyesi olan Türk Kızılay için gönüllü çalışma aynı zamanda kuruluşunu üstüne bina ettiği 7 temel ilkeden biridir. Kızılay'ın amaçları doğrultusunda yürüttüğü afet, kriz ve insani yardım çalışmaları çok çeşitli açılardan dikkatli olunması gereken bir olay ve olgular toplamından oluşur. Bu sebeple hazırlıklı profesyoneller tarafından sürecin yönetilmesi zaruridir. Gönüllüler afet, kriz ve insani yardım çalışmalarına katılımda her ne kadar muhtemel olaylarla ilgili eğitimlerden geçiyor ve hazırlanıyor olsalar bile sürekli gelişimleri, motivasyonları, kurum içindeki insan kaynağı olarak yönetim süreçleri ve eğitimleri toplumda güvenli yaşam ve güvenli gönüllülük kültürünün yaygınlaşması için de önem arz etmektedir.

Türkiye Kızılay Derneği gönüllülük faaliyetlerini şekillendiren uluslararası ve ulusal mevzuat ve ilkelerin yanı sıra, gönüllülük çalışmalarını "Kızılay Gönüllülük Politikası" uyarınca sürdürmektedir (Kızılay Gönüllülük Politikası Gyd, 2021)

Türk Kızılay hâlihazırda "Genç Kızılay", "Kızılay Kadın", "Kızılay Engelsiz" teşkilatları ve gönüllü merkezleriyle toplumun farklı kesimlerini gönüllük için organize etmektedir. Kızılay şubelerinin aktif katılımlarıyla Kızılay Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü tarafından koordine edilen bu çalışmalar gönüllüleri ve gönüllü çalışmaları organize etmek üzere geliştirilmiş *gonulluol.org* isimli dijital gönüllü yönetim platformu

üzerinden yürütülmektedir. 2020 yılı başından itibaren faal olan gonulluol.org, Türkiye'deki gönüllülük kültürünün gelişmesi adına önemli bir adım, hatta aşama olmuştur.

Bu araştırmanın konusu olarak Türkiye Kızılay Derneğinin dijital gönüllü yönetimi sisteminin varlığı, kurum için faaliyetlere katılan gönüllülerin yönetimleriyle ilgili süreçleri olumlu yönde etkilemekte ve pek çok açıdan pozitif katkılar ve kolaylıklar sağlamaktadır.

Araştırma sonucunda gönüllü yönetimi sistemindeki dijitalleşmenin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı, nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim imkânı sağladığı ve gönüllü motivasyonunu arttırdığı görülmüştür.

- ✓ GYS, gönüllü katılımı ve gönüllü yönetimini kolaylaştırıcı bir etki oluşturmaktadır. Bu sürecin yansıması olarak; gönüllü insan kaynağı bulma konusundaki sorunları ve harcanan zamanı azaltma, gönüllülerle yapılacak görevlerin planlanmasını kolaylaştırma, gönüllü veri tabanına erişim ve yönetim kolaylığı sağlama, gönüllü sayısında artış sağlama, gönüllü görevlere erişim ve katılımını kolaylaştırma, acil ve afet durumlarında gönüllülere erişim ile afete hızlı müdahale edilmesine katkı sağlama, gönüllü hizmetlerini yaygınlaştırma, daha geniş kitlelere hizmet götürülmesi için katkı sağlama ve gönüllüyü uygun pozisyona eşleştirmeyi kolaylaştırma gibi çok yönlü olumlu etkisi bulunmaktadır.

- ✓ GYS, gönüllü insan kaynağına erişim imkânı sağlamaktadır. Bu sürecin yansıması olarak; gönüllü insan kaynağına erişimde kolaylık, gönüllülerin eğitime erişimini kolaylaştırma, eğitimli ve nitelikli gönüllü sayısını arttırma, gönüllü performans değerlendirme süreçlerini standartlaştırma, gönüllükle ilgili raporlama süreçleri için harcanan zamanı azaltma ve gönüllü katılımı ve yönetimi süreçlerinde olumlu etki etmektedir.

- ✓ GYS, Gönüllü motivasyonunu arttırmaktadır. Bu sürecin yansıması olarak; görev ve gönüllü değerlendirme mekanizmasıyla gönüllülerin güçlü veya geliştirilmesi gereken yanlarını görmelerini sağlama, başarılarının artmasını sağlama, gönüllü faaliyet raporlarına erişimi kolaylaştırma, kurum ve gönüllü arasında çift yönlü iletişimi kolaylaştırma, gönüllülerin kendini değerli hissetmelerini sağlama, toplum,

kurum ve gönüllüler arasındaki bağı güçlendirme gibi olumlu etkilere yol açmaktadır.

- ✓ GYS'nin tüm alt boyutları birbiriyle oldukça güçlü biçimde ilişkili özellikler içermektedir. Anahtar kullanıcı rolündeki ve dijital gönüllü yönetim sistemi üzerinden süreçlerini yürüten çalışanların sistemin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimin kolaylaştığı yönündeki düşünceler sistemin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki olumlu düşüncelerde de artışa neden olmaktadır.

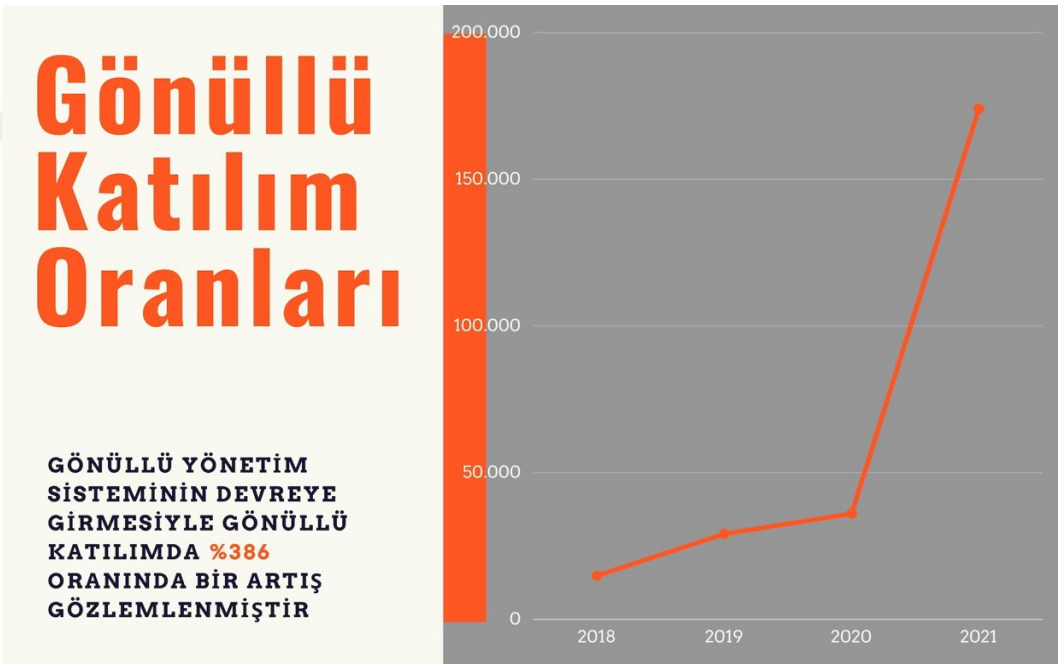
- ✓ Katılımcıların gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Dijitalleşme sisteminin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki düşünceler bu sistemin aynı zamanda gönüllü katılımı ve yönetimini kolaylaştırdığı yönünde de olumlu düşüncelere yol açmaktadır.

- ✓ Katılımcıların gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönündeki düşüncelerinde artış olduğunda bu sistemin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki olumlu düşünceleri de artmaktadır. Aynı durum, tersi için de söz konusudur. Dijitalleşme sisteminin gönüllü motivasyonunu arttırdığı yönündeki düşünceler bu sistemin aynı zamanda nitelikli gönüllü insan kaynağına erişimi kolaylaştırdığı yönünde olumlu düşüncelerde artışa da neden olmaktadır.

- ✓ Gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesinin alt boyutlarından biri olan nitelikli gönüllü insan kaynağına erişim hem gönüllü katılımı ve yönetimini hem de gönüllü motivasyonunu önemli ölçüde etkilemektedir. Gönüllü yönetimi sisteminin dijitalleşmesi sonucunda süreçlerin daha etkin, kolay ve kontrollü biçimde yönetilmesi mümkün hale gelmiş ve gönüllü katılımında artış sağlanmıştır. Gönüllü yönetim sisteminin dijitalleşmesinin diğer olumlu yönü ise gönüllülerin motivasyonlarında artışa neden olmasıdır.

Yapılan analizde ortaya çıkan olumlu verilere paralel olarak kurumun gönüllü yönetim sistemini dijitalleştirmesiyle faaliyet raporlarına yansıyan ve araştırma sonuçlarını doğrulayan verilere de ulaşılmıştır.

- ✓ Kurumun gönüllü yönetim sistemini dijitalleştirmesiyle gönüllü katılımında %386 oranında olumlu yönde bir artış yaşandığı gözlemlenmiştir. Kurum raporlarına yansıyan verilere göre bu artışın en önemli nedeni olarak gönüllü yönetim süreçlerinin dijitalleştirilmesi gösterilmiştir. (Kızılay 2021 Yıl Sonu Değerlendirme Raporu, 2021, s. 27)



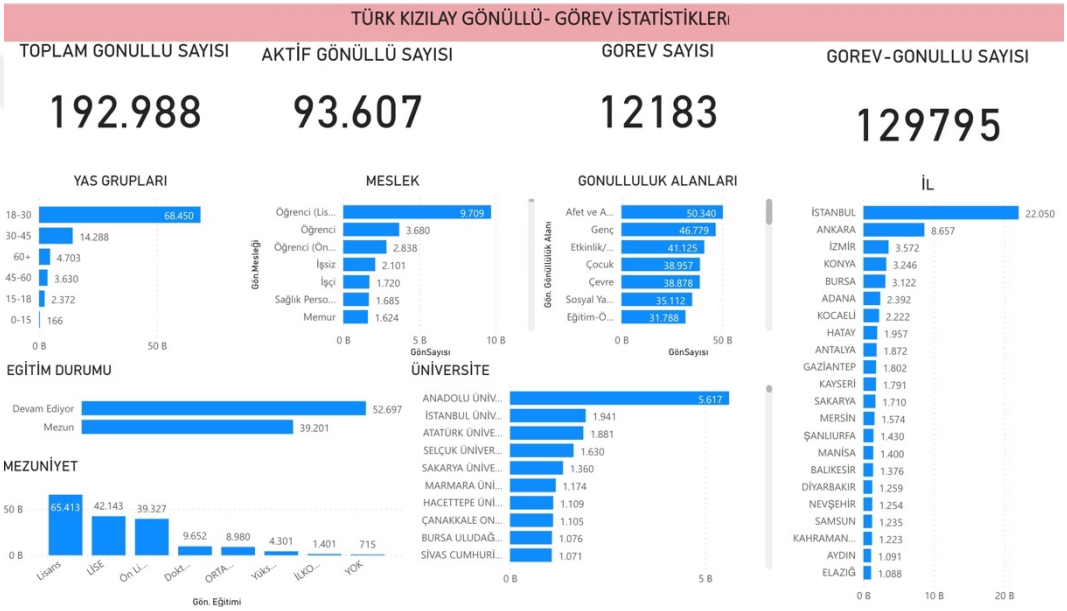
Şekil 23 : Dijitalleşmenin Gönüllü Sayılarına Etkileri

Kaynak: (GYD, 2020, s. 200)

Gönüllü çalışma saatlerine maddi bir değer vermenin net bir hesaplaması olmayacağı bilinmektedir. Yine de sivil toplum kuruluşları faaliyetlerine dahil ettikleri gönüllülerin kuruma olan maddi katkılarını nasıl hesaplayacakları konusunda bir metodolojiye ihtiyaç duymaktadırlar. Bireylerin ve kuruluşların toplum adına yaptıkları gönüllü katkıları göstermenin bir yolu olarak dünyada çeşitli hesaplama metotları bulunmaktadır. STK'lar genelde tahmin yöntemiyle, zamanını, yeteneklerini ve enerjisini bir fark oluşturmaya adayan gönüllülerin emeğinin maddi karşılığını ölçmeye çalışmaktadırlar.

Türkiye Kızılay Derneği ise gönüllülerin işgücüne katkısını yıllık (*asgari ücret net / 30 gün / saat ücret)* olarak hesaplamaktadır. (Kızılay Afetlerde Gönüllü Yönetimi, 2022, s. 4)

- ✓ Bu araştırmanın sonuçlarına paralel olarak gönüllü yönetim sisteminin kurumun maddi kaynaklarına olumlu yönde katkı sağladığı kurum raporlarına da yansımaktadır. Kurumun, insan kaynağı olarak gönüllü katılımını dijitalleştirmesiyle tüm verilere sistem üzerinden erişebildiği ve gönüllü görevlendirme süreçlerindeki verilerin raporlanmasıyla gönüllülerin kuruma maddi katkıları dâhil pek çok veriye ulaşılabilmektedir.



Şekil 24 : GYS Raporlama Sistemi

Kaynak: ("Power BI | Microsoft Teams," 2022)

Aşağıdaki tabloda, kurumun gönüllü yönetim sistemini dijitalleştirdikten sonra gönüllüleri dâhil ederek yönettiği afetlerin işgücü ve maddi olanaklara etkisi raporu yer almaktadır.

- ✓ Rapora göre (2020-2021 yılları) arasında toplam 83 afete gönüllüler tarafından insan kaynağı olarak katkı sağlandığı, 117.352 gönüllünün Gönüllü Yönetim Sistemi üzerinden bu çalışmalara dahil edildiği açıklanmıştır.

Kurumun sadece afetlere müdahale kapsamında gönüllülerle yürüttüğü faaliyetlerle 2 yıl (2020-2021) içerisinde *11.802.641,85* Türk lirası tutarında maddi kaynaklarında tasarruf sağladığı açıklanmıştır.

Tablo 30 :

Gönüllülerin Afet Yönetiminde İşgücüne Maddi Katkıları

Yıl	Toplam Gönüllü	Çarpan	Toplam Tutar
Afetlerde Yer Alan Gönüllülerin Kızılay'a Maddi Hizmet Katkısı (2020)	103.621	98,10*	10.165.220,10
Afetlerde Yer Alan Gönüllülerin Kızılay'a Maddi Hizmet Katkısı (2021)	13.731,00	119,25*	1.637.421,75
GENEL TOPLAM			11.802.641,85

**Hesaplama asgari ücretin o yılki net ücretlerinin günlük net bedelleri üzerinden hesaplanmıştır.*

Kaynak: (Kızılay 2021 Yıl Sonu Değerlendirme Raporu, 2021)

- ✓ Kızılay, DGYS üzerinden gönüllülerine sertifikalı ücretsiz eğitimler de vermektedir. Kurum, dijitalleştirdiği gönüllü yönetim sistemi üzerinden 2 yıl içerisinde maddi kaynak harcamadan 44 binden fazla gönüllüsünü eğitmiş ve oryantasyon eğitimlerini platform üzerinden tamamlamıştır.

- ✓ GYS'nin bu verilerle kuruma eğitimli ve nitelikli gönüllülerin katılımı hedefine olumlu katkı sağladığı görülmektedir. ("Kızılay Stratejik Plan İzleme - Power BI," 2022) Aşağıdaki tabloda dijital gönüllü yönetim sistemi üzerinden 2 yıl içinde eğitim alan gönüllülerin istatistik bilgileri paylaşılmıştır. Sistemin başta gönüllülük olmak üzere faaliyetleri doğrultusunda gönüllü oryantasyon süreçlerini de dijital platform üzerinden başarılı bir şekilde yönettiği gözlemlenmektedir.

Tablo 31 :

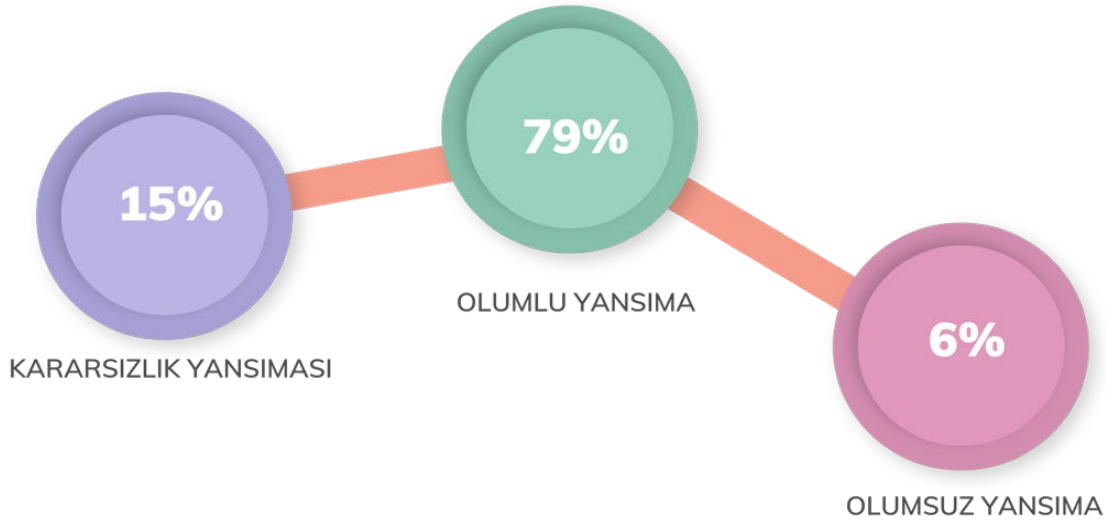
Gönüllü Yönetim Sistemi Üzerinden Verilen Eğitimler

Eğitim Adı	Katılımcı Gönüllü	Eğitimi Tamamlayan Gönüllü	Tamamlanma Oranı
Afetler ve Korunma Bilinci	4413	1306	29,59%
Akran İlişkileri	2198	1119	50,91%
Etkili İletişim ve Takım Çalışması	3806	1097	28,82%
Gönüllü Kan Bağışçısı Kazanımı	2820	1136	40,28%

Eğitim Adı	Katılımcı Gönüllü	Eğitimi Tamamlayan Gönüllü	Tamamlanma Oranı
Gönüllü Kök Hücre Bağışçısı	2271	1081	47,60%
Gönüllü Oryantasyon	3730	2154	57,75%
Gönüllü Yönetimi	2862	1495	52,24%
İlk Yardım	6829	2667	39,05%
Kızılay Uyum	4302	1013	23,55%
Psikolojik İlk Yardım	4342	1827	42,08%
Sağlıklı Yaşam	3471	1830	52,72%
Sosyal İnceleme ve İhtiyaç Tespiti	3199	1461	45,67%
TOPLAM KİŞİ SAYILARI	44243	18186	42,52%

Kaynak: (LMS Sistemi Kızılay, 2022)

Türkiye Kızılay Derneğinin dijitalleştirdiği gönüllü yönetim sisteminin (gonulluol.org) içerdiği teknolojik yeniliklerle gönüllü yönetim süreçlerini başarılı bir şekilde yönettiği ve kurumun insan kaynağı olarak gönüllü yönetiminde olumlu bir ivme yakaladığı gözlemlenmiştir. Derneğin, "insan kaynağı olarak gönüllülerin kuruma katılımıyla hedeflenen olumlu etki" beklentilerine henüz yolun başında olunmasına rağmen %79 oranında ulaştığı ölçümlenmiştir.



Şekil 25 : Gönüllü Yönetim Sisteminin Ortalama Etki Analizi

Bu araştırmanın ve kurum raporlarının bir sonucu olarak gönüllü yönetim sistemlerinde dijitalleşmenin sivil toplum kuruluşlarında yaygınlaşmasıyla gönüllülük kültürü ve katılımı güçlenmektedir. Dijitalleşme süreçleri gönüllü yönetiminde kurumsal imaj ve algıya, gönüllülerin kuruma bağlılıklarına, faaliyetlere katılma süreçlerine, gönüllü görevlere erişimlerine, gönüllülerin İK süreçlerinin yönetimine, nitelikli gönüllülere ulaşmaya, gönüllü motivasyonuna, iş planlamalarına, zaman yönetimine, maddi kaynakların tasarrufuna, gönüllü değerlendirme mekanizmalarına etki etmekte, ödüllendirme ve raporlama süreçleri dahil pek çok işlemin yürütülmesinde kolaylık sağlamaktadır.

Sonuç olarak; bireylerin, ülkenin toplumsal sorunlarına çözüm için anlamlı bir katkı sağlamalarının önünde gönüllülükle ilgili geliştirme araçları ve dijitalleşme önem arz etmektedir. Türkiye'de ve dünyada sivil toplum kuruluşlarında gönüllük departmanları ve STK'lara hizmet edecek dijital gönüllü yönetim sistemlerinin varlığı toplumsal katılım ve gönüllülük kültürünün geliştirilmesi ile sıkı bir biçimde bağlantılıdır. Bu araştırma kapsamında ele alınan gönüllülük ve gönüllü yönetim sistemlerinde dijitalleşme sivil toplumun gündeminde olması ve yatırım yapılması gereken bir alan olarak daha fazla yer almayı hak etmektedir.

Bu çalışmanın gönüllülük ve dijital gönüllü yönetim sistemleriyle ilgili yapılacak akademik çalışmalar için kaynak olacağı düşünülmektedir. Araştırma hem akademisyenler hem de bir sivil toplum kuruluşlarında insan kaynağı olarak hizmet veren çalışan ve gönüllüler için yararlanılabilecek sonuçlar ortaya koymaktadır. Bununla birlikte sonuçların daha geniş bir kitleye genellenebilmesi için çok daha fazla katılımcıyla anket düzenlenmesi ve yeni çalışmalar yapılması önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

Abban, B. (2016). *Gönüllü Kuruluşlarda Gençlerin Gönüllülük Düzeyleri ve Beklentileri Yüksek Lisans Tezi Enstitü Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Hizmet*.

Ajans, A. (2021). Türkiye'de mahkemelerin bugüne kadar verdiği "ilginç" cezalar. 29 Kasım 2021 tarihinde https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/turkiyede-mahkemelerin-bugune-kadar-verdigi-ilginc-cezalar/1852853 adresinden erişildi.

Akatay, A. (2008). Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm. *Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm*.

Akatay, A. (2010). Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm. *Gönüllü Kuruluşların İnsan Kaynakları Sorunlarına Eğitsel Bir Çözüm*.

Akdemir, A. (2012). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*. Bursa: Ekin Basım Yayın.

Akman, N. (2005). *İnsanlar Neden Gönüllü Olurlar* (İTÜ Afet Yön. Merk.). İstanbul: İTÜ Press.

Aktay, H. (n.d.). "Yasal Mevzuat Olmaması Gönüllülüğün Önünde Engel Teşkil Ediyor" - Sivil Sayfalar. 12 Ocak 2022 tarihinde https://www.sivilsayfalar.org/2021/03/10/yasal-mevzuat-olmamasi-gonullulugun-onunde-engel-teskil-ediyor/ adresinden erişildi.

Alexander, R., Aragón, O. R., Bookwala, J., Cherbuin, N., Gatt, J. M., Kahrilas, I. J., … Styliadis, C. (2021). The neuroscience of positive emotions and affect: Implications for cultivating happiness and wellbeing. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, *121*, 220–249. doi:10.1016/J.NEUBIOREV.2020.12.002

Alp, M. (2020). *Hak Temelli Örgütlerde Online Gönüllülük Rehberi Hazırlayan: Muhittin Alp Demet İyiol*.

Arslan, M. L. (2018). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülük: Sorunlar ve Çözüm Yolları*.

Aslan, S. (2010). *Türkiye'de Sivil Toplum - Civil Society In Turkey*. *Electronic Journal of Social Sciences info@esosder.org KıG-2010 C.9 S* (C. 31). www.esosder.org adresinden erişildi.

Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü. (2022). 9 Ocak 2022 tarihinde https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/02/20090219-1.htm adresinden erişildi.

Batson, D. (2002). *Four Motives for Community Involvement*. *Journal of Social Issues* (C. 58).

Best Volunteer Management Software (February 2022) - SaaSworthy.com. (2022). 6 Şubat 2022 tarihinde https://www.saasworthy.com/list/volunteer-management adresinden erişildi.

Birinci, O. N., Ve, B., Yönetimi, B., Başkanliği, D., Bakanliği, K. ve Bedelsizdir, Y. (2019). *Kalkınma Planı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü Kalkınma Sürecinde Sivil Toplum Kuruluşları*.

BM, G. (2013). *Gönüllülüğün Rolünün ve Katkılarının Keşfedilmesi*.

BM Gönüllüleri (UNV). (2011). *2 20 011 11 Dünyada önüllülüğün Durumu Raporu Küresel Refah için Evrensel Değerler*. https://unp.un.org adresinden erişildi.

Boydak, Ö. (2015). Sivil Toplum Kuruluşlarının Eğitimdeki Yeri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Fırat University Journal of Social Science Cilt*, 59–70.

Brodie, E., Cowling, E., Nissen, N., Paine, A. E., Jochum, V. ve Warburton, D. (2009). *Pathways through participation Understanding participation: A literature review*.

Bulut, T. (2007a). Cumhuriyet'in Bir Gençlik Projesi Olarak Kızılay Kampları (1936- 1950). *Çağdaş Türkiye Tarihi Araştırmaları Dergisi*, *6*(14).

Bulut, T. (2007b). Cumhuriyet'in Bir Gençlik Projesi Olarak Kızılay Kampları (1936- 1950). *Çağdaş Türkiye Tarihi Araştırmaları Dergisi*, *6*(14).

Büyük, K. ve İşlek, S. (2016). *Yöneticilerin ve Çalışanların Bakış Açısıyla Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülerin Motivasyonları *. Cilt* (C. 17).

Caf World Gıvıng Index 2018. (2018). *Caf World Gıvıng Index 2018 A Global View Of Giving Trends*. www.cafonline.org adresinden erişildi.

Cnaan, R. A., Handy, F. ve Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *25*(3), 364–383. doi:10.1177/0899764096253006

Çakı, F. (2017). *Türk Gençlerinde Dini Ve İnformal Gönüllülük: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması 1*.

Çalışkan, G. (2022). Müşteri İlişkileri Yönetimi / CRM Nedir? | Binbiriz. 14 Şubat 2022 tarihinde https://binbiriz.com/blog/musteri-iliskileri-yonetimi-sistemi-crm-yazilimi-nedir adresinden erişildi.

Dimaggio, P. J. (1990). The Sociology of Nonprofit Organizations and Sectors on JSTOR. *1990*. 14 Şubat 2022 tarihinde https://www.jstor.org/stable/2083266?read-now=1&refreqid=excelsior%3A6a541cd67360f1c00b8a91e088ec9034&seq=2#page_scan_tab_contents adresinden erişildi.

Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996). *İşletme Yönetimi* (1. bs.). Beta Basım.

Dulkadiroğlu, H. (2016). *Gönüllülük, Gönüllü Kuruluşlar Ve Devlet Arasındaki İş Birliği: Amerıcorps Örneği Ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi*.

Durmuş, B. ve D. (2018). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi* (1. bs.). İstanbul: Beta Basım.

Durmuş, N. (2021). *Dergi 1868*.

E. Gil Clary, M. S. (1999). The Motivations to Volunteer:Theoretical and Practical Considerations. *The Motivations to Volunteer:Theoretical and Practical Considerations*, 2.

Engagıng And Empowerıng Youth. (2018). *Engagıng And Empowerıng Youth · 1 Engagıng And Empowerıng Youth Across The Oecd A Youthful Summary Of The 2018 Stocktaking Report*. www.oecd.org adresinden erişildi.

Erdoğmuş, N. (2020). *Genç Gönüllülerin STK'larda Devamlılığını Sağlayan Motivasyon Faktörleri*. *Genç Gönüllülerin STK'larda Devamlılığını Sağlayan Motivasyon Faktörleri*. İLKE İlim Kültür Eğitim Vakfı. doi:10.26414/ky0002

Erdurmazlı, E. (2018). Gönüllü Motivasyon ve İş Tatminleri Üzerine Bir Araştırma:Örgüt Kültürünün Aracılık Etkisinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 71–90. doi:10.11611/yead.389674

Fışkın, E. (2022). Sivil toplum faaliyetleri dijitalleşiyor | Akıllı Fabrikalar. 31 Ocak 2022 tarihinde https://akillifabrikalar.com.tr/sivil-toplum-faaliyetleri-dijitallesiyor/ adresinden erişildi.

Genç Kızılay. (2021). 30 Aralık 2021 tarihinde https://genckizilay.org.tr/ adresinden erişildi.

gonulluol.org. (2020). gonulluol.org. *gonulluol.org*. 26 Ocak 2022 tarihinde https://gonulluol.org/volunteering-event adresinden erişildi.

Göç Hizmetleri Direktörlüğü. (n.d.). 9 Ocak 2022 tarihinde http://organizasyon.kizilay.org.tr/uluslararasi-isler-ve-goc-hizmetleri-genel-mudur-yard/goc-hizmetleri-direktorlugu/ adresinden erişildi.

Gönel, A. (1998). *Önde Gelen STK'lar* (Tarih Vakfı.). İstanbul: Tarih Vakfı.

Gönüllü Anketi Sonuçları - Power BI. (2022). 12 Ocak 2022 tarihinde https://app.powerbi.com/groups/me/reports/e7b3b484-d345-49a8-a10d-30d86909f0ef/ReportSection958171fd4475b01964d5?ctid=749c42c1-0b46-4614-adcd-8910402559bf&bookmarkGuid=d720cff2-389e-48d3-8961-61d72a1400ad adresinden erişildi.

Gönüllü Çalışma Ve İş Sözleşmesi İle Çalışma Arasındaki Fark - İstihdam ve İK - Türkiye. (2022). 30 Ocak 2022 tarihinde https://www.mondaq.com/turkey/employee-benefits-compensation/771726/gnll-al305351ma-ve-304351-szle351mesi-304le-al305351ma-aras305ndaki-fark adresinden erişildi.

Gönüllü kimler için kullanılırdı ? - Sosyoloji Haberleri. (2022).*Sabah Gazetesi*. 21 Şubat 2022 tarihinde https://www.sabah.com.tr/sozluk/sosyoloji/gonullu-kimler-icin-kullanilirdi adresinden erişildi.

Gönüllülük Politikası, K. (2021). PLT.004 Gönüllülük Politikası Kızılay.

Gönüllü Y. Direktörlüğü, K. (2021). Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü. 9 Ocak 2022 tarihinde http://organizasyon.kizilay.org.tr/toplum-iliskileri-genel-mudur-yard/gonullu-yonetimi-direktorlugu/ adresinden erişildi.

Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü. (n.d.). 2 Ocak 2022 tarihinde http://organizasyon.kizilay.org.tr/toplum-iliskileri-genel-mudur-yard/gonullu-yonetimi-direktorlugu/ adresinden erişildi.

Gönüllü Yönetim Sistemi Kapsam Dokümanı. (2020). *Kızılay Gönüllü Yönetimi Sistemi Kapsam Dökümanı*.

Gönüllü Yönetmeliği, K. (2020). *Gönüllü Yönetimi Yönetmeliği*. Ankara. https://dosya.kizilay.org.tr/tkm/Documents/3.%20Y%C3%B6netmelikler/YNT.012%20G%C3%B6n%C3%BCll%C3%BC%20Y%C3%B6netimi%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi.pdf?d=w01be93d8688e4208b8a1e918169cef8b adresinden erişildi.

Güçlü, B. ve D. (2013). *Kurumsal Gönüllülük Programları El Kitabı*. *Şirket Çalışanları için Gönüllülük Programları Nasıl Kurulur*. www.osgd.org adresinden erişildi.

Güder, N. (2004). Editör : Nafiz Güder.

Güder, N. (2006). STK'lar İçin Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi Rehber. *Stk'lar İçin Gönüllülük Ve Gönüllü Yönetimi Rehberi*.

Güder, N. (2009). STÖ'ler için Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi Rehberi | STGM. 16 Kasım 2021 tarihinde https://www.stgm.org.tr/yayinlar/stoler-icin-gonulluluk-gonullu-yonetimi-rehberi adresinden erişildi.

Güngör, F. (2013). STK'larda Gönüllü Yönetimi ve Motivasyonun Performansa Etkisi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, *8*(3). doi:10.17550/aid.71174

Güngör, F. (2016a). Gönüllü Yönetiminin Önemli Bir Aşaması Olarak Performans Değerlendirme. *Strategic Public Management Journal*, *2*(4). doi:10.25069/spmj.290639

Güngör, F. (2016b). Gönüllü Yönetiminin Önemli Bir Aşaması Olarak Performans Değerlendirme. *Strategic Public Management Journal*, *2*(4). doi:10.25069/spmj.290639

GYD Faaliyet Raporu, K. (2020). Kızılay Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü Faaliyet Raporu. *Kızılay Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü Faaliyet Raporu*.

GYD, F. R. (2020). *Gönüllü Yönetim Direktörlüğü Kızılay*.

Hak Temelli Yaklaşım – Haklara Destek. (2022). 8 Şubat 2022 tarihinde https://www.haklaradestek.org/belgeler/hak-temelli-yaklasim/ adresinden erişildi.

Henkel. (2022). Kurumsal Gönüllülük. 9 Ocak 2022 tarihinde https://www.henkel.com.tr/surdurulebilirlik/kurumsal-vatandaslik/kurumsal-gonulluluk adresinden erişildi.

IFRC, R. C. and R. C. I. F. (1986). *Statutes Of The International Red Cross And Red Crescent Movement*.

Inglehart, R. F. (2008). Changing values among western publics from 1970 to 2006. *West European Politics*, *31*(1–2), 130–146. doi:10.1080/01402380701834747

Judy Esmond. (2004). *Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia*.

Kadın Çalışma Kılavuzu, K. (2020). *Kızılay Kadın Gönüllü Kılavuzu*.

Kan Hizmetleri - AnaSayfa. (2021). 29 Aralık 2021 tarihinde https://www.kanver.org/ adresinden erişildi.

Karakaş, S. (2020). Gönüllü İletişiminde Önemli Noktalar. 5 Şubat 2022 tarihinde https://kurumsalyonetim.org/stklarda-gonullu-ile-kurulacak-iliskinin-puf-noktalari/2347 adresinden erişildi.

Kaya, Ö. (2008). *Sivil Toplum Kuruluşları ve Kalkınma*.

Kesgin, S. S. ve Durmuş, A. (2021). *Türkiye insani çalışmalar yıllığı 2020*. Türk Kızılay Derneği.

Keyman, E. F. (2006). Küreselleşme, Uluslararası İlişkiler ve Hegemonya. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, *3*(9), 1–20. https://dergipark.org.tr/tr/pub/uidergisi/issue/39250/462216 adresinden erişildi.

Kızılay 2021 Yıl Sonu Değerlendirme Raporu. (2021). 2021_yilsonu_v3_28aralik_son-29-12-2021-09503974.

Kızılay 2030 Stratejik Planı | Hedefler. (2020). 20 Aralık 2021 tarihinde https://www.kizilay2030.org/hedefler adresinden erişildi.

Kızılay Afetlerde Gönüllü Yönetimi. (2022). Afetlerde Gönüllü Yönetimi .

Kızılay Engelsiz Kılavuzu. (2021). *Kızılay Engelsiz Teşkilatlanma ve Çalışma Kılavuzu*.

Kızılay gonulluol.org İş Analizi. (2020). *Türk Kızılay'ı İş Analizi Dokümanı (İAD) Doküman Kontrol*.

Kızılay Gönüllülük Politikası Gyd. (2021). PLT.004 Gönüllülük Politikası.

Kızılay Gyd Raporlama Ekranı. (2022). Power BI | Microsoft Teams. 3 Şubat 2022 tarihinde https://teams.microsoft.com/_#/apps/1c4340de-2a85-40e5-8eb0-4f295368978b/sections/Home adresinden erişildi.

Kızılay Kurumsal. (2021). Kızılay 2030 Stratejik Planı | Kızılay Yeni Gönüllülük Sistemi ve Gönüllü Yönetimi. 9 Ocak 2022 tarihinde https://www.kizilay2030.org/dusunce-parcalari/kizilay-yeni-gonulluluk-sistemi-ve-gonullu-yonetimi adresinden erişildi.

Kızılay Kültür Sanat. (2021). *Dergi 1868*.

Kızılay Maden Suyu. (2022). Bizim Hikayemiz | Kızılay Maden Suyu. 26 Ocak 2022 tarihinde https://www.kizilaymadensuyu.com.tr/bizim-hikayemiz/ adresinden erişildi.

Kızılay Postası 2020, S. 11-12. (2020). *Türk Kızılay'dan Kan Bağışı Çağrısı SAYFA 05 Türk Kızılay'ın Yardımları Karabağ'da SAYFA 11 SAYFA 04*.

Kızılay Stratejik Plan İzleme - Power BI. (2022). 12 Şubat 2022 tarihinde https://app.powerbi.com/groups/me/reports/00be84da-c33d-497d-a169-e517bd7cac81/ReportSection73fcbfd9b0c2a387d700?ctid=749c42c1-0b46-4614-adcd-8910402559bf&openReportSource=ReportInvitation adresinden erişildi.

Kızılay Tarih. (2020). Hilal-İ Ahmer'in İyilik Melekleri - Kızılay Tarih - Belge ve Arşiv Yönetimi Müdürlüğü. *Hilali Ahmerin İyilik Melekleri* . 2 Ocak 2022 tarihinde http://kizilaytarih.org/dosya004.html adresinden erişildi.

KIZILAY TARİH - Kızılay Arşiv ve Kütüphanesi -. (2021). 31 Ekim 2021 tarihinde http://kizilaytarih.org/ adresinden erişildi.

Kızılay Web Sitesi. (2021). 29 Aralık 2021 tarihinde https://www.kizilaysaglik.com.tr/ adresinden erişildi.

Kızılay Yatırım Holding. (2022). Şirket Profili. 13 Şubat 2022 tarihinde https://www.kizilayyatirim.com.tr/kurumsal/hakkimizda/sirket-profili/ adresinden erişildi.

Kontrol paneli. (n.d.). 2 Ocak 2022 tarihinde https://lms.kizilayakademi.org.tr/my/ adresinden erişildi.

Kurt, S. ve Yunus Taş, - H. (2015). Emek ve Toplum Sivil Toplum Örgütlerinde Profesyonel ve Gönüllü Çalışma İlişkileri.

Kurumsal Gönüllülük Nedir? (2022). 9 Ocak 2022 tarihinde https://gelisimseninle.com/tr/haber/detay/385/kurumsal-gonulluluk-nedir adresinden erişildi.

Küresel STK Teknoloji Raporu. (2019). *Sponsored By Funraıse.Org Produced By Nptechforgood.Com*.

Lms Sistemi Kızılay. (2022). Kızılay Akademi. 5 Şubat 2022 tarihinde https://lms.kizilayakademi.org.tr/my/ adresinden erişildi.

Lough, B. J. (2015). The Evolution of International Volunteering Some of the authors of this publication are also working on these related projects: Global Engagement Survey (GES) View project Researching Effective Practices in International Volunteering View project. doi:10.13140/RG.2.2.21006.92484

Matorcevic, D. (2017). *Volunteer Management Hanbook 2 Nd edition*. www.seeyn.org adresinden erişildi.

Mckee, J. (2020a). İnsanlar Neden Gönüllü Olur – Gönüllü Gücü. 17 Aralık 2021 tarihinde http://volunteerpower.com/why-people-volunteer/ adresinden erişildi.

Mckee, J. (2020b, 8 Ekim). Why People Volunteer – Volunteer Power. 15 Şubat 2022 tarihinde http://volunteerpower.com/why-people-volunteer/ adresinden erişildi.

Muştu, A. (2019). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllü Motivasyonu: Genç Kızılay Örneği*.

Öner, M. A. (2002). *Kavram Kargaşası Üçüncü Sektör Sivil Toplum*.

Önler, Z. (2007). Eski türkçeden günümüze könül>gönül kelimesinin kullanımı. *IV. Uluslararası Türk Dili Kurultayı Bildirileri, 2000. Ankara,* 1297–1308.

Özdemir, S. (2009). *Sivil Toplum Kuruluşlarının Artan Önemi ve Üsküdarda Faaliyet Gösteren Bazı STK'lar Üzerine Bir Araştırma*. http://195.155.145.1/turkce0index10.html, adresinden erişildi.

Özmutaf, S. (2010). Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllü El Kitabı ve Gönüllülüğe Etkileri, *2*(1), 50–64.

Öztürk, N. S. (2019). Türkiye'de Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülerin Kaynak Geliştirme Süreçlerine Katılımı. *Türkiye'de Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülerin Kaynak Geliştirme Süreçlerine Katılımı*.

Paçacı, İ. (2014). Elektronik iletişim çağı ve oluş(turul)makta olan yeni( ) toplum düzeni üzerinde küresel toplum mühendisliği etkisi. *Marmara Iletisim Dergisi*, (21), 19–19. doi:10.17829/midr.20142110297

Power BI | Microsoft Teams. (2022). 12 Şubat 2022 tarihinde https://teams.microsoft.com/_#/apps/1c4340de-2a85-40e5-8eb0-4f295368978b/sections/Home adresinden erişildi.

Ryfman, P. (2006). *Sivil Toplum Kuruluşları* (1. bs.). İstanbul: İletişim Yayınları.

Sağlık, K. (2022). Kızılay Sağlık. 14 Şubat 2022 tarihinde https://www.kizilaysaglik.com.tr/kurumsal/hakkimizda/biz-kimiz/ adresinden erişildi.

Salamon, L. M. (1996). *Social origins of civil society : explaining the nonprofit sector cross-nationally*. The Johns Hopkins University Institute for Policy Studies.

Sivil Savunma ve Afet Kuruluşları. (2021). 31 Ocak 2022 tarihinde https://cdn-acikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20_21_Bahar/sivil_savunma_ve_afet_kuruluslari/4/index.html adresinden erişildi.

Sivil Toplum Kuruluşlarının Temel Meseleleri Ve Çözüm Önerileri. (2022). 9 Şubat 2022 tarihinde https://ilke.org.tr/sivil-toplum-kuruluslarinin-temel-meseleleri-ve-cozum-onerileri adresinden erişildi.

Sivil Toplum Kuruluşu ne demek TDK Sözlük Anlamı. (2021). 17 Ocak 2022 tarihinde https://sozluk.gov.tr/ adresinden erişildi.

Sivil Topografya Sınıflandırması - Yaşama Dair Vakıf. (2022).*https://yada.org.tr/sivil-topografya-siniflandirmasi/*. 9 Şubat 2022 tarihinde https://yada.org.tr/sivil-topografya-siniflandirmasi/ adresinden erişildi.

Sosyal Yardımlaşma Kanunu. (1986). *Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Kanunu*.

Stratejik Plan, K. (2020). Türk Kızılay 2021-2030 Stratejik Planı-Türkçe. *Türk Kızılay 2021-2030 Stratejik Planı-Türkçe*, 1–59. https://www.kizilay.org.tr/Upload/Editor/files/T%C3%BCrk K%C4%B1z%C4%B1lay 2021-2030 Stratejik Plan%C4%B1-T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf adresinden erişildi.

Stukas, A. A., Snyder, M. ve Clary, E. G. (2016). Understanding and encouraging volunteerism and community involvement. *Journal of Social Psychology*, *156*(3), 243–255. doi:10.1080/00224545.2016.1153328

Taşçı, D. (2016). *Gönüllülüğün Değişen Boyutu "Sanal Gönüllülük" Ve Üniversite Gençliğinin Sanal Gönüllülük Farkındalığı Nihan Şengöz Yüksek Lisans Tezi İletişim Tasarımı Ve Yönetimi Anabilim Dalı*.

TEGV-Gönüllülük ve Kazanımları Araştırması. (2009). *TEGV-Gönüllülük ve Kazanımları Araştırması*.

Temelli, U. E. (2021). Gönüllü Yönetiminin Aşamaları. 16 Aralık 2021 tarihinde https://cdn-acikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20_21_Bahar/sivil_savunma_ve_afet_kuruluslari/5/index.html#konu-2 adresinden erişildi.

Terzi, Y. (2019). *Anket, Güvenilirlik-Geçerlilik Analizi*.

Thi, V. ve Hanh, H. (2010). *Volunteer Management*.

Til Jon, V. (1998). *Mapping the Third Sector: Voluntarism in a Changing Social Economy* (1. bs.). New York: Foundation Center.

Türkiye'de Sivil Toplum, T. (2011). *Türkiye'de Sivil Toplum: BİR DÖNÜM NOKTASI Uluslararası Sivil Toplum Endeksi Projesi Türkiye Ülke Raporu II*.

Türk Kızılay Akademi – Eğitim – Araştırma – Yayın. (2022). 10 Ocak 2022 tarihinde https://kizilayakademi.org.tr/ adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Dünya Engelliler Günü'nde Kızılay'dan "Engelsiz Kulüp" Projesi-3.12.2020. (2020). 2 Ocak 2022 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/Haber/HaberDetay/5647 adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Göç ve Mülteci Hizmetleri. (2021). 14 Şubat 2022 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/goc-ve-multeci-hizmetleri adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Gönüllüler. (2022). 10 Ocak 2022 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/performans-ve-hesap-verebilirlik/gonulluler adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Misyonumuz & Vizyonumuz. (2021). 15 Şubat 2022 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/misyonumuz-vizyonumuz adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Neler Yapıyoruz? (2021). 9 Aralık 2021 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Tarihçemiz. (2021). 2 Kasım 2021 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/tarihcemiz adresinden erişildi.

Türk Kızılay | Temel İlkelerimiz. (2021). 20 Aralık 2021 tarihinde https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/temel-ilkelerimiz adresinden erişildi.

Tüsev, A. (2020). *Covıd-19 Salgınının Türkıye'de Faalıyet Gösteren Sıvıl Toplum Kuruluşlarına Etkısı Anketı-Ii Raporu Eylül 2020*.

Usability 101: Introduction to Usability. (2022). 14 Şubat 2022 tarihinde https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/ adresinden erişildi.

Velioğlu, M. (2009). Sivil Toplum Kuruluşlarının Demokrasi Üzerindeki Etkileri.

volunteer | Etimoloji Sözlüğü. (2022). 14 Şubat 2022 tarihinde https://www.etymonline.com/word/volunteer#etymonline_v_7879 adresinden erişildi.

Vouci, B. (2008). *Colecţia ACADEMICA 44 Seria*.

Warner, K. A. (2016). Cancer Therapy: Preclinical Targeting MDM2 for Treatment of Adenoid Cystic Carcinoma. *Clin Cancer Res*, *22*(14). doi:10.1158/1078-0432.CCR-15-1698

Yanardağ, M. (2020). *Gönüllü Yönetimi*.

Yıldırım, İ. (2004). *Demokrasi Sivil Toplum Kuruluşları ve Yönetişim* (1. bs.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yönten, B. (2015). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Online Yayın Tarihi: 25.12.2015 Cilt:30, Sayı:2, Yıl:2015, ss*.

Yurttagüler, Laden. ve Akyüz, Alper. (2006a). *Gönüllülerle işbirliği*. İstanbul Bilgi Üniversitesi.

Yurttagüler, Laden. ve Akyüz, Alper. (2006b). *Gönüllülerle işbirliği*. İstanbul Bilgi Üniversitesi.

Yurttagüler, L. ve D. (2013). Gönüllülüğün Rolünün ve Katkılarının Keşfedilmesi.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Nurdal DURMUŞ

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Uluslararası İlişkiler 2017

Yüksek Lisans Öğrenimi : Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Programı

Yabancı Diller : İngilizce