

T.C.

YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

SOSYAL HİZMETLERDE KALİTE:

VAN İLİ VE ÇEVRESİNDE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Emrullah KIPÇAK

VAN – 2016

T.C.
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**SOSYAL HİZMETLERDE KALİTE:
VAN İLİ VE ÇEVRESİNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Emrullah KIPÇAK

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

VAN – 2016



T.C.
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu çalışma, jürimiz tarafından **İşletme** Anabilim Dalı **İşletme** bilim dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Mehmet AYGÜN

İmza:

ÜYE (Danışman) : Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

İmza:

ÜYE : Doç. Dr. Mehmet Emre GÜLER

İmza:

ÜYE :

İmza:

ÜYE :

İmza:

ONAY: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../2016
Enstitü Müdürü

ÖZET

Toplam Kalite Yönetimi gelişen toplumlarda örgütlerin başarısı açısından gerekli görülen bir yönetim felsefesidir. Birçok hizmet sektöründeki kalite standartlarının temelinde Toplam Kalite Yönetimi kapsamında var olan hizmet kalitesi boyutları bir ölçüt olarak ele alınabilir. Bu hizmet sektörlerinden bazıları da kâr amacı gütmeyen bir anlayışla hizmet veren sosyal hizmet kurumlarıdır.

Gerçekleştirilen bu çalışma, kâr amacı gütmeyen bir anlayışla hizmet veren sosyal hizmet kurumlarının var olan hizmet kalitesi boyutlarına hangi ölçüde duyarlı olduğunu ve yeni bir boyut olarak nitelendirilebilecek “bilgilendirme” boyutunun sosyal hizmet kurumlarının hizmet kalitesinde gerekliliğini ortaya koymak için gerçekleştirilmiştir. Uygulaması Van ilinde gerçekleştirilen bu çalışma Van ilinde sosyal hizmet sağlayan sosyal hizmet kurumlarının mevcut durumlarını da ortaya koyacak şekilde üç bölümden oluşturulmuştur.

Birinci bölümde kalite ile ilgili genel kavramlar ve anket uygulanmasında kullanılan Servqual ve Servperf Ölçekleri açıklanırken, ikinci bölümde sosyal hizmetlerle ilgili bilgiler ve ülkemizde sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşlar ele alınmıştır. Üçüncü bölüm ise çalışmanın uygulama kısmı olup, Van ilinde sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşlardan sosyal yardım alan bireylerle gerçekleştirilen anket çalışmalarından elde edilen veriler doğrultusunda analizler ve yorumlar yapılmıştır.

Çalışmanın sonucunda bilgilendirme boyutu önem düzeyi verilerine göre bilgilendirme boyutunun, sosyal hizmet kurumlarındaki hizmet kalitesi açısından gerekli bir boyut olduğu sonucuna varılmıştır.

Mevcut durum değerlendirmelerinde sosyal yardım kuruluşlarının sunduğu hizmet kalitesinin yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Kalite memnuniyeti açısından vakıfların göstermiş oldukları hizmetlerin sırasıyla dernekler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları, belediyeler ve diğer sosyal hizmet kurumlarına göre daha iyi bir kalite düzeyine sahip olduğu veriler doğrultusunda ortaya çıkmıştır.

ABSTRACT

Total Quality Management is a management philosophy that is regarded necessary to maintain the process of the service with higher quality in terms of success by business organizations in the developing societies. In many service industries on the basement of quality standards, existing service quality dimensions within the scope of total quality management can be dealt as a criterion. Some of these service industries are also social service institutions which are serving without aim of profit.

This study aims to reveal (a) what extent non-profit institutions are sensitive to the dimensions of existing quality of Social service, and (b) the necessity of “informing” dimension, which can be conceptualized as a new dimension, in social services institutions’ serving quality. The application of this study conducted in Van was designed in three parts which also have the aim of revealing recent situation of the social services institutions that are serving social services in the city.

In the first part, the general concepts about quality and the Servqual and Servperf Scales which are used in survey applications are explained while in the second part, information about the social services are explained and the social services institutions serving in our country are dealt with in detail. The third part is the application of the study, also in this part the analyses and comments are made on the basis of the data obtained from the survey conducted with people who are getting service from these social service institutions.

At the end of the this study it is concluded that according to the data regarding the dimension of informing, this new dimension can be suggested as necessary for the quality of the service in the social services institutions.

In terms of the data on the current situation analysis of the Social Services Institutions, these institutions can be considered inefficient. Further, in the term of the quality satisfaction, as a result of data, it can be deduced that the services that the foundations performed, have a better quality degree than, respectively, associations, social assistance and solidarity foundations, municipalities and other social service institutions.

ÖNSÖZ

Sosyal hizmetler, devlet kurumları, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve özel kuruluşlar tarafından toplumun geneline veya sadece muhtaç bireylere sunulan hizmetlerdir.

Bu tez çalışması, ayni ve nakdi açıdan temel ihtiyaçlarını gidermede sıkıntılar yaşayan bireylere yapılan sosyal yardım karakterli sosyal hizmetleri baz alan bir çalışmadır. Çalışma, sosyal yardıma dayalı sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşların sağladıkları hizmetleri hizmet kalitesi boyutları çerçevesinde ele almıştır. Çalışma, genel olarak hizmet kalitesi boyutlarına farklı bir açıdan bakmayı ve hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşların hangi düzeyde hizmet ettiklerini ortaya koymaya çalışmıştır.

Yüksek lisans tez çalışmamda bana çok yardımcı olan saygıdeğer danışman hocam Yrd.Dç.Dr. Ertuğrul Çavdar'a ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi'ne teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
ÖNSÖZ.....	III
İÇİNDEKİLER	IV
GRAFİKLER LİSTESİ.....	X
SİMGELER ve KISALTMALAR	XI
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
KALİTE KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	2
1.1 KALİTE KAVRAMI	2
1.2 KALİTE KAVRAMININ GELİŞİMİ.....	4
1.3 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE UNSURLARI	7
1.3.1 Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı.....	7
1.3.2 Toplam Kalite Yönetiminin Amaçları ve Faydaları.....	7
1.4 HİZMET KALİTESİ VE UNSURLARI.....	9
1.4.1 Hizmet Kavramının Tanımlanması.....	9
1.4.2 Hizmetlerin Ortak Özellikleri	10
1.4.2.1 Dokunulmazlık.....	10
1.4.2.2 Türdeş Olmama.....	10
1.4.2.3 Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)	11
1.4.2.4 Dayanıksızlık	11
1.4.2.5 Sahiplik.....	12
1.4.3 Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	12
1.4.4 Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi	14
1.4.4.1 Hizmet Kalitesi ve Özellikleri	14
1.4.4.2 Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Hizmet Kalitesi Boyutları	16
İKİNCİ BÖLÜM	
SOSYAL HİZMETLER	23
2.1 SOSYAL HİZMETLER KAVRAMININ GELİŞİMİ VE TANIMLANMASI	23
2.2 TÜRKİYE TARİHİNDE SOSYAL HİZMET VE SOSYAL YARDIM KURUMLARI	25
2.2.1 Osmanlı Devleti Klasik Dönem	25

2.2.1.1	Ahilik Teşkilatı	25
2.2.1.2	Lonca Teşkilatı	26
2.2.1.3	Vakıflar	26
2.2.2	Tanzimat Sonrası Dönem.....	27
2.2.2.1	Evkaf-ı Hümayun (Vakıflar Genel Müdürlüğü)	27
2.2.2.2	Darülaceze (Düşkünler Yurdu).....	27
2.2.2.3	Darüleytam (Yetimhane)	28
2.2.2.4	Hilal-i Ahmer Cemiyeti (Kızılay).....	28
2.2.2.5	Darüşşafaka (Şefkat Yurdu).....	28
2.2.2.6	Himaye-i Etfal Cemiyeti.....	28
2.2.2.7	Belediyeler	29
2.2.2.8	İl Özel İdaresi.....	29
2.2.3	Cumhuriyet Dönemi Sosyal Hizmet Kurumları.....	30
2.2.3.1	Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu.....	30
2.2.3.2	Türk Hava Kurumu.....	30
2.2.3.3	Türkiye Yardım Sevenler Derneği.....	31
2.2.3.4	Sosyal Hizmetler Enstitüsü.....	31
2.2.3.5	Sosyal Hizmetler Akademisi	31
2.2.3.6	Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü	31
2.2.3.7	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK)	32
2.2.3.8	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü	32
2.3	SOSYAL DEVLET, SOSYAL HİZMETLER VE SOSYAL YARDIMLAR	33
2.3.1	Sosyal Devlet	34
2.3.2	Sosyal Hizmetler	36
2.3.2.1	Sosyal Hizmet Yönetimi.....	37
2.3.2.2	Sosyal Hizmet Meslek Etiği	38
2.3.2.3	Sosyal Hizmet Alanında Yapılan Bazı Yenilikler	43
2.3.3	Sosyal Yardımlar.....	44
2.3.3.1	Türkiye’de Sosyal Yardım Uygulamaları.....	45
2.3.4	Günümüz Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Kuruluşları.....	51
2.3.4.1	Kamuya Ait Kurumlar	52

2.3.4.1.1	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Kuruluşları	52
2.3.4.1.2	Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü	55
2.3.4.1.3	Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü	55
2.3.4.1.4	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü	56
2.3.4.1.5	Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü	57
2.3.4.1.6	Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı	58
2.3.4.1.7	Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü	59
2.3.4.2	Yerel Yönetimlere Bağlı Kurumlar	63
2.3.4.2.1	“5216 Sayılı Kanun’a” Göre Büyükşehir Belediyeleri	64
2.3.4.2.2	“5393 Sayılı Kanun’a” Göre Belediyeler	66
2.3.4.2.3	İl Özel İdareleri	67
2.3.4.3	Sivil Toplum Örgütlerine Bağlı Kuruluşlar	68
2.3.4.3.1	Vakıflar	69
2.3.4.3.2	Dernekler	70
2.3.4.3.2.1	Türkiye’de Faal Dernekler	71
2.3.4.4	Özel Girişime Ait Kuruluşlar	72
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		73
VAN İLİ VE ÇEVRESİNDE SOSYAL HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ		73
3.1	SOSYAL HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK ÇALIŞMALAR	73
3.2	VAN İLİ SOSYAL HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	75
3.2.1	Örneklem Seçimi ve Büyüklüğü	75
3.3	ARAŞTIRMA BULGULARI	77
3.3.1	Güvenilirlik Analizi	78
3.3.2	Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Önem Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	79
3.3.2.1	Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Önem Düzeyi	79

3.3.2.2	Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Demografik Faktörlere Göre Değerlendirilmesi	81
3.3.2.3	Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yardım Alınan Kurum ve Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi	84
3.3.3	Van İli Sosyal Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi.....	86
3.3.3.1	Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Mevcut Durum Düzeyi. 86	
3.3.3.2	Sosyal Hizmetlerde Mevcut Durum Düzeyinin Demografik Faktörlere Göre Değerlendirilmesi	88
3.3.3.3	Sosyal Hizmetlerde Mevcut Durum Düzeyinin Yardım Alınan Kurum ve Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirmesi	91
SONUÇ.....		96
KAYNAKÇA		99

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. 1: Hizmetlerin Sınıflandırılması	14
Tablo 2. 1: Ülkemizdeki Yardım Türleri	45
Tablo 3. 1: Frekans Tablosu	77
Tablo 3. 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	78
Tablo 3. 3: One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları.....	79
Tablo 3. 4: One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları.....	80
Tablo 3. 5: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	81
Tablo 3. 6: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi	82
Tablo 3. 7: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi	83
Tablo 3. 8: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yardım Alınan Kuruma Göre Değerlendirilmesi.....	84
Tablo 3. 9: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi	85
Tablo 3. 10: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları.....	86
Tablo 3. 11: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının... 87	
Tablo 3. 12: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	88
Tablo 3. 13: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi	89
Tablo 3. 14: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi	90

Tablo 3. 15: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Yardım Alınan Kuruma Göre Değerlendirilmesi	91
Tablo 3. 16: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Yardım Alınan Kurumların Ortalamaları	92
Tablo 3. 17: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Yardım Alınan Kurumların Birbirlerine Göre Ortalama Farkları	93
Tablo 3. 18: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi	94
Tablo 3. 19: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Alınan Yardım Türlerinin Ortalamaları	95
Tablo 3. 20: One Way ANOVA: Mevcut durum Analizinde Alınan Yardım Türlerinin Birbirlerine Göre Ortalama Farkları	95

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1: Kalitenin Tarihi Evrimi	6
Şekil 1. 2: Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli.....	16
Şekil 1. 3: Yeni Servqual Boyutları.....	19
Şekil 1. 4: Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları.....	21
Şekil 1. 5: Hizmet Kalitesi Ölçümü.....	22
Şekil 2. 1: 1982 Anayasası'na Göre Türkiye Cumhuriyeti'nin Devlet Anlayışı	35
Şekil 2. 2: Sosyal Hizmet Kuruluşları Taşra Teşkilatı İdari Yapısı	54
Şekil 2. 3: Aile ve Sosyal Politikalar Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'ne Bağlı Sosyal Yardımları Koordine Eden Daire Başkanlıkları	61
Şekil 2. 4: Aile Yardımları ve Süreli Yardımlar Daire Başkanlığı'na Bağlı Birimler	62
Şekil 2. 5: Sağlık ve Yaşlı-Engelli Yardımları Daire Başkanlığı'na Bağlı Birimler.	62

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 2. 1: Yıllara Göre Faal Dernek Sayıları.....	71
Grafik 2. 2: Faal Derneklerin Hizmet Alanlarına Göre Dağılımı	72

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AÖF	: Açık Öğretim Fakültesi
ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
Dr.	: Doktor
Ed.	: Editör
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
JIS	: Japon Sanayi Standartları
K.B	: Kalite Boyutları
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
NAWS	: Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
s.	: sayfa
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezleri
SYBİS	: Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi
SYDGM	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü
SYDTF	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu
SYDV	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları
ŞNT	: Şartlı Nakit Transferleri
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri
T.C	: Türkiye Cumhuriyeti
TDK	: Türk Dil Kurumu
TKİ	: Türkiye Kömür İşletmeleri
THK	: Türk Hava Kurumu
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TSE-ISO	:Türk Sanayi Enstitüsü-Uluslararası Standartlar Organizasyonu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerkleri

GİRİŞ

Dünyada artan nüfus, gelir dağılımındaki adaletsizlikler, ekonomik krizler, savaşlar, işsizlik ve bunlarla birlikte yaşanan göç dalgaları, insanları yoksulluğa, zor bir yaşam sürmeye itmektedir. Ülkeler de bu anlamda gerekse kendi ülke sınırları içerisindeki yoksul insanlara gerekse de diğer ülkelerdeki yoksul insanlara yardımcı olmak amacıyla bir takım ayni ve nakdi yardımlarda bulunurlar. Yapılan bu sosyal yardımlar, sosyal devlet anlayışının bir gereği olmakla birlikte gönüllü kuruluşlar tarafından da sağlanan bir sosyal hizmet desteğidir. Ülke içinde var olan kurum ve kuruluşlar, bütçelerinin yettiği oranda bu destekleri sağlamaktadırlar. İhtiyaç sahiplerinin tatmin düzeyini artırma açısından sunulan sosyal hizmet niteliğindeki bu sosyal yardımlar, muhtaç bireylere ve ailelere sunulurken gösterilmiş olan hizmetlerin kalitesi önem arz etmektedir.

Hizmet kalitesi, genel manada sunulan hizmetlerin insanların beklentilerini karşılayabilme yeteneğidir. Hizmetlerden beklentiler farklı olsa bile genel olarak hizmetlerin kalitelerinin ölçülmesi gerekli görülebilir. Hizmet kalitesine yönelik çalışmalar, genelde kâr amacı güden kuruluşlar üzerine gerçekleşmektedir. Topluma fayda sağlamaya çalışan sosyal hizmet kurumları gibi kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlar üzerine yapılan hizmet kalitesi çalışmaları ise sınırlı denecek sayıda azdır.

Yapılan bu çalışma, sosyal yardım sağlayan kurum ve kuruluşlardan hizmet alan bireylerin bu hizmetlerin sunumuna yönelik nasıl bir beklenti içerisinde olduklarını ve aldıkları hizmetin ne kadar tatmin edici olduğunu ortaya koymaktadır. Bu kapsamda var olan hizmet kalitesi boyutları ve bunlara ek olarak bir boyut daha ölçeğe dâhil edilerek kalite boyutlarının önem düzeyleri ve kurumların hizmet kaliteleri ölçülmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

1.1 KALİTE KAVRAMI

Kalite kavramı, uzun yıllar önce başlatılan ve günümüze kadar gelen süreç içerisinde çeşitli değişimlere uğramış, Bütünsel Kalite Yönetimi Felsefesi'nin öncülüğünde çağdaş adını bulmuştur (Küçük, 2013, s.25).

TSE-ISO 9005 Kalite Sözlüğü'nde kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayalı özelliklerin toplamı şeklinde tanımlanmaktadır (Efil, 2010, s.8).

Amerikan Kalite Derneği kaliteyi, “bir mal ya da hizmetin belirli gereklilikleri karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür” şeklinde ifade etmektedir (Pursell, 1988).

Japon Sanayi Standartları (JIS) tarafından yapılan tanıma göre ise kalite; ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerini karşılayan bir üretim sistemidir (Aydoğan, 2006, s.4).

Kalitenin öncülerinden bazılarının kalite kavramına ilişkin görüşleri ise şu şekildedir.

Juran'a göre kalite, kullanıma uygunluktur (Edmund, 2008).

Crosby'e göre kalite, ihtiyaçlara uygunluktur (Johnson, 2001)

Taguchi ise kaliteyi; ürünün sevkiyattan sonra toplumda neden olduğu minimal zarar olarak ifade etmektedir (Yatkın, 2014, s.3).

Kalite kavramı içinde bulunulan dönem ve tanım yapanın bakış açısına bağlı olarak farklı şekillerde tanımlanmıştır. Garvin (1984) yapılan bu tanımları inceleyerek, üstünlük tabanlı, ürün tabanlı, kullanıcı tabanlı, üretim tabanlı ve değer tabanlı olmak üzere beş farklı yaklaşım altında sınıflandırmıştır.

Üstünlük yaklaşımını benimseyenler kalitenin tanımını güzellik tanımına benzetmiş, tanımlanamasa da ne olduğu bilinen bir üstünlük durumu olarak görmüşlerdir. Bu yaklaşımdaki üstünlük soyut ve öznel bir kavramdır ve kişiden kişiye farklılık göstermektedir.

“Kalite bir düşünce ya da cisim değildir, diğer ikisinden bağımsız üçüncü bir varlıktır. Tanımlanamasa da ne olduğu bilinir” (R.M. Pirsigs).

“Kalite, düşük kaliteyi iyi kaliteden ayıran bir üstünlük durumudur. Kalite sahte veya baştan savma şeylerle ikna olmak yerine en yüksek standartları başarmak ya da ulaşmaya çalışmaktır” (Barbara Tuchman).

Ürün tabanlı yaklaşımı benimseyenler ise kaliteyi ürünün özellikleri üzerinden tanımlanmıştır. Bu yaklaşıma göre kalite ölçülebilir bir değişkenin bir fonksiyonudur ve ürünlerin kaliteleri arasındaki farklılıklar, ürünlerin belli özellik nicelikleri arasındaki farklılıkları yansıtmaktadır.

“İstenilen bazı bileşen ya da nitelikler için kalite miktarında değişim” (L. Abbott).

“Kalite, fiyatlandırılmış her bir niteliğin içerisinde var olan fiyatlandırılmamış niteliklerin miktarıdır” (K. B. Leffler).

Kullanıcı tabanlı yaklaşımda kalitenin müşterinin istekleriyle belirlendiği düşüncesine dayanmaktadır. İnsanların istek ve ihtiyaçlarındaki farklılık nedeniyle kalite için farklı standartlar mevcuttur.

“Kalite istekleri tatmin etme kapasitesinden oluşur” (C. D. Edwards).

“Kalite belirli bir ürün için belirli bir müşterinin isteklerini tatmin etme derecesidir” (H. L. Gilmore).

“Kalite bir ürünün satış sözleşmesindeki hizmetleri de kapsayan, talep eğrisini etkileyen yönüdür” (R. Dorlman, P. O. Steiner).

“Son piyasa analizinde ürün kalitesi, örnek müşteri tercihlerine ne ölçüde uygun olduğuna bağlıdır” (A.A. Kuehn, R. L. Day).

“Kalite bir numunenin (ürün-marka-model-satıcı kombinasyonu) arzulanmış hizmet özelliklerine sahip olma ölçüsünden oluşur” (E. S. Maynes).

Üretim tabanlı yaklaşım kaliteyi spesifikasyonlara uygunluk olarak yani, mühendislik ve imalat uygulamalarının beklenen sonucu olarak tanımlamaktadır. Spesifikasyonlar ürün ve hizmeti tasarlayanlar tarafından belirlenen hedefler ve toleranslardır.

“Kalite belirli bir ürünün bir tasarım veya teknik özelliklere uygunluk derecesidir” (H. L. Gilmore).

Değer tabanlı yaklaşım ürünün fiyatı ile yararlılığı ya da sağladığı tatmin arasındaki ilişkiyi dikkate alır. Bu yaklaşıma göre kaliteli bir ürün, daha düşük fiyata diğer ürünler kadar yarar sağlayan ya da aynı fiyattan satıldığı halde daha fazla yarar ya da tatmin sağlayan üründür.

“Kalite kabul edilebilir bir fiyatta mükemmellik derecesi ve kabul edilebilir maliyette değişkenliğin kontrolüdür” (R. A. Broh).

“Kalite müşterinin mevcut koşulları için en iyisi anlamına gelir. Bu koşullar mevcut kullanım ve ürünün satış fiyatıdır” (A. V. Feigenbaum).

Tüm bu tanımlamalardan hareketle “kalite, ürünlerin belirlenen standartlara uygun olması ve müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını en uygun fiyatla sağlaması” şeklinde tanımlanabilir.

1.2 KALİTE KAVRAMININ GELİŞİMİ

Tarihin ilk çağlarında kalitenin iyileştirilmesi amacıyla standart ölçülerin geliştirildiği ve üretimin buna göre yapılmaya çalışıldığı bilinen bir gerçektir.

Yapılan kazılar Taş Devri sonlarında insanların, karşılaştırmaya dayalı olarak ölçme yaptıkları ve bu amaçla standart olarak kabul edilen bir birimle karşılaştırarak ölçüsü bilinmeyen bir nesneyi ölçümlendirdiklerini, Mısır Piramitleri'nin yapımında kullanılan taş blokların yüzey ve kenarlarının ölçüsel kontrolünün yapıldığını ortaya koymuştur. 13. yüzyılın sonlarına doğru zanaatkârların organize bir şekilde çalışmalarını sağlayan loncalar, kalite açısından önemli bir aşama olmuştur (Küçük, 2013, s.28).

Sanayi devrimi ile birlikte muayenecilik mesleği ortaya çıkmıştır. Bu görevi üstlenenler, yapılan işleri kontrol edip hataları tespit etmektedirler (Efil, 2010, s.21).

Sanayi devriminde uygulanan yeni üretim ve yönetim teknikleriyle üretim maliyetleri düşmüş ve pazara yönelik üretimin gelişmesi sağlanmıştır (Fegeinbaum, 1983, s.24).

Çağdaş anlamda kalite, Taylor'un planlamayla uygulamayı birbirinden ayırması şeklinde gerçekleşmiştir. Taylor, işin küçük parçalara bölünmesiyle verimliliğin artabileceğini savunmuş; kalite son ürünün denetimi olarak görülmüştür (Aydoğan, 2006, s.10).

1905 yılında da Henry Ford, Ford Motor Şirketinde ilk kez montaj hattı uygulamasını başlatmış ve imalat ortamındaki karmaşık süreçleri niteliksiz işgücü tarafından yapılabilecek, basit montaj operasyonlarına ayırmıştır. Ford'un modelinde kalite sağlama görevi, montaj hattı sonunda mamullerin iyiler ve kötüler şeklinde ayrımını yapan muayene elemanlarına devredilmiştir (Küçük, 2013, s.28-29).

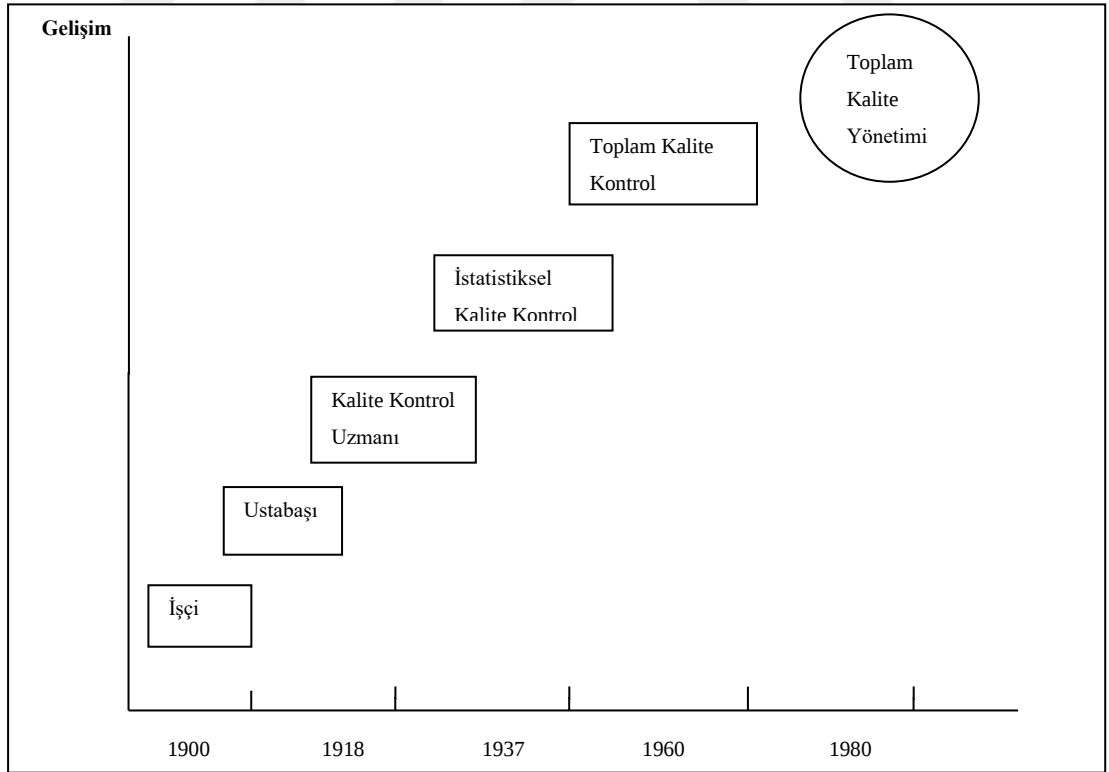
Birinci Dünya Savaşı'nı izleyen yıllarda ise işletmelerin büyümesiyle birlikte, imalat sistemleri eskiye göre daha karmaşık hale gelmiş muayene işlevi teknik bir boyut kazanmış ve kalite denetiminin bu alanda uzmanlaşmış kişiler tarafından yerine getirilmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır (Aydoğan, 2006, s.10)

Hatalı ürünlerin yoğun bir şekilde piyasaya sürüldüğü yıllarda matematikçi W. Shewart üretim ortamlarında kalitenin ekonomik biçimde kontrolünü sağlamak

amacı ile İstatistiksel Kalite Kontrol uygulamaları üzerinde çalışmalara başlamıştır. Böylelikle, istatistiksel teknikler kullanılarak süreçler üzerinde kontrol sağlanmaya çalışılmış yani üretim sırasında ortaya çıkabilecek hatalı ürünler istatistiksel yöntemlerle belirlenmiş ve son kontrolde ayıklanarak piyasaya sürülmeleri engellenmiştir (Küçük, 2013, s.29).

İkinci Dünya Savaşı'nın hemen sonrasında ürettikleri ürünlerin kalitesini arttırarak kalite aracılığıyla dünya pazarlarında rekabet etmekten başka çare bulamayan Japonlar bu konuda ABD'li iki uzmandan, Joseph Juran ve Edward Deming'den istatistiksel kalite denetimi tekniklerini öğrenmişler, kaliteye ilişkin eğitim çabalarını sadece kalite uzmanlarına yönelik değil, üst yönetim üzerinde de odaklamışlardır. Böylece Japonlar üst yönetimin de desteğiyle kaliteyi örgütlerin tümüyle bütünleştirmişler ve sürekli bir kalite iyileştirme kültürü geliştirmişlerdir (Ersoy, vd. 2011, s.4).

Kalite yönetimi sorumluluğunun tarih içerisindeki seyri aşağıdaki gibidir.



Şekil 1. 1: Kalitenin Tarihi Evrimi

Kaynak: Enver Aydoğan, Kalite ve Güvenilirlik, 2006, s.11

1.3 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE UNSURLARI

Kalite konusunda olduğu gibi Toplam Kalite Yönetimi konusunda da üzerinde görüş birliğine varılmış ortak bir tanım bulunmamaktadır. Çok sayıda düşünür TKY'nın ne olduğu ya da ne olması gerektiği konusunda sınırlı bazı görüşler belirtmişlerdir. Bazı düşünürlere göre TKY, nadiren pratiğe dökülen, çoğu kez sözde kalan bir yönetim felsefesidir (Yatkın, 2014, s.19).

1.3.1 Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

TKY, bir organizasyonu yönetecek şekilde oluşturulmuş bir dönüşümdür (Caudron, 1993). Toplam Kalite Yönetimi organizasyonlardaki gelişmelerin devamlılığı için gerekli görülen yönetim yaklaşımlarından birisidir (Peschel, 2008). TKY felsefesi, bir organizasyonun genelini kapsayacak şekilde sürekli iyileştirme sağlamaya yöneliktir (Ho, 1995).

TKY, insan ve kalite üzerine yoğunlaşan ve tüm personelin katılımına dayanan bir yönetim modelidir. TKY öncelikle yönetim problemlerini kalıcı bir şekilde çözmenin bir aracı olarak görülmektedir (Tekin, 2010, s.114).

Türkiye Kalite Ödülleri kriterlerine göre ise TKY, müşteri memnuniyetinin, çalışan memnuniyetinin ve toplumda olumlu etkilerin sağlanabilmesi, iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşılabilmesi için politika ve stratejilerin, çalışanların, kaynakların ve proseslerin uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilmesi ve yönlendirilmesidir (Küçük, 2013, s.45).

1.3.2 Toplam Kalite Yönetiminin Amaçları ve Faydaları

Toplam kalite yönetimi, organizasyon kültürüne ve genel yönetim felsefesine son derece önemli değışiklikler getirmiştir. Bunlardan en önemlisi, yönetmekten yol göstermeye geçiştir. Toplam Kalite Yönetimi temelinde çalışanları kontrol etmek yerine onları yönlendirmek, onlara yardımcı olmak, karar vermek için fikirleri değil verileri kullanmak, problemin tespiti yerine doğru işleri yapmaya yoğunlaşmak, bireysel faaliyetler yerine ekip faaliyeti ortaya çıkarmak, kuşku ve şikâyet yerine

güven ve inanca dayalı bir atmosferin gelişmesine yardımcı olmak vardır (Yatkın, 2014, s.62).

Bir düşünce devrimi ve çağdaş bir yönetim tarzı olan Toplam Kalite Yönetimi işletmelerin küreselleşen dünya pazarında rekabet edebilir bir düzeye ulaşmasını sağlamaktır (Aydoğan, 2006, s.24).

TKY'nin esas amaçları şunlardır:

- Savurganlıkları önlemek,
- Verimliliği ve kaliteyi arttırmak,
- Şikâyetleri ortadan kaldırmak,
- Maliyetleri azaltarak eldeki kaynakların optimum kullanımını sağlamak,
- İşlem zamanını kısaltmak,
- Gelişmelerin sürekli izlenerek örgütsel faaliyetlere aktarılmasını sağlamak (Küçük, 2012, s.47-48)

Toplam kalite yönetimi kamu kurumlarınca uygulandığında hizmet kalitesini açıklayan kriterler sayesinde devletin vatandaşa vereceği hizmetin kalitesi de belirlenebilir (Yatkın, 2014, s.103).

TKY'nin kamu yönetimine ve yerel yönetimlere uygulandığında getireceği faydalar;

- Hizmet kalitesini iyileştirmek,
- Vatandaşın memnuniyetinin artması sağlamak,
- Kaynak israfının azalması sağlamak,
- Hizmet geliştirme süresinin ve işlem sayısının azalmasına yardımcı olmak,
- Verimliliğin ve hizmet esnekliğinin artması sağlamak,
- Devlet-vatandaş irtibatının güçlenmesine yardımcı olmaktır (Akyüz, 2015, s.28).

1.4 HİZMET KALİTESİ VE UNSURLARI

1.4.1 Hizmet Kavramının Tanımlanması

Hizmet kavramının ekonomik ve sosyolojik değişmelere göre çok farklı şekillerde ele alınması farklı tanımlara yol açmıştır. Klasik ekonomistlerden Adam Smith hizmeti “maddi çıktısı olmayan faaliyetler” olarak tanımlarken, Jean-Baptiste Say “mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler” olarak, Alfred Marshall ise “üretildiği anda tüketilen faaliyetler” olarak tanımlamıştır (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.10).

Grönroos’un hizmet kavramına yönelik tanımı ise “farklı derecelerde olmakla birlikte, az veya çok dokunulamaz bir yapısı olan, müşterilerle hizmet personelinin arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sağlanan bir faaliyet ya da faaliyetler dizisidir” (Oral, vd. 2006, s.3).

Amerikan Pazarlama Birliği de hizmetleri, “satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, ya da doygunluklardır” diye tanımlamıştır (Öztürk, 1998, s.3).

Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere hizmet kavramına yönelik, oldukça farklı bakış açıları ve yaklaşımlar vardır. Bundan dolayı hizmet kavramı ile ilgili olarak aşağıdaki noktaları belirlemek yararlı olacaktır;

- Bir tarafın yaptığı iş/ler ya da eylem/ler ile diğerine bir yarar sağlaması ve karşı tarafın gereksinimini karşılaması,
- Bu eylemlerin belli bir bilgi birikimi ve beceriye dayanması,
- Yapılanın bir iş/eylem olması nedeni ile soyut nitelik taşıması,
- Mal ve hizmetlerin genelde iç içe girmiş olması,
- Hizmetlerin eylemler, süreçler ve etkileşimler sonucu ortaya çıkması,
- Hizmetlerin anında tüketilen üretimler olması,
- Hizmetlerin maddi çıktılarının olmaması (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.12-13).

1.4.2 Hizmetlerin Ortak Özellikleri

İnsanların farklı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde sunulan hizmetler, birbirlerinden farklı olmalarına rağmen ortak özelliklere sahiptirler.

1.4.2.1 Dokunulmazlık

Soyutluluk diye de bilinen bu kavram hizmetleri mallardan ayıran en temel özelliktir. Hizmetler, genelde insanların beş duyu organıyla algılayamadığı soyut nitelikteki etkinliklerdir. Tüketiciler hizmetlere fiziksel olarak sahip olamazlar ve hizmetlerin değerini ve niteliğini ancak hizmetlerin tüketildiği süreçte değerlendirebilirler (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.16).

Örneğin; sağlık hizmetleri bu hizmeti sunanların hastalara ve ailelerine yönelik muayene, inceleme ve tedavi gibi eylemlerinden oluşur (Öztürk, 1998, s.8).

1.4.2.2 Türdeş Olmama

Heterojenlik (değişkenlik) ya da tekbiçimli olmama gibi eş anlamlıları bulunan bu kavram, hizmetlerin standartlaştırılamamasını açıklayan önemli bir özelliktir. Özellikle de emek yoğun hizmetlerde, aynı tür hizmeti sağlamak oldukça zordur. Farklı kişilerin, farklı müşterilere, farklı zamanlarda verdikleri hizmetlerin standartlaştırılması neredeyse olanaksızdır (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.20).

Özellikle müşteriyle birden fazla hizmet personeli ilgileniyorsa hizmet performansının tutarlılığında problemlerin yaşanma olasılığı yüksektir (Örs, 2007, s.19).

Türdeş olmamanın diğer bir nedeni ise iki müşterinin de hiç bir zaman aynı olmamasıdır. Her müşterinin beklentileri ve hizmet deneyimleri farklıdır. Dolayısıyla hizmetlerde türdeş olmama çoğunlukla insan etkileşimlerinin bir sonucudur. Bu durumda hizmet performansının kişilere, zamana ve zemine göre değişebildiği söylenebilir (Öztürk, 1998, s.8).

1.4.2.3 Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)

Mamullerin üretim ve satış sürecinde mamuller, önce üretilir, sonra stoklanır ve daha sonra satılırlar. Ancak hizmetler önce satışa konu olur, sonra eş zamanlı olarak üretilir ve tüketilirler (Örs, 2007, s.19).

Örneğin bir buzdolabı Eskişehir Arçelik fabrikasında üretilip İstanbul'a taşınıp çeyiz amacıyla satın alınıp birkaç yıl sonra kullanılabilir. Oysa bir restoranda hizmet satılana kadar sağlanmaz. Bir akşam yemeği hizmeti aynı anda üretilir ve tüketilir. Bu ise müşterinin de hizmet üretiminde bulunması hatta üretim sürecinin bir parçası olması anlamına gelir. Başka bir ifadeyle hizmetlerin üretilme süreçlerinde müşteriler birbirleriyle etkileşimde bulunarak birbirlerinin deneyimlerini etkilemektedirler. Eş zamanlı üretimde hizmetleri üretenler, kendilerini ürünlerin bir parçası olarak görürken müşterileri de hizmetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde hizmet üretiminin önemli bir girdisi olarak görürler (Öztürk, 1998, s.9-10).

1.4.2.4 Dayanıksızlık

Dayanıksızlık (bekletilememe, stoklanamama) hizmetlerin yeniden kullanım veya ileri bir tarihte kullanılmak üzere saklanılamayacağı, satılamayacağı ya da geri iade edilemeyeceğini ifade eder (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.21-22).

Örneğin, belli bir tarihte sahnelenecek bir tiyatro gösterisi için gösterim zamanı geldiğinde satılmayan koltukların stoklanmasının mümkün olmaması (Örs, 2007, s.19-20).

Bazı hizmetlerde ise talebin düzensiz oluşu hizmetlerin dayanıksızlığını arttırır. Hizmetlere karşı talep yıl içinde mevsimlere, haftanın günlerine ve hatta gün içinde saatlere göre değişebilir. Hizmetlerin dayanıksızlığı ve talebin inişli çıkışlı olması hizmet işletmesi yöneticilerinin arz ve talebi eşleştirmek için hizmet planlaması, fiyatlama ve satış çabalarına ilişkin önlemler almasını gerektirir. Örneğin, turizm tesisleri sezon dışı boş kapasitelerini sempozyum ve seminer gibi faaliyetler için hizmete sunabilmektedirler. PTT şehirlerarası konuşmaların belli

saatlerde yoğunlaşması için bazı saatlerde daha düşük ücret talep etmektedir (Öztürk, 1998, s.10-11).

1.4.2.5 Sahiplik

Müşteriler hizmetlerin mülkiyetlerini satın alamazlar. Sadece değer yaratan bir sunu satın alabilirler (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.18).

Bir malı satın alan kişi o malın sahibi olur, hizmet sektöründe ise ancak bir kolaylıktan, tesisten belirli bir süre faydalanılabilir (Öztürk, 1998, s. 7-11). Örneğin, danışmanlık hizmeti alan bir kişinin danışmana sahip olması mümkün olamaz. Ancak söz konusu danışmanın bir süreliğine ücretini ödeyerek, danışman tarafından belli konularda bilgilendirilmesi söz konusu olabilir (Kozak, vd. 2011, s.9).

1.4.3 Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmet kavramının tanımlanmasında yaşanan karmaşa, kapsamını belirleme ve sınıflandırma alanlarına da yansımıştır. Esasen bin bir farklı çeşidi olan hizmetler farklı yazarlarca farklı esaslara göre sınıflandırılmıştır. Hizmetlerin sınıflandırılmasında en yaygın kullanılan ölçüt, gerçekleştirilen “faaliyet/eylem türünün” belirlenmesidir (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.13).

Farklı araştırmacılar, hizmetlerin sınıflandırılmasında birbirinden farklı yaklaşımlarda bulunmuşlardır. Hizmet sınıflandırmalarının en kapsamlısını Browning ve Singelmen yapmıştır. Buna göre hizmet sektörü dört ana gruba ve yirmi yedi alt gruba ayrılmaktadır. Bu gruplandırmalar aşağıda verilmektedir. Hizmetler:

1. Üretici Hizmetler

- Bankacılık ve finansman hizmetleri,
- Sigorta,
- Gayrimenkul alım satımı,
- Mühendislik ve mimarlık hizmetleri,
- Muhasebe,

- Çeşitli ticari hizmetler,
- Hukuki hizmetler,

2. Dağıtıcı Hizmetler

- Ulaştırma ve depolama,
- Haberleşme,
- Toptan ticaret,
- Perakende ticaret,

3. Kişisel Hizmetler

- Ev hizmetleri,
- Otel ve konaklama hizmetleri,
- Yeme ve içme hizmetleri,
- Tamir bakım hizmetleri,
- Yıkama ve kuru temizleme hizmetleri,
- Eğlence ve güzellik vb. hizmetler,

4. Sosyal Hizmetler

- Sağlık hizmetleri,
- Sosyal güvenlik hizmetleri,
- Yaşlı bakımı hizmetleri,
- Muhtaç çocuklara bakım hizmetleri,
- Hastaneler,
- Eğitim hizmetleri,
- Din hizmetleri,
- Dernek ve vakıf hizmetleri,
- Posta hizmetleri,
- Kamu hizmetleri,
- Çeşitli mesleki ve sosyal hizmetler (Karahan, 2006, s.30-31).

Tablo 1. 1: Hizmetlerin Sınıflandırılması

Yazar	Önerilen Sınıflandırma
JUDD (1964)	• Bir malın kiralanmasına bağlı hizmetler, • Sahip olunan mallara bağlı hizmetler, • Mallara bağlı olmayan hizmetler.
RATHMELL (1974)	• Satıcısına göre hizmetler, • Alıcısına göre hizmetler, • Satın alma güdülerine göre hizmetler, • Satın alma biçimine göre hizmetler, • Ürün karakteristiğine göre hizmetler, • Yasalar ve yasa koyucular tarafından düzenlenme derecelerine göre hizmetler.
SHOSTACK (1977)	• Fiziksel malların ve soyut etkinliklerin hizmet paketi içindeki oranına göre hizmetler.
SASSER. OLSEN, WYCKOFF (1978)	• Soyut faaliyetlerin ağırlıklı olduğu hizmetler, • Somut/fiziksel malların ağırlıklı olduğu hizmetler.
THOMAS (1978)	• Teknoloji yoğun hizmetler, • İş gücü yoğun hizmetler.
CHASE (1978-1981)	• Yüksek temaslı hizmetler, • Düşük temaslı hizmetler.
ARMISTEAD (1987)	• Hizmet işletmesinde sunulan hizmetler, • Müşterinin çevresinde (evinde) sunulan hizmetler.
MILLS ve MARGULES (1980)	• Temasta güven sağlamanın esas olduğu hizmetler, • Temasta görev yapmanın esas olduğu hizmetler, • Temasta kişinin içsel mutluluğunu ve huzurunu sağlamanın esas olduğu hizmetler.
LOVELOCK (1983)	• Hizmetin niteliğine göre hizmetler, • Hizmet işletmesiyle müşterileri arasındaki ilişki türüne göre hizmetler, • Hizmet veren personelin esneklik ve inisiyatif derecesine göre hizmetler, • Hizmetin talep ve arz niteliği bakımından hizmetler, • Hizmetin müşteriye ulaştırılma biçimine göre hizmetler.

Kaynak: Saime Oral, vd. Hizmet İşlemleri Yönetimi, 2006, s.15-16

1.4.4 Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

1.4.4.1 Hizmet Kalitesi ve Özellikleri

Hakkında fikir birliğine varılmış bir tanım olmamasına rağmen hizmet kalitesi, hizmetten faydalanmadaki kolaylık, iletişim araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, uzmanlıkları ve empati yetenekleri, hizmetin müşteri

gereksinimlerine hangi ölçüde cevap verdiği, hizmet sayesinde elde edilen sonuçların mükemmelliği ve ivediliği ile ilgili bir kavramdır (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.125).

Başka bir tanıma göre ise hizmet kalitesi, müşteri ihtiyaçlarının, isteklerinin, arzularının ve beklentilerinin karşılanması ve ötesine geçilmesi olarak değerlendirilmektedir (İslamoğlu, vd. 2006, s.138).

Grönroos (1984) hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite olarak iki kategoride incelemiştir. Teknik kalite, başlıca müşterinin hizmetten ne aldığına; fonksiyonel kalite ise, hizmet sunum sürecine odaklanmaktadır (Parasuraman, 1985).

Teknik kalite boyutu Parasuraman ve diğerleri (1985) tarafından “çıktı kalitesi”, Lehtinen ve Lehtinen (1982) tarafından ise “fiziksel kalite” olarak adlandırılmıştır. Fonksiyonel kalite boyutu ise Parasuraman ve diğerlerine (1985) göre “süreç kalitesi”, Lehtinen ve Lehtinen’e (1982) göre ise “etkileşim kalitesi” olarak belirlenmiştir (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.125).

Hizmetin soyutluk, önceden denenemezlik, stok edilememe, üretim ve tüketimin eşzamanlı oluşu gibi kendine has özellikleri nedeniyle hizmet işletmelerinde müşteri memnuniyeti güçleşmektedir. Tüketicinin eğitim düzeyi, sosyo-ekonomik durumu, ruhsal yapısı gibi faktörler müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesi açısından önemli belirleyicilerdir (Akyüz, 2015, s.31).

Toplam Kalite Yönetimi, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı ve Avrupa Kalite Ödülü, Malcolm Baldrige Ulusal Ödülü, ISO 9000 Standartları ve Uluslararası Hizmet Kalitesi Derneği gibi ölçüt, kuruluş ve ödüllerin işletmelerin hizmet kalitesine yönelik ilgilerini arttırmıştır.

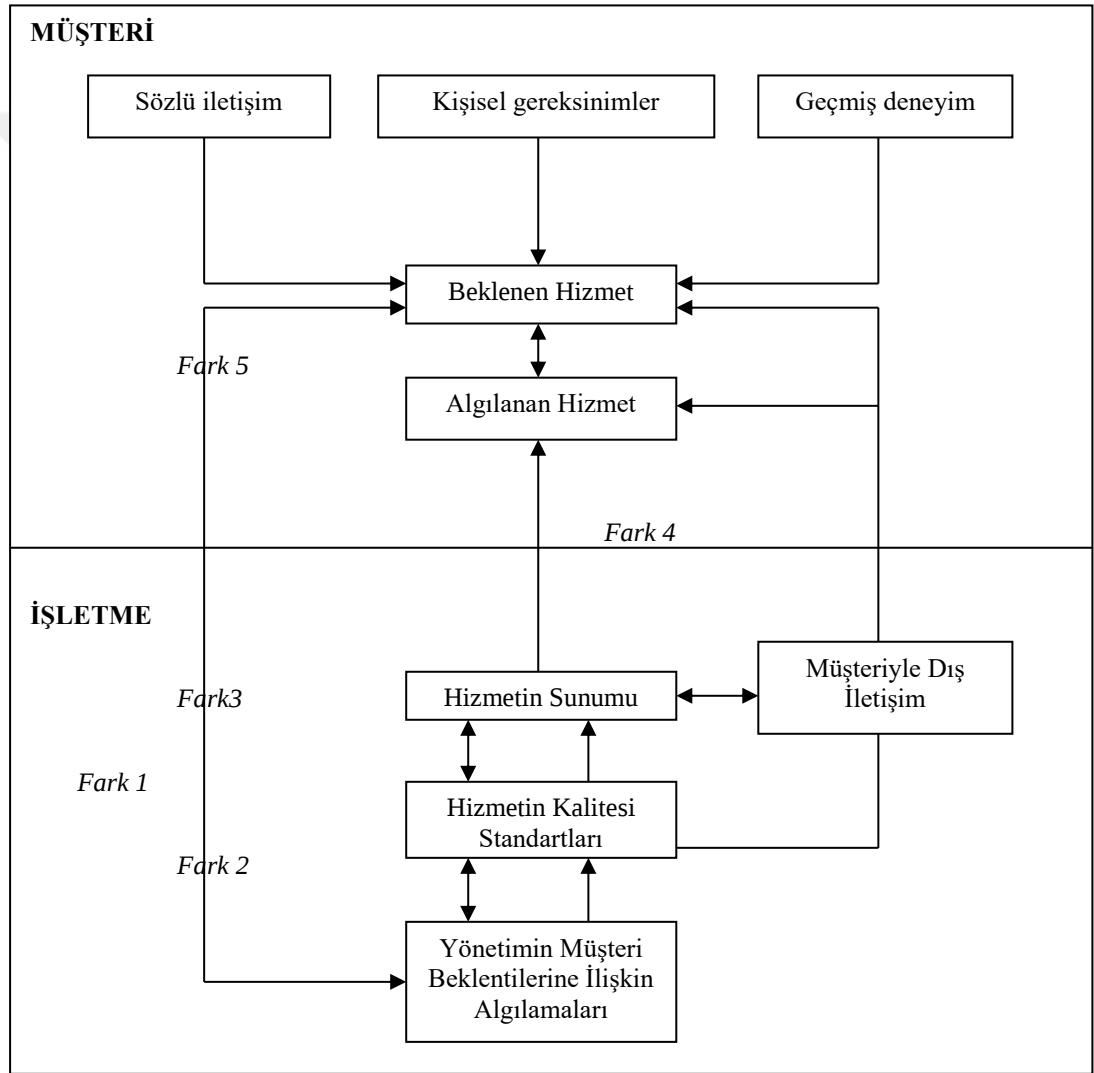
Hizmet kalitesi; müşterilerin hizmet sağlayıcısından beklentileri ile hizmet sağlayıcısının gerçek performansının karşılaştırılması sonucu belirlenir (Ed. Çatı, vd. 2008, s.241).

Beklentilerin aşılması durumunda, hizmetin kalitesi yüksek olarak algılanmakta iken beklentilerin karşılanmaması durumunda, hizmet kalitesi kabul

edilemez olarak değerlendirilmektedir. Eğer beklentiler, algılanan hizmet ile karşılaşırsa hizmet kalitesi tatmin edici olarak görülmektedir (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.126).

1.4.4.2 Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin ölçümü için çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bunlardan en yaygın olarak kullanılanı Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli ve bir ölçüm aracı olan Servqual Analizi'dir (Ersoy, vd. 2011, s. 142).



Şekil 1. 2: Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Parasuraman A. Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49 (4).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) müşteri beklentilerini ve algılamalarını ölçmek, böylelikle hizmet kalitesine yönelik kavramsal bir model geliştirebilmek amacıyla bir dizi çalışmalar yapmışlardır. Modele ilişkin verileri toplamak için yöneticilerle ve müşterilerle görüşmeler sonunda ortaya çıkan yargılar “Kavramsal Hizmet Kalitesi Modelini” meydana getirmiştir. Böylelikle, müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmelerin uygulamaları arasındaki farklar (boşluklar) belirlenmiştir (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.125).

Hizmet kalitesi için bir puan oluşturmak amacıyla müşterilerin beklentilerine ve algılamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasındaki farklar hesaplanmaktadır. Bu puan, hizmet kalitesi için fark modeli (kavramsal hizmet modeli) şeklinde gösterilen müşteri farkı olarak tanımlanmaktadır (Oral, vd. 2006, s.30).

Şekilde gösterilen farkları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür.

Fark 1: Müşteri beklentileri ve yönetim algılaması arasındaki fark

Fark 2: Yönetim algılaması ve hizmet kalite standartları arasındaki fark

Fark 3: Hizmet kalite standartları ve verilen hizmet arasındaki fark

Fark 4: Verilen hizmet ile vaat edilen hizmet arasındaki fark (Parasuraman, vd. 1991)

Fark 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark

Farklılıklar incelendiğinde beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farkın (fark 5) diğer dört farkın bir fonksiyonu olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmet Kalitesi= Fark 5 = f(Fark 1, Fark 2, Fark 3, Fark 4) (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.129).

“Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli” fark 5’e göre ortak bir çerçevede müşterilerin bakış açısını bir araya getirir. Bu modele göre diğer 4 fark ise işletmenin bakış açısını ortaya koyar. İşletmenin müşterilerine verdiği hizmetlerin geliştirilmesi için bu dört farkın kapatılması gerektiğini önerir (Parasuraman, 2010).

Parasuraman ve diğlerleri (1985, 1988, 1991) hizmet alanlarında (bankacılık, kredi kartı hizmetleri, komisyonculuk, tamir ve bakım hizmetleri, uzun mesafe telefon hizmetleri) her biri üç odak grup olmak üzere toplam 12 grup üzerinde çalışmalar yapmışlardır (Gümüőğlu, vd. 2007, s.132). Çeşitli kriterler gözetilerek yapılan çalışmalar sonucunda fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yetenek, nezaket, inanılrlık, güvenlik, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlamak olarak isimlendirilen, müşteri beklentileri ile onların algılamaları arasındaki farkı yedili bir ölçekte ölçen ve hizmet kalitesini belirleyecek düzeyde on boyut ortaya çıkarmışlardır. Belirlenen on boyut ve bunların tanımları hizmet kalitesinin temel görev ve etki alanlarını ortaya koyan servqual ölçeğı için belirlenmiştir (Parasuraman, 1988).

Parasuraman ve diğlerleri bir süre sonra 10 boyut ve 97 çift önermeden oluşan hizmet kalitesi ölçeğini faktör analizi ile değerlendirmiş ve böylelikle SERVQUAL adı verilen beş boyut ve 22 çift önermeden oluşan hizmet kalitesi ölçüm aracını geliştirmişlerdir.

Yeni ölçekte 10 boyut arasındaki **fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik** korunmuş bunun dışında kalan boyutlar **güvence** ve **empati** boyutlarıyla ölçeğe dâhil edilmiştir.

Güvence boyutunun içinde inanılrlık, güvenlik, yetenek ve nezaket; **empati** boyutu içinde ise müşteriye anlama, ulaşılabilirlik ve iletişim boyutları yer almaktadır (Parasuraman 1985).

Yeni Servqual Boyutları					
Beş Boyut On Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Empati
Fiziksel Özellikler					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yetenek Nezaket İnanılrlık Güvenlik					
Ulaşılabilirlik İletişim Müşteriyi Anlama					

Şekil 1. 3: Yeni Servqual Boyutları

Kaynak: Correspondence between SERVQUAL Dimensions and the Original Ten Dimensions. From Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p.25.

Fiziksel Özellikler: Fiziksel olanaklar, ekipmanlar, hizmet ile ilgili diğer araçlar, çalışanların giyimi, dekorasyon ve iletişim araçları olarak tanımlanmaktadır (1'den 4'e kadar olan ifadeler).

Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği ve müşterilerin yaşadığı problemlerin çözümü gibi konuları içermektedir. Performansın sürekliliği gerekmektedir (5'ten 9'a kadar olan ifadeler).

Heveslilik: Müşterilere yardım etme isteğinin bulunması, hizmetin doğru ve hızlı bir şekilde verilmesini içermektedir (10'dan 13'e kadar olan ifadeler).

Güvence: Çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu oluşturabilme becerileri, işgörenlerin müşteri sorularına cevap verebilme durumu bu kapsamda değerlendirilmektedir. (14'ten 17'e kadar olan ifadeler) (Kozak, vd. 2011, s.188-189).

Güvence boyutu, şu dört boyutu kapsamaktadır:

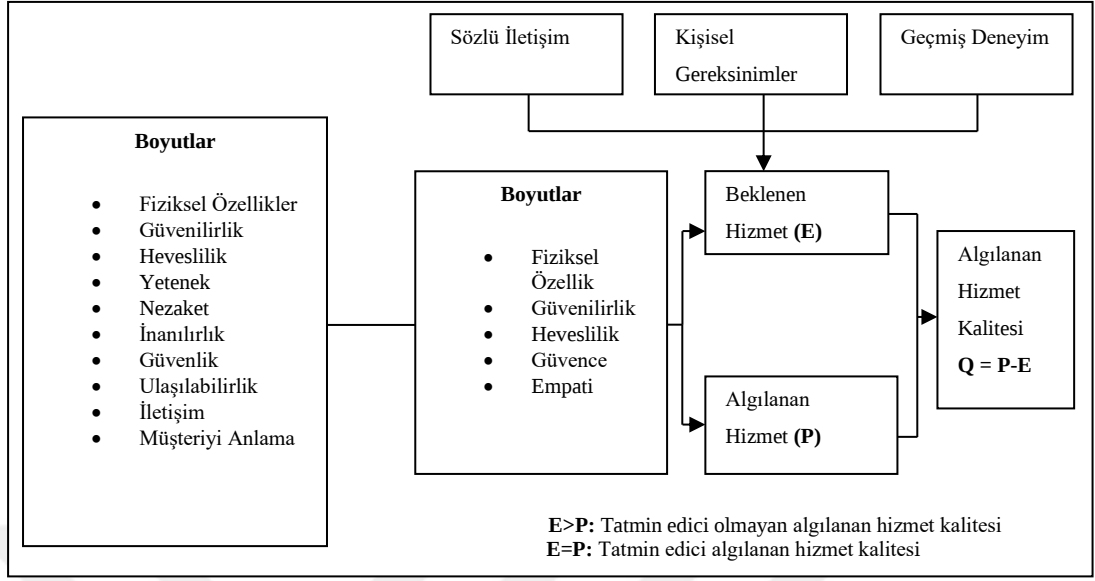
- **Yetenek:** Çalışanların hizmetlerde gerekli becerilere sahip olması ve bunları bilgileriyle pekiştirmelerini ifade eder.
- **Nezaket:** Personellerin müşterilerle temasındaki incelik, düşünce, saygı ve samimiyeti içermektedir.
- **İnanılrlık:** Hizmetten faydalananlara karşı gösterilen dürüstlüğü ve müşterilerin bu dürüstlüğe inanmalarını ifade eder.
- **Güvenlik:** Hizmetten faydalananların herhangi bir tehlike, risk ve şüphe içerisine düşmemelerini içermektedir (Baca, 2006).

Empati: Hizmet sunanların kendilerini müşterilerini yerine koyabilmelerini, her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin işgörenlerce bilinmesini içermektedir (18'den 22'ye kadar olan ifadeler) (Kozak, vd. 2011, s.188-189).

Empati boyutu, şu üç boyutu kapsamaktadır:

- **Ulaşılabilirlik:** Faydalanılmak istenilen hizmete kolay bir şekilde erişebilmeyi ve gerekli teması kurabilmeyi ifade eder.
- **İletişim:** Çalışanların hizmetten faydalananlarla aynı dili konuşabilmeleri, onları dinlemeleri ve anlamalarıdır.
- **Müşteriyi anlama:** Müşterileri ve onların ihtiyaçlarını bilmek için çaba göstermeyi ifade eder (Baca, 2006).

Parasuraman, vd. beklenen hizmet kalitesinin yalnızca sözlü iletişim, kişisel gereksinimler ve geçmiş deneyimlere dayanmadığını; aynı zamanda müşterilerin hizmete karşı algılarından oluştuğunu belirtmektedir.



Şekil 1. 4: Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları

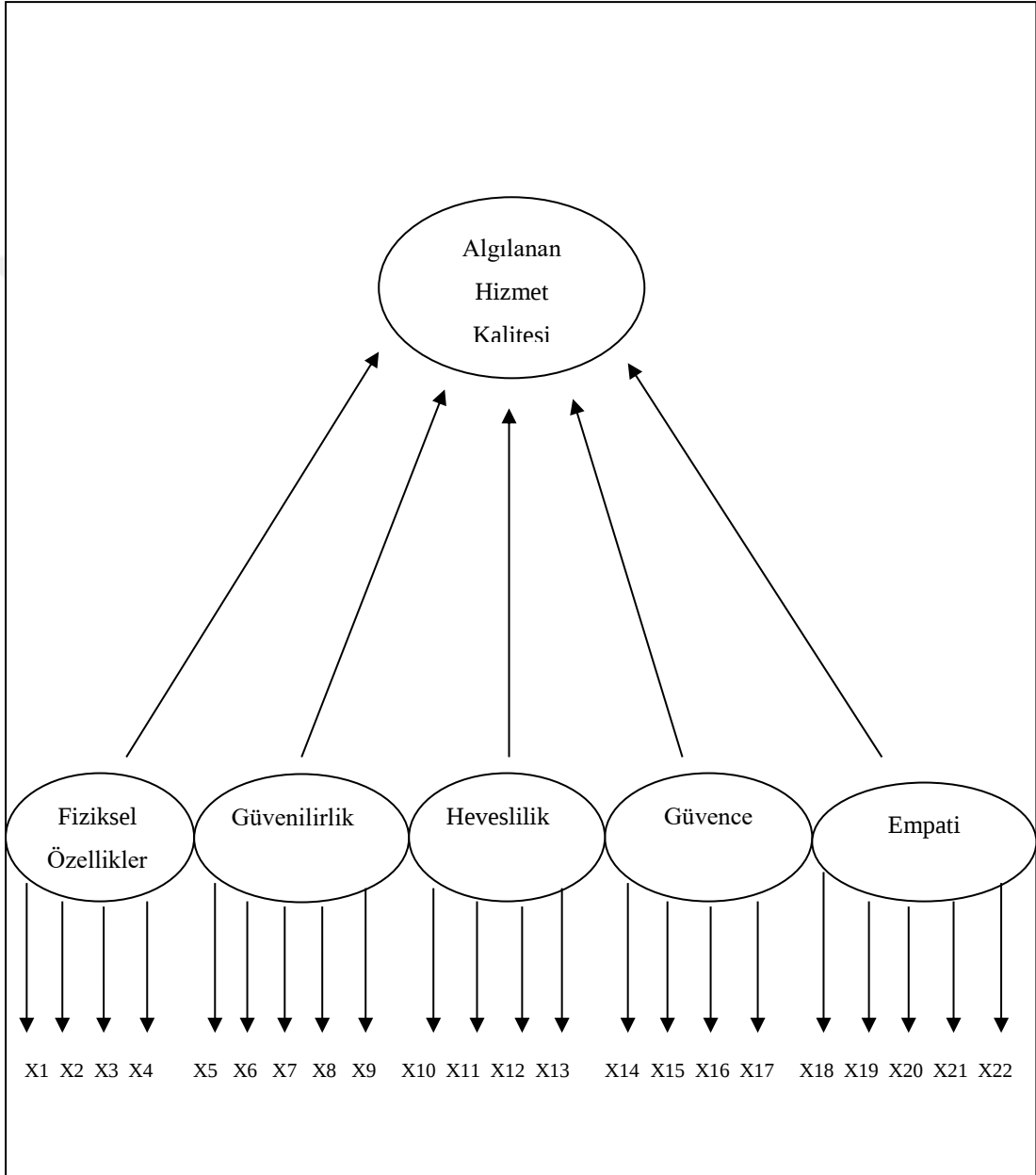
Kaynak: Parasuraman, vd. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Parasuraman, A Journal of Marketing (pre-1986); Fall 1985, p.48

($Q=P-E$ ya da SERVQUAL Skoru: Algılama Önermesi Skoru-Beklenti Önermesi Skoru) (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.132-133).

Beş boyut içeren SERVQUAL ölçek skoru değişik şekillerde hesaplanabilmektedir. Her bir müşteri için önerme ve algılama skorları arasındaki farklılıkların bulunduğu müşteri düzeyinde hesaplamalar; tüm boyutların değerlendirildiği boyut düzeyinde hesaplamalar ve müşterilerin sorulara verdikleri cevaplarla önem ağırlıklı hesaplamalar ölçek skorunun belirlenmesinde kullanılmaktadır (Parasuraman v.d. 2005). Cronin ve Taylor, ankete cevap veren kişinin performans değerlendirmesinin zaten beklentinin içinde yer aldığını öne sürmüşler böylelikle sadece performansı ölçmeye yönelik SERVPERF yöntemini önermişlerdir (Cronin ve Taylor, 1994).

SERVPERF modeline göre hizmet kalitesinde yalnızca performansın etkili olduğu vurgulanmıştır. Kalite için yeterli olanın hizmet performansı olduğu ileri sürülmüş, beklentiler dikkate alınmamıştır (Çakmakkaya vd. 2015, s.31).

SERVPERF yöntemi SERVQUAL yöntemindeki beş boyut ve 22 madde kuralını temel almaktadır. SERVQUAL yöntemindeki 44 soru SERVPERF yönteminde 22 soruya indirgenmiştir. Çünkü SERVPERF yöntemi sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi baz alan bir kalite ölçüm aracıdır (Cronin ve Taylor, 1992).



Şekil 1. 5: Hizmet Kalitesi Ölçümü

Kaynak: Cronin, J. Joseph, Jr; Taylor, Steven A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing; Jul 1992.

İKİNCİ BÖLÜM

SOSYAL HİZMETLER

2.1 SOSYAL HİZMETLER KAVRAMININ GELİŞİMİ VE TANIMLANMASI

Sosyal hizmetlerin kökeni toplumun yoksulluk ve yoksulluğun olumsuz sonuçlarıyla mücadele etmesi fikrine dayanır. Bu yüzden sosyal hizmet hayırseverlik anlayışı ile ilişkilidir, ancak daha geniş kapsamlıdır. Hayırseverlik kavramı antik çağlara dayandırılabilir. Yoksulların desteklenmesinin pek çok antik uygarlık ve dinde yeri vardır. Sosyal hizmet ise sosyal refahı ve sosyal değişimi sağlamayı amaçlayan profesyonel ve akademik bir disiplindir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.195).

Amerika kıtasında, ABD’de göçle birlikte başlayan toplumsallaşma sürecinde yaşanan insan sıkıntılarını azaltmak ve toplumsallaşma sürecini kolaylaştırmak için yerel yönetimlerin (belediyelerin) yaptıkları çalışmalar zaman içinde “social work” olarak adlandırılmaya başlanmıştır. “Social work” benzer sorunlar karşısında giderek dizgeleşen, kurallaşan, ilkeleşen işler, müdahaleler bütünü olarak belirtmeye başlamış ve süreç içinde disiplinleşerek (bilim dalı haline gelerek) meslek halini almıştır (Akkuş, 2014, s. 11-12).

Türkiye’de 1961 yılında kurulan Sosyal Hizmetler Akademisi “social work” kavramına karşılık “sosyal hizmet” kavramını uygun görmüş olsa da, Hacettepe Üniversitesi’nde Türkiye’de bu alanla ilgili olarak açılan ikinci bölüm olan Sosyal Çalışma Bölümü tarafından “social work” terimi “sosyal çalışma” olarak literatüre kazandırılmıştır. “Social work” İngilizce’de bir meslek adıdır. Sosyal Çalışma Bölümü “social service” kavramını “sosyal hizmet” kavramına karşılık olarak benimsemiştir (Ed. Tomanbay, 2013, s.10).

Sosyal çalışma, bir bilim ve meslek dalı olarak anlaşılmaktadır. Sosyal hizmetler ise bu bilim ve mesleğin uygulandığı disiplinler arası daha geniş bir alana hitap etmektedir. Sosyal hizmetler, sosyal devletin temel görevleri arasında yer alan sosyal refah; sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, sosyal yardımlar, konut hizmetleri gibi

ihtiyaçların giderilmesinde ve insanların mutlu bir hayat sürmeleri için devletin özellikle muhtaç vatandaşlarına sunduğu kamusal hizmetlerin bütünüdür (A F, Sosyal Hizmet Bilimine Giriş, s.12).

Gelişmiş ülkelerde ilk sosyal refah kurumları 1800'lerin başlarında, kentsel bölgelerde yaşayan insanların gereksinimlerini karşılayacak bir girişim ile başlamıştır. Bu kurumlar veya hizmetler, daha önceden inanç önderleri ve dinsel grupların inisiyatifiyle gelişen özel kurumlardı. 1900'lerin başlarına kadar bu hizmetler yalnızca resmi eğitim almamış, insan davranışlarını çok iyi kavrayamayan inanç grupları yeleri ve varlıklı hayırseverler tarafından sağlanmıştır. Gıda ve barınak gibi temel fiziksel gereksinimleri karşılamak, duygusal ve kişisel güçlükleri dini telkinlerle tedavi etme konuları çalışmanın odağı olmuştur.

İlk sosyal refah örgütlenmesi kurumu, 1820'de John Griscom tarafından kurulan Yoksulluğu  nleme Derneği'dir. Bu derneğin amaçları yoksulların yaşam koşullarını ve alışkanlıklarını araştırmak, yoksul bireylerin kendi kendilerine yardımcı olabileceği planlar önermek, onları tasarruf etmeye ve ekonomik davranmaya yönlendirmektir.

1800'lerin ikinci yarısında işsizlere, yoksullara, hastalara, fiziksel ve zihinsel  zrllere, yetimlere yardım etmek üzere büyük kentlerde oldukça çok sayıda özel inanç kurumu kurulmuştur.

I. Dünya Savaşı'nın sonuna kadar sosyal hizmet yaygın kabul görmüş bir meslek dalı olmamıştır. 1930'lardaki kriz ve 1935'te sosyal güvenlik hareketinin yasalaşması genel sosyal hizmetlerin geniş çaplı yayılmasına olanak sağladı ve sosyal hizmet uzmanları için iş fırsatları yaratmıştır. 20. yüzyılın başından sonuna kadar, temel sosyal hizmetleri sağlamak için profesyonel olarak eğitim almış sosyal hizmet uzmanlarına ihtiyaç duyulduğu konusunda sosyal kurumlar ve toplum tarafından giderek artan bir farkındalık ortaya çıkmıştır. 1955'te ABD'de sosyal hizmet mesleğini temsil eden "Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS)" kurulmuştur (Ed. Çiftçi, 2010, s.2,4).

Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları, yaklaşık olarak 145.000 üyeye sahip dünyadaki en geniş profesyonel sosyal hizmet uzmanları organizasyonudur. Birlik (NAWS), üyelerinin gelişme ve büyümesini arttırmak, mesleki standartlar ortaya çıkarmak ve bunların devamını sağlamak için çalışmaktadır (Ed. Erbay, 2015, s.45).

Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Derneği Uzmanları tarafından 1999 yılında sosyal hizmet çalışanları için belirlenen Etik Kodları'nın giriş bölümünde sosyal hizmetin öncül görevi, insanların iyilik halini arttırmak ve bütün bireylerin temel insani ihtiyaçlarını karşılamasına yardım ederek özellikle savunmasız, ezilen ve yoksulluk içinde yaşayanların güçlenmesine ve ihtiyaçlarına önem göstermek olarak belirlenmiştir (Ed. Erbay, 2015, s.36).

2.2 TÜRKİYE TARİHİNDE SOSYAL HİZMET VE SOSYAL YARDIM KURUMLARI

2.2.1 Osmanlı Devleti Klasik Dönem

Klasik dönem olarak ele alınan bu dönem, Osmanlı Devleti'nin kuruluşuyla (1299) başlayıp 1839 Tanzimat Fermanı'nın ilanına kadar olan dönemi kapsamaktadır. Genel hatları ile bu dönemde öne çıkan kurumlar:

2.2.1.1 Ahilik Teşkilatı

Bir kardeşlik teşkilatı olan Ahilik, toplumsal alanla ilgili bir takım düzenlemelerin yanı sıra gençlerin meslek edinmesi ve askeri hizmetler noktasında da çalışmalar yürütmüştür (Ed. Sarıkaya, 2011, s.6).

Dini ve mesleki bir birlik olan ahilik, başta teşkilatın mensupları olmak üzere insanlar arasında dayanışma ve yardımlaşmayı oluşturmaya çalışmıştır (Şen, 2002, s.26).

Bir devlet örgütlenmesi olmaktan çok, varlıklı kişilerin kurduğu dini teşkilatlar olması bakımından, ahilik teşkilatları zaviye, han, hamam, medrese gibi

diğer sosyal hizmet kurumlarının da kurulmasına öncülük etmiştir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.6).

2.2.1.2 Lonca Teşkilatı

Osmanlı toplumundaki sosyal yardım sağlayan sosyal hizmet kurumlarından birisi de loncalardır (Şen, 2002, s.27).

Loncalar, Ahilik teşkilatından çok da farklı olmayan fakat özellikle İstanbul'un fethinden sonra sanat kolları ve sanatkârların artmasıyla birlikte farklı dinlerden meslek sahiplerinin bir araya gelerek kurdukları, meslek örgütleridir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.6-7).

17. Yüzyılda İstanbul'da 1109 lonca ve bunlara bağlı 126.000 üye olduğu belirtilmiştir (Ed. Tomanbay, vd.2014, s.11). Lonca teşkilatında, dini esaslar belirleyici olmadığı gibi mesleğe giriş ve ilerleme açısından ahilik teşkilatındaki gibi ağır şartlar da yoktur.

Her lonca kurduğu “Orta Sandığı veya Teavün Sandığı” adı verilen yardım sandıklarıyla sosyal yardımlar yapmıştır (Şen, 2002, s.28).

2.2.1.3 Vakıflar

Vakıflar, insanların yardımlaşma ve dayanışması duygusundan hareketle şekillenen ve tarihsel süreçte gelişerek değişen sosyal yapılar olarak ortaya çıkmaktadır.

Vakıf uygulamaları, Osmanlılar döneminde önemli sosyal hizmet kurumları olarak gelişmişlerdir. Hukuki ve dini bir kurum olan vakıflar sosyal ve ekonomik hayatın şekillenmesinde oldukça belirleyici olmuşlardır. Eğitim, sağlık, sosyal yardım, şehircilik, belediyeçilik ve din hizmetlerinin tamamını vakıflar üstlenmiştir. Bu bağlamda vakıflar, ihtiyaç sahibi olan kadınlar, çocuklar, düşkünler, yaşlılar, kimsesizler ve özürlüler için çok önemli sosyal hizmet kurumları üretmişlerdir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.7-8).

Tüm sosyal hizmet kuruluşları vakıflara bağılı olarak hayır sahipleri tarafından hayır amaçlı kuruluurlardır (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.10).

Vakıflar işleyiş ve hizmetleri bakımından iki açıdan ele alınabilir. Bunlardan ilki Müessesat-ı Hayriye (Hayır Kurumları) olarak adlandırılan vakıflardır. Camiler, medreseler, hanlar, zaviyeler, imaretler, bimarhaneler ve bu türden hayır kurumlarıdır. İkincisi ise Müstegıllat-ı Vakfiye (Vakıf İşletmeleri) olarak bilinen ve Müeessesat-ı Hayriye kuramlarının işlemlerini sağlayan vakıflardır. Bunlar Asl-ı Vakıf da denilen arazi, para ve binalardır. Bu vakıflar içinde Avarız Vakıfları olarak bilinen ve sosyal yardımlaşma amacıyla, ihtiyaç sahibi olanlara gerekli miktarda giyecek ve para yardımı yapan vakıflar da yer almaktadır (Ed. Sarıkaya, 2011, s.8).

2.2.2 Tanzimat Sonrası Dönem

Tanzimat sonrası dönemde gönüllü teşebbüsler olarak süregelen ve devlet mekanizmasının bizzat içinde yer almadığı sosyal hizmet kurumları, devlet memurlarınca yönetilmeye başlamıştır. Bu dönemdeki kurumlar:

2.2.2.1 Evkaf-ı Hümayun (Vakıflar Genel Müdürlüğü)

19. yüzyıla kadar merkezi idarenin sistemli bir müdahalesine maruz kalmayan vakıflar, sistemin yozlaşması gerekçesi ile II. Mahmut döneminde, 1826 yılında kurulan Evkaf-ı Hümayun Nezareti'ne bağlanmışlardır. Bundan sonra vakıfların idareleri memurlara bırakılmış ve özellikle yoksullara yönelik hizmetler devlet eliyle yapılmaya başlanmıştır. Modern anlamda sosyal hizmet kurumlarının da bu süreçten sonra hayata geçirilmeye başlandığını söylemek mümkündür.

2.2.2.2 Darülaceze (Düşkünler Yurdu)

Darülacezeler, dilenciler ve sokaklarda başıboş gezen kimsesiz çocukların bir araya toplanıp ıslah edilerek sanat sahibi olmaları, ihtiyaçların da ömürlerinin son dönemlerini daha iyi koşullarda geçirebilmelerini sağlamak amacıyla dönemin padişahı II. Abdülhamit tarafından Sadrazam Halil Rıfat Paşa'ya 1896 yılında kurdurulmuştur (Ed. Sarıkaya, 2011, s.11-12).

2.2.2.3 Darüleytam (Yetimhane)

Darüleytamlar, Meşrutiyet Dönemi'nde kurulmuş ve kimsesiz, bakıma muhtaç çocukların devletçe korunmasını ve eğitim fırsatlarından yararlandırılmasını amaç edinen ilk kapsamlı sosyal hizmet kurumları olmuştur (Salim, 2011, s.42).

2.2.2.4 Hilal-i Ahmer Cemiyeti (Kızılay)

Hilal-i Ahmer yurt içinde, yurtdışında savaşta, tabi afetlerde, salgın hastalıklarda ve değişik felaketlerde her türlü ihtiyacı karşılamak amacıyla 1868 yılında Mecruhin ve Mardayı Askeriye İmdat ve Muavenet Cemiyeti adıyla kurulmuştur (Ed. Sarıkaya, 2011, s.12).

1877 yılında Osmanlı Hilal-i Ahmer Cemiyeti, 1923 yılında Türkiye Hilal-i Ahmer Cemiyeti ve nihayet 1935 yılında Türkiye Kızılay Derneği adını almıştır (Uğur, 2013, s.191).

2.2.2.5 Darüşşafaka (Şefkat Yurdu)

Osmanlı Devleti'nde yetim müslüman çocukların eğitim ve öğretimine katkıda bulunmak üzere Vidinli Tefik Paşa ve Sadrazam Gazi Ahmet Muhtar Paşa gibi birkaç hayırsever tarafından 1863 yılında kurulan Cemiyet-i Tedrisiyye-i İslamiyye'nin (İslam Eğitim Cemiyeti) çalışmaları neticesinde 1873 yılında Tanzimat'ın getirdiği yenilikleri hem ortaokul hem de lise seviyesinde uygulamak amacıyla kurulmuştur.

2.2.2.6 Himaye-i Etfal Cemiyeti

1917 yılında yoksul ve korunmaya muhtaç çocuklara, ailelerine bakım, eğitim, sağlık, hizmetleri vermek amacıyla dernek statüsünde kurulmuş, 1921 yılında Ankara'da ulusal bir statü kazanmıştır (Ed. Sarıkaya, 2011, s.13).

Cemiyetin görevleri;

- Çocuklara eziyet edilmemesi, anne ve babaları dâhil, hiç kimse tarafından çocukların bedeni ve ruhsal durumlarını tehlikeye düşürecek hizmetlerin gördürülmemesi,
- Fakir ve hasta çocukların tedavilerinin sağlanması,
- Çocukların tütün ve bağımlılık yaratacak maddelerden korunması,
- Okulların tatil zamanlarında fakir çocukların kırlara ve yazlıklara gönderilmesinin sağlanması,
- Hizmetçi, besleme ve evlatlıklara kötü muamele edilmemesi,
- Himaye-i Etfal'e ilişkin kütüphane kurulması,
- Anne ve babaları tarafından terbiye edilemeyen veya mahkûm olan çocuklar için ıslahhaneler kurulması,
- Çocukların sağlıklı bir şekilde yetiştirmeleri için oyun alanlarının kurulması,
- Himaye-i Etfal ile ilgili uluslararası kuruluşlarla bağlantı kurulması olarak sıralanmıştır (Kesgin, 2012, s.74-75).

2.2.2.7 Belediyeler

Osmanlı'da belediye anlamında Şehremaneti, Kırım savaşı sonucunda gelen göçmenlere hizmet sunmak amacını da içerisinde barındırarak 1855 yılında İstanbul'da kurulmuştur. Bu birimlerin organlarından olan şehremini, şehir meclisi merkezden atanmıştır. 1857 yılında İstanbul on dört bölgeye ayrılmasına rağmen Paris modelinin esas alındığı, Galata-Beyoğlu'nu kapsayan Altıncı Daire hariç hiçbirisinde gerçek örgütlenme olamamıştır. Personel ve kaynak aktarılan bu birim bu tarihlerden sonra yavaş yavaş yerel yönetim olarak var olmaya başlamıştır.

2.2.2.8 İl Özel İdaresi

İl özel idareleri, Osmanlı döneminde 1864'te Vilayet Nizamnamesi ile kurulmuştur. 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-u Muvakkati ise özel idarenin organlarını, görev ve yetkilerini düzenlemiştir. 1913 tarihli kanun ile il özel idarelerine sağlık ve sosyal yardım, eğitim ve öğretim, bayındırlık, tarım ve

hayvancılık, iktisat ve ticaret alanlarında yetki ve sorumluluklar verilmiştir (Kesgin, 2012, s.143-145).

2.2.3 Cumhuriyet Dönemi Sosyal Hizmet Kurumları

1923 yılında kurulan Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı İmparatorluğu'nda var olan sosyal hizmet kuruluşlarını hem kurum hem de kültürel miras olarak devralmıştır (Ed. Tomanbay, 2014, s.12). Bu dönemdeki kurumlar:

2.2.3.1 Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu

Osmanlı dönemi kurumlarından birisi olan ve 1921 yılında da Ankara'da ulusal düzeyde faaliyete başlayan Himaye-i Etfal Cemiyeti, Çocuk Esirgeme Kurumunun temelini oluşturmuştur. Şehit, dul ve yetimlere yardım etmek amacıyla kurulan cemiyet, 1922 yılından sonra oldukça gelişmiştir. Kurum, kreş, gündüz bakım evi, çocuk yuvaları, hemşire kolejleri, poliklinikler açmış, fakir çocuklar için yiyecek, içecek ve okul malzemeleri konusunda yardımcı olmuştur (Ed. Sarıkaya, 2011, s.15). 5 Mayıs 1981'de feshedilen kurumun görevleri, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na devredilmiştir (Ed. Tomanbay, 2014, s.15).

2.2.3.2 Türk Hava Kurumu

16 Şubat 1925 tarihinde Mustafa Kemal Atatürk'ün emri ile Türk Tayyare Cemiyeti adıyla kurulmuştur. Cemiyetin kuruluş amacı; Türkiye'de havacılık sanayisini kurmak havacılığın askeri, ekonomik, sosyal ve siyasal önemini anlatmak; askeri, sivil, sportif ve turistik havacılığın gelişmesini sağlamaktır. Genel kurul kararıyla 1935'de Cemiyet'in ismi "Türk Hava Kurumu" (THK) olarak değiştirilmiştir. THK'nın gelir kaynağı halkın yapmış olduğu filtre, zekât, kurban derisi gibi bağışlardır. THK yapılan bu bağışların yüzde 40'ını kendisine ayırmakta, geri kalan kısmını ise Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'na, Kızılay'a, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na, Diyanet Vakfı'na vermektedir (Uzun, 2007, s.170).

2.2.3.3 Türkiye Yardım Sevenler Derneği

Himaye-i Etfal Cemiyeti Başkanı Dr. Fuat Umay'ın teklifi üzerine 1928 yılında “Kadın Yardım Cemiyeti” olarak kurulmuştur. Temel amacı ihtiyacı olan kadınlara madden ve manen yardım etmek olan kurum, 1930’lu yıllarda üç farklı dikiş, nakış ve çorap atölyeleri açmış ve bu atölyelerde üretilen ürünler ihtiyaç sahibi kadınlara dağıtılmıştır.

2.2.3.4 Sosyal Hizmetler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Enstitüsü 1959 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı’na bağlı olarak kurulmuştur (Ed. Sarıkaya, 2011, s.17).

Enstitü, ülkede sosyal hizmetler alanında mesleki eğitim görmüş bireylerin yetersiz olmasından hareketle, iki kademede meslek elemanı yetiştirmeyi planlamıştır. Biri, lise düzeyinde orta uzman yetiştirip “sosyal yardımcı” diploması; diğeri ise, yükseköğrenim düzeyinde uzman yetiştirip “sosyal hizmet mütehassısı” diploması veren kendi bünyesinde bir akademi kurulmasını gerekli görmüştür (Karatay, 2007, s.337-338).

2.2.3.5 Sosyal Hizmetler Akademisi

Sosyal Hizmetler Akademisi, 1961 yılında 7355 sayılı yasayla Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü bünyesinde Sosyal Hizmetler Enstitüsü’ne bağlı olarak kurulan 1982 üniversite yasal düzenlemesiyle Ankara Hacettepe Üniversitesi bünyesine alınarak hukuksal statüsü değiştirilen, sosyal hizmet mütehassısı (sosyal hizmet uzmanı) yetiştiren, Türkiye’nin sosyal hizmetler alanındaki ilk eğitim kurumudur.

2.2.3.6 Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü

Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde 1963 yılında kurulan, Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü’nün görevi, her türlü sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetlerini düzenlemek, korumaya muhtaç çocuklar, sakatlar ve ihtiyarların bakım yetiştirilme ve rehabilitasyonunu ve çalışma gücünden yoksun kimselerin sosyal

güvenliğini sağlamak ve Sosyal Hizmetler Enstitüsünün idari ve bilimsel işlerinin takip ve denetimini yapmaktır (Ed. Sarıkaya, 2011, s.18).

2.2.3.7 Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK)

27.05.1983 tarihinde 2828 sayılı yasayla Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kurulmuştur. Görevleri Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına devredilen Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu mal varlıkları ve çalışanlarıyla birlikte bu kuruma devredilmiştir. Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'nın yönetiminde, kamu tüzel kişiliği olan katma bütçeli bir kurum haline getirilmiştir (Ed. Tomanbay, 2014, s.15).

2.2.3.8 Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü

Kurum 1986 tarihinde yürürlüğe giren 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu ile kurulmuştur. Kurumun idari işleri 2004 tarihine kadar Başbakanlığa bağlı olan Fon Genel Sekreterliği eliyle yürütülmüştür.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü; gerek yurt çapında sürdürdüğü yardım faaliyetleri ile sosyal güvencesi olmayan yoksul, kimsesiz, muhtaç ve düşkün vatandaşlara gerekse istihdam odaklı mesleki eğitim ve proje destekleri ile işsiz, eğitimsiz vatandaşlara ilişkin devletin sosyal sorumluluklarını yerine getirmektedir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.18-19).

01.12.2004 tarihinde kabul edilen, 09.12.2004 tarihinde de Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5263 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'la Fon Genel Sekreterliği, Başbakanlığa bağlı bir Genel Müdürlük olarak teşkilatlandırılmış, böylece fon idaresi bu tarihte kurumsal bir yapıya kavuşmuştur (Uğur, 2013, s.129-130).

Fonda toplanan kaynak, fon kurulunda alınan kararlar doğrultusunda ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü eliyle Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına aktarılmakta ve yardımlar vakıflar tarafından vatandaşlara ulaştırılmaktadır (Ed. Sarıkaya, 2011, s.19). İhtiyaç sahibi yurttaşlara nakdi ve aynı

yardım yapmak üzere ülkemizde bütün il ve ilçelerde valilik veya kaymakamlıklarda Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları bulunmaktadır (Deniz, 2013, s.25).

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları engellilerin, sosyal güvenlik kurumlarınca karşılanmayan tedavi giderleri ile yardımcı araç ve gereçlerin karşılanmayan kısmını da karşılamaktadır (Göral, 2013, s.10). Engellilere tanınan bu hak 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşmayı Teşvik Kanunu'nun 2. Maddesin de belirtilmiştir (Ed. Cavkaytar, 2014, s.147).

Vakıfların karar organları, “Vakıf Mütevelli Heyeti” dir. İl ve ilçelerdeki tüm yardım programları, bu mütevelli heyetlerin kararları ile yürürlüğe girmektedir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.19).

Vakıfların karar organı olan mütevelli heyetleri:

İllerde vali başkanlığında, belediye başkanı, defterdar, İl Milli Eğitim Müdürü, İl Sağlık Müdürü, İl Tarım Müdürü, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürü (İl SHÇEK Müdürü), İl Müftüsü ile köy ve mahalle muhtarları arasından kendilerinin seçecekleri birer kişi, STK'ların kendileri tarafından seçecekleri iki kişi ve son olarak “Hayırsever Vatandaş” adı altında İl genel Meclisi tarafından seçilecek iki kişiden oluşmaktadır.

İlçelerde ise kaymakam başkanlığında, belediye başkanı, Mal Müdürü, İlçe Milli Eğitim Müdürü, Sağlık Grup Başkanı, İlçe Tarım Müdürü, İlçe Müftüsü ile köy ve mahalle muhtarları arasından kendilerinin seçecekleri birer kişi, STK'ların kendileri tarafından seçecekleri bir kişi ve son olarak “Hayırsever Vatandaş” adı altında il genel Meclisi tarafından seçilecek iki kişiden oluşmaktadır (Uğur, 2013, s.130).

2.3 SOSYAL DEVLET, SOSYAL HİZMETLER VE SOSYAL YARDIMLAR

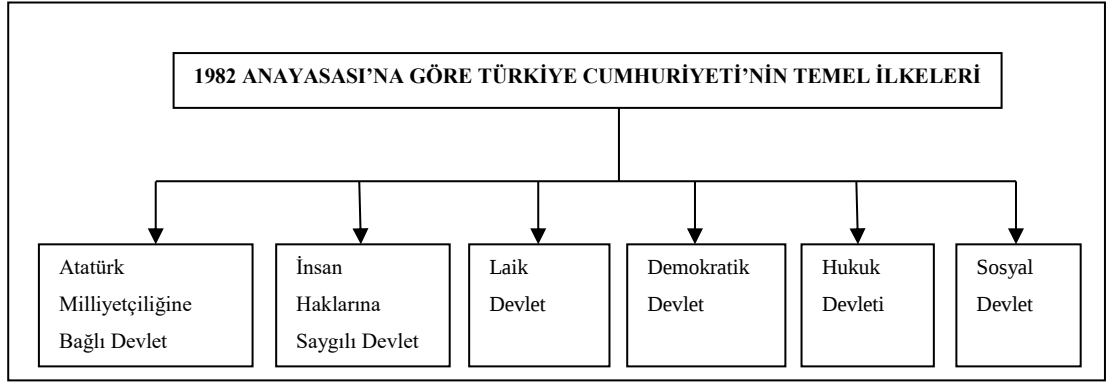
Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar sosyal devlet anlayışının bir gereği olarak ihtiyaç sahiplerine devlet kurumlarınca yapılmaktadır.

2.3.1 Sosyal Devlet

Sosyal devlet, kapitalizmin sonuçları doğrultusunda ortaya çıkan devlet şekillerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Genel anlamıyla sosyal devleti tanımlamak gerekirse; sosyal devlet, ekonomik ve toplumsal hayata kamu eli ve gücüyle, gerek doğrudan gerekse dolaylı olarak müdahalede bulunma yetkisi bulunan devlet anlayışıdır (Acar vd, 2013, s.44).

Sosyal devlet, genel anlamda vatandaşların sosyal durumlarını iyileştirmeyi, onlara belirli bir yaşam standardı sunmayı ve nihayetinde onları sosyal güvenliğe kavuşturmayı kendisine görev olarak kabul etmiş bir devlet anlayışını ifade etmektedir. Devletin üstlenmiş olduğu bu görev, toplumdaki bireylere sosyal yardımların bir “hak” olarak yerine getirilmesi fikrine dayanmaktadır. Dolayısıyla sosyal devlet anlayışında devletin, koruyucu ve taraf olma görevi ve sorumluluğu söz konusu olmakla birlikte, “hak” bilinci ile donatılmış bir devlet formu bulunmaktadır. Türkiye’de de bu anlamda devletin maluliyet, ölüm, iş kazası, meslek hastalığı, hastalık, analık, aile masrafları ve işsizlik gibi sosyal risklerin ve yaşlılıktan kaynaklanan risklerin de oluşmasını engelleyici görevi bulunmaktadır (Taşçı, 2012, s.142).

Sosyal devlet tanımına hukuki perspektiften bakıldığında ise sosyal devlet, “sosyal adalet ve sosyal güvenliği sağlamak ve herkes için insan haysiyetine yaraşır asgari bir hayat düzeyini gerçekleştirmekle yükümlü devlet” olarak tanımlanmıştır (Acar vd, 2013, s.44).



Şekil 2. 1: 1982 Anayasası'na Göre Türkiye Cumhuriyeti'nin Devlet Anlayışı

Kaynak: Ed. Aydın, vd. Hukukun Temel Kavramları, 2013, s.209

1982 Anayasası'nın devletin temel amaç ve görevlerini belirleyen 5. maddesinde;

“Kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamaya, kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak şekilde sınırlandıran siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamak” devletin temel görevleri arasında yer verilmiştir.

1982 Anayasasında sosyal devlet anlayışı çerçevesinde yer alan düzenlemeler ve ilgili maddeler şunlardır:

1. Herkese insan haysiyetine yakışır hayat düzeyi sağlamaya yönelik tedbirler (Çalışma hakkı: adil ücret hakkı, sosyal güvenlik hakkı, sağlık, konut, çevre hakkı, eğitim ve öğretim hakkı)

2. Vergi adaleti,

3. Kamu yararının korunması,

4. Planlama,

5. Sosyal haklar (ailenin korunması, gençliğin korunması, sporun yaygınlaştırılması, yurtdışında çalışan vatandaşların korunması, tarih, kültür ve tabiat varlıklarıyla, sanat ve sanatçının korunması) (Acar vd, 2013, s.48-49).

Anayasa 65. Maddesinde “devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına uygun öncelikler gözeterek mali kaynakların yeterliliği ölçüsünde yerine getirir.” diyerek devletin bu alandaki sorumluluğunun sınırını da çizmektedir (Ed. Aydın, vd. 2013, s.211).

2.3.2 Sosyal Hizmetler

Sosyal hizmetlerin, doktrinde ve uygulamada çeşitli tanımları bulunmaktadır, Toplumun kendi ellerinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşen ya da bedenlen veya ruhen bir eksikliğe uğrayan bireylerine, ülkenin genel şartları çerçevesinde insana yaraşır, çevreleri ile uyumlu bir hayat sürdürebilmeleri için maddi ve manevi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik, devlet ve gönüllü özel kuruluşlar tarafından sağlanan hizmetlere sosyal hizmetler denilmektedir (Uğur, 2013, s.76-77).

1983 tarih ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununa göre ise sosyal hizmetler; “kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür” (AÖF, Sosyal Hizmet Bilimine Giriş, s.12).

BM Dünya Sağlık Örgütü’nün tanımına göre de sosyal hizmetler; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden bireyin tam bir iyilik hali içinde olmasını sağlamaya yönelik çabayı temsil etmektedir (Uğur, 2013, s.76).

Avrupa Sosyal Haklar Komitesi, toplumun en güçsüz kesimlerinin, toplum dışına itilme riskinin önüne geçme ve toplum dışında kalanların da yeniden toplumla ve çalışma yaşamıyla bağlarını kurabilmeleri açısından, sosyal hizmetlerin taşıdığı öneme dikkat çekmiştir. Komiteye göre, nüfus yaşlanması ve aile yapısındaki değişimler (boşanmalar, evlenme sayısındaki düşüş, tek ebeveynli ailelerin sayısındaki artış) nedeniyle yaşlıların, çocukların, engellilerin korunması daha da

önem kazanmıştır. Bunların yanı sıra sosyal hizmetlerden yararlanması gereken diğer gruplar; eski hükümlüler, gençler, şiddete uğrayan kadınlar, madde bağımlıları, alkolikler, göçmen işçiler ve aileleri ile mültecilerden oluşmaktadır (Ed. Akkuş, 2014, s.99).

Sosyal hizmet insancıl ve demokratik ideallerden çıkmıştır ve değerleri her insanın eşitliğine, değerine ve haysiyetine saygıya dayanmaktadır. Yüzyılları aşan başlangıcından bu yana sosyal hizmet uygulaması insan gereksinimlerini karşılamaya ve insan potansiyelini geliştirmeye odaklanmıştır. Sosyal hizmet, insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri çerçevesinde uygulamalarını gerçekleştirir. Sosyal hizmet uzmanları toplumsal açıdan dezavantajlı kişi, grup ve topluluklarla dayanışma içinde sosyal içermeyi teşvik etmek, yoksulluğu azaltmak, savunmasız ve ezilen kişileri özgürleştirmek için çalışır. Sosyal hizmetin bütüncül odağı evrenseldir; ancak sosyal hizmet uygulamasının öncelikleri kültürel, tarihsel ve sosyal-ekonomik koşullara bağlı olarak ülkeden ülkeye zamandan zamana çeşitlilik gösterebilir (Duyan, 2010, s.6-7).

Sosyal hizmetleri, nitelikleri itibariyle ikiye ayırmak mümkündür. Bunlar;

Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler ile sosyal yardım karakterli sosyal hizmetlerdir.

Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler; yoksul durumda bulunmamakla beraber, değişik türlerde yönlendirme, rehberlik, psikolojik destek gibi özel ihtisas hizmetlerine yönelik manevi yardım hizmetleridir.

Sosyal yardım karakterli sosyal hizmetler ise; ekonomik yetersizlikleri nedeniyle geçinme imkânı olmayan yoksullara maddi ve manevi yardım yapılmasıdır (Uğur, 2013, s.80).

2.3.2.1 Sosyal Hizmet Yönetimi

Sosyal çalışma yöntemlerinden birisi olan sosyal hizmet yönetiminden sosyal çalışma mesleğinin uygulama alanlarında hizmet veren sosyal hizmet kuruluşlarının

organizasyonu, etkili ve verimli kullanımı, sosyal hizmetlerinin planlanması gibi konularda yararlanılır. Toplumdaki sosyal hizmetlerin en genelinden bir sosyal hizmet kuruluşunun işleyişine değin gerekli tüm çalışmaların ilgili politikalara uygun, istendik ve verimli bir biçimde yürütülmesi sürecidir. Sosyal çalışmanın temel değerleri, bilgisi, amacı ve felsefi demokratik özelliklere göre sosyal hizmet kuruluşlarında bir çağdaş yönetim anlayışı olarak kabul edilmektedir.

Bir sosyal hizmet kuruluşunda sosyal hizmet yönetiminin esas görevi, kurum işlemleri için tespit edilen sosyal politikayı yürürlüğe koymaktır. Görülüyor ki sosyal hizmet yönetimi de sosyal çalışmanın değerlerine hizmet etmekte, sosyal refah politikasının bir kuruluş bağlamında somutlaştırılmasında işlevsel kılınmaktadır. Çağdaş ve hümanist yönetim, çağını yakalamış bilimsel bilgilerle desteklenmiş kurum kültürü ancak sosyal hizmet yönetimi anlamında yetişmiş sosyal meslek elemanları tarafından yerine getirilebilir. Sosyal hizmet yönetiminin argümanları günümüzde sivil toplum örgütleri başta olmak üzere sosyal refah alanlarında hizmet sunan birçok kuruluşta kullanılmaktadır (Ed. Tomanbay, 2013, s.51).

2.3.2.2 Sosyal Hizmet Meslek Etiği

Değerler iyi ve olumlu diye değerlendirdiğimiz ve yaşamımızda önemli olan şeylerdir (Acar vd, 2013, s.110). Değer, bir toplum ya da toplumsal grupta bireylerin kabullendiği olgu, kural, düşünce ve uygulamadır (Ed. Şişman, 2014). Değerler ne tür davranışları yapacağımızı ya da yapmayacağımızı belirlediği gibi başkalarından ne tür davranışları bekleyeceğimizi belirler. Bununla birlikte her insanın sahip olduğu değerler arasında büyük farklılıklar bulunmaktadır. Değer farklılıkları yaşamımızın her alanında yer almaktadır (Acar vd, 2013, s.110).

Sosyal hizmet birbiriyle ilişkili bir değerler, kuram ve uygulama sistemidir. Sosyal hizmetin değerleri, mesleğin ulusal ve uluslararası ahlak kurallarını temsil etmektedir (Duyan, 2010, s.6).

Mesleki açıdan bir insan, diğer insanlara özellikle de sosyal sorunlar karşısında en savunmasız olanlara yardım etmek amacıyla yola koyulduğunda, o

insana son derece ciddi bir sorumluluk yüklenir. Sorumluluk sahibi bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçıların mesleki olarak onaylanmış hizmeti alabilmeleri için, mutlaka kendi mesleki alanı içerisinde çalışmalıdır (Ed. Çiftçi, 2015, s. 21). Sosyal hizmet uzmanları kendi mesleki sınırlarının ötesinde davranışlar sergilemesi, desteği eksik ya da yanlış bir şekilde müracaatçılara sunması durumunda desteğin etkileri pozitif olmayabilir ve hatta müracaatçılara zarar verebilir (Egbert, 2003). Sosyal hizmet mesleği sınırları, uzmanlık eğitiminin içeriğini tespit etmiş ve üyelerinin bu hizmeti en iyi şekilde icra edebilmeleri için tanımlanmıştır (Ed. Çiftçi, 2015, s. 21).

Sosyal hizmet, değer temelli bir disiplin olduğu için sosyal hizmet uygulamasının temelinde sosyal hizmet çalışanının mesleki sorumluluklarını tanımlayan etik ilkeler yer almaktadır. Etik ilkeler, sosyal hizmet çalışanlarının her durumda hangi eylemde bulunması gerektiğini tanımlayan ya da etik meseleleri nasıl öncelik sırasına koyduğunu belirleyen kurallar değil; mesleki uygulamalarında sosyal hizmet çalışanını yönlendiren, bilgilendiren ve eylemlerine rehberlik eden değerler ve standartlar bileşenidir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.149).

Sosyal hizmet uzmanlarının etik ilke ve standartlarla ilgili bilgi sahibi olması, onların yardımcı olmaya çalıştıkları insanlara zarar vermekten kaçınmalarını sağlar (Ed. Erbay, 2015, s.66).

Sosyal hizmet çalışanları, insanlığın gelişimi için mesleki tutum, karar ve davranışlarında aşağıda özetlenerek belirtilen on iki temel ilkeden hareketle hizmet vermektedir:

1. Her insanın kendine özgü bir değeri vardır ve bu değer onun saygı görmesini gerektirir.
2. Her insanın, başkasının hakkını ihlal etmemek koşuluyla, kendisini geliştirme hakkı ve toplumun gelişimine katkı verme sorumluluğu vardır.
3. Her toplum, yönetim biçimi ne olursa olsun, tüm üyelerinin en üst düzeyde yararı için işlev görmeli; üyelerinin kendilerini geliştirmeleri için gerekli koşul ve olanakları sağlamalıdır.

4. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde ve kaynağını bu Bildirge'den alan diğer uluslararası belgelerde ifade edilen, bireylerin ve grupların temel insan haklarına saygı gösterilmelidir.
5. Sosyal hizmet çalışanlarının kendilerinin yardımına ve tavsiyesine gereksinim duyan herkese (cinsiyet, yaş, özürlü olma, renk, ırk, toplumsal sınıf, dil, din, siyasal görüş ve cinsel tercih durumuna göre ayırım yapmaksızın) mümkün olan en iyi hizmeti sunar.
6. Sosyal hizmet çalışanları mesleki tutum, karar ve eylemlerinde sosyal adaletsizlikle mücadele eder.
7. Sosyal hizmet çalışanlarının nesnel olma, mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme, uygulama yaptıkları alanlarda yetkin olma sorumlulukları vardır.
8. Sosyal hizmet çalışanları gizlilik, mahremiyet/özel hayatın korunması ve mesleki çalışmalarında elde ettikleri bilgiyi sorumlu bir biçimde kullanma ilkelerine uyar. Bu ilkelerle ülke mevzuatı arasında uyumsuzluk olduğu zaman bile gizlilik ilkesine bağlı kalır.
9. Sosyal hizmet çalışanları müracaatçılarıyla işbirliği içinde çalışır ve onları en üst düzeyde katılım için destekler. Çalışmalarında öncelikle müracaatçıların yararını gözetir; bununla birlikte üçüncü kişileri de göz ardı etmez.
10. Sosyal hizmet çalışanları müracaatçılarından, sonuçları onların yaşamalarını etkileyebilecek eylemlerin belirlenmesinde, kendileriyle işbirliğine girmelerini ve sorumluluk almalarını bekler.
11. Sosyal hizmet çalışanları terörizm, işkence ya da benzer yollara başvuran kişi, grup, siyasal güç veya diğer güç odaklarına doğrudan ya da dolaylı bir biçimde destek vermez veya kayıtsız kalmaz.
12. Sosyal hizmet çalışanları, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nce hazırlanan Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumluluklarını

kabul eder ve etik temele dayalı olarak karar verir (Ed. Sarıkaya, 2011 s.149-151).

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS) 2008 yılında etik kodlarını revize etmiş, araştırma ve değerlendirme ile ilgili olarak on altı etik standart belirtmişlerdir. Bunlar:

1. Sosyal hizmet uzmanlarının politikaları, programların uygulanışını ve müdahalelerin uygulanışını izlemeli ve değerlendirmelidir.
2. Sosyal hizmet uzmanları, bilginin gelişmesine katkıda bulunmak için değerlendirme ve araştırma yapmayı kolaylaştırmalı ve desteklemelidir.
3. Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmetle ilgili ortaya çıkan bilgiyi eleştirel bir biçimde sorgulamalı ve güncellemelidir. Mesleki uygulamalarında araştırma ve değerlendirme bulgularını kullanmalıdır.
4. Araştırma ve değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanları, katılımcıların korumak için geliştirilen yönergeleri izlemeli ve olası sonuçları göz önünde bulundurmalıdır. Uygun görülen etik kurullara danışılmalıdır.
5. Araştırma ve değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanlarının sorularını reddeden bireylere gereken saygının gösterilmesi, katılımcıların iyilik haline ve mahremiyetine saygı duyulması, araştırmaya katılımın yararlarını ve risklerini belirten yazılı bilgilendirmelerin katılımcılara sunulması gerekmektedir.
6. Katılımcıların araştırma veya değerlendirmeye katılmaları yeterli olmadığında, sosyal hizmet uzmanları katılmalara uygun bir açıklama yaparak vekilinden yazılı bir onay almalıdır.
7. Sosyal hizmet uzmanları doğal gözlem ve arşivsel araştırma gibi belirli formları olan, onay prosedürlerini kullanmayan araştırma veya değerlendirmeleri tasarlamamalı veya yürütmemelidir. Araştırma özenli

ve sorumlu bir şekilde gözden geçirilmedikçe, onamın uygun olmadığı durumlarda ileriye dönük bilimsel, eğitimsel veya değerler nedeniyle onaylanmış sayılmamalıdır.

8. Sosyal hizmet uzmanları, katılımcıları araştırma ve değerlendirmeden istedikleri zaman herhangi bir yaptırım uygulanmadan çekilebilecekleri konusunda bilgilendirmelidir.
9. Sosyal hizmet uzmanları araştırma ve değerlendirmedeki katılımcıların uygun destekleyici hizmetlere erişimini sağlayacak uygun adımlar atmalıdır.
10. Araştırma veya değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanları katılımcıları nedensiz fiziksel veya zihinsel sıkıntı, zarar, tehlike veya yoksunluktan korumalıdır.
11. Hizmetlerin değerlendirmesini yapan sosyal hizmet uzmanları edindiği bilgileri sadece mesleki amaçlarla ve sadece söz konusu bilgilerle mesleki olarak ilgisi olan insanlarla tartışmalıdır.
12. Araştırma veya değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanları, katılımcıların ve katılımcılardan elde edilen bilgilerin gizliliğini veya anonimliğini korumalıdır. Sosyal hizmet uzmanları katılımcıları gizliliğin sınırları, gizliliğin sağlanması için alınacak önlemler ve araştırma verilerini içeren kayıtların ne zaman yok edileceğine ilişkin bilgilendirmelidir.
13. Araştırma ve değerlendirme sonuçlarını rapor haline getiren sosyal hizmet uzmanları, katılımcıların gizliliğini açıklama yetkisi veren uygun onay olmadıkça tanımlayıcı bilgileri dâhil etmeme yoluyla korumalıdır.
14. Sosyal hizmet uzmanları araştırma ve değerlendirme bulgularını doğru bir biçimde raporlamalıdır. Sonuçlar kişisel görüşleri yansıtmamalı veya saptırılmamalıdır. Yayınlanan veride bulunan hataları düzeltmek için standart yayın yöntemlerini kullanarak doğru adımlar atılmalıdır.

15. Araştırma veya değerlendirme yapan sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla ikili ilişkiler ile çıkar çatışmalarından kaçınmalı ve dikkat etmelidir. Katılımcıyı gerçek veya potansiyel bir çıkar çatışması ortaya çıktığında bilgilendirmeli, katılımcıların çıkarlarının öncelikli olduğu bir biçimde sorunu çözecek adımlar atmalıdır.
16. Sosyal hizmet uzmanları kendilerini, öğrencilerini ve meslektaşlarını sorumlu araştırma uygulamaları konusunda eğitmelidir (Çeviri Ed. Erbay, 2015, s.66-67).

2.3.2.3 Sosyal Hizmet Alanında Yapılan Bazı Yenilikler

Sosyal hizmet alanında gereksinimlerin artmasının en büyük nedenlerinden biri yapısal sorunlardır. Kamu yönetimleri de bu yapısal sorunlara karşı kendilerini yeniden konumlandırmakta ve yeni durumlara uygun yeni düzenlemeler yapmaktadırlar.

Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar alanında hizmet sunan kurum ve kuruluşların dağınık oluşu, bu kurumlar arasındaki koordinasyon eksikliğinden dolayı 2011 tarihinde yayınlanan KHK ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur. Yine bu karara bağlı olarak; Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü kapatılarak işlevlerinin bir kısmı Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bir kısmı da Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir, Aile ve Sosyal Araştırmalar Kurumu kapatılarak işlevlerinin Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilmesi kararlaştırılmış, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü kapatılarak işlevleri yeni kurulan Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün yerine getirmesi benimsenmiştir. Bunların dışında Özürlüler Dairesi Başkanlığı'nın yerine Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuş ve Şehit Yakınları Gaziler Dairesi Başkanlığı kurularak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlanmışlardır (Kesgin, 2012, s.105-107).

Kurumların yapılanması dışında Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) oluşturulmuştur. Bu sistem sayesinde vatandaşların muhtaçlık durumunun anlık olarak sorgulanabilmesi sağlanmıştır (ASPB, 2013, s.7). Sistem, sosyal yardım

başvurusu yapan vatandaşların muhtaçlıklarını ve kişisel verilerini merkezi veri tabanlarından temin/tespit etme üzerine kurulmuş ve aynı yardımı aynı süreçte ikinci kez almanın önüne geçmek için tasarlanmış kurumlar arası (online) veri paylaşımı sağlamaktadır. Sistem üzerinden 10 ayrı kurumdan 24 ayrı sorgulama yapılabilmektedir (Kılıç, 2012, s.98).

Şiddete uğrayan veya uğrama tehlikesi bulunan kadınların ve çocuklarının geçici bir süre barınabilmeleri için Kadın Konuk Evleri kurulmuştur (ASPB, 2013, s.14).

Yoksul vatandaşlar için Alo 144 Sosyal Yardım Hattı ve özürlü ya da istismara uğrayan kadın ya da çocuklar için oluşturulan Alo 183 Sosyal Hizmet Danışma Hattı da sosyal hizmet alanında yapılan son dönem yeniliklerden bazılarıdır (Kesgin, 2012, s.108-109).

2.3.3 Sosyal Yardımlar

Sosyal yardımlar “iktisadi ve sosyal bakımdan korunmaya muhtaç kişilere, kendilerinden herhangi bir katkıda bulunmaları beklenmeksizin insani veya sosyal amaçlarla yapılan yardımlar, sağlanan maddi destekler” olarak tanımlanmaktadır. Yine sosyal yardımlar için “karşılık söz konusu olmaksızın ihtiyaç içinde bulunan fertlere devlet veya gönüllü kuruluşlarca yapılan yardımlar” şeklinde bir tanımlama da yapılmaktadır (Acar, vd. 2013, s.46). Genel bütçe gelirleri ile finanse edilen sosyal yardımlar, vatandaşlara yönelik yapılan gelir testi sonucuna göre sabit oranlı nakit transferleriyle vatandaşlara sosyal bir güvence kazandırır (Dixon, 2000).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), sosyal yardımı; vergi gelirlerinden karşılanan, asgari ihtiyaç standartlarına uygun ve yeterli miktarda olan, kanunen düşük gelirli kimselere sağlanan hizmet veya program olarak tanımlamaktadır. Sosyal yardımların temel amacı, muhtaçlık veya yoksulluk içinde bulunan kişilerin, muhtaçlık koşulları ortadan kalkıncaya kadar ve yaşamsal ihtiyaçları karşılayabilecek duruma gelinceye kadar gelir güvencelerinin sağlanmasıdır. Sosyal yardımlar, tek başına yoksulluk sorununun çözümü olmamasına karşın, yoksul bireylerin kısa

vadede en büyük desteğidir (Uğur, 2013, s.93-94).

2.3.3.1 Türkiye’de Sosyal Yardım Uygulamaları

Türkiye’de Sosyal Yardım sistemi içerisinde yer alan kuruluşlar ve bu kuruluşlar tarafından yürütülen yardım programları belli başlı gruplara göre sıralanmaktadır. Sosyal yardım sisteminin belli başlı gruplara göre sınıflandırılması; Sağlık Yardımları, Gıda Yardımları, Barınma Yardımları, Eğitim Yardımları, Muhtaçlık ve İşsizlik Yardımları şeklindedir (Kılıç, vd. 2012, s.96).

2012 yılında eşi vefat etmiş kadınlara yönelik yapılan yardımlar ve 2013 yılında da muhtaç asker ailelerine yönelik yardımlar da bu sisteme eklenmiştir. Bu son eklemelerle çoğunluğu SYDV’ler tarafından verilen ayni ve nakdi nitelikte olmak şartıyla düzenli yardımlar ve süreli yardımlar (aile yardımları) şeklinde bir sosyal yardım programı ortaya çıkmıştır (Dodurka, 2014, s.4).

Tablo 2. 1: Ülkemizdeki Yardım Türleri

Düzenli Yardım Türleri (GSS Prim Desteği Hariç)	Süreli Yardım Türleri
• Şartlı Sağlık Yardımları • Şartlı Gebelik Yardımları • Eşi Vefat Etmiş Kadınlara Yönelik Yardımlar • İhtiyaç Sahibi Asker Ailelerine Yönelik Yardımlar • 2022 Sayılı Kanun Kapsamındaki Yardımlar • Şartlı Eğitim Yardımları	• Gıda Yardımları • Yakacak Yardımları • Barınma Yardımları • Eğitim Yardımları • Sağlık Yardımları • Engelli İhtiyaç Yardımı • Özel Amaçlı Yardımlar • Giyim ve Diğer Aile Yardımları • Tek Seferlik Yardımlar

Kaynak: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, “2013 Yılı Faaliyet Raporu,”

1. Sağlık Yardımları

Genellikle kişilerin sağlık hizmetlerinden dolayı ortaya çıkan sağlık masraflarının karşılanması amacıyla gerçekleştirilen yardımlar olduğu için ayni yardım niteliğindedir. Sağlık yardımları iki kategoride ele alınabilir (Kılıç, vd. 2012, s.96).

- **Tedavi Destekleri:** 2012 yılına kadar sağlık yardımı kapsamında yeşil kartla karşılanmayan ve yeşil kartı olmayanların ödeme güçlerini aşan sağlık giderleri için yapılan yardımken Ocak 2012 yılından itibaren Genel Sağlık Sigortası'nın uygulamaya konulmasıyla tüm vatandaşların tedavi ve sağlık hizmetleri GSS kapsamına alınmıştır (Dodurka, 2014, s.10-11).

- **Şartlı Sağlık Yardımı:** SYDGM tarafından yapılan sağlık desteklerinin yanında, nüfusun en muhtaç kesimine dâhil olan ailelerin çocuklarının ve anne adaylarının temel sağlık hizmetlerine tam olarak erişimini hedef alan bir sosyal güvenlik ağı oluşturmak amacıyla, ülkemizin her köşesinde Şartlı Nakit Transferi Sağlık Yardımları uygulanmaktadır. Bu ailelere, okul çağı öncesi çocuklarının düzenli sağlık kontrollerini yaptırmayan ailelere ve anne adaylarına düzenli sağlık yardımı yapılmaktadır. Bu uygulama, Sağlık Bakanlığı ile yapılan protokol çerçevesinde sürdürülmektedir (Uğur, 2013, s.137-138) Ayrıca Gebe kadınların doğumlarını hastanede gerçekleştirmeleri ve düzenli olarak doktor kontrolüne gitmeleri şartıyla şartlı gebelik yardımı verilmektedir (Dodurka, 2014, s.11).

2. Eşi Vefat Etmiş Kadınlara Yönelik Düzenli Nakdi Yardım Programı

Eşi vefat etmiş ve herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kaydı bulunmayan, muhtaçlıkla ilgili kriterleri karşılayan kadınlara iki ayda bir olmak üzere SYDV tarafından ödenen düzenli nakit transferlerdir.

3. Muhtaç Asker Ailelerine Yönelik Yardım

Askere giden kişi evliyse eşine, değilse anne ya da babasına, sosyal güvenceleri olmaması ve muhtaçlık durumları SYDV'lerce onaylanması şartıyla yapılan düzenli ödemelerdir (Dodurka, 2014, s.13-14).

4. 2022 Sayılı Kanun kapsamındaki İş ve İşlemler

Muhtaç ve kimsesiz yaşlı ve yoksul özürllülere yönelik 1976 tarihinde yürürlüğe giren “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk

Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun’’ kanun numarasından dolayı halk arasında 2022 sayılı kanun olarak anılmaktadır. 65 yaşını doldurmuş, kendisine kanunen bakmakla mükellef kimsesi bulunmayan sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlanmayan, nafaka bağlanmamış veya bağlanması mümkün olmayan, mahkeme kararıyla veya doğrudan doğruya kanunla bağlanmış herhangi bir devamlı gelire sahip bulunmayan ve muhtaçlığını, İl veya İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarından alacakları belgelerle kanıtlayan Türk vatandaşlarına hayatta bulundukları sürece aylık bağlanmaktadır (Kesgin, 2012, s.90).

5. Aile Yardımları

• **Gıda Yardımları:** Muhtaç bireylerin beslenme ihtiyaçlarını giderebilmeleri için bu bireylere yapılan yardım türüdür. Bireylerin beslenme ihtiyaçlarını kendilerinin temin edebilmeleri için gıda çeki şeklinde alınabilen bu yardım türü, sıcak yemek veya gıda paketi verilerek de yapılabilir. Gıda paketleri içerisinde kuru gıda ve kahvaltılık gıdalar mevcut olmakla birlikte tüm ihtiyaç sahiplerine aynı türde ve aynı miktarda verilecek şekilde oluşturulur. Gıda yardımları aynı nitelikte bir yardımdır (Uğur, 2013, s.107).

Gıda yardımları; SYDV, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Belediyeler ve çeşitli hayır kurumları tarafından yapılmaktadır (Kılıç, vd. 2012, s.97).

• **Barınma Yardımları:** Refah devletinin bireylere kalacak yer sağlama veya kalacak yer konusunda yardımcı olma amacını taşıyan faaliyetleridir. Bu faaliyetler muhtaç durumdaki bireylerin geçim masraflarının farklı yollarla azaltılması anlamına da gelebilmektedir. Bu masrafların düşürülmesi; barınma konusunda nakit yardımı verilmesi, kişilerin alacakları konut için kredi çektiklerinde ödeyecekleri kredi faizinin düşürülmesi ya da bu kişilere konut sağlanması şekillerinde olabilmektedir. Kısaca, barınma veya konut yardımı olarak adlandırılan yardımlar, kaldıkları konut için ödedikleri kiranın tamamının veya bir bölümünün faydalanıcılara verilmesidir. Belli bir ihtiyacın karşılanmasına yönelik olduğu için, barınma yardımı aynı nitelikte bir yardımdır. SYDV’ler ‘barınma yardımı’ adı altında, bakımsız ve sağlıklı evlerde

yaşayan muhtaç durumdaki kişilere evlerinin bakım ve onarımı için yardım vermektedirler. Söz konusu yardım malzeme desteği olabileceği gibi para yardımı şeklinde de olabilmektedir. Bazı belediyeler de muhtaç durumdaki bazı kişilere konut sağlamak veya bu amaçla para yardımı yapmaktadırlar. Ancak bu tür yardımlar barınma veya konut yardımı adıyla ve düzenli bir sosyal yardım programı şeklinde yürütülmemektedir (Uğur, 2013, s.108).

• **Yakacak Yardımı:** Aynı nitelikte bir yardımdır. Genellikle muhtaç durumdaki kişilere kömür verilmesi şeklinde yapılmaktadır. Doğal gaz veya odun masrafının karşılanması gibi, muhtaç durumdaki kişinin özel durumuna göre farklı uygulamalar da olabilmektedir. Ancak bu tür uygulamalar çok seyrek görülmektedir. Yakacak yardımı; Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) ve belediyeler tarafından yapılmaktadır. Verilen kömür Türkiye Kömür İşletmelerinden (TKİ) temin edilmekte ve yardımı yapan kuruluş tarafından dağıtılmaktadır. Yardım olarak verilen kömürün karşılığı hazine tarafından TKİ'ye aktarılmaktadır (Kılıç, vd. 2012, s. 97).

6. Engelli Yardımları

Aynı ya da nakdi nitelikte olabilmektedir. Kişilerin özürlülük durumuna özgü olarak yapılmalarından dolayı kategorik nitelikli yardımlardır. Özürlülere yapılan nakdi yardımlar arasında en kapsamlı olanı 2022 sayılı Kanuna istinaden muhtaç durumdaki özürlülere verilen özürlü aylığıdır. Ayrıca özürlülere SYDV'ler ve belediyeler tarafından çeşitli ayni ve nakdi yardımlar yapılmaktadır (Uğur, 2013, s.109).

• **Engelli Öğrencilerin Okullarına Ücretsiz Taşınması:** “Özel Eğitime Gereksinim Duyan Öğrencilerin Okullara Erişiminin Sağlanması İçin Ücretsiz Taşınması Projesi” MEB, Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı işbirliği ile 2004–2005 eğitim öğretim yılından itibaren uygulanmaktadır.

- **Engelli İhtiyaçları Yardımları:** Sosyal güvenceden yoksun, tek başlarına kendilerine yetmeyecek derecede engelli vatandaşların kendilerini daha fonksiyonel bir birey olarak algılamalarını sağlayan ve genel sağlık sigortası kapsamında karşılanmayan araç ve gereçlerinin karşılanması için yapılan yardım türüdür (Dodurka, 2014, s.12).

7. Eğitim Yardımları

Ülkemizde beş farklı eğitim yardımı mevcuttur.

- **Eğitim Materyali Yardımı:** SYDV'ler aracılığıyla yapılan ilköğretim ve lise düzeyinde önlük, ayakkabı, çanta kırtasiye gibi temel okul ihtiyaçları yardımlarıdır.

- **Şartlı Eğitim Yardımı:** Nüfusun en yoksul %6'lık kesiminde yer alan ailelere çocuklarının eğitime devam etmeleri şartıyla SYDTF'den aktarılan kaynakla yapılmaktadır.

- **Öğle Yemeği Yardımı:** Taşınalı Eğitim yapılan yerlerde merkeze taşınan öğrencilerin öğlen yemeklerinin karşılanması, 2003-2004 öğretim yılından itibaren, kaynağı SYDTF'den olmak üzere İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri tarafından yürütülmektedir.

- **Ücretsiz Kitap Yardımı:** 2003-2004 yılından itibaren, kaynağı SYDTF'den karşılanmak üzere tüm İlköğretim Öğrencilerine MEB tarafından ücretsiz verilmektedir.

- **Öğrenci Taşıma Barınma ve İaşe Yardımı:** Öğrencilerin eğitime katkı sağlamak amacıyla taşınalı sistem dışında kalan ilk ve ortaöğretim öğrencilerinin ulaşım ve barınma gibi ihtiyaçlarını karşılamak üzere SYDV'ler tarafından verilen yardım türüdür (Dodurka, 2014, s.9-10).

8. Yaşlılara Yapılan Yardımlar: Yaşlı muhtaç bireylere yönelik yapılan bu yardım türü ayni ya da nakdi nitelikte olabilmektedir. Bu yardımı alan bireylerin yaşlı olmaları sebebiyle yapılan bu yardım türü yaşa bağlı olarak kategorik bir

yapılanma içerisinde gerçekleştirilen yardımlardır. Bu yardım türü içerisinde yaşlılara yapılan en geniş kapsamlı sosyal yardım, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından 65 yaş üstündeki muhtaç vatandaşlara verilen yaşlılık aylıklarıdır. SYDV'ler ve belediyeler tarafından da yaşlılara sosyal yardım verilmektedir. Ancak bu yardımlar belli bir yaş koşuluna bağlı değildir ve genellikle SGK tarafından bağlanan aylıklar kadar düzenli yapılamamaktadır. SGK tarafından yaşlılara verilen aylıklar nakdi nitelikte sosyal yardımdır. SYDV'ler ve belediyeler tarafından yaşlılara verilen sosyal yardımlar ise aynı veya nakdi nitelikte olabilmektedir (Uğur, 2013, s.109).

9. Özel Amaçlı Yardımlar

- **Aşevleri:** İşsizliğin ve yoksulluğun belirgin olarak yaşandığı yerlerde yaşlı, özürlü, kimsesiz ve muhtaç vatandaşlara günlük sıcak yemek verilmesi amacıyla SYDV'ler tarafından işletilmektedir.

- **Afet ve Terörden Zarar Görenlere Yönelik Yardımlar:** Doğal afet, terör ve yangın gibi nedenlerle mağdur olan vatandaşların acil ihtiyaçları için SYDV'ler aracılığıyla yapılan çeşitli yardımlardır.

10. Giyim ve Ev Eşyası Yardımları

Giyim ve ev eşyası yardımları aynı nitelikte yardımlar olup SYDV'ler ve belediyeler tarafından yapılmaktadır. Bu yardımların önemli bir bölümü (özellikle SYDV'ler tarafından yapılanlar), yardımı veren kuruluşa yapılan bağışlardan oluşmaktadır. Dikkate alınan tek ölçüt, kişinin muhtaç durumda bulunmasıdır. Yardımının bir sonraki yıl aynı dönemde yapılacağı yönünde bir düzenlilik bulunmamaktadır. Giyim yardımları son yıllarda bazı SYDV'ler tarafından kurulan sosyal marketler aracılığıyla da yapılmaktadır. Bu marketlerde vatandaşların bağışladıkları birinci ya da ikinci el giysiler ve ev eşyaları bulunmakta ve ihtiyaç sahibi kişilerin bedenlerine göre giysi yardımı yapılmaktadır (Uğur, 2013, s.109-110).

11. İşsizlere Yardım

Türkiye’de muhtaç durumdaki işsiz kişilere sosyal yardım niteliğinde düzenli gelir sağlanması yönünde bir yardım programı mevcuttur. 120 günü kesintisiz olmak üzere 3 yıl içerisinde 600 iş gününü tamamlayan bireyler işsiz kaldıkları süre zarfında işsizlik maaşından faydalanabilmektedirler (SGK, 2015). Bunun yanı sıra, SYDGM ve SYDV’ler tarafından verilmekte olan proje destekleri, sosyal yardımların bireylerin kendilerine yetebilir hale gelebilmeleri amacını desteklemek üzere, sosyal yardımlarla birlikte yürütülen programlardır. Bu yardımlar özellikle işsiz kişilerin işgücü piyasasına entegrasyonunun sağlanması amacıyla, iş kurma desteği verilmesi, ilgili kurumlarla birlikte istihdam amaçlı eğitimler düzenlenmesi gibi konuları kapsamaktadır. Ancak Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu (SYDTF) Kurulu, iş eğitimi verilmesi hususunun İŞKUR’un görev alanına girmesi dolayısıyla, SYDTF kaynakları kullanılarak bu tür eğitimlerin verilmesi uygulamasına son verilmesi yönünde karara varmıştır (Kılıç, vd. 2012, s.97-98).

12. Genel Sağlık Sigortası Gelir Testi ve Prim İşlemleri (Eski Yeşil Kart)

1992 yılında 3816 sayılı “Ödeme Gücü Olmayan Vatandaşların Tedavi Giderlerinin Yeşil Kart Verilerek Devlet Tarafından Karşılanması Hakkında Kanun’’la yoksullara yeşil kart verilerek tedavileri devlet tarafından sağlanmıştır (Kesgin, 2012, s.91).

2012 yılında zorunlu Genel Sağlık Sigortasına geçilmesiyle birlikte Yeşil Kart uygulaması sona ermiş ve bunun yerine hanede kişi başı geliri asgari ücretin 1/3’ünden az olan kişiler, primleri Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından ödenmek suretiyle GSS’ye dâhil olmuştur (Dodurka, 2014, s.15).

2.3.4 Günümüz Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Kuruluşları

Ülkemizde kamu kurumları kendi içlerinde sosyal hizmet amaçlı faaliyetler yürütmektedirler. Türkiye’de sosyal yardım hizmetleri kamu kurumları aracılığı ile

yapılmakla beraber, özel kuruluşlar tarafından da yapılabilmektedir (Tomanbay, vd. 2014, s.26).

Bu kuruluşlar:

- Kamu yönetimi altında bulunanlar,
- Yerel yönetimlere bağlı olanlar,
- Sivil toplum örgütlerine bağlı olanlar,
- Özel girişim eliyle kurulanlar olmak üzere dört kategoride ele alınabilir (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.32).

2.3.4.1 Kamuya Ait Kurumlar

Kamuya ait sosyal hizmet kuruluşları sayıca en çok olanlardır. Korunmaya muhtaç çocuklardan gençlere, gençler için boş zaman değerlendirme merkezlerinden aile danışma merkezlerine, huzurevlerine vb. kadar en yaygın kuruluşlar bu kapsamdadır. Kamuya ait sosyal hizmet kuruluşları yoğunlukla sosyal hizmetlerden sorumlu bakanlık olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında toplanmışlardır (Tomanbay, vd. 2014, s.21-22).

2.3.4.1.1 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Kuruluşları

Kamu hizmetlerinin düzenli ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak üzere bakanlar kurulunca 633 nolu KHK ile 03.06.2011 tarihinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulması kararlaştırılmıştır. Türkiye'de sosyal hizmetler ilk kez 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında bütünleştirilmiştir (Tomanbay, vd. 2014, s.20).

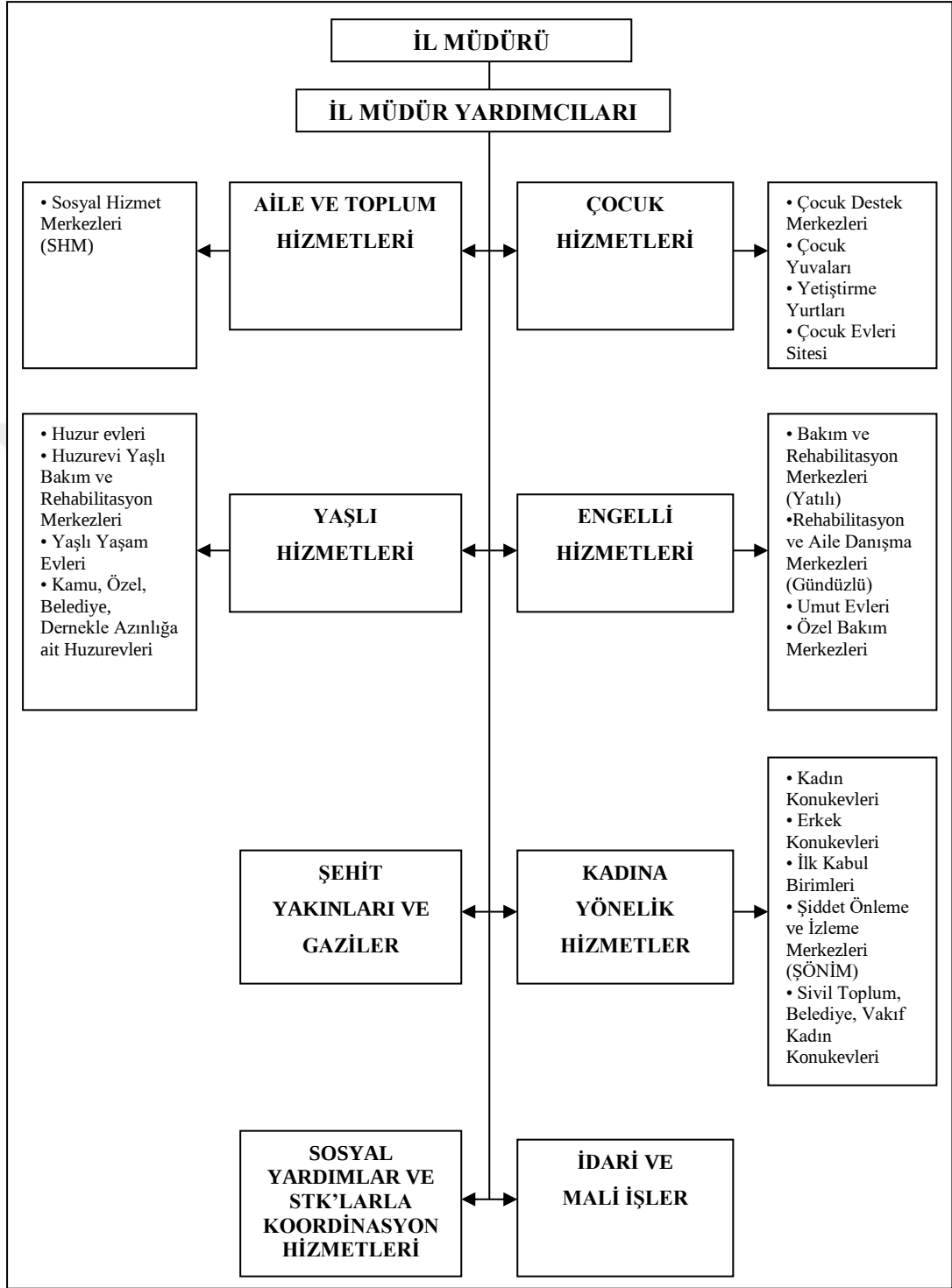
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında altı sosyal hizmet birimi bulunmaktadır. Bunlar:

1. Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü,
2. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü,

3. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü,
4. Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü,
5. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü,
6. Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı'dır (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.22).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı olarak hizmet sağlayan sosyal hizmet birimlerinin taşra teşkilatına göre idari yapılanması ve bu birimlere bağlı olarak faaliyet gösteren kuruluşlar aşağıda şekil 2’de gösterilmiştir.





Şekil 2. 2: Sosyal Hizmet Kuruluşları Taşra Teşkilatı İdari Yapısı

Kaynak: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2014 Faaliyet Raporu

2.3.4.1.2 Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü ailenin toplum içinde her bireyle birlikte güçlendirilmesi, sağlıklı aile bilicinin geliştirilmesi, aile içi ilişkilerin sağlıklı olarak güçlendirilmesi gibi aile sağlığını her boyutuyla ilgilendiren konularda çalışmalar yapar. Aile ve toplum sorunlarının saptanması ve çözümü yönünde, ulusal ve uluslararası planda referans alınan, aile odaklı sosyal politikaların oluşturulması ve geliştirilmesi genel müdürlüğün temel görevleri arasındadır.

Bu amaçlara uygun olarak, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından, Türkiye'nin hemen her yerinde, ailelere açık olarak "aile eğitim programları", "aile eğitici eğitimi seminerleri" düzenlenmektedir. Böylece ailelerin tüm bireyleriyle birlikte bilinçlenmesi ve güçlenmeleri hedeflenmektedir.

Ayrıca güçlü bir aile yapısının oluşturulması amacına uygun olarak birkaç yılda bir aile şuraları düzenlenmektedir. Konuyla ilgili araştırmalar ve yayınlar yapılmaktadır.

Toplum merkezleri ve aile danışma merkezleri bu genel müdürlüğün çatısı altındadır. Genel müdürlüğe bağlı kendine özgü bir kadın danışma merkezi bulunmamaktadır. Kadınlara, çocuklara ve ailelere yönelik danışmanlık hizmetleri Bakanlığa bağlı il müdürlükleri bünyesindeki aile danışma merkezleri ve toplum merkezlerinde verilmektedir.

2.3.4.1.3 Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Bu kuruluşlar gençlerin ve özellikle çocukların korunmalarına, bakımlarına, eğitilmelerine yönelik kuruluşlardır. Ancak devletin bu alanda öne aldığı, korunma ve bakımlarına özel önem verdiği çocuklar, bireysel olarak engelli, ailesi olmayan, zarara uğramış (mağdur) çocuklar ve gençlerdir. Bunların arasında sokak çocukları ve okula gidemeyen çocuklar da bulunmaktadır.

Bu kapsam içine giren çocuk ve gençlerin bakımı ve korunmalarına ilişkin işlemler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün üzerindedir. Genel müdürlükte korunmaya muhtaç çocuklar ve gençler için Çocuk Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Gençlik Hizmetleri Dairesi Başkanlığı bulunmaktadır.

2.3.4.1.4 Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü çatısı altında engelliler ve yaşlılara verilen hizmetler ve bu hizmetleri sunan kuruluşlar yer almaktadır. Genel müdürlük yapısı içinde Engelliler ve Yaşlı Daire Başkanlıkları bulunmaktadır (Tomanbay, vd. 2014, s.22-24).

Bu müdürlüğün görevleri ise şunlardır:

- Bakanlığın engellilere ve yaşlılara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek,
- Engelliliğin önlenmesi ile engellilerin eğitimi, istihdamı, rehabilitasyonu, ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları ve diğer konularda ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- Engellilerin sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri ve programlar hazırlamak ve uygulamak,
- Engellilerle ilgili konularda inceleme ve araştırmalar yapmak, projeler hazırlamak ve uygulamak,

- M nhasıran engellilere tanınan haklar ve sunulan hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere hazırlanan engelli kimlik kartlarına ilişkin işleri y r tmek,
- Yaşlılara yönelik sosyal hizmetlere ilişkin olarak ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- Yaşlılara sunulan sosyal hizmet modellerini geliştirmek,
- Yaşlıların ve bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri sosyal desteklerin verilmesi için gerekli mekanizmaları kurmak, var olanları standardize etmek, uygulamaları takip etmek ve denetlemek,
- Yaşlıların toplumla bütünleşmesine, statü ve rollerinin yeniden kazanımına, işlevlerinin artırılmasına, boş zamanlarının etkili bir biçimde değerlendirilmesine ilişkin mekanizmalar oluşturmak,
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce engellilere ve yaşlılara yönelik yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamaktır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2014 Faaliyet Raporu, s.52).

2.3.4.1.5 Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

Kadının Statüsü Genel Müdürlüğün amacı, toplumda kadının statüsünün güçlendirilmesine destek vermek, bu alandaki çalışmaları desteklemek ve hızlandırmak, özel konumlarından ötürü mağdur olan, mağdur edilen, toplumdaki gerçek yerinin dışına itilmek istenen ya da şiddet gören kadınlara sahip çıkmak, yasal çerçevede haklarına kavuşmaları için gerekenleri yapmaktır.

Kadının bir toplumsal cinsiyet olarak toplumda erkekle eşit statüde yer alabilmesi yolunda çalışmalar yapmakla görevlendirilen Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, bir yandan kadının toplumdaki statüsünün yükseltilmesi için çalışmalar yaparken diğer yandan da kadının bireysel ya da toplum içinden doğan sorunlarının çözümü için önlemler alır, kuruluşlar açar ve kadınlara destek çıkar (Tomanbay, vd. 2014, s.25-26).

2.3.4.1.6 Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı

Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı, 08.06.2011 gün ve 27958 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 14. maddesine dayanarak kurulmuştur.

Amacı, şehitlerimizin anılarının yaşatılması, şehit yakınları ile gazilerin ekonomik ve sosyal her türlü mağduriyet ve yoksunluklarını gidermek amacıyla ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesine önayak olmak, bunu koordine etmek; şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet ve yardım etkinliklerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak olarak belirlenmiştir.

Bu temel amaca ek olarak;

- Şehit ve gazi çocuklarının eğitimlerini sürdürebilmeleri için ilgili kurum ve kuruluşlar ile gönüllü kişi ve kuruluşların da desteğini sağlamak ve bu amacı gerçekleştirmek,
- Şehit yakınları ve gazilerin ekonomik, sosyal ve kültürel bakımdan desteklenmesi ve toplumla uyum içinde yaşamaları amacıyla çalışmalar yürütmek, bu konuda toplumsal duyarlılığı güçlendirici etkinlikler yapmak,
- Gazilerin toplumsal yaşama uyumları, tedavi gereksinimlerinin karşılanması, istihdam sorunlarının çözülmesi ve sosyal güvenlik haklarının geliştirilmesi amacıyla çalışmalar yürütmek,
- Şehit ve gazi yakınları arasında iletişimi sağlamak, arttırmak ve güçlendirmek

Bu kurumun görevleri arasında şehit yakınları ve gazilere yönelik yardım kampanyalarına ilişkin usul ve esasları belirlemek, istismar amaçlı girişimlere karşı ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği içinde her türlü önlemi almak ta bulunmaktadır.

Yine bu daire başkanlığının görevleri arasında, şehitlere toplumun gösterdiği saygı ve değerin korunması ve artırılması, gazilerimizin toplumda gereken değeri ve saygıyı görmeleri, ekonomik, sosyal ve psikolojik sorunlarına eğilinmesi, bu sorunların giderilmesi için devlet olarak çareler aranması ve uygulanması gibi çalışmalar da sayılabilir (Tomanbay, vd. 2014, s.28).

2.3.4.1.7 Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü

1986 yılında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, 3294 sayılı kanunun Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu'nun 1. Maddesine göre sosyal adaleti artırıcı tedbirler olarak gelir dağıtımını sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmek amacıyla kurulmuştur. Halk arasında fakir fukara fonu olarak da bilinmekte olan bu fonun idaresi Başbakanlığa bağlı bir genel sekreterlik tarafından idare edilirken 9 Aralık 2004 tarihinden sonra Başbakanlığa bağlı bir genel müdürlük altında hizmet vermiştir (Kesgin, 2013, s.172).

2011 yılında ise 633 Sayılı KHK ile T.C. Aile ve Sosyal Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü adını almıştır. 633 Sayılı KHK ile T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında faaliyet gösteren Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, sosyal yardım faaliyetlerini Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu kaynakları kullanarak, ülke genelindeki tüm il ve ilçelerde bulunan 973 Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı aracılığıyla yürütmektedir.

Sosyal devletin bir gereği olarak geçici ya da sürekli gelirden yoksun ve yoksul yurttaşlarımıza ayni ve nakdi yardım sağlamak amacıyla kurulmuş bir genel müdürlüktür. Sosyal yardımlar çeşitli kategorilerde sağlanmaktadır. Yardımlar aile, sağlık, eğitim, özürlü yardımlarıyla özel amaçlı yardımlar olmak üzere beş ayrı kategoride sınıflandırılmışlardır. Aile yardımları olarak ailelere gıda, yakacak ve barınma yardımları sağlanmaktadır. Sağlık yardımları olarak tedavi giderleri

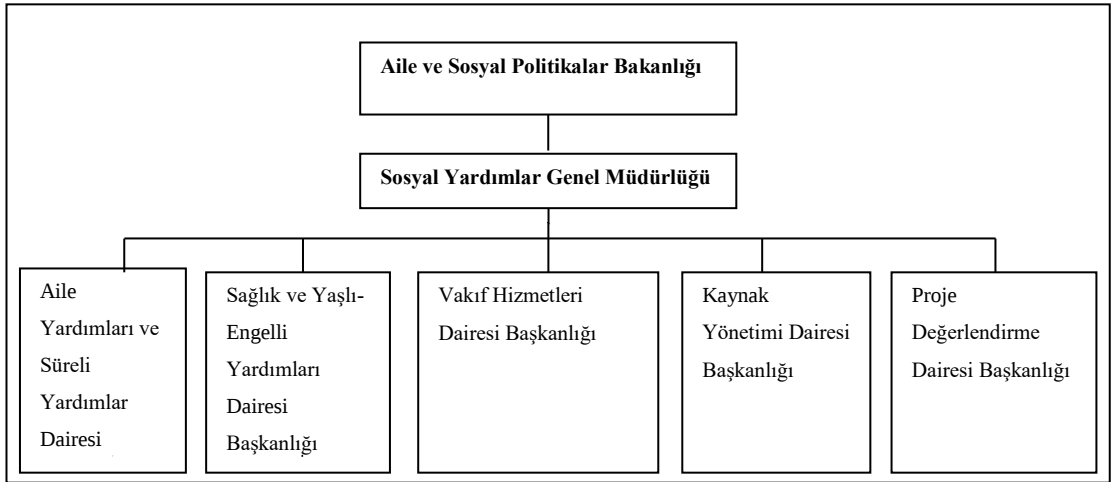
karşılanmakta ve şartlı nakit transferleri (ŞNT) ile belirli koşullar altında olan yurttaşlara sosyal yardımlar yapılmaktadır. Bu sosyal yardım hizmetleri il ve ilçelerde kurulan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları aracılığıyla verilmektedir (Tomanbay, vd. 2014, s.26-27).

Bu genel müdürlüğün temel işlevleri şunlardır:

- Yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlar alanında ulusal düzeyde uygulanacak politika ve stratejilerin oluşturulması çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu'nun amaçlarını gerçekleştirmek ve uygulanmasını sağlamak için gerekli idarî ve malî tedbirleri almak,
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun gelirlerini zamanında toplamak, toplanan gelirlerin yerinde, zamanında ve ihtiyaçlara uygun olarak kullanılmasını sağlamak,
- 3294 sayılı Kanun hükümlerine göre kurulan vakıfların harcamalarını, iş ve işlemlerini araştırmak, incelemek, izlemek ve denetlemek, görülen aksaklıklarla ilgili gerekli tedbirleri almak, vakıfların çalışma usûl ve esasları ile sosyal yardım programlarının ölçütlerini belirlemek,
- Mevzuatta kamu kaynaklarıyla yardım yapılması öngörülen kişilere aylık, tazminat, ücret, yardım veya başka bir ad altında yapılacak her türlü sosyal yardımın ödenmesi ve anılan yardım ve ödemelerin veri tabanına işlenerek izlenmesi ile ilgili işleri diğer birimler ve ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içinde yerine getirmek; diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılmakta olan her türlü sosyal yardım ve ödemelerin veri tabanında izlenmesine ilişkin işlemleri yürütmek,

- Yoksullukla mücadele ve Genel Müdürlüğün görev alanına giren diğer konulara ilişkin araştırma ve incelemeler yapmak, proje hazırlamak ve uygulamak,
- Yoksullukla mücadele alanında uluslararası gelişme ve uygulamaları izlemek, değerlendirmek, ülkemiz açısından yararlı görülen modelleri uygulamaya koymak,
- Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi ile ilgili işleri yürütmek,
- Sosyal yardımlaşma ve dayanışma kültürünü kökleştirici çalışmalar yapmak, geniş kitleleri kapsayan yardım kampanyalarını koordine etmek ve desteklemek,
- Sosyal yardıma hak kazanılmasında ve genel sağlık sigortalılığının tespitinde esas alınacak gelir tespit testlerine ilişkin usûl ve esasları belirlemek, bu testleri Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarıyla işbirliği yaparak uygulamaktır (ASPB, 2014, s.52-53).

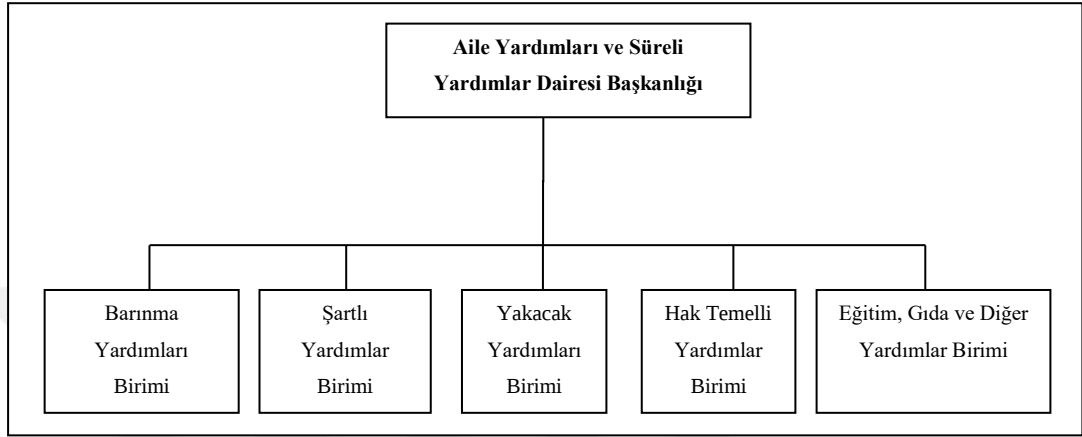
Bu genel müdürlüğe bağlı daire başkanlıkları aşağıda açıklanmıştır.



Şekil 2. 3: Aile ve Sosyal Politikalar Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü’ne Bağlı Sosyal Yardımları Koordine Eden Daire Başkanlıkları

Kaynak: Ed. Tomanbay, vd. Sosyal Hizmet Kuruluşları, 2014, s.177

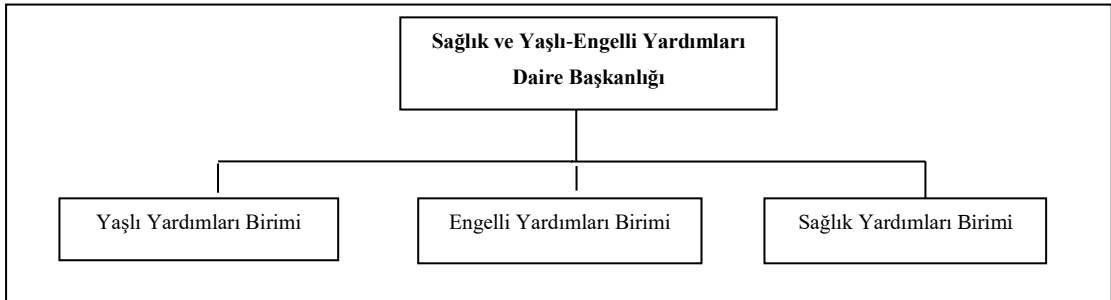
- **Aile Yardımları ve Süreli Yardımlar Daire Başkanlığı;** kadın, çocuk, genç gibi çeşitli hedef gruplara verilecek yardımların sosyal politika düzeyinde belirlenmesine katkı vermekle ve çeşitli sosyal yardımların dağıtılmasını koordine etmekle yükümlüdür (Tomanbay, vd. 2014, s.177).



Şekil 2. 4: Aile Yardımları ve Süreli Yardımlar Daire Başkanlığı'na Bağlı Birimler

Kaynak: Ed. Tomanbay, vd. Sosyal Hizmet Kuruluşları, 2014, s.178

- **Sağlık ve Yaşlı-Engelli Yardımları Daire Başkanlığı;** muhtaç durumdaki yaşlılara ve engellilere sağlanacak yardımların sosyal politika düzeyinde belirlenmesine katkı vermek ve bu yardımların miktarlarını, içeriğini, dağıtımını koordine etmekle yükümlüdür (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.178).



Şekil 2. 5: Sağlık ve Yaşlı-Engelli Yardımları Daire Başkanlığı'na Bağlı Birimler

Kaynak: Ed. Tomanbay, vd. Sosyal Hizmet Kuruluşları, 2014, s.177

- **Kaynak Yönetimi ve Vakıf Hizmetleri Daire Başkanlıkları;** bu başkanlıklar Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu ile ilgili olup:

Kaynak Yönetimi Daire Başkanlığı, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu'nun gelirlerini takip, tahsil ve muhafaza etmekle, aynı zamanda fonda toplanan kaynakların tahsisindeki mali işlemlerin kontrol, takip ve raporlanmasıyla yükümlüdür.

Vakıf Hizmetleri Daire Başkanlığı ise, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının kadrolarını belirlemek, personelin işe alınma, işten ayrılma işlemleri ile hizmet içi eğitimlerinin yürütülmesi ve vakıfların kaynaklarının, mekânlarının zenginleştirilmesine yönelik işlemlerden sorumludur.

- **Proje Değerlendirme Daire Başkanlığı;** Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından belirlenen, muhtaç kişilerin sürdürülebilir bir gelire kavuşturulması amacıyla geliştirilen projelerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve izlenmesi işlemlerini yürütür (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.179).

2.3.4.2 Yerel Yönetimlere Bağlı Kurumlar

Yerel yönetimlere bağlı, huzurevleri, kreşler, kadın konukevleri, toplum merkezleri gibi sosyal hizmet kuruluşları bulunmaktadır. Bunlar daha çok büyük kentlerde ve büyük belediyelerde bulunmaktadır.

İllerde bulunan il özel idareleri de yerel yönetim kapsamında değerlendirilirler. İl özel idarelerine ait çocuk ve gençlik merkezleri, kadın sığınma evleri, yaşlı ve hastalara yataklı kuruluşlar, dilenci ve sokak çocuklarını toplama merkezleri, sosyal danışma merkezleri gibi kuruluşlar bulunmaktadır (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.32).

2.3.4.2.1 “5216 Sayılı Kanun’a” Göre Büyükşehir Belediyeleri

Valilikler tarafından yürütülen birçok sosyal hizmet uygulaması, özellikle büyükşehir belediyeleri ve kapsamlarında yer alan belediyelerce de yürütülmektedir (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.29).

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 10.07.2004 tarihinde kabul edilmiş ve 25531 sayılı resmi gazete ile 23.07.2004 tarihinde ilan edilerek yürürlüğe girmiştir (Kesgin, 2012, s.159).

Bu kanunla birlikte büyükşehir belediyelerine ve nüfusu 100.000’i geçen belediyelere kadın ve çocuklar için koruma evleri açma yetkisi verilerek belediyelere önemli bir sosyal hizmet sorumluluğu yüklenmiştir. Kanunun 15. maddesinde izinsiz satış yapması nedeniyle faaliyetten men edilen seyyar satıcılar tarafından cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malların belediyeler tarafından yoksullara dağıtılacağı belirtilmiştir (Acar, vd. 2013, s.53-54).

Kanunun belediyenin giderlerini düzenleyen 60. maddede dar gelirli, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özörlölere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar belediye bütçesinden yapılacak giderler arasında sayılmıştır. Belediye başkanının görevleri arasında sayılan 38. maddede, bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, özörlölere hizmet götürmek ve özörlü merkezleri oluşturmak zikredilmiştir. Kanunun 76 ve 77. maddelerinde sosyal yardımlaşma ve dayanışma ilkelerinin hayata geçirilmesi ve beldede dayanışma ve katılım sağlayıcı programların uygulanması gerektiği vurgulanmıştır (Zengin, vd. 2012, s.140)

Büyükşehir belediyeleri için 5216 sayılı kanununa ve 5378 sayılı kanunla eklenen “Ek Madde 1” ile özörlölülerle ilgili bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri vermek üzere özörlü hizmet birimleri oluşturulması, bu birimlerin faaliyetlerini, özörlölere hizmet amacıyla kurulmuş vakıf, dernek ve bunların üst kuruluşlarıyla işbirliği halinde sürdürmeleri öngörölmüştür. Bu çerçevede “Büyükşehir Belediyeleri Özörlü Hizmet

Birimleri Yönetmeliği” 2006 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Kesgin, 2012, s.164).

Belediyelerce sunulan sosyal hizmetlerin çeşitleri, yoğunluğu, kalite ve etkinliği belediyelerin büyüklüğüne, sahip olduğu kaynak ve nitelikli personel durumunu, hizmet sunulan toplumun gelişmişlik düzeyine, yapı ve özelliklerine göre değişmekle birlikte bu hizmetlerden yararlanan gruplar şöyle özetlenebilir (Acar, vd. 2013, s.54)

Belediyelerce çocuklara yönelik olarak; eğitime katkıda bulunulması, yeterli beslenmeye yönelik katkı sağlanması, sokak çocuklarının rehabilitasyonu için çalışmalar yapılması, kreş hizmetleri, koruyucu sağlık hizmetleri ve çeşitli sosyal-kültürel konularda sosyal yardım sağlamaktır.

Belediyelerce gençlere yönelik olarak; kötü alışkanlıklar ve madde bağımlılığının önlenmesi, meslek edindirme eğitimi, iş edindirme çalışmaları, gençlik merkezleri kurulması, eğlence ve spor alanları yapılması, çeşitli sosyal-kültürel konularda sosyal yardım sunmaktır (Kesgin, 2012, s.164).

Belediyelerce yaşlılara yönelik olarak; bakım, sağlık yardımı, teknik malzeme sağlanması ve ihtiyaca yönelik mekânsal düzenlemeler, gıda, giyim, yakacak ve ulaşım hizmetlerinden yararlanmaya yönelik ayni ve nakdi yardımlar, çeşitli sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirilir (Kesgin, 2012, s.164). Yerel yönetimlere ait huzurevleri de yaşlılara yönelik hizmetler sunarlar (Abduşoğlu, 2012).

Belediyelerce özürlülere yönelik olarak sunulan hizmetler; fizik tedavi ve rehabilitasyon merkezlerinde tedavi ve bakım hizmetleri, günlük yaşamı kolaylaştırmaya yönelik mekânsal düzenlemeler, teknik malzeme yardımı, gıda, giyim, yakacak ve ulaşım hizmetlerinden yararlanmaya yönelik ayni ve nakdi yardımlar, meslek ve iş edindirme kursları, çeşitli sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Belediyelerce yetişkinlere ve muhtaç ailelere yönelik olarak; aynı ve nakdi yardımlar, fakir ve çok çocuklu aileleri desteklemeye yönelik yardımlar, aile eğitim merkezleri yapımı gibi hizmetler yapılmaktadır (Acar, vd. 2013, s.54).

Bununla beraber, bazı hizmetler de doğası gereği birden fazla toplumsal kesimin aynı anda yararlanacağı hizmetler olabilmektedir. Örneğin, “meslek ve beceri kazandırma” kursları; toplumun çalışmayan, çalışamayan veya çalışıp da bir meslek veya sanatı öğrenmek isteyen kesimlerinin tümüne birden hizmet vermektedir. Bu bağlamda ev hanımları, genç kızlar, işsiz gençler ve engelliler bu tür etkinliklere katılıp bir meslek veya beceri kazanabilmektedir. Bu kurslara devam edenler hem yeni mesleklerinden gelir elde edebilmekte, hem de yeni bir sosyal çevreye katılıp sosyalleşebilmektedirler (Kesgin, 2012, s.164-165).

2.3.4.2.2 “5393 Sayılı Kanun’a” Göre Belediyeler

5393 Sayılı Belediye Kanunu, 03.07.2005 tarihinde kabul edilmiş ve 25874 sayılı resmi gazete ile 13.07.2005 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe gitmiştir (Kesgin, 2012, s.165).

Kanunda, belediyelerin sosyal hizmet sorumluluğu, iki ana madde altında toplanmıştır. İlk maddede “mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla, belediyeler sosyal hizmet ve sosyal yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma hizmetlerini yapma veya yaptırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapma veya yaptırma” ibareleri yer almaktadır (Acar, vd. 2013, s.53).

Kanunun diğer maddesinde sosyal hizmetlere ve yardımlara ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda belediye bütçesinde;

- Yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, özörlölere yönelik hizmetleri yürötmek ve özörlölör merkezini oluşturmak,
- Dar gelirli, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özörlölere yapılacak sosyal hizmet ve yardımların belediye giderleri arasında yer alması,

- Sosyo-kültürel, sanatsal ve bilimsel etkinlikler için yapılan giderlerin belediye giderleri arasında yer alması,

- Belediye ve mücavir alan sınırları içinde kendisine, eşine veya on sekiz yaşından küçük çocuklarına ait konutu olmayan dar gelirli kişiler ile afete maruz kalanlara arsa tahsisi yapabilmesi, maddeleri yer almaktadır (Kesgin, 2012, s.167).

2.3.4.2.3 İl Özel İdareleri

5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu 22.02.2005 tarihinde kabul edilerek 25745 sayılı resmi gazete ile 04.03.2005 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanun ile il özel idarelerinin sosyal nitelikli görevleri arttırılmıştır (Kesgin, 2012, s.174).

Kanunun 6. Maddesi il özel idarelerini “spor, sağlık, kültür alanında hizmetler sağlamak, sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar yapmak, yoksullara mikro kredi vermek, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları yapmaya” yönelik hizmetleri yapmakla görevlendirmiştir. Kanunun 43. Maddesinde ise “yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özörlölere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar ile sosyo-kültürel ve bilimsel etkinlikler için yapılan giderler” il özel idarelerinin görevleri arasında sayılmıştır (Zengin, vd. 2012, s.139).

Hizmet ve yardımların biçimi ve niteliği iller itibariyle değişmektedir. Bu gibi hizmetler doğrudan il özel idareleri tarafından yapılabildiği gibi ildeki sosyal hizmet ve sosyal yardım kuruluşlarının desteklenmesi, ihtiyaç duyulan yatırımların yapılması, kaynak sağlanması veya hizmetlerin birlikte yürütölmesi şeklinde olabilmektedir.

Hizmetlerin diğer mahalli idareler ve kamu kuruluşları arasında bütönlük ve uyum içinde yürütölmesine yönelik koordinasyon o ilin valisi tarafından sağlanır. İl özel idaresi, hizmetleri ile ilgili olarak, halkın görüş ve düşöncelerini belirlemek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir (Kesgin, 2012, s.175).

2.3.4.3 Sivil Toplum Örgütlerine Bağlı Kuruluşlar

Sivil toplum örgütlerine ait sosyal hizmet kuruluşlarının özelliği kâr amacı olmayan kuruluşlar olmalarıdır. (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.32).

Sivil Toplum Kuruluşları resmi kurumların dışında kalan ve bunlardan bağımsız olarak çalışan, politik, sosyal, kültürel, hukuki ve çevresel amaçları doğrultusunda lobi çalışmaları, ikna ve eylemlerle çalışan, üyelerini ve çalışanlarını gönüllülük usulüyle alan, kâr amacı gütmeyen ve gelirleri bağışlar ve/veya üyelik ödemeleri ile sağlayan kuruluşlardır (Ed. Cavkaytar, 2014, s.150). Diğer bir tanıma göre ise kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, toplumsal sorunları dile getiren, fırsatları ortaya koyan, hükümet ile toplumun bazı kesimleri arasında karşılıklı fayda yaratmak için kendi yeteneklerini kullanarak eylemler yapan etkileyici yapılanmalardır (Gronbjerg, 2001).

Diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de bu kurumların farklı özelliklerine vurgu yapılarak türetilen kavramlar mevcuttur. Bunlardan en yaygın olarak kullanılanları şunlardır: Sivil Toplum Kuruluşları (Civil Society Organizations), Kâr Gütmeyen Kuruluşlar (Non-Profit Organizations), Üçüncü Sektör (Third Sector), Gönüllü Kuruluşlar (Voluntary Organizations), Hükümet Dışı Kuruluşlar (Non Governmental Organizations), Hayırsever Yardım Kuruluşları (Charitable Organizations) (Uğur, 2013, s.24).

Sivil toplum örgütlerinin ana ve kapsayıcı özelliklerini şu şekilde sıralanabilir:

- Sivil toplum örgütleri gönüllük esasına göre çalışırlar.
- Üyelerin tek amacı topluma hizmet etmek ve toplumun sorunlarına çözüm bulmaktır.
- Üyeler, hizmetlerinin karşılığında ücret almazlar.
- Üyeler görevlerini yaparken ast-üst ilişkisi içinde çalışmazlar. Her birey diğerleriyle dayanışma içindedir ve yardımlaşma ön plandadır.

- Genel olarak bu örgütlere devletin katkısı yoktur. Ancak sivil toplum örgütleri örgütlenmelerini ve faaliyetlerini devletin koyduğu yasalar çerçevesinde gerçekleştirirler.
- Sivil toplum örgütleri devletin yetersiz kaldığı hizmetlerde halkın yararına çalışmalar yaparlar.
- Masraflarını (ihtiyaçlarını), üyelerin bağışlarıyla karşılarlar.
- Oda, sendika, dernek veya vakıf adı altında faaliyet gösterirler. Bunların içinden özellikle vakıf ve dernekler topluma yararlı bir hizmet geliştirmek ve din, dil, ırk ayrımı gözetmeden herkese yardım etmek için kurulmuşlardır (Acar vd, 2013, s.66).

2.3.4.3.1 Vakıflar

Vakıflar, varlıklı kimselerin varlıklarını sosyal amaçlara vakfetmeleri, hayır işlerinde kullanmaları için gönüllülük temeline göre kurulan örgütlenmelerdir (Ed. Tomanbay, vd. 2014, s.19).

Vakıflarla ilgili mevzuat düzenlemesi, 5737 sayılı “Vakıflar Kanunu” ile yapılmış olup, Kanun 20/2/2008 tarihinde yeniden düzenlenmiş ve 27/2/2008 tarihinde, 26800 Sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (Acar, vd. 2013, s.350).

Vakıflar bazen sosyal güvencesi olmayanlara yardım etmekte, bazen de diğer STK’lar gibi baskı grubu olarak politikaların şekillenmesine ve demokratik hayatın oluşmasına katkıda bulunmaktadır (Uğur, 2013, s.54).

Vakıflarla ilgili şu özellikler sıralanabilir:

- Vakıf kurma işlemi tek taraflı irade beyanına dayanır. Hukukumuzda da vakıflar, vakıf kurma serbestisi prensibinden hareketle düzenlenmiştir. Medeni Kanun’un 102. Maddesinde öngörülmüş olan şekil şartlarına uymak suretiyle herkes, hem vakıf kurma hem de kuracağı vakfın amacını seçme serbestisine sahiptir.

- Medeni Kanun'un 102. Maddesine göre; vakıf kurma iradesi, resmi senetle veya ölüme bağlı tasarrufla açıklanır. Vakıf, yerleşim yeri mahkemesi nezdinde tutulan sicile tescil ile tüzel kişilik kazanır.
- Resmi senetle vakıf kurma işleminin temsilci aracılığıyla yapılması, temsil yetkisinin noterlikçe düzenlenmiş bir belgeyle verilmiş olmasına ve bu belgede vakfın amacı ile özgülenecek mal ve hakların belirlenmiş bulunmasına bağlıdır (Ed. Sarıkaya, 2011, s. 215).

2.3.4.3.2 Dernekler

TDK sözlüğünde dernek, “belirli ve ortak bir amacı gerçekleştirmek için kurulan yasal topluluk, cemiyet” olarak tanımlanmıştır (Acar vd, 2013, s.351).

Derneklerle ilgili düzenlemeleri içeren 1983 tarih 2908 sayılı kanun değiştirilmiş ve 5253 sayılı “Dernekler Kanunu”, 23/11/2004 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Yeni yasanın temel felsefesi ve nitelikleri şöyle sıralanabilir:

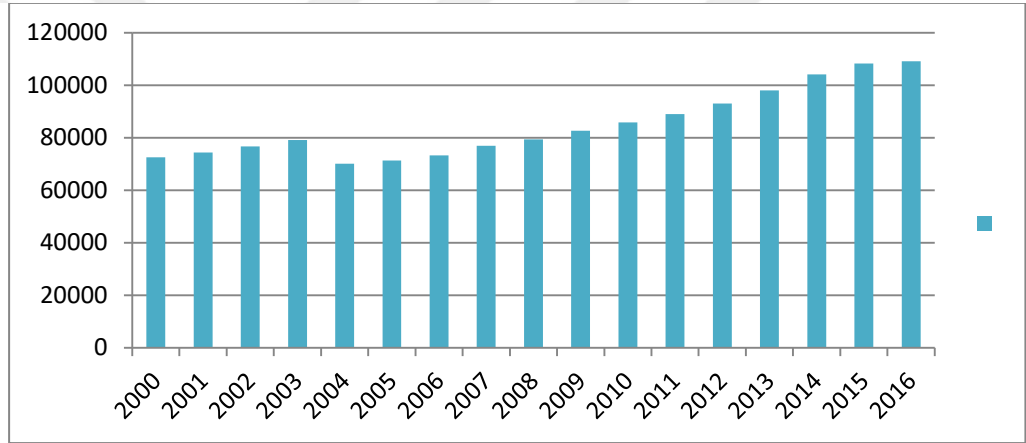
1. Yeni yasa daha özgürlükçüdür. AB’ye uyum sağlamayı amaçlamaktadır. Kısıtlamalar büyük ölçüde azaltılmıştır. Bu yönüyle de kırk maddeden ibaret daha kısa bir yasadır.
2. Ayrıntılar ve düzenlemeler daha ziyade derneklerin tüzüğüne bırakılmıştır. Dernek tüzüklerine daha sınırlayıcı ve düzenleyici hükümler konulabilir.
3. Genel düzenleme ve kısa tutulmanın bir sonucu olarak, ayrıntıların yönetmeliklerle karşılanması yolu tercih edilmiştir. Öngörülen yedi adet yönetmeliğin altı ay içinde çıkarılması gerekmektedir.
4. Dernekler üzerindeki devlet denetimi kaldırılmıştır. Beyan usulü esastır. Denetleme, derneğin kendi bünyesi içindeki denetim kurulu vasıtası ile

yapılır. Yani iç denetim esastır. Gerekğinde bağımsız denetim kuruluşlarına da denetim yaptırılabilir.

5. Sivil toplum kuruluşu olan dernekleri düzenleyen medeni kanun hükümleri bu yasada tekrarlanmıştır.

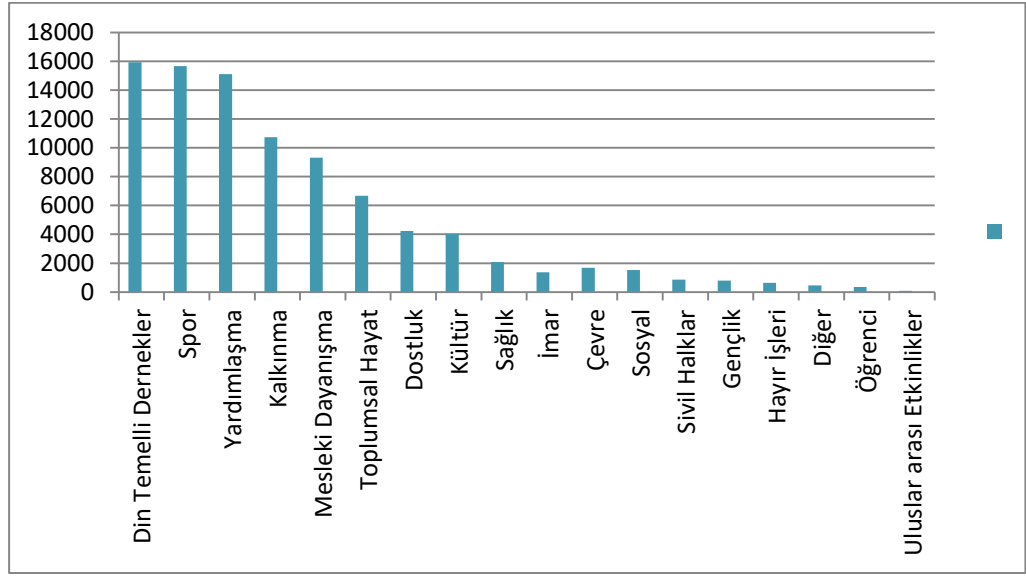
6. Yeni yasanın temel felsefesi, derneğin özeline girmemek, resmi mercilerin veya kamuoyunun gözetiminden uzak, serbestçe etkinlikte bulunmayı sağlamaktır (Gökalp, 2005, s.209-210).

2.3.4.3.2.1 Türkiye’de Faal Dernekler



Grafik 2. 1:Yıllara Göre Faal Dernek Sayıları

Türkiye’deki faal dernekler 2004 yılından sonra düzenli bir şekilde artış göstermektedirler. 2004 yılında yürürlüğe giren yasayla birlikte kamu kurum ve kuruluşlarına ait dernekler faaliyet alanı dışında kalmışlardır. İşlevsiz kalan bu dernekler kendilerini fesih ettirdiklerinden dolayı 2004 yılında faal dernek sayılarında bir azalma olmuştur.



Grafik 2. 2: Faal Derneklerin Hizmet Alanlarına Göre Dağılımı

Kaynak: T.C İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı

Dernekler dairesinin sınıflandırmasında ilk beş sırayı Din Hizmetleri, Spor, Yardımlaşma, Kalkınma ve Mesleki Dayanışma Dernekleri almaktadır. Dernekler dairesi direkt sosyal hizmet ayrımı yapmamaktadır. Sosyal hizmet kurumları tanımlanırken kullanılan genişletici veya daraltıcı yorum yapılarına göre bu ana başlıkların birçoğu sosyal hizmet kurumu kapsamına alınabilir (Ed. Sarıkaya, 2011, s.217)

2.3.4.4 Özel Girişime Ait Kuruluşlar

Özel girişime ait sosyal hizmet kuruluşları sınırlıdır. Özel girişim yapısı gereği, gelir getirici sosyal hizmetlerin yürütülmesinde işlev üstlenmektedir. Bunlara, özel huzurevleri, yaşlılar ve diğer bakıma muhtaç olanlar için özel bakım evleri, kreşler, gündüzlü bakım merkezleri, öğrenciler için etüd merkezleri, engelli rehabilitasyon merkezleri, öğrenci yurtları örnek olarak verilebilir (Ed. Tomanbay, 2014, s.30-32).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3 VAN İLİ VE ÇEVRESİNDE SOSYAL HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ülkemiz, sosyal hizmet alanında geçmişten günümüze sürekli ilerleme kaydeden bir kurumsal yapılanma içerisinde olmuştur. Ülkemizde sosyal hizmet alanında yapılan çalışmalar da genelde bu kurumsal yapılanmalar üzerine gerçekleştirilmiştir.

3.1 SOSYAL HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Yapılan literatür çalışmaları sonucunda sosyal hizmet kalitesini hizmet kalitesinin boyutlarıyla ele alan ve yeni bir boyutun bu kurumlardaki gerekliliğini ortaya koyacak şekilde oluşturulmuş bir çalışmaya ulaşamamakla birlikte sosyal hizmetlerde kalite veya sosyal desteklerde kalite adı altında bazı çalışmalara rastlanmıştır.

Kronik hastalarda sosyal desteğin kalitesi ve miktarı üzerine yaptığı çalışmada Yohannes (2013) kronik yaşlı hastalarda yeterli psikolojik destek ve yeterli sosyal desteğin yaşam kalitesini arttırdığını ve ölüm oranlarını azalttığını saptamıştır.

Çift yönlü aile ilişkilerinde iyi geçinmenin ve sosyal desteğin karşılıklı etkileşimi üzerine kalite çalışması yapan Stevenson (1999) sosyal desteğin aile ilişkileri üzerinde olumlu etki yarattığını ve aile ilişkilerinin daha kaliteli bir düzeye eriştiğini saptamıştır.

Tacizden kurtulmuş kadınlar üzerinde sosyal desteğin ilişki kalitesi ve yapısal ağlar üzerine gerçekleştirilen çalışmayla Chia-Yi Wu ve Robert Steward (2010) tacizden ve şiddetten kurtulan kadınların toplumsal destek ağı içerisinde farklı üyelerden alınan sosyal desteklerin kalitelerini ölçmüşler ve verilen desteklerin olumlu sonuçlar ortaya çıkardığını belirtmişlerdir.

Omurilik zedelenmeleri sonucu oluşan depresyon ve umutsuzlukta sosyal destek kalitesinin tahmini verileri kullanılarak yapılan çalışmalarında Beedie ve Kennedy (2002) iki veriye ulaşmışlardır; ilk veriye göre umutsuzluk derecesinin intihar teşebbüsü ile paralel olduğu, ikinci verinin ise sosyal desteğin kalitesinin ve miktarının umutsuz ve depresyonda olan kişilerde farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

Sosyal destek araştırmalarının kalite hesaplamaları ve ölçüm araçları ile ilgili çalışma üzerine farklı metodlar uygulayan Hlebec (2012) iki metod elde etmiştir. Uygulanan metodlar olayla ilişkili metod ve basit ilişki metodudur. Basit ilişki metodu aile içi ilişkileri baz alan bir methoddur. Çalışmada istenilen sağlıklı verilere de basit ilişki metodunda ulaşmıştır.

Sosyal hizmet kalitesine yönelik olarak yüksek lisans tez çalışması da mevcuttur.

Kamu ve kamu dışı sosyal yardım uygulamaları üzerine Konya ilindeki kurumlar üzerine yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında Ustabaşı (2013) kamu, yerel ve sivil sektörlerde sosyal yardım alanında görev yapan toplam 103 kişiyle anket çalışması yapmış, çalışanların eğitim durumu, çalışma koşulları, yardımların dağıtımı gibi kırk sekiz soruluk anket sonuçlarına göre de kamu kurumlarının daha profesyonelce bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkarmıştır. Ustabaşı ayrıca sosyal yardım kurumlarının tek bir çatı altında toplanması, merkezden atanan uzman denetlerce denetlenmesi ve ortak bir veri tabanı kullanılması yoluyla sosyal yardım kurumlarının daha başarılı bir iş ortaya koyabilecekleri önerisinde bulunmuştur.

Sosyal hizmet kurumlarında kalite yönetimi üzerine gerçekleştirdiği çalışmada Özcan (2011) sosyal hizmet kurumlarındaki yönetimi Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli ile değerlendirmiş ve herhangi bir kurumda hizmet kalitesinin hizmeti alanlar tarafından düşük olarak algılanmasını; bilgi eksikliği, sunum hatası, standart hata, iletişim eksikliği gibi nedenler ortaya koymuştur. Ayrıca sosyal hizmet kurumlarındaki hizmeti, var olan on boyut üzerinden değerlendirmiş ve sosyal hizmet kurumlarında hizmet kalitesinin geliştirilmesi için bazı önerilerde

bulunmuştur. Sonuç olarak da sosyal hizmet kurumlarında TKY'nin uygulanmasının hem yönetsel hem de işlevsel açıdan gerekli olduğu kanısına varmıştır.

Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi üzerine yapılan çalışmada Akyüz'ün (2015) sosyal hizmet kurumlarındaki yapılanmaları göz önüne alarak buralardaki sorunlara değinmiştir. Dağınık bir yapılanmanın olduğunu belirten Akyüz hem kurum yapılanmaları hem de işlevsellik açısından daha kaliteli bir oluşum için on beş maddelik bir öneri sunmuştur. Sunulan maddelerden bir tanesinde tüm sosyal hizmet kurumlarındaki toplam kalite yönetiminin bir yaşam felsefesi haline gelmesi gerektiğini belirtmiştir.

3.2 VAN İLİ SOSYAL HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Van ili Türkiye'nin doğusunda bulunan 2.739 km² lik yüz ölçümüne sahip ve 1.096.397 kişilik nüfusuyla bölgenin en büyük şehri konumundadır. Bahçesaray, Başkale, Çaldıran, Çatak, Edremit, Erciş, Gevaş, Gürpınar, İpekyolu, Muradiye, Özalp, Saray, Tuşba ilçelerine sahip Van ilinin çevresinde Ağrı, Bitlis, Siirt ve Hakkâri şehirleri yer almaktadır.

Van ili ve çevresinde sosyal hizmet sağlayan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları, belediyeler, vakıflar, dernekler vb. kurum ve kuruluşlar sayesinde muhtaç bireylere sosyal yardımlar yapılmaktadır. Yapılan bu sosyal yardımlar; gıda, yakacak, mali yardım, giyim ve ev eşyası, konut yardımı, kırtasiye yardımı v.b yardımları içermektedir.

Sosyal yardımlara muhtaç bireylerin sosyal hizmet beklentileri ve algıları, sosyal hizmet kurumlarında ve sosyal hizmetlerin oluşumunda kaliteyi belirleyebilecek bir ölçüttür.

3.2.1 Örneklem Seçimi ve Büyüklüğü

Bu çalışmanın amacı Van ili ve çevresinde verilen sosyal yardımların hizmet kalitesini ölçmek ve Servqual Ölçeğinde dikkate alınan beş hizmet kalitesi boyutuna ek olarak bilgilendirme boyutunun sosyal yardımlar açısından geçerliliğini test

etmektedir. Bu amaçla Van il merkezi ve çevre ilçelerde uygulanmak üzere demografik faktörler, yardım alınan kurumlar, alınan yardım türleri gibi soruların dışında 26 sorudan oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Anket sorularının yirmi ikisi Servqual ve Servperf Ölçeklerine ait sorular, dördü ise bilgilendirme boyutuna ait eklenen sorulardır. Ankette kalite boyutları açısından mevcut sosyal yardım hizmetlerine ilişkin kalite değerlendirmesinin yanı sıra bu boyutların önem düzeyleri de sorulmuştur.

Van il merkezi ve çevresinde sosyal yardım kurumlarından yardım alan bireylerle toplam üç yüz seksen beş anket yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar SPSS programı yardımıyla analiz edilerek aşağıda tablolar ve yorumlarla açıklanmıştır.

3.3 ARAŞTIRMA BULGULARI

Anket sonuçlarının cinsiyet, yaş, eğitim durumu, yardım aldığı sosyal hizmet kurumu, hangi yardım türünü aldığına ilişkin veri dağılımı Tablo 3.1’de verilmiştir:

Tablo 3. 1: Frekans Tablosu

	Frekans		%
Cinsiyet			
Erkek	233		60,51
Kadın	152		39,48
Yaş			
20 Yaş Altı	25		6,49
20-29	87		22,59
30-39	117		30,38
40-49	95		24,67
50-59	41		10,64
60 ve Üzeri	20		5,19
Eğitim			
İlköğretim	184		47,79
Lise	159		41,29
Yüksekokul	9		2,33
Üniversite	30		7,79
Lisansüstü	3		0,77
Yardım Aldığınız Sosyal Hizmet Kurumu			
SYDV	143		37,14
Belediye	74		19,22
Dernek	76		19,74
Vakıf	57		14,80
Diğer	35		9,09
Yardım Türü			
Gıda	167		43,37
Giyim ve Ev Eşyası	15		3,89
Yakacak (Kömür)	121		31,42
Mali Yardım	50		12,98
Diğer	32		8,31
TOPLAM	385		100

Tablo incelendiğinde sosyal yardım desteği alan üç yüz seksen beş bireyin demografik özellikleri, hangi kurumdan ve ne tür yardım aldığı frekans değerleri ile belirtilmiştir. Tabloya göre ankete katılanların çoğunluğunu erkekler, 30-39 yaş aralığına sahip bireyler ve ilköğretim mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Tablo yardım alınan kuruluşlar ve alınan yardım türü açısından değerlendirildiğinde ise ankete katılanların çoğunluğunu sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarından yardım alan bireylerle gıda yardımı alan bireylerin oluşturduğunu göstermektedir.

3.3.1 Güvenilirlik Analizi

Anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0,96 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği yüksektir. 26 değerlendirme sorusuna ilişkin değerlendirmelerin modelden çıkarılmasının Cronbach's Alpha değerini artırmadığı görülmektedir. Ölçeğin güvenilirliğini azaltan bir soru yoktur.

Tablo 3. 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha = 0.96	
N=385	
Sorular	Cronbach's Alpha (Silinirse)
S1	0,96
S2	0,96
S3	0,96
S4	0,96
S5	0,96
S6	0,96
S7	0,96
S8	0,96
S9	0,96
S10	0,96
S11	0,96
S12	0,96
S13	0,96
S14	0,96
S15	0,96
S16	0,96
S17	0,96
S18	0,96
S19	0,96
S20	0,96
S21	0,96
S22	0,96
S23	0,96
S24	0,96
S25	0,96
S26	0,96

3.3.2 Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Önem Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

3.3.2.1 Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Önem Düzeyi

Her kalite boyutunun kendi soruları üzerinden hesaplanan ortalama değerler kullanılarak kalite boyutlarına ilişkin önem derecesini yansıtan yeni değerler hesaplanmıştır. Bu yeni değerler üzerinden yapılan varyans analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 3. 3: One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları

Kalite Boyutları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	385	4,35	0,691	0,035	0,011
Güvenilirlik	385	4,47	0,618	0,032	
Heveslilik	385	4,48	0,623	0,032	
Güvence	385	4,48	0,626	0,032	
Empati	385	4,47	0,643	0,033	
Bilgilendirme	385	4,52	0,671	0,034	
Toplam	385	4,46	0,647	0,013	

Tablo incelendiğinde kalite boyutlarına ilişkin ortalamaların farklılık arz ettiği ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0.05$). Kalite boyutlarının ortalamalarına bakıldığında bilgilendirme boyutun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, güvenilirlik, empati, fiziksel özellikler boyutunun izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 4: One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	-0,121	0,047	0,100
	Heveslilik	-0,127	0,047	0,070
	Güvence	-0,131	0,047	0,056
	Empati	-0,118	0,047	0,115
	Bilgilendirme	-0,167	0,047	0,005
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	0,121	0,047	0,100
	Heveslilik	-0,007	0,047	1,000
	Güvence	-0,010	0,047	1,000
	Empati	0,007	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,047	0,047	0,978
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	0,127	0,0 47	0,070
	Güvenilirlik	0,007	0,047	1,000
	Güvence	-0,004	0,047	1,000
	Empati	0,009	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,040	0,047	0,955
Güvence	Fiziksel Özellikler	0,131	0,047	0,056
	Güvenilirlik	0,010	0,047	1,000
	Heveslilik	0,004	0,047	1,000
	Empati	0,013	0,047	1,000
	Bilgilendirme	0,036	0,047	0,971
Empati	Fiziksel Özellikler	0,118	0,047	0,115
	Güvenilirlik	-0,003	0,047	1,000
	Heveslilik	-0,009	0,047	1,000
	Güvence	-0,013	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,049	0,047	0,898
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	0,167	0,047	0,005
	Güvenilirlik	0,047	0,047	0,918
	Heveslilik	0,040	0,047	0,955
	Güvence	0,036	0,047	0,971
	Empati	0,049	0,047	0,898

Tablo incelendiğinde en yüksek önem düzeyine sahip olan bilgilendirme boyutu ve en düşük önem düzeyine sahip olan fiziksel özellikler boyutu ile aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözükmemektedir ($p < 0,05$). Kalite boyutlarının birbirlerine göre ortalama farklarına bakıldığında en önemli kalite boyutunun bilgilendirme boyutu olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, güvenilirlik, empati, fiziksel özellikler boyutlarının izlediği görülmektedir. Bununla birlikte en yüksek değerlendirmeye sahip olan bilgilendirme boyutunun güvenilirlik,

heveslilik, güvence ve empati boyutlarının önem ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsızdır ($p>0,05$).

3.3.2.2 Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Demografik Faktörlere Göre Değerlendirilmesi

Sosyal hizmetlerden faydalananların cinsiyet, yaş ve eğitim durumlarına göre kalite boyutlarına ilişkin önem derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

Tablo 3. 5: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

K.B	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Erkek	233	4.22	0,045	0,006
	Kadın	152	4,23	0,056	
	Toplam	385	4,35	0,035	
Güvenilirlik	Erkek	233	4,50	0,043	0,240
	Kadın	152	4,42	0,045	
	Toplam	385	4,47	0,032	
Heveslilik	Erkek	233	4,48	0,045	0,789
	Kadın	152	4,47	0,042	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Güvence	Erkek	233	4,50	0,044	0,411
	Kadın	152	4,45	0,045	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Empati	Erkek	233	4,51	0,044	0,112
	Kadın	152	4,40	0,048	
	Toplam	385	4,47	0,033	
Bilgilendirme	Erkek	233	4,54	0,047	0,441
	Kadın	152	4,48	0,049	
	Toplam	385	4,52	0,034	

Tablo incelendiğinde belirtilen kalite boyutları açısından sosyal hizmetlerde hizmet kalitesine göre önem değerlendirmesinde erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek değerlendirmeler yaptıkları görülmektedir. Bununla birlikte sadece fiziksel özellikler açısından bu fark anlamlıdır ($p<0,05$).

Tablo 3. 6: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	20 Yaş Altı	25	4,78	0,078	0,000
	20-29	87	4,50	0,072	
	30-39	117	4,41	0,065	
	40-49	95	4,24	0,059	
	50-59	41	4,07	0,131	
	60 ve Üzeri	20	3,88	0,145	
	Toplam	385	4,35	0,035	
Güvenilirlik	20 Yaş Altı	25	4,71	0,074	0,000
	20-29	87	4,63	0,049	
	30-39	117	4,62	0,049	
	40-49	95	4,31	0,060	
	50-59	41	4,17	0,145	
	60 ve Üzeri	20	3,96	0,152	
	Toplam	385	4,47	0,032	
Heveslilik	20 Yaş Altı	25	4,83	0,043	0,000
	20-29	87	4,62	0,047	
	30-39	117	4,54	0,052	
	40-49	95	4,38	0,062	
	50-59	41	4,24	0,149	
	60 ve Üzeri	20	3,99	0,173	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Güvence	20 Yaş Altı	25	4,87	0,039	0,000
	20-29	87	4,57	0,052	
	30-39	117	4,59	0,043	
	40-49	95	4,37	0,062	
	50-59	41	4,13	0,167	
	60 ve Üzeri	20	4,20	0,170	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Empati	20 Yaş Altı	25	4,84	0,050	0,000
	20-29	87	4,56	0,057	
	30-39	117	4,55	0,055	
	40-49	95	4,35	0,058	
	50-59	41	4,19	0,156	
	60 ve Üzeri	20	4,24	0,170	
	Toplam	385	4,47	0,033	
Bilgilendirme	20 Yaş Altı	25	4,87	0,041	0,000
	20-29	87	4,64	0,047	
	30-39	117	4,64	0,052	
	40-49	95	4,36	0,071	
	50-59	41	4,23	0,166	
	60 ve Üzeri	20	4,15	0,188	
	Toplam	385	4,52	0,034	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yaş gruplarına göre farklılık arz ettiği ve bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Belirtilen kalite boyutları

açısından sosyal hizmetlerde hizmet kalitesine göre önem değerlendirmesinde yaş grupları artıkça önem değerlendirmelerinin düştüğü anlaşılmakta, en küçük yaş aralığına sahip bireylerin hizmet kalitesi boyutlarını daha önemli olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

Tablo 3. 7: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi

K.B	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	184	4,07	0,052	0,000
	Lise	159	4,60	0,045	
	Yüksek Okul	9	4,61	0,133	
	Üniversite	30	4,61	0,125	
	Lisans Üstü	3	4,50	0,000	
	Toplam	385	4,35	0,035	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	184	4,24	0,051	0,000
	Lise	159	4,70	0,033	
	Yüksek Okul	9	4,76	0,080	
	Üniversite	30	4,53	0,115	
	Lisans Üstü	3	4,80	0,115	
	Toplam	385	4,47	0,032	
Heveslilik	İlk Öğretim	184	4,29	0,054	0,000
	Lise	159	4,65	0,035	
	Yüksek Okul	9	4,64	0,139	
	Üniversite	30	4,62	0,081	
	Lisans Üstü	3	4,67	0,167	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Güvence	İlk Öğretim	184	4,30	0,054	0,000
	Lise	159	4,65	0,036	
	Yüksek Okul	9	4,64	0,119	
	Üniversite	30	4,62	0,087	
	Lisans Üstü	3	4,67	0,167	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Empati	İlk Öğretim	184	4,27	0,055	0,000
	Lise	159	4,67	0,033	
	Yüksek Okul	9	4,62	0,127	
	Üniversite	30	4,57	0,120	
	Lisans Üstü	3	4,60	0,200	
	Toplam	385	4,47	0,033	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	184	4,33	0,060	0,000
	Lise	159	4,68	0,037	
	Yüksek Okul	9	4,75	0,093	
	Üniversite	30	4,71	0,069	
	Lisans Üstü	3	4,67	0,167	
	Toplam	385	4,52	0,034	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinde eğitim durumlarına göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). İncelenen kalite boyutları

açısından eğitim düzeyi arttıkça kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmeleri de artmaktadır.

3.3.2.3 Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yardım Alınan Kurum ve Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi

Sosyal hizmetlerden faydalananların yardım aldıkları kurum ve aldıkları yardım türüne göre kalite boyutlarına ilişkin önem derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

Tablo 3. 8: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yardım Alınan Kuruma Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yardım Aldığınız Kurum	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	SYDV	143	4,38	0,066	0,000
	Belediye	74	4,39	0,049	
	Dernek	76	4,40	0,069	
	Vakıf	57	4,47	0,063	
	Diğer	35	4,84	0,166	
	Toplam	385	4,35	0,035	
Güvenilirlik	SYDV	143	4,48	0,054	0,000
	Belediye	74	4,50	0,048	
	Dernek	76	4,55	0,049	
	Vakıf	57	4,65	0,069	
	Diğer	35	3,89	0,166	
	Toplam	385	4,47	0,032	
Heveslilik	SYDV	143	4,49	0,053	0,000
	Belediye	74	4,47	0,046	
	Dernek	76	4,57	0,052	
	Vakıf	57	4,63	0,076	
	Diğer	35	3,99	0,173	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Güvence	SYDV	143	4,52	0,054	0,000
	Belediye	74	4,45	0,047	
	Dernek	76	4,54	0,058	
	Vakıf	57	4,65	0,060	
	Diğer	35	3,99	0,176	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Empati	SYDV	143	4,51	0,053	0,000
	Belediye	74	4,40	0,042	
	Dernek	76	4,59	0,048	
	Vakıf	57	4,65	0,069	
	Diğer	35	3,87	0,200	
	Toplam	385	4,47	0,033	
Bilgilendirme	SYDV	143	4,59	0,053	0,000
	Belediye	74	4,40	0,058	
	Dernek	76	4,65	0,059	
	Vakıf	57	4,66	0,065	
	Diğer	35	3,95	0,201	
	Toplam	385	4,52	0,034	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinde yardım alınan kuruma göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Belirtilen kalite boyutları önem değerlendirmesinde yardım alınan kurumlara göre güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının önem değerlerinin vakıflarda, fiziksel özellikler boyutunun önem değerinin ise diğer yardım kuruluşunda yüksek öneme sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 9: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yardım türü	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Gıda	167	4,35	0,055	0,001
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,43	0,143	
	Yakacak (Kömür)	121	4,37	0,057	
	Mali Yardım	50	4,55	0,067	
	Diğer	32	4,91	0,171	
	Toplam	385	4,35	0,035	
Güvenilirlik	Gıda	167	4,53	0,044	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,44	0,111	
	Yakacak (Kömür)	121	4,49	0,052	
	Mali Yardım	50	4,54	0,077	
	Diğer	32	3,99	0,168	
	Toplam	385	4,47	0,032	
Heveslilik	Gıda	167	4,54	0,045	0,004
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,37	0,097	
	Yakacak (Kömür)	121	4,47	0,052	
	Mali Yardım	50	4,58	0,086	
	Diğer	32	4,09	0,164	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Güvence	Gıda	167	4,49	0,050	0,001
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,38	0,100	
	Yakacak (Kömür)	121	4,50	0,048	
	Mali Yardım	50	4,69	0,059	
	Diğer	32	4,08	0,169	
	Toplam	385	4,48	0,032	
Empati	Gıda	167	4,50	0,047	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,49	0,099	
	Yakacak (Kömür)	121	4,48	0,050	
	Mali Yardım	50	4,63	0,073	
	Diğer	32	3,98	0,197	
	Toplam	385	4,47	0,033	
Bilgilendirme	Gıda	167	4,57	0,052	0,001
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,58	0,111	
	Yakacak (Kömür)	121	4,49	0,052	
	Mali Yardım	50	4,68	0,067	
	Diğer	32	4,06	0,194	
	Toplam	385	4,52	0,034	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutlarına önem değerlendirmelerinde alınan yardım türüne göre farklılığın olduğu ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Belirtilen kalite boyutları önem değerlendirmesinde alınan yardım türüne göre güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının önem değerleri mali yardımlarda yüksek öneme sahipken, fiziksel özellikler boyutunun önem değeri ise diğer yardım türünde yüksek öneme sahip olmuştur.

3.3.3 Van İli Sosyal Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi

3.3.3.1 Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Mevcut Durum Düzeyi

Her kalite boyutunun kendi soruları üzerinden hesaplanan ortalama değerler kullanılarak kalite boyutlarına ilişkin mevcut durumu yansıtan yeni değerler hesaplanmıştır. Bu yeni değerler üzerinden yapılan varyans analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 3. 10: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları

Kalite Boyutları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	385	2,91	0,905	0,046	0,005
Güvenilirlik	385	2,90	0,965	0,049	
Heveslilik	385	2,92	0,919	0,047	
Güvence	385	2,93	0,935	0,048	
Empati	385	2,94	0,871	0,044	
Bilgilendirme	385	2,71	0,745	0,038	
Toplam	385	2,88	0,895	0,019	

Tablo incelendiğinde sosyal hizmetlerde kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0.05$). Sosyal hizmet kalitesi mevcut durum değerlendirme ortalamalarına bakıldığında empati boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, fiziksel özellikler güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 11: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	0,008	0,064	1,000
	Heveslilik	-0,009	0,064	1,000
	Güvence	-0,022	0,064	0,999
	Empati	-0,025	0,064	0,999
	Bilgilendirme	0,193	0,064	0,032
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	-0,008	0,064	1,000
	Heveslilik	-0,017	0,064	1,000
	Güvence	-0,030	0,064	0,997
	Empati	-0,033	0,064	0,996
	Bilgilendirme	0,185	0,064	0,047
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	0,008	0,064	1,000
	Güvenilirlik	0,017	0,064	1,000
	Güvence	-0,013	0,064	1,000
	Empati	-0,016	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,201	0,064	0,021
Güvence	Fiziksel Özellikler	0,021	0,064	0,999
	Güvenilirlik	0,030	0,064	0,997
	Heveslilik	0,013	0,064	1,000
	Empati	-0,003	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,215	0,064	0,011
Empati	Fiziksel Özellikler	0,025	0,064	0,999
	Güvenilirlik	0,033	0,064	0,996
	Heveslilik	0,016	0,064	1,000
	Güvence	0,003	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,218	0,064	0,009
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	-0,193	0,064	0,032
	Güvenilirlik	-0,185	0,064	0,047
	Heveslilik	-0,202	0,064	0,021
	Güvence	-0,215	0,064	0,011
	Empati	-0,219	0,064	0,009

Tablo incelendiğinde ortalama farklara göre sosyal hizmetler açısından en önemli boyutun empati boyutu olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, fiziksel özellikler güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görülmektedir. Bununla birlikte en yüksek değerlendirmeye sahip olan empati boyutunun güvenilirlik, heveslilik ve güvence boyutlarının mevcut durum fark ortalamaları arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamsızdır ($p>0,05$). En yüksek ortalamaya sahip olan empati boyutu ile en düşük ortalamaya sahip olan bilgilendirme boyutu ile aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

3.3.3.2 Sosyal Hizmetlerde Mevcut Durum Düzeyinin Demografik Faktörlere Göre Değerlendirilmesi

Sosyal hizmetlerden faydalananların cinsiyet, yaş, eğitim durumlarına göre kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

Tablo 3. 12: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

K.B	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Erkek	233	2,97	0,056	0,098
	Kadın	152	2,81	0,079	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	Erkek	233	2,93	0,059	0,400
	Kadın	152	2,85	0,086	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	Erkek	233	2,98	0,057	0,102
	Kadın	152	2,82	0,081	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	Erkek	233	3,02	0,058	0,021
	Kadın	152	2,79	0,080	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	Erkek	233	2,98	0,055	0,220
	Kadın	152	2,86	0,075	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	Erkek	233	2,74	0,042	0,466
	Kadın	152	2,68	0,072	
	Toplam	385	2,71	0,038	

Tablo incelendiğinde güvence kalite boyutuna ilişkin hizmet kalitesi mevcut durum değerlendirmelerinin cinsiyete göre farklılık arz ettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Belirtilen kalite boyutu açısından kalite düzeyini erkeklerin kadınlara göre daha yüksek değerlendirdiği görülmektedir.

Tablo 3. 13: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	20 Yaş Altı	25	2,55	0,127	0,230
	20-29	87	2,90	0,089	
	30-39	117	2,89	0,084	
	40-49	95	2,95	0,099	
	50-59	41	3,13	0,154	
	60 ve Üzeri	20	2,81	0,214	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	20 Yaş Altı	25	2,42	0,145	0,068
	20-29	87	2,85	0,092	
	30-39	117	2,98	0,087	
	40-49	95	2,95	0,110	
	50-59	41	3,06	0,167	
	60 ve Üzeri	20	2,64	0,204	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	20 Yaş Altı	25	2,49	0,146	0,117
	20-29	87	2,95	0,092	
	30-39	117	2,87	0,081	
	40-49	95	2,98	0,102	
	50-59	41	3,14	0,161	
	60 ve Üzeri	20	2,85	0,202	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	20 Yaş Altı	25	2,71	0,119	0,770
	20-29	87	2,92	0,096	
	30-39	117	2,93	0,083	
	40-49	95	2,99	0,104	
	50-59	41	3,01	0,181	
	60 ve Üzeri	20	2,79	0,187	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	20 Yaş Altı	25	2,73	0,149	0,489
	20-29	87	2,94	0,085	
	30-39	117	2,98	0,081	
	40-49	95	3,04	0,092	
	50-59	41	2,65	0,158	
	60 ve Üzeri	20	2,93	0,203	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	20 Yaş Altı	25	2,51	0,119	0,395
	20-29	87	2,77	0,075	
	30-39	117	2,79	0,065	
	40-49	95	2,63	0,077	
	50-59	41	2,76	0,150	
	60 ve Üzeri	20	2,63	0,174	
	Toplam	385	2,71	0,038	

Tablo incelendiğinde kalite boyutları açısından yaş gruplarına göre mevcut durum değerlendirmelerinde ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 3. 14: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi

K.B	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	184	2,90	0,070	0,461
	Lise	159	2,91	0,069	
	Yüksek Okul	9	3,22	0,316	
	Üniversite	30	2,88	0,153	
	Lisans Üstü	3	2,08	0,464	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	184	2,90	0,075	0,246
	Lise	159	2,95	0,072	
	Yüksek Okul	9	2,98	0,410	
	Üniversite	30	2,66	0,144	
	Lisans Üstü	3	1,93	0,333	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	İlk Öğretim	184	2,88	0,071	0,385
	Lise	159	2,98	0,070	
	Yüksek Okul	9	3,11	0,346	
	Üniversite	30	2,84	0,136	
	Lisans Üstü	3	2,08	0,333	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	İlk Öğretim	184	2,95	0,074	0,103
	Lise	159	2,95	0,067	
	Yüksek Okul	9	3,03	0,438	
	Üniversite	30	2,82	0,147	
	Lisans Üstü	3	1,50	0,000	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	İlk Öğretim	184	2,93	0,066	0,047
	Lise	159	2,96	0,062	
	Yüksek Okul	9	3,02	0,436	
	Üniversite	30	2,93	0,165	
	Lisans Üstü	3	1,40	0,000	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	184	2,72	0,058	0,005
	Lise	159	2,73	0,054	
	Yüksek Okul	9	3,03	0,329	
	Üniversite	30	2,64	0,109	
	Lisans Üstü	3	1,17	0,167	
	Toplam	385	2,72	0,038	

Tablo incelendiğinde sosyal hizmetlerde eğitim durumlarına göre empati ve bilgilendirme boyutlarının farklılık arz ettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Belirtilen kalite boyutları açısından sosyal hizmetlerde eğitim durumlarına göre en yüksek değerlendirmeleri yüksekokul mezunlarının yaptıkları görülmektedir.

3.3.3.3 Sosyal Hizmetlerde Mevcut Durum Düzeyinin Yardım Alınan Kurum ve Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirmesi

Sosyal hizmetlerden faydalananların yardım aldıkları kurum ve aldıkları yardım türüne göre kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır. Ayrıca mevcut durum değerlendirmelerinde yardım alınan kurum ve alınan yardım türünün ortalamaları da belirlenmiştir.

Tablo 3. 15: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Yardım Alınan Kuruma Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yardım aldığınız kurum	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	SYDV	143	2,50	0,061	0,000
	Belediye	74	2,67	0,114	
	Dernek	76	3,57	0,073	
	Vakıf	57	3,68	0,057	
	Diğer	35	2,39	0,140	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	SYDV	143	2,47	0,060	0,000
	Belediye	74	2,74	0,130	
	Dernek	76	3,59	0,065	
	Vakıf	57	3,75	0,076	
	Diğer	35	2,10	0,137	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	SYDV	143	2,48	0,055	0,000
	Belediye	74	2,80	0,125	
	Dernek	76	3,57	0,053	
	Vakıf	57	3,76	0,063	
	Diğer	35	2,16	0,153	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	SYDV	143	2,46	0,054	0,000
	Belediye	74	2,69	0,117	
	Dernek	76	3,63	0,062	
	Vakıf	57	3,86	0,059	
	Diğer	35	2,29	0,168	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	SYDV	143	2,51	0,055	0,000
	Belediye	74	2,77	0,113	
	Dernek	76	3,57	0,050	
	Vakıf	57	3,74	0,053	
	Diğer	35	2,31	0,154	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	SYDV	143	2,54	0,051	0,000
	Belediye	74	2,69	0,103	
	Dernek	76	2,86	0,057	
	Vakıf	57	3,35	0,080	
	Diğer	35	2,11	0,138	
	Toplam	385	2,72	0,038	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından hizmet kalitesi mevcut durum değerlendirmelerinin yardım alınan kuruma göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Belirtilen tüm kalite boyutları açısından vakıflardan yardım alanların daha yüksek değerlendirmeler yaptıkları ve bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, SYDV ve son olarak da diğer yardım kurumlarından yardım alanların izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 16: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Yardım Alınan Kurumların Ortalamaları

Yardım Kuruluşları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
SYDV	143	2,49	0,581	0,049	0,000
Belediyeler	74	2,73	0,946	0,110	
Dernekler	76	3,46	0,412	0,047	
Vakıflar	57	3,69	0,053	0,053	
Diğer	35	2,23	0,127	0,128	
Toplam	385	2,88	0,816	0,042	

Tablo incelendiğinde yardım alınan kuruluşlara ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin farklılık arz ettiği ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ($p<0,05$) Sosyal hizmetlerde yardım alınan kuruluşlara ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinde en yüksek ortalamanın vakıflara ait olduğu bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşlarının izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 17: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Yardım Alınan Kurumların Birbirlerine Göre Ortalama Farkları

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	p
SYDV	Belediyeler	-0,233	0,043	0,000
	Dernekler	-0,971	0,043	0,000
	Vakıflar	-1,198	0,046	0,000
	Diğer	0,264	0,057	0,000
Belediyeler	SYDV	0,233	0,043	0,000
	Dernekler	-0,738	0,049	0,000
	Vakıflar	-0,965	0,053	0,000
	Diğer	0,497	0,062	0,000
Dernekler	SYDV	0,971	0,043	0,000
	Belediyeler	0,738	0,049	0,000
	Vakıflar	-0,226	0,053	0,000
	Diğer	1,235	0,061	0,000
Vakıflar	SYDV	1,198	0,047	0,000
	Belediyeler	0,965	0,053	0,000
	Dernekler	0,226	0,053	0,000
	Diğer	1,235	0,064	0,000
Diğer	SYDV	-0,264	0,057	0,000
	Belediyeler	-0,497	0,062	0,000
	Dernekler	-1,235	0,061	0,000
	Vakıflar	-1,462	0,064	0,000

Sosyal hizmetlerde yardım alınan kuruluşlara ilişkin ortalama farklara bakıldığında en yüksek ortalamanın vakıflara ait olduğu bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşlarının izlediği ve aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0.05$).

Tablo 3. 18: One Way ANOVA: Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Alınan Yardım Türüne Göre Değerlendirilmesi

K.B	Yardım Türü	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Gıda	167	3,30	0,064	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	3,83	0,152	
	Yakacak (Kömür)	121	2,50	0,071	
	Mali Yardım	50	2,63	0,106	
	Diğer	32	2,35	0,140	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	Gıda	167	3,29	0,068	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	4,08	0,129	
	Yakacak (Kömür)	121	2,58	0,077	
	Mali Yardım	50	2,58	0,120	
	Diğer	32	2,02	0,130	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	Gıda	167	3,30	0,064	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	3,77	0,063	
	Yakacak (Kömür)	121	2,62	0,191	
	Mali Yardım	50	2,61	0,075	
	Diğer	32	2,12	0,113	
	Toplam	385	2,92	0,147	
Güvence	Gıda	167	3,35	0,067	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	3,67	0,215	
	Yakacak (Kömür)	121	2,56	0,071	
	Mali Yardım	50	2,64	0,106	
	Diğer	32	2,26	0,165	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	Gıda	167	3,28	0,058	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	3,81	0,154	
	Yakacak (Kömür)	121	2,65	0,075	
	Mali Yardım	50	2,59	0,103	
	Diğer	32	2,27	0,153	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	Gıda	167	2,86	0,053	0,000
	Giyim ve Ev Eşyası	15	3,29	0,179	
	Yakacak (Kömür)	121	2,64	0,065	
	Mali Yardım	50	2,61	0,103	
	Diğer	32	2,11	0,138	
	Toplam	385	2,71	0,038	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından hizmet kalitesi mevcut durum değerlendirmelerinin alınan yardım türüne göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Belirtilen tüm kalite boyutları açısından giyim ve ev eşyası yardımı alanların kalite düzeyini daha yüksek değerlendirdiği ve bunu sırasıyla gıda yardımı, mali yardım, yakacak ve son olarak da diğer yardım türlerinin izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 19: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Alınan Yardım Türlerinin Ortalamaları

Alınan Yardım Türü	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
Gıda	167	3,23	0,731	0,057	0,000
Giyim ve Eşya	15	3,74	0,577	0,149	
Yakacak	121	2,59	0,731	0,066	
Mali Yardım	50	2,61	0,685	0,097	
Diğer	32	2,19	0,690	0,122	
Toplam	385	2,88	0,816	0,042	

Tablo incelendiğinde hizmet kalitesi mevcut durum değerlendirmesinde alınan yardım türlerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Mevcut durum değerlendirmesi ortalamalarına bakıldığında giyim ve ev eşyası yardım türünün en yüksek ortalama sahip olduğu bunu sırasıyla, gıda yardımları, mali yardımlar, yakacak yardımları ve son olarak da diğer yardım türlerinin izlediği görülmektedir.

Tablo 3. 20: One Way ANOVA: Mevcut durum Analizinde Alınan Yardım Türlerinin Birbirlerine Göre Ortalama Farkları

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	p
Gıda	Giyim ve Eşya	-0,123	0,097	0,808
	Yakacak	1,314	0,043	0,000
	Mali Yardım	1,450	0,058	0,000
	Diğer	-2,190	0,070	0,000
Giyim ve Eşya	Gıda	0,123	0,097	0,808
	Yakacak	1,437	0,099	0,000
	Mali Yardım	1,573	0,106	0,000
	Diğer	-2,190	0,113	0,000
Yakacak	Gıda	-1,314	0,043	0,000
	Giyim ve Eşya	-1,437	0,099	0,000
	Mali Yardım	0,136	0,061	0,286
	Diğer	-3,504	0,072	0,000
Mali Yardım	Gıda	-1,450	0,058	0,000
	Giyim ve Eşya	-1,573	0,106	0,000
	Yakacak	-0,136	0,061	0,286
	Diğer	-3,640	0,082	0,000
Diğer	Gıda	2,190	0,070	0,000
	Giyim ve Eşya	2,067	0,113	0,000
	Yakacak	3,504	0,072	0,000
	Mali Yardım	3,640	0,082	0,000

Tablo incelendiğinde gıda yardımı ile giyim ve eşyası yardımları arasındaki fark ile yakacak ile mali yardımlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p>0,5$) bunun dışında kalan yardım türleri arasındaki farkın ise istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

SONUÇ

Teknolojideki hızlı gelişim beraberinde toplumun istek ve ihtiyaçlarının da değişmesine neden olmuştur. Bu ihtiyaç ve beklentilerin bazıları hizmetler ve hizmetlerin kaliteleri ile sağlanmaktadır. Hizmetlerin kalitesi, günümüz işletmelerinde bir rekabet aracı olarak kullanılırken topluma fayda sağlamaya çalışan sosyal hizmet kurumlarında da bir gereksinim olarak belirmektedir.

Yapılan bu çalışmanın amacı, kâr amacı gütmeyen, toplumdaki bazı kesimlere hizmet sunma amacı taşıyan sosyal hizmet kurumlarına yönelik hizmet kalitesinin değerlendirilmesidir. Sosyal yardımlardan faydalanan bireylerle gerçekleştirilen uygulamalı çalışmada, Van ili ve çevresinde faaliyet gösteren sosyal yardım kuruluşlarının, yardıma muhtaç bireylere yönelik yapmış oldukları yardımlarda ortaya koydukları hizmetler baz alınmıştır. Toplam Kalite Yönetimi kapsamında var olan hizmet kalitesi boyutları ve yeni bir boyut olarak nitelendirilebilecek “bilgilendirme” boyutunun sosyal hizmet kalitesi açısından gerekliliği araştırılmış ve değerlendirilmiştir.

Çalışmada hizmet kalitelerinin bir ölçüm aracı olarak kullanılan Servqual ve Servperf Ölçekleri yardımıyla var olan hizmet kalitesi boyutları; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutlarına ek olarak bilgilendirme boyutuna da ilişkin önem ve kurum değerlendirmeleri yapılmış olup sosyal hizmet kurumlarının hizmet kalitesi açısından hizmet kalitesi boyutlarına eklenebileceği veriler doğrultusunda belirlenmiştir. Çalışmanın temel unsurlarından biri olan bilgilendirme boyutu, önem değerlendirmeleri sonucuna göre kâr amacı gütmeyen sosyal hizmet kurumlarında önemli bir kalite boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Önem değerlendirmelerinde kalite boyutlarının ortalamalarına göre bilgilendirme

boyutun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, güvenilirlik, empati, fiziksel özellikler boyutunun izlediği görölmektedir.

Önem değerlendirmelerine göre fiziksel özelliklere ilişkin kalite boyutunun erkekler tarafından daha önemli olarak değerlendirildiği görölmektedir. Yaş gruplarına göre en küçük yaş aralığına sahip bireylerin hizmet kalitesi boyutlarını daha önemli olarak değerlendirdiği sonucuna varılmıştır. Kalite boyutlarının önem düzeyinin eğitim durumlarına göre değerlendirmesinde ise eğitim düzeyi arttıkça önem değerlendirmelerinin arttđı görölmektedir.

Kalite boyutlarının önem düzeyinin yardım alınan kuruma göre değerlendirilmesi sonucunda fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarının diğer yardım kuruluşlarından yardım alanlarda yüksek öneme sahipken, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının ise vakıflardan yardım alanlarda yüksek önem değerlerine sahip oldukları görölmektedir.

Önem değerlendirmelerinde alınan yardım türüne göre fiziksel özellikler boyutu diğer yardım türü alanlar tarafından daha önemli değerlendirilirken, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının mali yardım alanlar tarafından daha önemli olarak değerlendirildiği sonucuna varılmaktadır.

Sosyal hizmetlerde kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum analizine göre empati boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, fiziksel özellikler güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görölmektedir.

Sosyal hizmetlerde kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinde erkeklerin kadınlara göre daha yüksek değerlendirmeler yaptıkları görölmektedir.

Yaş gruplarına göre mevcut durum değerlendirmelerinde ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Belirtilen kalite boyutları açısından sosyal hizmetlerde eğitim durumlarına göre en yüksek değerlendirmeleri yüksekokul mezunlarının yaptıkları görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında tüm kalite boyutları açısından vakıflardan yardım alanların daha yüksek değerlendirmeler yaptıkları ve bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, SYDV ve son olarak da diğer yardım kurumlarından yardım alanların izlediği görülmektedir.

Sosyal hizmet kalitesinde yardım alınan kuruluşlara ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinde en yüksek ortalamanın vakıflara ait olduğu bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşlarının izlediği görülmektedir.

Mevcut durum değerlendirmelerinde tüm kalite boyutları açısından giyim ve ev eşyası yardımı alanların kalite düzeyini daha yüksek değerlendirdiği ve bunu sırasıyla gıda yardımı, mali yardım, yakacak ve son olarak da diğer yardım türlerini alanların izlediği görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde alınan yardım türlerine ilişkin ortalamalara bakıldığında diğer yardım türlerinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu bunu sırasıyla giyim ve ev eşyası yardımları, gıda yardımları, yakacak yardımları ve son olarak da mali yardımların izlediği görülmektedir.

Yapılan araştırma sonucunda genel olarak Van ili ve çevresinde yapılan sosyal yardım hizmet kalitesinin yetersiz olduğu görülmektedir. Sosyal yardımların bir ihsan olmadığı, toplumsal bir görev olduğu bilinciyle bu hizmetlerin kalitesinin artırılması için gerekli çalışmaların başlatılması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

ABDUŞOĞLU Abdulkadir, T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Kuşaklar Arası Dayanışma ve Aktif Yaşlanma Sempozyumu Bildirileri, ‘‘Türkiye’de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler Araştırması,’’* Ankara, 2012.

ACAR Hakan, NEGİZ Nilüfer, AKMAN Elvettin, *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları,* Ankara, Mart 2013.

AKKUŞ Pınar, AKTÜGÜN Özgür Başpınar, *Sosyal Hizmet ve Öteki Disiplinler Arası Yaklaşım,* İstanbul, Aralık 2014.

AKYÜZ Bülent, ‘‘Sosyal Hizmet Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi’’, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi Sosyal Hizmet Özel Sayısı,* ss.21-36, 2015.

AYDOĞAN Enver, *Kalite ve Güvenilirlik,* Ankara, Ağustos 2006.

AYDIN Ufuk Ed., SÜTKEN Elvan, *Hukukun Temel Kavramları,* Eskişehir, Mayıs 2013.

BACA David Ray, ‘‘Dimensions of Service Quality of the University of Arizona Sponsored Projects Services Office Internal Customers’’ *Submitted to the Office of Graduate Studies of Texas A&M University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy* 2006.

BEEDİE A., KENNEDY P. ‘‘Quality of Social Support Predicts Hopelessness and Depression Post Spinal Cord Injury’’ *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings,* Vol. 9, No. 3, September 2002.

CAVKAYTAR Atilla Ed., TOMRİS Gözde, DALGIN Özlem, T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Aile*

Eğitim Rehberi Zihinsel Engelli Çocuklar Bölüm 11, Sosyal Destek, Ankara, 2014.

CRONİN, J. Joseph, Jr;TAYLOR, Steven,“Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *A Journal of Marketing*; Jul 1992; 56, 3; ProQuest Central pg. 55.

CRONİN, J. Joseph, Jr;TAYLOR, Steven, “SERVPERF versus SERVQUAL; Reconciling performance-based”, *A Journal of Marketing*; Jan 1994; 58, 1; ProQuest Central pg. 125

ÇATI Kahraman, ERKEKDAŞ Abdulvahap, *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, Ankara Şubat 2008.ÇAKMAKKAYA Baki Yiğit, BATUR Necat, AKPINAR Teoman, ERBAY Muteber, KOPUZ Ayşe, *Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara, Mayıs 2015.

ÇİFTÇİ Durdu Baran Ed., *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler*, Ankara, Şubat 2015.

ÇİFTÇİ Durdu Baran Ed., *Sosyal Hizmete Giriş*, Ankara, Şubat 2015.

DENİZ Mehmet Bülent, T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Aile Eğitim Programı, *Özel Gereksinim Grupları*, İstanbul, 2013.

DİXON, John, HYDE, Mark, “A Global Perspective on Social Securty Programmes for Disabled People”, *Disability Society*, Vol: 15, No: 5, 2000, s.712.

DODURKA Berra Zeynep, “Türkiye’de Merkezi Devlet Eliyle Yapılan Sosyal Yardımlar”, *Çalışma Raporu*, Aralık 2014.

DUYAN Veli, *Sosyal Hizmet Temelleri Yaklaşımları Müdahale Yöntemleri*, Ankara, Kasım 2010.

EDMUND, Mark, “The Architect of Quality: Joseph M. Juran 1904-2008”, *Quality Progress* 41.4, p: 20-25, 2008.

EGBERT Nichole, “Support Provider Mood and Familiar Versus Unfamiliar Events: An Investigation of Social Support Quality” *Communication Quarterly*, Vol: 51 No: 2 Spring 2003, Pages 209-224.

EFİL İsmail, *Toplam Kalite Yönetimi*, Bursa, 2010.

ERBAY Ercüment Ed., *Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması*, Ankara, Ocak 2015.

ERSOY Mesiha Saat, ERSOY Abdullah, *Kalite Yönetimi*, Ankara, Mart 2011.

FEGEINBAUM, A.V, *Total Quality Kontrol Mc. Graw-Hill*, 1983.

GARVIN A. Garvin, “What Does "Product Quality" Really Mean?”, *Sloan, Management Review*, 1984, 26/1.

GÖKALP Şerafettin Av., *Yeni Dernekler Kanunu*, Bursa TBB Dergisi, Sayı: 58 2005.

GÖRAL Özgür Sevgi, T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Aile Eğitim Programı, Kişi Hakları*, İstanbul, 2013.

GRØNBJERG Kirsten A., PAARLBERG Laurie, “Community Variations in the Size and Scope of the Nonprofit Sector: Theory and Preliminary Findings”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol: 30, No: 4, December 2001, 684-706.

GRONROOS, Christian, “Marketing Services: the Case of a Missing Product”, *The Journal of Business and Industrial Marketing* 13.4/5 (1998): 322-338.

GÜMÜŞ Şevkinaz, PINAR İge, AKAN Perran, AKBABA Atilla, *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar Ve Uygulamalar* Ankara, Haziran 2007.

HO, Samuel K.M “Is the ISO 9000 Series For Total Quality Management?”
International Journal of Physical Distribution and Logistic Management 25.1 (1995): 51.

HLEBEC Valentina, KOGOVSEK Tina, COENDERS Germa, “Measurement Quality of Social Support Survey Measurement Instruments”, *Metodoloski Zvezki*, Vol. 9, No. 1, 2012, 1-24.

İSLAMCIOĞLU Hamdi, CANDAN Burcu, HACIEFENDİOĞLU Şenol, AYDIN Kenan, *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul, Ekim 2006.

JOHNSON Kristen, “Philip B. Crosby's Mark on Quality Quality Progress”; Oct 2001; 34, 10; *ProQuest Central* pg. 25.

KARAHAN Kasım, *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul, Aralık 2006.

KARATAY Abdullah, “Cumhuriyet Dönemi Korunmaya Muhtaç Çocuklara İlişkin Politika Oluşum Süreci”, *İstanbul Marmara Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*, , 2007.

KESGİN Bedrettin, *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*, İstanbul, Aralık 2014.

KILIÇ Ramazan, “Türkiye’de Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardım Stratejileri ve Bir Model Önerisi”, *Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 34 Aralık 2012.

KOZAK Nazmi, ÖZEL Çağıl Hale, YÜNCÜ Deniz Karagöz, *Hizmet Pazarlaması*, Ankara, Şubat 2011.

KÜÇÜK Orhan, *Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara, Eylül 2013.

ORAL Saime, Yüksel Hilmi, *Hizmet İşletmeleri Yönetimi*, İzmir, 2006.

ÖRS Hüseyin, *Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite*, Ankara, Ocak 2007.

ÖZTÜRK Ayşe Sevgi, *Hizmet Pazarlaması*, Eskişehir, 1998.

PARASURAMAN A., “Service Productivity, Quality and Innovation Implications for Service-Design Practice and Research”, *International Journal of Quality and Service Sciences* Vol: 2 No. 3, 2010 pg. 277-286.

PARASURAMAN, A; BERRY, Leonard L; ZEITHAML, “Valarie Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model”, *A Human Resource Management* (1986-1998); Fall 1991; 30, 3; ProQuest Central pg. 335.

PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49 (4), 1985.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, Valarie A; BERRY, Leonard L, “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing; Spring* 1988; 64, 1; ProQuest Central pg. 12.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, Valarie A; MALHOTRA, Arvind, “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”, *Journal of Service Research: JSR* 7.3, (Feb 2005): 213-233.

PESCHEL, Daron; AHMED, Irfan, “Total Quality Management and the Malcolm Baldrige National Quality Award: Benefits and Directions for Banking Institutions”, *Business Renaissance Quarterly*; Winter 2008; 3, 4; ProQuest Central pg. 49.

PURSELL, Gloria Jean, “The Effects of Crosby's Quality Improvement Process on the Organizational Climate at Fox Valley Technical College”, *Doctor of*

Philosophy (Educational Administration) at the University of Wisconsin-Madison 1988.

SALİM Muammer, “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Çocuk Koruma Politikaları ve Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu”, *T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Isparta, 2011,

SARIKAYA Muammer Ed., *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*, Ankara, Şubat 2011.

STEVENSON Wendy, MATONAND I. Kenneth, TETI Douglass, “Social support, Relationship Quality, and Well-Being Among Pregnant Adolescents”, *Journal of Adolescence* 1999, 22, 109-121.

ŞİŞMAN Yener Ed., *Sosyal Sorunlar*, Eskişehir, Eylül 2014.

ŞEN Murat, “Osmanlı Devletinde Sosyal Güvenlik: Ahi Birlikleri, Loncalar ve Vakıflar”, *Çimento İşveren Dergisi*, Cilt:16, Sayı:6, Kasım 2002.

T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, *Türkiye’de Engellilik ve Kalkınma: Son 10 Yılın Raporu*, Ankara, 2013.

T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, *Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele El Kitabı*, Ankara, 2013.

T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, *Son 11 Yılın Kazanımları*, Ankara, 2013.

T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2014 Faaliyet Raporu, (www.aile.gov.tr)
09/02/2016 19:52

T.C İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı(<https://www.dernekler.gov.tr>)
15/02/2016 14:23

T.C Sosyal Güvenlik ve Çalışma Bakanlığı (<https://www.calisma.gov.tr>)
15/02/2016 11:50

TEKİN Mahmut, *Kalite Güvence ve Standartlar*, Konya, Kasım 2010.

TOMANBAY İlhan Ed., *Sosyal Hizmete Giriş*, Eskişehir, Nisan 2013.

TOMANBAY İlhan Ed., *Sosyal Hizmet Kuruluşları*, Eskişehir, Eylül 2014.

UĞUR Suat, *Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri*, Bursa, Ekim 2013.

UZUN Hakan, *Türk Hava Kurumu Gelir Kaynakları: “Fitre, Zekât Ve Kurban Derileri” Üzerine* Çıdad 6/15, 2007.

WU Chia-Yi, STEAWART Robert, PRIENCE Martin, “The Impact of Quality and Quantity of Social Support on Help-Seeking Behavior to Deliberate Self-Harm” *Emergency Psychiatry in the General Hospital*, 33 (2011) 37-44

YATKIN Ahmet, *Toplam Kalite Yönetimi* Ankara, Mart 2014.

YOHANNES Abebaw Mengistu, “Is It Quality or Quantity of social Support Needed for Patients with Chronic Medical Illness” *Journal of Psychosomatic Research*, 74 (2013) 87-88

ZEİTHAML, PARASURAMAN, BERRY, “Correspondence between Servqual Dimensions and the Original Ten Dimensions”, 1990, *ProQuest Central* p.25.

ZENGİN Eyüp, “Türkiye’de Sosyal Yardım Uygulamaları”, *Celal Erkekar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Yıl:2012, Cilt:19, Sayı:2

Bu anket, YYÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere, sosyal hizmet kurumları tarafından verilen hizmetlerin kalitelerinin ölçülmesinde kullanılacaktır. Anket iki ayrı bölümden oluşmaktadır; ilk bölümde katılımcıya ilişkin bilgiler, ikinci bölümde ise hizmet kalitesinin boyutlarının önem düzeyi ve şu an hizmet almakta olduğunuz sosyal hizmet kurumlarının hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır.

İlginiz ve göstereceğiniz hassasiyetten dolayı **teşekkür ederiz.**

Yaşınız: 20 Yaş Altı ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60 ve Üzeri ☐

Cinsiyetiniz: Bayan ☐ Erkek ☐

Eğitim Durumunuz: İlköğretim ☐ Lise ☐ Yüksekokul ☐ Üniversite ☐ Lisans Üstü ☐

Yardım aldığınız

Sosyal Hizmet Kurumu: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ☐ Belediye ☐ Dernek ☐ Vakıf ☐ Diğer ☐

Aldığınız yardım türü: Gıda ☐ Giyim ve Ev Eşyası ☐ Yakacak (Kömür) ☐ Mali Yardım ☐ Diğer ☐

Önem Düzeyi	1 Önemsiz	2 Düşük Düzey Önemli	3 Orta Düzey Önemli	4 Önemli	5 Çok Önemli
Kurumun Durumu	1 Kesinlikle	2 Katılmıyorum	3 Kararsızım	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle
Sosyal Hizmet Kurumlarında Kalite Unsurları				Size Göre Önem Düzeyi	Kurumun Durumu
1- Sosyal hizmet kurumları modern donanımına sahiptir.	1	2	3	4	5
2- Sosyal hizmet kurumlarının binaları ve ofisleri göze hoş görünür.	1	2	3	4	5
3- Sosyal hizmet kurumlarının çalışanları, temiz ve düzgün görünüşlüdürler.	1	2	3	4	5
4- Sosyal hizmet kurumlarında hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	1	2	3	4	5
5- Sosyal hizmet kurumları vaat ettikleri hizmetleri yerine getirirler.	1	2	3	4	5
6- Vatandaşların talepleri doğrultusunda sosyal hizmet çalışanları, talep edilen hizmeti yerine getirmek için samimi bir ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
7- Sosyal hizmet kurumları, aldıkları talepler doğrultusunda doğru hizmeti ilk seferde verir.	1	2	3	4	5
8- Sosyal hizmet kurumları, verdikleri hizmetleri belirtilen süreler içerisinde yerine getirmektedirler.	1	2	3	4	5
9- Sosyal hizmet kurumları, kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastırlar.	1	2	3	4	5
10- Sosyal hizmet çalışanları, bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.	1	2	3	4	5
11- Sosyal hizmet çalışanları vatandaşlara ivedi (acele) bir şekilde hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12- Sosyal hizmet çalışanları, her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.	1	2	3	4	5
13- Sosyal hizmet çalışanları hiç bir zaman gerekenlerin yapılması konusunda meşguliyet bildirmezler.	1	2	3	4	5
14- Sosyal hizmet çalışanlarının davranışları, vatandaşlarda güven duygusu uyandırır.	1	2	3	4	5
15- Vatandaşlar, sosyal hizmet kurumlarında kendileri için yapılan işlemlerle ilgili olarak kendilerini güvende hissederler.	1	2	3	4	5
16- Sosyal hizmet çalışanları, vatandaşlara karşı her zaman nezaket gösterirler.	1	2	3	4	5
17- Sosyal hizmet çalışanları, vatandaşların sorularına cevap verecek bilgi düzeyine sahiptirler.	1	2	3	4	5
18- Sosyal hizmet çalışanları, her vatandaşla tek tek ilgilenir.	1	2	3	4	5
19- Sosyal hizmet kurumlarındaki çalışmalar, mesai saatlerine riayet etmektedir.	1	2	3	4	5
20- Sosyal hizmet kurumlarında, vatandaşlara kişisel olarak özen gösteren çalışanlar mevcuttur.	1	2	3	4	5
21- Sosyal hizmet kurumları, vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	1	2	3	4	5
22- Sosyal hizmet çalışanları, vatandaşların özel gereksinimlerini anlamaktadırlar.	1	2	3	4	5
23- Sosyal hizmet kurumlarında, bilgi alınabilecek birimler vardır.	1	2	3	4	5
24- Sosyal hizmet çalışanları, vatandaşlara hizmetten yararlanma başvuruları hakkında gerekli bilgilendirmeler yaparlar.	1	2	3	4	5
25- Sosyal hizmet çalışanları, vatandaşlara hizmet sürecindeki yeni düzenlemeler hakkında bilgi verir.	1	2	3	4	5
26- Sosyal hizmetlerle ilgili bilgi kaynakları yeterlidir.	1	2	3	4	5