

T.C.
İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER (TEZLİ)
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

TÜRKİYE'DEKİ SOSYAL BELEDİYECİLİK
ANLAYIŞININ DÖNÜŞÜMÜ:
BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Erol ERYILMAZ

Yüksek Lisans Tezi

İSTANBUL
Ağustos 2023

TÜRKİYE’DEKİ SOSYAL BELEDİYECİLİK
ANLAYIŞININ DÖNÜŞÜMÜ:
BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Erol ERYILMAZ

T.C.
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezli) Yüksek lisans programı

Yüksek Lisans Tezi

ORCID ID: 0009-0004-5776-0403

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nazlı KAZANOĞLU

İSTANBUL
Ağustos 2023

KABUL VE ONAY

Erol ERYILMAZ tarafından hazırlanan “Türkiye’deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği” başlıklı bu çalışma, 17 Ağustos 2023 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi: **Doç. Dr. Tacettin Gökhan ÖZÇELİK** _____
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

Jüri Üyesi: **Dr. Öğr. Üyesi Gökhan AK** _____
İstanbul Topkapı Üniversitesi

Tez Danışmanı: **Dr. Öğr. Üyesi Nazlı KAZANOĞLU** _____
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

Jüri tarafından kabul edilen bu çalışmanın Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Enstitü Yönetim Kurulu;

Karar Tarihi :

Karar Numarası :

Dr. Öğr. Üyesi Hazar DÖRDÜNCÜ
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

17 Ağustos 2023

Erol ERYILMAZ



SAVUNMA ÖNCESİ ONAYLAR

BENZERLİK ONAYI		
Başlık	Türkiye’deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği	
Savunma Tarihi	17 Ağustos 2023	
Sayfa Sayısı	130	
Benzerlik Yüzdesi (%)	6	
Benzerlik Yüzdesi (%) (Kaynakça Hariç)	6	
Taranan Program	Turnitin	
Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın kapak sayfası, giriş, özet, ana bölümler ve sonuç kısımlarından oluşan çalışmam için şahsım ve tez danışmanım/Enstitü Sorumlusu tarafından intihal tespit programında taraması yapılmıştır. Tez Danışmanımın gözetiminde tamamladığım çalışmamın azami benzerlik oranlarına göre intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.		
Öğrenci Erol ERYILMAZ	Danışman Dr. Öğr. Üyesi. Nazlı KAZANOĞLU	Enstitü Sorumlusu

ETİK KURUL ONAYI		
Başlık	Türkiye’deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği	
Etik Kurul Toplantı Tarihi	04.05.2023	
Etik Kurul Karar No	2023-18	
	Enstitü Sekreteri	

TEZDEN ÇIKARILAN YAYIN		
Yayın Künyesi	Eryılmaz, E. (2023). Uluslararası sosyal bilimlerde yeni ufuklar kongresi, <i>Incois 2023 Spring Organizing Committee</i> , 20/21 Mayıs.	
Yayın Türü	☐ Ulusal Hakemli Dergide Makale ☐ Uluslararası Hakemli Dergide Makale ☐ Ulusal Kongre/Sempozyumda Bildiri ☒ Uluslararası Kongre Sempozyumda Bildiri	
	Enstitü Sekreteri	

TEŐEKKÖR

Bu tezin yazılması aşamasında, çalıőmamı özenle takip eden danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Nazlı KAZANOĞLU'na değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Ayrıca görüş ve önerileriyle hazırlamış olduğum tezimi kabul eden değerli jüri üyelerine teşekkür ederim. Son olarak bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim aileme ayrıca tezimle ilgili çalıőmalarımdan dolayı zaman ayıramadığım kızıma teşekkür ederim.

Erol ERYILMAZ

Ağustos, 2023



ÖZET

Erol ERYILMAZ

Türkiye’deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü:

Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul, 2023

Bu araştırmanın amacı yerel yönetimlerde sosyal belediyecilik anlayışının benimsenme ve uygulanma durumunu Bursa Büyükşehir Belediyesi üzerinden değerlendirmektir. Bu amaçla ilgili şube müdürleri veya müdür vekillerinin sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında algı ve tutumları araştırılmakta, hizmetlerin sunumuna ve düzeyine yönelik bulgular elde edilmekte ayrıca karşılaştıkları sorunlar saptanmaktadır. Bu doğrultuda araştırma 5 ana bölümden meydana gelmektedir. Giriş bölümünde araştırmanın amacı, sınırlılıkları ve önemine yer verilmektedir. Birinci bölümde sosyal devlet tanımlanmakta, sosyal devlet kurana yaklaşımları paylaşılarak amaç ve nitelikleri sunulmaktadır. Sosyal refah devleti ve Sosyal Politikalar; Sosyal Hizmetler, sosyal yardımlar ve sosyal güvenlik kapsamında açıklanmaktadır. İkinci bölümde Sosyal belediyecilik kavramı tanımlanmakta, önemi, fonksiyonları ve yasal dayanakları paylaşılmakta, sosyal belediyecilikte sosyal hizmet, sosyal yardım ve sosyal güvenlik değerlendirilerek Türkiye’deki sosyal belediyecilik anlayış ve uygulamalarına yer verilmektedir. Üçüncü bölümde yöntem, daha sonraki bölümlerde bulgular ve sonuçlar paylaşılmaktadır. Araştırmanın yöntemi nitel analiz kapsamında tematik analiz olarak belirlenmiştir. Bursa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde bulunan 17 şube müdürü veya vekil Şube Müdürü ile gerçekleştirilen mülakat sonrasında erişilen bulgular tema ve kod analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda erişilenler sonuç bölümünde paylaşılmıştır. Buna göre Bursa Büyükşehir Belediyesi’nin Türkiye’deki sosyal belediyecilik anlayışının dönüşümüne ayak uydurduğu ve dijital çağın gerekliliği olarak dijital dönüşümü takip ettiği, sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında yoğun hizmetler sunduğu, hâlihazırda projeler bulundurduğu ve çok sayıda projeyi planlamak ve uygulamaya almak istediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Sosyal Belediyecilik, Bursa, Bursa Büyükşehir Belediyesi, sosyal hizmet

ABSTRACT

Erol ERYILMAZ

The Transformation of Social Municipalism In Turkey:

The Case Of Bursa Metropolitan Municipality

Master's Thesis

İstanbul, 2023

This research aims to evaluate the adoption and implementation of social municipalism in local governments through Bursa Metropolitan Municipality. For this purpose, the perceptions and attitudes of the relevant branch directors or deputy directors within the scope of social municipalism services are evaluated, findings on the presentation and level of services are obtained and the problems they face are also determined. In this direction, the research consists of 5 main sections. The aim, limitations and importance of the research are given in the introduction section. In the first chapter, the social state is defined, the approaches to the founders of the social state are shared and their aims and qualifications are presented. Social welfare state and social policies are explained within the scope of social services, social assistance, and social security. In the second chapter, the concept of social municipalism is defined, its importance, functions and legal bases are shared, social services, social assistance, and social security in social municipalism are evaluated and social municipalism understanding and practices in Turkey are included. In the third section, the methodology, findings, and conclusions are shared in the following sections. The method of the research was determined as thematic analysis within the scope of qualitative analysis. The findings obtained after the interviews with 17 branch managers or deputy branch managers within Bursa Metropolitan Municipality were subjected to theme and code analysis. The findings of the research are shared in the conclusion section. Accordingly, it has been determined that Bursa Metropolitan Municipality keeps pace with the transformation of social municipalism in Turkey and follows digital transformation as a necessity of the digital age, offers intensive services within the scope of social municipalism services, already has projects and wants to plan and implement many projects.

Key words

Social Municipality, Bursa, Bursa Metropolitan Municipality, social service

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
ETİK BEYAN	ii
SAVUNMA ÖNCESİ ONAYLAR	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	ix
KISALTMALAR DİZİNİ.....	x
GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	2
1.2. Araştırma Sınırlılıkları.....	3
1.3. Araştırmanın Önemi	3
İKİNCİ BÖLÜM: SOSYAL DEVLET.....	5
2.1. Sosyal Devlet Tanımı	5
2.2. Sosyal Devlet Kuram ve Yaklaşımları	6
2.2.1. Liberal Yaklaşımlar	6
2.2.1.1. Klasik Liberalizm.....	6
2.2.1.2. Sosyal Liberalizm	9
2.2.1.3. Neo-liberalizm.....	11
2.2.2. Muhafazakâr-Korporatist Rejimler.....	13
2.2.3. Sosyal Demokrasi Rejimleri	14
2.3. Sosyal Devlet Amaç ve Nitelikleri	15
2.4. Sosyal Refah Devleti ve Sosyal Politikalar	20
2.4.1. Sosyal Hizmetler.....	21
2.4.2. Sosyal Yardımlar	23
2.4.3. Sosyal Güvenlik.....	25
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: SOSYAL BELEDİYESİLİK.....	27
3.1. Sosyal Belediyecilik Kavramı	28
3.2. Sosyal Belediyecilik Önemi ve Fonksiyonları	29
3.3. Sosyal Belediyecilik Yasal Dayanakları	34
3.4. Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım, Sosyal Güvenlik	34

3.4.1. Merkezden Sunulan Uygulamalar	36
3.4.2. Yerelden Sunulan Uygulamalar	39
3.5. Türkiye’de Sosyal Belediyecilik	40
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: YÖNTEM	46
4.1. Araştırmanın Modeli/Deseni	46
4.2. Araştırma Evreni ve Örneklem	47
4.3. Veri Toplama Yöntemi	47
4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	48
BEŞİNCİ BÖLÜM: BULGULAR	50
5.1. Bursa Büyük Şehir Belediyesinin Sosyal Belediyecilik Uygulamaları	51
5.2. Sosyal Hizmet ve Yardımların Türleri	55
5.3. Hizmet veya Yardımların Yeterliliği	60
5.4. Öncelikli Sosyal Belediyecilik Hizmetleri	60
5.5. Sosyal Belediyecilik Hizmeti Açısından Avantaj ve Dezavantajlar	64
5.6. Birim Yöneticileri ve Halkla Doğrudan İletişim	68
5.7. Yöneticiler ve Halkla Doğrudan İletişim	71
5.8. Bilgilendirme ve Duyuru	73
5.9. Vatandaş Görüşü ve Kararlara Katılım	75
5.10. Sık Karşılaşılan Şikayetler	77
5.11. Problemlere Yönelik Çözüm Önerileri	78
5.12. Seçim Öncesi Hedefler	79
5.13. Seçim Sonrası Hedefler	81
5.14. Kısa ve Uzun Vadeli Hedeflere Ulaşma Durumu	82
5.15. Planlanan Sosyal Belediyecilik Hizmetleri	84
5.16. Sosyal Belediyecilik Kapsamında İlerleme Durumu ve Engeller	85
5.17. Birim İçi Hiyerarşi Mevcudiyeti, İletişim ve Koordinasyona Etkisi	87
SONUÇ VE TARTIŞMA	89
Sonuçlar	104
KAYNAKLAR	107
EKLER	117
EK-1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu	117
EK-2. Etik Kurulu Karar Sureti	118

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Verileri	50
---	----



KISALTMALAR DİZİNİ

Kısaltma	Açıklama
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BKH	Bin Yıl Kalkınma Hedefleri
GSYH	Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
KSSGM	Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
STK	Sivil Toplum Kuruluşları

GİRİŞ

Sosyal belediyecilik, yerel yönetimlerin halkın sosyal ihtiyaçlarına duyarlılık göstererek temel hizmetlerin yanı sıra toplumun refahını artırmak için politikalar geliştirdiği bir yaklaşımdır (Hameed vd., 2020). Günümüz dünyasında küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişim gösteren sosyal belediyeciliğin gelişimi, bir yönden yerelleşirken diğer bir yönden küreselleşmektedir (Korkmaz, 2005). Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin yanı sıra neoliberal politikalar, merkezi yönetimin sosyal ve ekonomik yaşamdaki rolünü kısıtlayıcı etki göstermektedir (Ersöz vd., 2009). Bu durum özellikle gelişmekte olan ülkelerin yönetim sistemlerinde yerel yönetimlerin önemini arttırmaktadır. 1980'e dek Batılı ülkeler tarafından yerel düzeyde uygulanan sosyal politika uygulayıcıları olarak tanımlanan yerel yönetimler, yararlı refah devletinin bir parçası olarak da nitelendirilmiştir (Eser vd., 2011). Türkiye Cumhuriyeti'nde aynı yıllarda benzer gelişmeler yaşanmış olup kamu yönetimindeki anlayış farklılaşmıştır (Bayansar ve Özer, 2023). Yerel düzeyde hizmet sunumu için merkezi yönetim, yerel yönetimlere yönelmiş 1990'ların ortalarına dek yeterli kentsel hizmet sunamayan belediyeler, sosyal belediyecilik anlayışını benimseyen merkezi yönetim tarafından önemli fonksiyonlarla donatılmıştır (Ersöz vd., 2009). Kentsel hizmet, konut dışı kentsel çalışma alanı (Sakallı, 2020), kamu hizmet alanı, küçük sanayi sitesi alanları, toplu işyerleri ve belediye hizmet alanının yer aldığı kentsel ölçeğe sahip çalışma alanlarında sunulan hizmetlerdir (Çoban, 2021). Kurulduğu andan itibaren sosyal bir devlet olarak sosyal hizmetleri sağlamakla yükümlü olan Türkiye Cumhuriyeti, uzun bir süre boyunca yerel yönetimleri ve belediyeleri köprü, yol gibi altyapı hizmetleriyle takdir etmiştir. Ancak belediye hizmetlerinin 21. yüzyılda sosyal hizmetlerin hayati bir parçası haline gelmesi nedeniyle sosyal belediyecilik önem kazanmıştır (Sezgin, 2011). Dolayısıyla köprü ve yol yapımının yanı sıra kültürel faaliyetler, gıda yardımı, yaşlı ve yoksullara bakım gibi sosyal hizmetlerin yükümlülüğünü almıştır. An be an gelişme gösteren ve her yıl artarak sürdürülen sosyal hizmetlerin, Türkiye Cumhuriyeti belediyelerinde ve hatta dünyada yeterli düzeye ulaşamadığı görülmektedir. Bu nedenle yerel yönetimlerde sosyalizmin geliştirilmesi için Türkiye Cumhuriyeti ve 188 ülke temsilcisi Birleşmiş Milletler Bin Yıl Zirvesi (6-8 Eylül 2000)'nde bir araya gelmiştir. Toplantıda Bin Yıl Kalkınma Hedefleri (BKH) kabul edilmiş olup yoksulların yaşam kalitelerinin iyileştirilmesinin ardından yoksulluğun ve açlığın tümüyle ortadan

kaldırılması hedeflenmiştir (Akyıldız, 2011). Ayrıca ilköğretimin herkes için mümkün kılınması, anne sağlığının iyileştirilerek çocuk ölümlerinin azaltılması, kadınların güçlendirilmesi amacıyla toplumsal cinsiyet eşitliğinin teşvik edilmesi, bulaşıcı hastalıklarla mücadelenin sürdürülmesi, kalkınma ve çevresel sürdürülebilirlik için küresel bir ortaklık geliştirilmesi hedeflerine 2015 yılına dek ulaşma kararı alınmıştır (SPO, 2010). Belirlenen hedefler yerel yönetimler tarafından sunulan sosyal hizmetlerin etkinliğini ve düzeyini artırabilmek açısından önem arz etmiştir. Belirtildiği üzere yoksulluğun ortadan kaldırılmasıyla sosyal eşitsizlik ve sosyal bunalımın önlenmesi mümkündür. Bu kapsamda sosyal belediyeçilik hizmetlerinin esas amacı ihtiyaç sahiplerinin yardım almasını sağlayarak toplumun yaşam kalitesini arttırmak, standartları geliştirmek, gençler ve kadınlar başta olmak üzere eşit aktivite alanları yaratmak, yoksullukla mücadele etmek ve toplumun geleceğe bakış açısını olumlu kılmaktır. Dolayısıyla halk karşısında çok sayıda sosyal sorumluluğun bulunan sosyal belediyeçiliğin görev ve sorumlulukları yasalarla belirlenmiştir. 5393 sayılı Belediye Kanunun 14 maddesinde bu sorumluluklara, 15. maddesinde yetki ve imtiyazlarına yer verilmektedir (5393 Sayılı Kanun, 2005).

Sosyal belediyeçilik topluma ait sosyal ortamı planlama ve yönetme sorumluluğunu yerel yönetimlere yüklediğinden sosyal belediyeçilik anlayışının benimsenmesi ve uygulanması için halkın sosyalleştirilmesi ve sosyal kontrol, yönlendirme ve rehberlik, yardıma muhtaç olan bireylerle ilgilenmek ve onlara yardım etmek, ihtiyaç sahiplerine yardım etmek ve belediyeye gelir sağlamak için yatırım gerçekleştirmekten oluşan 4 işlev yerine getirilmelidir (Doruk, 2014). Bu kapsamda sosyal belediyeçilik hizmeti sunmakla yükümlü belediyelerin ve sosyal hizmet birimlerinin söz konusu dört işlevi yerine getirip getirmediğinin belirlenmesi, sosyal belediyeçilik uygulamalarının araştırılması, değerlendirilmesi, mevcut problemlerin tespiti ve çözümüne yönelik öneri sunulması önem arz etmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma kapsamında Bursa Büyükşehir Belediyesinin araştırılması uygun görülmektedir. Bursa, Türkiye'nin büyük şehirlerinden biridir ve Bursa Büyükşehir Belediyesi, geniş bir coğrafi alana hizmet vermektedir. Bu nedenle, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik anlayışını yenileme veya dönüştürme potansiyeli

önemlidir. Bursa, etnik ve kültürel çeşitliliği olan bir şehirdir. Bu çeşitlilik, sosyal belediyeçilik anlayışının dönüşümünde farklı ihtiyaçları ve perspektifleri değerlendirmek için bir fırsat sunabilir. Bursa'daki büyükşehir belediyesinin dönüşüm çabalarının, toplumun geniş kesimlerini kapsamaları ve ihtiyaçlarına odaklanması beklenir. Dolayısıyla araştırmanın amacı yerel yönetimlerde sosyal belediyeçilik anlayışının benimsenme ve uygulanma durumunu Bursa Büyükşehir Belediyesi üzerinden değerlendirmektir. Bu amaçla ilgili şube müdürleri veya şube müdür vekilleri sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında algı ve tutumları değerlendirmekte, hizmetlerin sunumuna ve düzeyine yönelik bulgular elde edilerek ayrıca karşılaştıkları sorunlar saptanmaktadır.

1.2. Araştırma Sınırlılıkları

Araştırma, Bursa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde bulunan sosyal hizmet birimlerinde görevli 17 şube müdürü (3 şube müdür vekili) ile yürütülmüştür. Yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakat gerçekleştirildiğinden katılımcıların doğru ve samimi yanıtlar verdiği varsayılmıştır. Araştırmanın esas sınırlılığı zaman ve maddi kısıtlamalar nedeniyle yalnızca Bursa Büyükşehir Belediyesi ile gerçekleşmesidir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Aktarılanlar doğrultusunda Türkçe alanyazında 2008'de başlayan ve giderek ağırlık kazanan ilgili araştırmaların İstanbul, İstanbul ilçeleri, Ankara İzmir gibi kentlerde yoğunlaştığı görülmüştür. Türkiye'nin en kalabalık 4., en büyük yüzölçümüne sahip 27. şehri olan Bursa'nın yalnızca bir araştırmada konu edinildiği tespit edilmiştir. 3,194,720 nüfusa, 10,82 km² alana sahip Bursa'nın oldukça gelişmiş imalat sanayi ve ticarete sahip olması nedeniyle küresel bir çekim merkezi niteliği taşıması, ülke ekonomisinde yükselen bir paya sahip olması, özellikle termal tesisleri ile şifa ve sağlık turizmi destinasyonu haline gelmesi sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında araştırmaya değer görülmüştür. Ayrıca günümüze dek Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden yürütülen bir tek sosyal belediyeçilik çalışması mevcuttur, söz konusu araştırma faaliyet raporları üzerinden değerlendirme içermektedir (Şahin, 2020). Bu araştırmanın amacı yerel yönetimlerde sosyal belediyeçilik anlayışının benimsenme ve uygulanma durumunu Bursa Büyükşehir Belediyesi üzerinden değerlendirmektir. Bu

amaçla ilgili şube müdürleri veya müdür vekillerinin sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında algı ve tutumları araştırılmış, hizmetlerin sunumuna ve düzeyine yönelik bulgular elde edilmiş ayrıca karşılaştıkları sorunlar saptanmıştır. Aktarılan nedenlerle araştırma alanyazındaki bir boşluğun doldurulmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca daha sonra doktora tezi kapsamında genişletilmesi ve karşılaştırmaya tabi tutulması mümkün görülmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM: SOSYAL DEVLET

Bu bölümde sosyal devlet anlayışının tanımlanması, amaç ve niteliklerinin yanı sıra tarihsel gelişiminin aktarılması söz konusudur. Sosyal devlet kavramının etkilendiği akımlar, küreselleşme ile yaşanan dönüşümler ve sosyal devletin ortaya çıkışı bu bölümde ortaya konulmakta, Türkiye’de oluşan sosyal devlet anlayışının fonksiyonları paylaşılmaktadır.

2.1. Sosyal Devlet Tanımı

Sosyal devlet, amaç veya genel nitelikleri dikkate alındığında insanın onuruna yaraşan asgari yaşam standartlarının sağlanmasını ifade etmektedir (Bulut, 2003). Buna göre devlet ekonomik ve sosyal yaşama aktif müdahale gerçekleştirerek sosyal adaleti sağlamakla yükümlüdür (Gümüş, 2005). Vatandaşların yaşamı metalaştırılmamakta, liberal devlete benzer biçimde bireyi esas alan devlet yapılanması şeklinde gelişmektedir (Lewin-Epstein vd., 2003). Sosyal devlet gerektirdiği özellikler bakımından tanımlandığında piyasaya hâkim güçlerin üç yönde düzenlenen ve piyasa gücünü organize eden işlevleri ele alınmaktadır. Sözü edilen üç temel özellik (Briggs, 1961);

- Pazarın mülkiyet veya iş değerlerinden yararlanamayan aile ve bireylere, yoksulluk ve çalışma durumlarına bakılmaksızın minimum gelir garantisi verilmesi
- Aile ve bireylerin sosyal açıdan krize girmesine neden olan işsizlik, yaşlılık ve hastalık gibi sosyal risklerin karşı korunma zorunluluğu olması
- Tüm vatandaşların ayrıma uğramaksızın optimum yaşam standartlarına ve sosyal hizmetlere kavuşturulması. Bu noktada özellikle vurgulananlar; sosyal güvenlik, konut, sağlık, eğitim ve bireysel sosyal hizmetlerdir.

Powell ve Hewitt (2002)’e göre sosyal devlet üç boyut ihtiva etmektedir. İlk boyutta sosyal yükümlülük gereği yasama yargı ve yürütme organları vasıtasıyla hukuksal ve sosyal kurumların adaptasyonunu sağlama boyutudur. Ardından temel hakların sosyal yükümlülüğünü ifade eden ve tüm bireylerin eşit düzeyde hakka ve özgürlüğe sahip olması boyutudur. Üçüncü boyutta demokrasi ve sosyal devlet bağlantısı vurgulanarak toplum ve devletin homojen hale getirilmesi yer almaktadır. Refah üzerinden yapılan tanımlamada ise başlangıç düzeyi olarak gayrisafi yurtiçi hasıla (GSYH) içerisinde

değerlendirilen sosyal harcamalara yönelik ortaya konulması gereken ölçü vurgulanmaktadır. Bu oran sosyal devlete yönelik en temel bilimsel gösterge şeklinde nitelendirilmektedir. İçeriğin devamında sosyal refah devleti anlayışını açıklayan teori ve yaklaşımlara yer verilmektedir.

2.2. Sosyal Devlet Kuram ve Yaklaşımları

Bu bölümde Espring-Andersen (1990) tarafından yapılan sınıflandırma dikkate alınarak liberalizm, muhafazakâr korporatist ve sosyal demokrasi yaklaşımları incelenmektedir.

2.2.1. Liberal Yaklaşımlar

Liberalizm, özgürlüğü birincil siyasi değer alt beden bir ideoloji olarak ana odağına özel mülkiyet hakkını, vatandaşlık haklarını piyasa ekonomisinin ve bireysel özgürlükleri almaktadır (Lewin-Epstein vd., 2003). Liberallere göre bireyler kendileri için en iyiyi bilmekte ve şahsi ihtiyaçlarına duyarlı olmaktadır. Rasyonel olan bireyler, bireysel refahlarını maksimize etme yeteneğine sahiptir. Birey kendisi için en iyisini bildiğinden, hiç kimsenin birey adına karar verme hakkı yoktur. Bu bağlamda, Adam Smith'in "gece bekçisi" olarak adlandırdığı devletin rolü asgari düzeyde olmalıdır. Birey kendisi için en iyisini bildiğinden, devlet bireyler adına karar vermemelidir. Bunun yerine bazı düzenlemelerle bireyin özgürlüğünü güvence altına almalıdır (Kaymaz, 2021).

Liberaller, hükümetlerin alan ve sınırlarını, bağımsız yargı ve hukuk sistemi kapsamında belirlenen anayasa ile korumaktadır. Anayasa, hükümetteki değişimin bireyin haklarında farklılık yaratmayacağı biçimde oluşturmalıdır. Uzun vadede piyasayı kontrol eden “görünmez el”¹ inancına sahip olduğundan için devlet ekonomiye müdahale etmemelidir.

2.2.1.1. Klasik Liberalizm

Klasik (ekonomik) liberalizm, bireysel mülkiyet haklarını ve sözleşme özgürlüğünü destekleyen bir ideolojidir. Klasik liberalizm temel olarak bireysel hakların devletten

¹ Smith (1955) *Milletlerin Zenginliği* adlı eserinden bireysel çıkarların gözetilmesi esnasında kamu yararına hareket edilmediğini ancak görünmez bir el vasıtasıyla esasında niyetlenmeyen biçimde toplumsal fayda sağladığına yer vermektedir. Neticede her devlet müdahalesi piyasayı bozmakta ve toplumu olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, birçok liberal (özellikle klasik liberaller) devletin sosyal politikaya aktif katılımına karşıdır (Kaymaz, 2021).

önce var olduğunu, yasa ile güvence altına alındığını, bireyin diğerlerinden ve hükümet gücünden özerkliğini, özel mülkiyeti ve “bırakınız yapsınlar” ekonomi politikasını desteklemektedir. Özel mülkiyetin, engelsiz piyasa ekonomisinin, hukuk hakimiyetinin, din ve basın özgürlüklerinin anayasa ile garanti altına alınmasını ve serbest ticareti temel alan, uluslararası barışı savunan ideolojiyi ifade etmektedir (Raico, 2011).

17. yüzyıldan itibaren İngiltere’de varlık göstermeye başlayan liberalizm kavramı 19 yüzyıl ortalarında terim hüviyeti kazanmıştır (Sallan, 2006). Endüstri Devrimi’ne ait doğal bir yansıma kabulü gören liberal anlayışın altyapısını, Adam Smith, Jean Baptista Say ve David Ricardo’nun çalışmaları oluşturmaktadır (Kocaoğlu, 1997).

1776’da Smith tarafından kaleme alınan klasik istihdam teorisi olarak bilinen ‘*Milletlerin Zenginliği*’ isimli eserde düşünce boyutundan ekonomik boyuta taşınan liberalizm kapsamında piyasada görünmez bir el vardır. Bir önceki bölümde aktarılanlara ek olarak bu el, daima tam istihdam seviyesine ulaşabilmektedir. Bu nedenle devlet kesinlikle piyasaya müdahale etmemelidir. Kendi talebini oluşturan arz söz konusu olup piyasa koşulları altında işçi ücreti mümkün görünmemektedir (Özdemir, 2005).

Ricardo, doğal olarak emek fiyatının çalışanların yaşamını sürdürmesi ve yeni kuşakları yetiştirilebilmesi için gerekli düzeyde olması gerektiğini belirtmiş ve devlet tarafından ücretlere müdahalenin gereksizliğini dile getirmiştir (Kocaoğlu, 1997).

Say, yeni verdiği ve mahvettiler kanunu olarak bilinen yasada her arzın kendi talebi oluşturacağını savunmaktadır. Gayret irade işsizlik emek piyasasında varlık göstermemekte ve arz fazlalığı işsizliğe neden olamamaktadır (Aksu, 2014). Klasik liberaller de ortak fikir olan sınırlı devlet müdahalesi uzun dönemde kartelleşme, hantallaşma, tekelleşmeden uzaklaşarak, geçici yoksulluğu önleyerek toplumsal refah sağlamaktadır (Özaydın, 2007)

Bireylerin kendi çıkarlarını gözetmeleri, bireylerin ve toplumun refah ve mutluluğunu arttırmanın en iyi yolu olmayı sürdürmektedir. Dolayısıyla Smith için toplumun genel refahı, bireylerin refahının toplamıdır. Bu kapsamda, devletin üç rolü olduğunu iddia etmektedir (Akalın, 2002: 61):

- Adalet (toplumun her bir üyesini, diğer her bir üyesinin adaletsizliğine ya da baskısına karşı korumak)

- Altyapı (kamu kurumlarının ve kamu işlerinin inşası ve bakımı)
- Güvenlik (Toplumu diğer bağımsız toplumların şiddet ve istilasından korumak)

Klasik liberaller için piyasalar kendi kendini düzenleyen kurumlardır. Ekonomiye dengeye getirecek olan “görünmez elden bahsedilmektedir. Birey kendi çıkarlarını gerçekleştirmek için seçme özgürlüğüne sahip olduğundan, piyasada egemendir. Devletin korumacılık yoluyla iç ya da uluslararası ticarete müdahale etmemesi gerektiği savunulmaktadır (Ercoşkun, 2019). Mal, hizmet ve işgücü fiyatları serbest piyasa mekanizması aracılığıyla belirlenmelidir. İdeal serbest piyasada bir birey emeğini piyasa fiyatından satabilmelidir. Piyasa mekanizmaları herhangi bir dış baskı olmadan işlediği takdirde, bireyin herhangi bir yardım almadan hayatını sürdürmesi mümkündür. Dolayısıyla, güçlü piyasa halinde devletin vatandaş refahı için piyasaya müdahale etmesine gerek olmamaktadır (Orer, 2016).

18. yüzyılda Smith, Malthus ve Ricardo’dan sonra 20. yüzyılda Milton Friedman ve Friedrich von Hayek klasik liberalizmin yeniden canlanması için entelektüel temel sağlamıştır. Devletin ekonomiye aktif katılımını ve bütçede kamu harcamalarının artırılmasını vurgulayan Keynesyen iktisadi eleştirilmiştir. Bireyin doğada var olduğu kabul edilmemiş, aksine bireyciliğin yaratılması ve korunması gerektiği savunulmuştur (Green, 1987). Ekonomik özgürlüğün sivil ve siyasi özgürlüğü yarattığına ve koruduğuna, ekonomik özgürlük kaybının sivil ve siyasi özgürlük kaybına yol açtığına inanılmıştır. Hayek ve Friedman tarafından desteklenen ekonomik bireycilik, monetarist ekonomi politikaları için bir çerçeve ve ekonomik kalkınmanın önünde bir engel olarak tasvir edilen refah devletinin çöküşü için bir retorik sağlamıştır (Kennett, 2001).

Hayek’e göre devletin görevi dört ana madde ile sınırlandırılmalıdır: güvenlik, hukukun üstünlüğünün korunması, temel altyapının sağlanması ve herkes için belirli bir temel gelirin sağlanması (Hayek, 2009). Ancak son görevi refah devleti ile özdeşleştirilmemelidir. Bu gelir desteğinin geçici olması gerekmektedir (Pierson, 1991). Hastane bekleme listeleri, okullardaki düşük performans, sosyal güvenlik ödemelerinin gecikmesi, devletin kamu hizmetlerindeki tekelinin sonuçlarıdır. Uzun vadede, farklı grupların fayda maksimizasyonu nedeniyle, refah devleti politikalarının sürdürülmesi imkansızdır (Pierson, 1991). Dolayısıyla, bu sorunlarla başa çıkmak için kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi şiddetle tavsiye edilmektedir (Mullard ve Spicker, 1998).

Klasik liberalizm ve sosyal belediyecilik, farklı politika yaklaşımlarıdır ve genellikle birbirleriyle çelişirler. Klasik liberalizm, devletin müdahalesini minimize etmeyi ve bireysel özgürlükleri korumayı savunan bir ideolojidir. Klasik liberalizme göre, ekonomik faaliyetler serbest piyasa koşullarında yer almalı ve devletin müdahalesi en aza indirilmelidir. Sosyal belediyecilik ise, toplumsal adaleti sağlamak, dezavantajlı gruplara yardım etmek ve temel hizmetlere erişimi geliştirmek gibi amaçlarla devletin aktif rol aldığı bir yaklaşımdır. Sosyal belediyecilik, devletin refah programları ve hizmetler aracılığıyla toplumun refahını artırmaya yöneliktir. Klasik liberalizm, devletin sınırlarını belirleyerek bireysel özgürlüklere vurgu yaparken, sosyal belediyecilik daha fazla devlet müdahalesini gerektiren bir yaklaşımdır. Sosyal belediyecilik, gelir dağılımının düzeltilmesi, eşitlikçi fırsatlar sağlanması gibi hedefleri benimserken, klasik liberalizm bireysel başarıya ve özgür piyasa koşullarına odaklanır. Ancak bazı durumlarda, klasik liberalizm ve sosyal belediyecilik arasında bir denge kurulması mümkün olabilir. Örneğin, devletin sağlık hizmetleri, eğitim veya altyapı gibi temel ihtiyaçları karşılaması, sosyal belediyecilik prensiplerine uygun olabilirken, serbest piyasa ekonomisini ve bireysel özgürlükleri koruyan politikalar da klasik liberalizm ilkeleriyle uyumlu olabilir.

2.2.1.2. Sosyal Liberalizm

Birçok gelişmiş ülkede 19. yüzyılın sonlarında geliştirilen ve Mill'in faydacılığından etkilenmiş olan sosyal (reformist) liberalizm, klasik liberalizme benzer şekilde özel mülkiyete, piyasa ekonomisine ve bireysel özgürlüğe inanılmaktadır. Ancak sosyal liberalizm, toplumdaki eşitsizlik ve adaletsizliği yok edebilmek için devletlere çok daha aktif rol yüklemektedir (Özdemir, 2004).

Klasik liberallerden farklı olarak, bireysel haklarda negatif haklardan (sivil ve siyasi haklar) ziyade pozitif haklara (sosyal ve ekonomik haklar) vurgu yapılmaktadır. Ekonomik fırsatların, eğitimin, sağlık hizmetlerinin vb. eksikliğinin bireysel özgürlük anlayışı karşısında tehdit olarak değerlendirilmesi gerektiği savunulmaktadır. Bu nedenle, devletin, toplumun yeteneklerinin en iyi şekilde kullanılmasını sağlamak, kamu malları için vergilendirme ile desteklenen temel düzeyde refah, sağlık ve eğitim almasına mümkün kılmak gerekliliği bulunmaktadır. Büyük buhran ve İkinci Dünya

Savaşı'ndan sonra sosyal liberalizm, gelişmiş ülkelerde uygulamaya alınmıştır (Kocaoğlu, 1997).

Sosyal liberalizm, piyasa dışına çıkarmak istediği devleti yalnızca güvenlik için haiz gören politikaları reddetmektedir. Devlet bireysel hak ve sorumlulukları geliştiren ve koruyan bir mekanizma olmalıdır. 1929'daki Büyük Buhran'ın katkısıyla haklılığı ortaya çıkan sosyal liberalizm, işsizlik probleminin nedeni olarak görülmüştür. Liberal yönetim anlayışındaki yetersizlik nedeniyle sosyal adalet, eğitim, sağlık, tam istihdam gibi alanlara devletin müdahalesinin gerektiğine yönelik fikri sağlamlaştırmıştır (Özdemir, 2004). Bu dönemde, en etkin kabulü gören metot, Keynes tarafından geliştirilen iktisadi yönetim modelidir. Devlet, vatandaşların huzuru ve refahı için tüm sorumluluğu üstlenmiştir. Keynesyen refah pratikleri olarak bilinen bu modelde piyasa tamamen reddedilmekte, tam istihdam sağlanması için devlet müdahalesi gerekli görülmektedir (Sallan, 2006). Ayrıca Roosevelt hükümeti Amerika'da, Asquith hükümeti İngiltere'de sosyal liberal görüşe uyumlu refah politikaları yürütmüştür (Ryan, 1993). Sosyalist fikirlere uygun şartlar oluşturan bu dönemde söylemler, çoğunlukla işçi özelinde gelişmiştir (Kocaoğlu, 1997).

Yaklaşımın en önemli özellikleri, Beveridge Raporu (1942) ile İngiltere'de ve refah devletinin altın çağını yaşayan diğer ülkelerde uygulanmakta olan tam istihdam ve sosyal güvenlik hedefleridir. Günümüz sosyal devlet ve güvenlik anlayışının şekillenmesinde önem arz eden rapor, sosyal devrim olarak nitelendirilmektedir. Temelde düşünce modern toplumların yüz karası olarak anılan fakirliğin kapsamlı ve sistematik sosyal güvenlik model ve sistemi ile ortadan kaldırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda genellik, sosyal yardımda teklik, yönetimde birlik, devlet katkısı ve ferdi sorumluluk, zorunlu ödeme ve primlerde birlik ilkelerini benimsemektedir (Koç, 2006). Sosyal güvenlik ve tam istihdam başarısı ile kapitalist bir devlette emekçilerin sosyal refahının mümkün olduğu gösterilmeye çalışılmıştır. Ancak 1970'lerde devam eden krizler, refah devleti ve kapitalizm hakkındaki düşüncelerin yeniden değerlendirilmesine ve neo-liberalizme yönelinmesine yol açmıştır (Eser vd., 2011).

Sosyal liberalizm ve sosyal belediyeçilik arasında yakın bir ilişki vardır. Her ikisi de toplumun refahını ve bireylerin özgürlüklerini artırmayı hedeflerken, farklı düzeylerde faaliyet gösterirler. Sosyal liberalizm, liberal ekonomik prensipleri benimseyen bir

ideolojidir, ancak aynı zamanda sosyal adaleti ve toplumsal eşitliği sağlamaya yönelik politikalara da önem verir. Sosyal liberalizm, devletin piyasaları düzenlemesi ve sosyal güvenlik ağları gibi mekanizmaları kullanarak dezavantajlı grupların korunmasını ve yaşam standartlarının iyileştirilmesini teşvik eder. Bununla birlikte, sosyal liberalizmde bireylerin özgürlükleri ve kişisel tercihlerine saygı duyulması da önemli bir ilkedir. Sosyal belediyeçilik ise yerel düzeyde uygulanan bir politika ve yönetim yaklaşımıdır. Belediyeler, sosyal belediyeçilik anlayışı çerçevesinde yerel toplulukların sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli programlar ve hizmetler sunar. Bu programlar arasında konut politikaları, eğitim, sağlık hizmetleri, çevre koruma, kültürel etkinlikler ve sosyal yardım gibi alanlar yer alabilir. Sosyal belediyeçilik, toplumsal eşitliği artırmayı, dezavantajlı gruplara destek olmayı ve toplumda sosyal dayanışmayı güçlendirmeyi amaçlar. Sosyal liberalizm ve sosyal belediyeçilik bir araya geldiğinde, belediyelerin sosyal politikaları ve hizmetleri yoluyla bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmeleri hedeflenir. Bu yaklaşımda, belediyeler yerel toplulukları daha adil ve kapsayıcı bir şekilde yönetmek için sosyal adalet prensiplerini benimserken, sosyal liberal politikaların genel ilkelerine uygun hareket ederler.

2.2.1.3. Neo-liberalizm

Ekonomik buhrana dek azalarak etkinliğini kaybeden klasik liberal görüş, küresel olarak hızla yayılım gösteren farklı görüşlere neden olmuştur. Özellikle klasik liberalizmin sonunu hazırlayan Keynesyen politikaları, sosyal liberalizmin etkinliğini arttırmıştır. II. Dünya Savaşı'nın ardından petrol krizinin yaşandığı ana dek hızla yayılan sosyal liberalizm, 1973'te ilk kez sorgulanmıştır (Tokatlıoğlu, 2005). İktisadi yönetimlerin ve metotların sorgulanmasına neden olan durum petrol krizinin çıkmasından ziyade krizin yönetilememesi ve çözüm bulunamamasıdır. Devamında çözüm oluşturacağına inanılan neo-liberal politikalar geliştirilmeye başlamış, küreselleşme vasıtasıyla refah devleti sorgulanır hala gelmiştir (Eser vd., 2011).

Klasik liberalizm ile benzerlikler barındıran neo-liberalizm, 1980'lerin ardından dağılan sosyalist ülkeler neticesinde hızla yayılan çağdaş bir liberal felsefe niteliği kazanmıştır. Liberal fikirleri yeniden gözden geçirme, liberal demokrasi anlayışı geliştirme, devleti küçültme ve liberal demokratik yaklaşımı geliştirme gibi hedefleri ihtiva eden (Yayla ve Seyitdanlıoğlu, 1999) bu anlayışta “devlet elinin tamamen çekilmesi” asla mümkün

olmamıştır. Bu nedenle güvenlik, sağlık, eğitim vb. asli görevler sürdürülmüştür (Erdoğan, 1998).

Küresel kapsamda önem kazanan neoliberal politikalar, esasında İngiltere’de Thatcher’ın yönetimi ve ABD’de Reagan yönetimi ile popülerite elde etmiştir. Hayek tarafından Thatcher’a, Friedman tarafından Reagan’a danışmanlık verilmiş böylece yaygınlaşmaya hız kazandırılmıştır. Bayındırlık, adalet, iç ve dış güvenlik dışındaki görevlerin sınırlandırılması gerektiğini savunan Friedman’ın yanı sıra Hayek de devletin ekonomik problemlerinin refah politikalarındaki bolluk nedeniyle yaşandığını savunmuştur. Bu nedenle devlet tekelindeki yüksek refah sorumluluğu zayıflatılmalı, sosyal refah hizmetleri rekabeti ve piyasaya açılmalıdır. Böylece özel sektör eliyle gerçekleştirilmesi önerilen sosyal politika pratiklerini işaret eden dönem Thatcherizm ve Reaganizm olarak anılmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti’ne özgü ismi Özalizmdir (Özdemir, 2004).

Neoliberalizm ve sosyal belediyecilik genellikle farklı yaklaşımları temsil eder. Neoliberalizm, ekonomik politikalarda serbest piyasa, düşük devlet müdahalesi ve özel sektörün önemini vurgulayan bir ideolojidir. Bu yaklaşıma göre, piyasaların serbest bırakılması, rekabetin teşvik edilmesi ve özelleştirmeler gibi politikalar yoluyla ekonomik büyüme ve refah artışı elde edileceği düşünülür. Sosyal belediyecilik ise yerel yönetimlerin toplumsal refahı artırmayı hedefleyen politika ve uygulamalarını ifade eder. Sosyal adalet, eşitlik, kapsayıcılık ve toplumsal ihtiyaçlara odaklanma gibi prensipleri benimser. Sosyal belediyecilik, kamu hizmetlerinin sağlanması, toplumsal dezavantajlı gruplara destek verilmesi, sosyal yardım programlarının uygulanması gibi alanlarda etkin rol oynamayı amaçlar. Bu bağlamda, neoliberalizm ve sosyal belediyecilik arasında bazı çatışmalar ortaya çıkabilir. Neoliberal politikalar genellikle sosyal belediyeciliğin amacına ters düşebilir zira, serbest piyasa mantığına dayalı olarak devlet müdahalesinin azaltılması gerektiğini savunur. Bu durumda, yerel yönetimlerin sosyal hizmetler ve refah programları gibi alanlarda daha az kaynak ayırması veya bu hizmetleri özel sektöre devretmesi söz konusu olabilir. Ancak, bazı belediyeler neoliberalizmin etkilerini hafifletmek veya dönüştürmek için çaba sarf edebilir. Örneğin, toplumsal adaleti sağlamak için yerel düzeyde politikalar geliştirebilir, sosyal hizmetlere daha fazla kaynak ayırabilir veya kamu-özel işbirliği modellerini kullanarak sosyal belediyecilik projelerini hayata geçirebilir.

2.2.2. Muhafazakâr-Korporatist Rejimler

Bismarck modeli, Kıta Avrupası modeli, devletçi refah rejimi, kurumsal refah rejimi olarak da adlandırılan Muhafazakâr rejimde yer alan ulusların muhafazakâr, devletçi ve kurumsal tarihi mirası mevcuttur. Dolayısıyla metalaşma ve liberalizm bu uluslarda etkili olamamıştır. Esping-Andersen (1990) modelde yer alan ülkeleri İtalya, Almanya, Fransa, Avusturya olarak listelerken Pierson (2001) Hollanda'nın da grupta yer aldığını belirtmektedir.

Söz konusu rejimlerde sosyal harcama düzeyi yüksek olup emeklilik harcamalar ve sosyal transferlere büyük pay ayrılmaktadır. Kamu istihdam düzeyi düşük seyreden bu ülkelerde engellilik ve işsizlik programları ile erken emeklilik teşvik edilmektedir (Pierson, 2001). Sosyal sigorta programlarına ait vergi yükü işveren üzerinde yoğunlaşmaktadır (Hicks ve Kenworthy, 2003).

Klasik aile yapılarının korunması önem arz ettiği için zımni veya açık biçimde aile tabanlı sınıf sosyal politika yürütülerek merkezde aile kurumuna yer verilmektedir. Bu nedenle sosyal risklerin tümü aileleri etkileyebilen ilişkilerdir (Powell ve Barrientos, 2004). Ancak ev hanımları sosyal sigorta uygulamaları kapsamında değerlendirilmemekte ve aileye yapılan yardımlar anneliği özendirici nitelik taşımaktadır (Esping-Andersen, 1990). Buna rağmen çocuk bakım imkanlarına yer verilmemekte, hizmet sektöründeki istihdam artışı zayıf düzeyde desteklenmektedir. Dolayısıyla kadınların iş gücü katılımı zayıflatılmaktadır (Taylor-Gooby, 2005).

Diğer yönden, önem arz eden düzeyde sosyal sigorta programları ekseninde bulunan muhafazakâr refah rejimleri ile sağlanan imkanlar, iş görenlerin iş gücü piyasasında sahip oldukları statüye göre farklılaşmaktadır (Leibfried ve Mau, 2008). Bu durum statü farklılıklarının korunmasını sağladığından Bismarckçı bir yapıdan söz etmek mümkündür (Abrahamson, 1999). Dolayısıyla sosyal imkanlardaki yeniden dağıtımcı etki ihmal edilebilir düzeyde görülmektedir (Bambra, 2007). Çalışanlar güçlü biçimde korunmakta (Powell ve Barrientos, 2004), işsizlik olanakları görece cömert ve uzun dönemlidir (Hicks ve Kenworthy, 2003).

Muhafazakâr-korporatist rejimler genellikle muhafazakâr ideolojiye dayanan ve aynı zamanda ekonomide özel sektörün güçlendirilmesine odaklanan yönetim sistemlerini ifade eder. Sosyal belediyeçilik ise bir toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşılamayı

hedefleyen bir kavramdır. Muhafazakâr-korporatist rejimlerin sosyal belediyecilikle ilişkisi, rejimin sosyal politikalara yaklaşımına bağlı olarak değişebilir. Muhafazakâr-korporatist rejimler genellikle güçlü bir devlet rolüne dayalı politikalar yerine, bireysel sorumluluk, gönüllülük ve sivil toplum kuruluşlarının önemini vurgularlar. Bu tür rejimlerde sosyal hizmetler ve belediye hizmetleri genellikle devletin yerine sivil toplum kuruluşları tarafından veya piyasanın rekabetine açık şekilde sunulabilir. Belediyeler, kamu hizmetlerinin sunumuyla ilgili en alt düzeydeki yönetim birimleri olabilir ve toplum ihtiyaçlarına göre belirlenen sosyal programlar üzerinde kontrole sahip olabilirler. Ancak, muhafazakâr-korporatist rejimlerde sosyal belediyecilik genellikle devletin yerine geçen bir model değildir. Bunun yerine, devletin rolü daha çok düzenleyici ve teşvik edici olabilir. Rejim, sivil toplum kuruluşlarının ve özel sektörün sosyal hizmetlerin sunumunda daha etkin bir rol oynamasını teşvik edebilir.

2.2.3. Sosyal Demokrasi Rejimleri

İskandinav modeli olarak da anılan sosyal demokrasi rejimlerinin en önemli örneği Norveç ve İsveç'tir. Esping-Andersen (1990) tarafından sosyal demokrat olarak adlandırılan yapının temelinde itici güç, sosyal demokrasi anlayışıdır. Bu kapsamda temel düzeyde eşitlikten ziyade yüksek standartlarda eşitlik sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu kapsamda beyaz yakalıların elde ettiği olanaklar mavi yakalılara da verilerek, bütün toplum evrensel sigorta kapsamına alınmıştır. Bireylerin ailelerinden bağımsız olması amacı taşıyan bu modelde piyasa dışlanmaktadır (Taylor-Gooby, 2005). Dolayısıyla sosyal harcamalarda ağırlıklı rol sahibi olan devlet, özel sektörün payını oldukça hafifletmektedir (Pierson, 2001). Bu prensip nedeniyle iş gücü ve ailenin desteklendiği politikalar oluşturularak, erkek ve kadınların iş gücüne katılım oranları yükseltmektedir (Taylor-Gooby, 2005)

Rejimlerin karakteristiği yüksek dekomodifikasyon düzeyi (Esping-Andersen, 1990), evrensel ve eşitlikçi (Hicks ve Kenworthy, 2003) ihtiva etmektedir. Olanaklar vatandaşlık temelinde görece cömert biçimde sağlanmaya çalışılmaktadır (Leibfried ve Mau, 2008). Hedefler arasında tam istihdam ve gelir garantisi bulunmaktadır (Bambra, 2007). Bu durumun mümkün olması optimum düzeyde bireyin çalışması ile gerçekleşebilecektir. Bu nedenle refah devleti için tam istihdam hedefi gereklidir (Pierson, 1998). Evrensellik ve sosyal eşitlik prensipleriyle mümkün kılınmaya çalışılan

sosyal demokrasi refah devleti, devlet tarafından geniş ölçüde sağlanan sosyal imkanlar ve yeniden dağıtım odaklıdır (Taylor-Gooby, 2005). Nitekim yüksek standartlardaki sosyal eşitlik, kamu gelirlerinden sağlanan finansman (Leibfried ve Mau, 2008) aracılığıyla mümkün hale getirilmektedir. Ayrıca sosyal güvenlik sistemi yeniden dağıtımçı bir yapıya görünmelidir (Bambra, 2007). Rejimi benimseyen ülkeler en üst düzeyde sosyal harcama gerçekleştiren ülkelerdir (Taşçı, 2013).

2.3. Sosyal Devlet Amaç ve Nitelikleri

17. yüzyılda feodalizmin çökmesi ve endüstri ile ticaret gelişmeleri ışığında meydana gelen, burjuvazi tarafından desteklenen liberalizm 19. yüzyıla dek hâkim anlayışı olmayı başarmıştır. Bu dönem klasik liberal anlayışın hâkim olduğu dönem olarak nitelendirilmektedir. Benimsenen anlayış biçimi ekonomik alanda özgür bırakarak, dini hoşgörü duyarak, kanun hakimiyetini ve güçler ayrılığını uygulamak yönündedir. Böylece ekonomik ve siyasi bütünlük oluşturularak, merkeze alınan birey, dini düşünce ve siyasal iktidar arasında bağlantı kurulmuş, siyasal iktidarın sahip olduğu otorite karşısında gösterilen direncin, dini düşünceye de gösterildiği kabul edilmiştir. Bireylerin geliştirdikleri akıl vasıtasıyla liberalizmin yükselmesi mümkün olmuştur (Sallan, 2006). 18. yüzyılda başlayan sanayi devriminin ardından özellikle çalışma yaşamında zorlu koşullar meydana gelmiş, kadın ve çocuklar yüksek oranda etkilenen grup halini almış ve çalışma yaşı hayli azalmıştır (Yüksel, 2007). Ücretler düşürülmüş, emek değersizleşmiştir. Çalışan kesim sermayenin insafına bırakılmıştır. Ancak işveren tarafından uygun görülen en kötü çalışma koşulları dahi mecburen kabul edilmiştir. Bu ve bunun gibi yetersizlik ve hataların giderilmesi ancak sosyal devlet anlayışının benimsenmesiyle mümkün görülmüştür. Bu nedenle işçi sınıfı bir müddet sonra önemli gelişmelere yol açacak biçimde tepkilerini dile getirmeye başlamıştır. Bu durumun en somut örneği 1848 yılında gerçekleşen İşçi Devrimidir (Gümüş, 2010). Bu tarihten sonra ekonomik ve sosyal yaşama müdahalelerin aksine önemli görevler yüklenmeye başlayan devletler, bireysel refahı arttırmayı amaçlamıştır. İşçi sınıfı mücadelelerinin haricinde sosyalist ve Marksist düşünceler, Burjuvazinin liberal değerleri karşısında yaygınlaşmaya başlamış (Göze, 2007), 1929'da küresel ekonomik kriz yaşanmış ve dünya savaşlarında yaşanan yıkımlar klasik liberalizmden sosyal liberalizme geçişi hızlandırmıştır (Gümüş, 2010). Özellikle Beveridge ve Keynes sosyal devlet anlayışına

fikri olarak katkı sağlayabilecek çözümler sunmuştur. Yaşanan gelişmeler ve değişen dinamiklerin etkisiyle, II. Dünya Savaşı'nın ardından devlet, işçi ve işveren arasında uzlaşma oluşturmak üzere sosyal devlet ve sosyal liberalizm anlayışı yerleşmeye başlamıştır (Göze, 2007).

Sosyal liberalizmde, problemler belirlenmiş ve devlet piyasada etkin rol almaya başlayarak sosyal güvenliği sağlamaya çalışmıştır. Ulaşılan başarı sonucunda kapitalizm sınırlarında uzlaşma dönemi başlamıştır. Keynesyen refah ekonomisi benimsenerek eşitlikçi bir liberalizm anlayışı hâkim olmuştur. Bu kapsamda hükümetlerin bireyin refah düzeyini arttırarak asgari yaşam standartları oluşturabilmek için piyasa müdahalesinde bulunduğu bilinmektedir (Sallan ve Gül, 2006). Böylece sağlık, aile, emeklilik gibi çok sayıda alanda sosyal hizmetlerden yararlanabilir hale gelen birey 1970'lere dek memnuniyetini sürdürmüştür. Ancak sosyal politika olarak adlandırılan bu uygulamalar devletlerin bürokratik bir yapıya bürünmesine ve hantal hale gelmesine neden olmuştur. 1974 yılında yaşanan petrol krizinin ardından değiştirilmesi uygun görülen politikalar 1980'li yıllardan itibaren neo-liberalizm sınırlarına taşınmıştır (Sallan, 2006).

Neo-liberalizm, asgari işlevlerle sınırlandırılan devletin ve kamu sektörünün büyümesine karşı olan Liberalizmin karşısında sosyal ve ekonomik alanda etkinlik sağlayarak muhafazakârlıktan ziyade devrimci bir anlayışı temsil etmeye başlamıştır (Işıklı, 2007). Neo-liberal politikalar vasıtasıyla sosyal devlet anlayışının devlete ve girişimci sınıfa yüklemiş olduğu sorumluluklardan uzaklaşmak mümkün olmuştur. Böylece bireysel tercihlerin serbest piyasa sisteminde amaçları yerine getirebileceği düşünülmüştür. Neoliberalizm anlayışına göre tarafsız ve adil gelir dağılımı yaratabilen yalnızca bir ekonomik sistem mevcuttur: serbest piyasa. Devletten üstün görülen bu olgu içerisinde sosyal güvenlik hizmetleri ve refah hizmetleri sağlanmalıdır (Sallan, 2006).

Sosyal devlet anlayışı, sanayileşme nedeniyle yaratılan eşitsizliklere tepki olarak doğan, yaşam özgürlüğünün yanı sıra varoluş güvenliği, istihdam güvenliği ve gelir kazanma güvenliğini sağlayan anlayıştır (Özlem, 2001). Toplumsal sınıfların sahip olduğu dengesizlikleri minimize ederek veya ortadan kaldırarak, sosyal yapının sağlık ve denge kazanmasını amaçlamaktadır. Bir sınıfa ait olduğu düşünülen devletin, ekonomik ve

kültürel baskı ve mağduriyet karşısında direnç gösterebilen topluma ait bir mülk haline gelmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla sosyal ve ekonomik denge kurma amacı güttüğü anlaşılmaktadır (Arsel, 1969). Sermaye ve emek çelişkisinin kontrol altında tutularak, sınıfların eşitlenmesine yönelik hedefleri mevcuttur.

Modern bir devlet olmanın başat koşulunun sosyal güvenlik kurumları, asgari ihtiyaçlar ve refah standartları, sivil, kültürel ve maddi sınırları, insanı haysiyeti ve onura laik gören bakış açısı, sosyal sorumluluk ve görevlerin varlığı olduğunu ifade etmektedir. Bu kapsamda sosyal bir devletin esas fonksiyonu gerekli reformların zamanında yapılması, toplumsal krizlerin önlenmesi ve üretim araçları sahiplerine dikkate almaksızın doğan krizleri sonlandırmasıdır (Serter, 1994). Bu nedenle gerçekleştirebileceği sosyal müdahalecilik istihdam yaratmak ve bireyin iş sahibi olmasını sağlamak, böylece ekonomik güvenliğini temin etmek, istihdam edilen bireylere sosyal güvenlik kapsamında yeterli yaşam standardı ve ekonomik özgürlük sunmak şeklinde olmalıdır. Ayrıca milli geliri yeniden dağıtım fonksiyonunu gerçekleştirebilmesi için vergi politikası güç etmelidir. Ancak bu politika harcama, aile yükü, servet ve gelir gibi farklı durumların değerlendirilmesi neticesinde uygun şekilde vergilendirmeye tabi olmalıdır (Göze, 2007). Böylece yalnızca çalışanlardan ziyade yoksul ve muhtaç durumda olan bireylere de fayda dağıtmak mümkün olmakta ve bireyler belirli yaşam standartlarında faaliyetlerini sürdürmektedir. Eşit biçimde toplumsal katılımın mümkün kılındığı takdirde sadaka devletine dönüşebilme ihtimali de ortadan kaldırılmaktadır (Kara, 2004).

Sosyal devlet anlayışı ile devletin temel amacı olan adaleti sağlamak, ulusal dayanışmayı mümkün kılmak, toplumsal refah ve huzuru inşa etmek mümkün olmaktadır. Milli sınırlar içerisinde yaşamını idame ettiren bireylerin ortak ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla aksiyon alan devletlerin kamu hizmetleri sunması gerekmektedir (Bayraklı, 2009).

Devletler benimsedikleri ideolojiye uygun olarak sosyal, faşist, kapitalist veya sosyalist olarak nitelendirilmektedir (Altunya, 2003). Sosyal devlet günümüze dek uygulanmış olan ideolojilerin ortak isteğine hizmet etmektedir: bireylerin mutlu olmasını sağlamak. Böylece devlet tarafından verilen ve gündelik yaşamda alınması gereken sorumlulukların yerine getirilmesinde adalet ve sosyal barış sağlanmış olacaktır.

Dolayısıyla devletlerin sosyoekonomik yaşam üzerinde aktif müdahalesi meşru ve gerekli görülmektedir (Bayraklı, 2009).

Dünyaya eşit şartlarla gelmeyen yurttaşların, sosyal demografik çevreleri, renk, ırk, din, dil gibi doğdukları an elde ettikleri durumlar değişmektedir. Ayrıca işsizlik ve yoksulluk gibi riskler ile benzerlik gösteren iktisadi faktörler bireylerin farklı koşullarda büyümesine ve yaşamasına neden olmaktadır. Bu noktada bireylerin sahip oldukları avantaj ve dezavantajların dengede tutulması, sosyal ve iktisadi eşitsizliklerin ortadan kaldırılması devlet sorumluluğundadır. Bu nedenle devletin almakla yükümlü olduğu gayri maddi ve maddi önlemlerin tamamı sosyal devlet anlayışının temelini oluşturmaktadır (Sözer, 1998). Görevlerini yerine getirme esnasında devletten bireyin onurunu ve kişiliğini zedelememesi beklenmektedir. Bu kapsamda anayasa tarafından koruma altına alınan haklar, zihinsel, sosyal, duygusal ve fiziksel gelişimi sağlayan durumlar bireylerin eşit olarak görülmesini ve herhangi bir ayrıma tabi tutulmaksızın sosyal, politik ve yasal çevrede korunmasını gerektirmektedir. Devlet sosyal eşitsizliğin müdahalesini aktif olarak gerçekleştirmeli ve bu durumla mücadele etmelidir (Serter, 1994). Aktarılanlara yönelik politikaların geliştirilmesi için demokrasi kültüründen ve iletişimden yararlanılmalıdır.

Refah devleti olarak da anılan sosyal devlet piyasa güçlerini idari teşkilat ve politika vasıtasıyla bilinçli biçimde kullanarak değiştirmeyi hedeflemektedir. Hedeflenen bu değişim üç gerekliliğe sahiptir (Okur, 2008: 29)

- Bireylerin sahibi olduğu varlıkların değeri önem arz etmeksizin asgari bir gelir garantisinin bulunması gerekmektedir.
- Ailesel ve bireysel beklenmeyen sosyal olayların vuku bulması halinde karşılama gücü yaratılmalıdır.
- Mutabakata varılan tüm sosyal hizmetler sınıf ve statü ayrımı gözetmeksizin, tüm vatandaşlar için optimum koşullarda uygulanmalıdır.

Ayrıca sosyal devlet, geri kalmışlık barındıran tüm kesimlerin kültürel ve sosyoekonomik gelişimini sağlamak, sosyal bütünleşmelerini gerçekleştirmek üzere tüm tedbirleri almakla yükümlüdür. Nitekim Avrupa Sosyal Şartında sosyal güvenlik, sosyal

refah ve sosyal adalet sağlamakla yükümlendirilen sosyal devletin görevleri aktarılmaktadır (DDK, 2009; Batur, 2011: 8):

- Farklı problemleri bulunan, yoksul ve muhtaç bireyler için manevi ve maddi nitelikli destek sağlamak ve danışmanlık hizmeti sunmak
- Zayıf sosyoekonomik durumdaki bireylerin vaziyetlerini sürekli iyileştirmek,
- Sosyal barış ve adalet temin etmek
- Sosyal gelişme sağlamak
- Mümkün olan tüm sosyal riskler ve risk yaratabilecek zararlardan korunabilmesi için tüm toplum üyelerini sosyal güvenlik kapsamına almak
- Sosyal bütünleşme ve sosyal tekâmül meydana getirmek
- Sosyal sorumluluk ve ahlak hissi geliştirmek
- Sosyal dayanışma anlayışının benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak
- Sivil toplum kuruluşları için katılımcı imkanlar yaratmak

Atfedilen görevler doğrultusunda Avrupa sosyal şartında çeşitli haklar tanımlanarak vatandaşlar güvence altına alınmıştır. Türkiye 1996'da ilgili sözleşmeyi imzalamıştır (Seyyar, 2002: 498):

- Barınma
- Doğum izni
- Eğitim
- İş-ücret eşitliği
- Göçmen işçi ve engellilik durumu
- Ayrımcılığa tabi tutulmama
- İşçi hakları
- Sağlık
- Seyahat özgürlüğü
- Sosyal güvenlik

- Tam istihdam
- Yoksulluk ve sosyal dışlanmaya karşı koruma

2.4. Sosyal Refah Devleti ve Sosyal Politikalar

Sanayi Devrimi'nden sonra çalışma ve üretim tarzında muazzam bir değişim yaşanmıştır. Fabrikalarda seri biçimde gerçekleşmeye başlayan üretim, çalışma koşullarını ve emek olgusunu önemli ölçüde değiştirmiştir. Bu değişim sosyal düzeni de etkilemiş, sosyal ve finansal sistemlere yeni perspektifler kazandırmıştır. Dolayısıyla günümüzdeki toplumsal düzen 19.yüzyılda yaşanan sanayi devrimiyle şekillenmiş durumdadır (Başer, 2011). Bu bölüme dek aktarılanlar dikkate alındığında devrimin yanı sıra sosyal politikaların yoğun etkisine rastlanmaktadır. Sosyal politika, sosyal paylaşımı, sosyal kalkınmayı, birey ve toplum yararını, sosyal dayanışmanın sağlanmasını, sosyal adalet ve eşitliğe ulaşamayan sosyal katmanların uzlaştırılmasını amaçlayan kamusal örgütlenme faaliyetlerinin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Yazıcı, 2016). Buradan hareketle yoksulluğu önleme, toplumun her ferdine sağlık ve eğitim hakkı sağlama, işsizlikle ve adaletsiz gelir dağılımıyla mücadele etme amaçlarına sahip olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu durum ekonomi ile ilişkisini ortaya koymaktadır. Ancak ekonomi bilimi, mali faaliyetler ve gelirin toplum içinde nasıl dağıtıldığı üzerinde çalışırken; sosyal politika, ekonomik faaliyetlerin ve elde edilen gelirin dağılımının adil bir şekilde nasıl yapıldığına ilişkin politika ve faaliyetlere odaklanmaktadır (Özdamar 2007).

Sosyal belediyecilik, belediyelerin sosyal politikaların yürütülmesinde aktif rol oynadığı bir yaklaşımdır. Belediyeler, yerel düzeydeki sorunların tespiti, toplumsal gereksinimlerin belirlenmesi, kaynakların doğru ve adil şekilde kullanılması, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulması gibi konularda çalışmalar yapar. Sosyal belediyecilik, yerel yönetimlerin sosyal hizmetleri, sosyal yardımları, sosyal güvenliği ve diğer sosyal politikaları planlama, uygulama ve denetleme sürecinde aktif görev aldığı bir anlayışı ifade eder. Bu bağlamda, sosyal belediyecilik sosyal politikaların yerel düzeyde hayata geçirilmesine ve toplumun sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağlar (Günel, 2009). Belediyeler, toplumun dezavantajlı gruplarına yönelik hizmetler sunar, barınma, sağlık, eğitim gibi alanlarda projeler geliştirir ve sosyal adaleti sağlamaya çalışır. Sosyal belediyecilik anlayışı, yerel

yönetimlerin sadece altyapı ve fiziki projelerle değil, toplumsal refahı artıracak sosyal politikalara da odaklanması gerektiğini vurgular. Dolayısıyla sosyal belediyecilik sosyal politikaların yerel düzeyde uygulanması ve toplumun sosyal ihtiyaçlarının karşılanması sürecini ifade eder. Belediyeler, sosyal hizmetler, sosyal yardımlar ve sosyal güvenlik gibi konularda aktif rol oynayarak toplumsal refahı artırmayı hedefler (Hameed vd., 2020).

Sosyal politikaların, sosyal bilimler ve çeşitli bilim dalları ilişkisi oldukça geniş bir yelpazede dağılım göstermekte ve ülkeler arasında farklılaşabilmektedir. Kapsam ve bileşenleri işsizlik ve emeklilikle ilgili sosyal güvenlik ve koruma, engellilik desteği, sosyal bakım, barınma, beslenme, sağlık, eğitim gibi sosyal hizmetler, fırsat eşitliği ve ayrımcılığa karşı politikalar, yoksulluk ve sosyal dışlanma, kamu sağlığı, çalışma koşulları, endüstriyel ilişkilerin düzenlenmesi, aile ve çocuk politikaları olarak sıralanabilen sosyal politikalar (Buğra ve Keyder, 2006), bütüncül bir yaklaşımla ele alındığında üç temel fonksiyona ulaşılmaktadır: sosyal hizmetler, sosyal yardım ve sosyal güvenlik.

2.4.1. Sosyal Hizmetler

Sosyal hizmetler ve sosyal yardım esasında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı görev listesinde bulunmaktadır. Ancak çok sayıda kurum ve kuruluş tarafından geliştirilen politikalar vasıtasıyla sosyal güvenlik, sağlık politikaları, adalet ve ile güvenlik konularıyla ilişkilidir. Sosyal hizmet, Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW, 2018) tarafından sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal uyumu, bireylerin güçlendirilmesini ve özgürleştirilmesini teşvik eden uygulamaya dayalı bir meslek ve akademik bir disiplin şeklinde tanımlanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları tarafından yürütülen, sosyal, ekonomik, psikolojik, destekleyici, biçimlendirici ve eğitici hizmetlerin yanı sıra bireyin ailesi ve çevresi içinde incelenmesi ve vatandaşların ilgili kuruluşlara erişiminin sağlanarak aile içi sorunların giderilmesini içeren faaliyet ve hizmetler bütünüdür (Sütçü, 2015). Merkezinde farklılıklara saygı, insan hakları ve kolektif sorumluluk bulunmaktadır.

Temeli daha önce belirtildiği üzere İslamiyet ile atılan Sosyal Hizmetler, zekât ve yetimlerin korunmasına yönelik dini vecibelerden etkilenmiştir. Osmanlı döneminde bu

durum “Darül Eytam”, “Darül Hayrı Ali”, “Şifahane”, “Darül-aceze”, “Darüş-şafaka”, “Tabhane”, “Misafirhane”, Darül-ziyafe” sosyal yardım amacı gülden vakıfların kurulmasıyla sürdürülmüştür. Modern Türkiye Cumhuriyeti’nin ilk yıllarında ise Mustafa Kemal Atatürk’ün direktifi ile “Türkiye Himaye-i Etfal Cemiyeti” kurulmuştur (Türkmen, 1987). 1921’de hizmet vermeye başlayan kurum 1934’te “Çocuk Esirgeme Kurumu” olarak adlandırılmıştır. Bağımsızlık mücadelesinin ağır koşullarında dahi çocukların bir ulusun geleceği için en büyük zenginlik ve en temel varlık olarak görüldüğü anlaşılmıştır. Çocuk korumaya yönelik ilk mevzuat Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığınca, 5387 sayılı kanun kapsamında 1949’da yayınlanmıştır (Saçan, 2010). Eğitimi güç, suça sürüklenen, özel eğitime ihtiyaç duyan çocukları da kapsayan hizmetin uygulanmasında detayların gözetilmemesi nedeniyle hizmetin sağlanamamış ve yetersiz kalmıştır. 7 yaşından daha büyük normal, kör, sağır ve dilsiz çocukların reşit olana dek yetiştirilmesi, bakım verilmesi, korunması, gözetilmesi, iş sahibi olabilecek duruma getirilmesi ve okutulması Milli Eğitim Bakanlığı’na ait görülmüş ancak yoksul çocuklara yönelik detay bildirilmemiştir. Ayrıca ekonomik yük daima ön planda tutulmuştur (Elmacı, 2022). Bu nedenle 1957’de korunması gereken çocuklara yönelik kanun çıkarılmış ve 24 yıl yürürlükte kalmayı sürdürmüştür (Türkmen, 1987).

1959’da Sosyal Hizmetler Enstitüsü kuruluş kararı kabul edilmiş, 1983’te Sosyal Hizmetler ve Çocuk Koruma kararları bütüncül yasalar haline getirilmiştir. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile çeşitli kurumların yönetimi merkezi hale getirilmiştir. Dolayısıyla o ana dek ayrı yürütülen kurumlar birleştirilmiş, yönetmelik hazırlama yetkisi kazanmış ve bütçeleri bağımsız kılınmıştır (Kartal, 2008).

Kartal (2008) tarafından da belirtildiği üzere, 2828 sayılı yasa sosyal hizmetlerin merkezileştirilmesi yönünde bir adım olmasına rağmen, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’nun bütçe statüsü merkezi bütçe dışında, bağışlar ve kurum tarafından işletilen işletmeler tarafından desteklenen bir ek bütçe olarak yapılandırılmıştır. Bu durum, sosyal hizmetlerin tam olarak hükümet desteği altında olmadığı gerçeğini yansıtmıştır. Bu statü, bütçe konusunda alınan kararlar açısından bağımsızlık sağlamış olmasına rağmen, kurum kendi kaynaklarını öncelikle kendini finanse etmek için kullanılmalıdır. Nitekim çocuklara barınak sağlanarak korumanın yanı sıra, rehabilitasyon hizmetleri ve psikolojik destek verilmiştir. Kendi ailesi bulunan çocukların ekonomik destek ile aileye dönüşüyor mümkün kılınmıştır. Bir müddet sonra

gönüllü aileler tarafından ekonomik olarak Koruyucu Aile Hizmeti modeline geçilmiştir. Çocukların evlat edinilmesi olanaklı hale getirilmiştir.

Benzer şekilde, engelli ve yaşlılara yönelik hizmetlerle barınma ve bakım sağlayan ailelere maddi yardım yapılmıştır. Şiddete uğrayan kadınlara sığınak sağlanmıştır. Özellikle sosyal hizmetlerle ilgili sosyal politika üreten ve araştırma yapan kurumlar, doğrudan vatandaşlara hizmet veren kurumlardan ayrı biçimde yapılandırılmıştır. 1989 yılında Aile Araştırma Kurumu kurulmuş (TBMM, 1999), 2004 yılında aile ve çocukların korunması, refahı ve planlanmasının önemini belirten kanun kapsamında genel müdürlük haline getirilmiştir. Kadının ekonomik, kültürel ve siyasi olarak toplumun her kademesinde güçlendirilmesi ve hak ettiği statüye kavuşturulması amacıyla 1990 yılında Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü (KSSGM) faaliyete alınmıştır (AİHMİZ, 2012). 1997 yılında rehabilitasyon eğitimi, erişilebilirlik, istihdam ve topluma uyum konularında çalışan kurum-kuruluşların koordinasyonu ve iş birliği için Özürlüler İdaresi Başkanlığı kurulmuştur (Erten ve Aktel, 2016). 2011 yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, politika ve araştırma temelli devlet kurumları, vatandaşlara sunulan hizmetlerin etkinliğini artırmak amacıyla vatandaşlara doğrudan hizmet veren kurumlarla birleştirilmiş, iş ve işlemler genel müdürlüklere aktarılmıştır (Öztürk, 2012).

2.4.2. Sosyal Yardımlar

Yoksulluk, özellikle işsizlik, engellilik, hastalık veya yaşlılık gibi nedenlerle bireyin eşi, çocukları ve anne-babasını da içeren ailesiyle birlikte yaşadığı çevrede geçimini sağlamaya yetecek gelir, aylık veya mal varlığının olmaması durumu olarak tanımlanmaktadır (Çetinkaya, 2012).

Kalağan (2009) sosyal yardım kavramını, elinde olmayan nedenlerle asgari düzeyde dahi geçimini sağlayamayan kişilerin bir an önce yeniden geçimlerini sağlama gücüne kavuşmaları için desteklenmelerine yönelik kamusal yardım, mali yardım ve gelir getirici fon/projeleri içeren kamusal faaliyetler bütünü olarak ifade etmektedir. Buradaki en önemli husus sosyal yardımların nihai amacının yalnızca maddi destek sağlamaktan ziyade yararlanıcıların ekonomik bağımsızlıklarını elde edebilecekleri bir noktaya gelmelerini sağlamaktır (Çetinkaya, 2012).

Sosyal yardım ve sosyal güvenlik birbirinden temel bir belirleyici ile ayrılmaktadır. Sigorta ücretinin ödenmesi ile karakterize sosyal güvenliğin aksine, sosyal yardım mekanizması herhangi bir geri ödeme beklemektedir. Ödemeler vergi gelirleriyle finanse edilmektedir. Zaman zaman sigorta dışı prim olarak adlandırılan bu olgular sosyal koruma ile ilişkilendirilmektedir. Böylece sosyal hizmet ve sosyal yardım bir araya gelerek sosyal koruma ve güvenliği oluşturmaktadır (Taşcı, 2007).

Cumhuriyet öncesi döneme uzanan kurumsal sosyal yardım geçmişi, Osmanlı döneminde özerk bir yapıya sahip vakıflar tarafından mevcut kılınmıştır. 1877 yılında Kızılay Cemiyeti, Avrupa ülkelerindeki Kızılhaç Cemiyetlerinden esinlenerek, savaş sırasında yaralanan asker ve sivillere yardım etmek amacıyla kurulmuş (Baytal, 2009), ardından devletin en üst sosyal yardım kurumu olan Sağlık ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (Muavenet-i İhtimaiye Vekâleti) 1920 yılında faaliyete başlamıştır (Taşcı, 2007). Bu kurumlar barınma yardımı, yetim çocuk ve dul kadın yardımı, yaşlılık yardımı, yoksul asker ailesi yardımı, şehit aileleri ve gazilere ödeme şeklinde sosyal yardımlar gerçekleştirmiştir (Baytal, 2009). Anlaşılabacağı üzere 1922 yılına dek süren mücadeleler sosyal yardım biçim ve türlerini tümüyle etkilemiştir.

Hükümet tarafından ilk sosyal yardım kanunu 1976 tarihli 2022 sayılı kanundur. 65 Yaş Aylığı olarak bilinen bu kanuna benzer biçimde 1980’de çıkarılan 1005 sayılı kanunla kamu görevi esnasında ölen ya da sakat kalan memurlara sosyal yardım olarak aylık bağlanmıştır. İlk kapsamlı kanun ise 1986 tarihli 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu’dur (Yılmaz, 2006).

Sosyal yardımlara kaynak sağlamak amacıyla 3294 sayılı kanun kapsamında “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Fonu” adı altında yeni bir fon kurulmuştur. Fon, Başbakanlık bünyesinde kurulan ve Başbakanlık Müşaviri başkanlığında veya 2004 yılına kadar Fon Kurulu tarafından yönetilmiştir (Doğan, 2008). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, yoksullukla mücadelede kurumsal bir kimlik kazanmak ve uzmanlaşmaya dayalı yapıyı güçlendirmek amacıyla Fon Kurulu Sekreterliğinin bir uzantısı ve dönüşümü olarak 2004 yılında 5263 sayılı kanunla kurulmuştur (Biçer, 2009). Fon kaynaklarının ülke genelinde sosyal yardım faaliyetlerinde kullanılması ve vatandaşların sosyal yardımlara başvurularının kolaylaştırılması amacıyla her il ve ilçede Mülki İdare Amirinin sekreteryasında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı

faaliyete geçirilmiştir (Kalağan, 2009). Vakıfların yönetiminde kamu yöneticileri, yerel yöneticiler, hayırsever vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşu temsilcileri yer almıştır (Kaya, 2009).

2004 tarihli 5216 sayılı kanun kapsamında merkezi yönetim faaliyetlerinin yanı sıra, başta belediyeler olmak üzere yerel yönetim kuruluşlarının da sosyal yardım alanında birçok faaliyet yürüttüğü bilinmektedir (Kobak, 2006)

2.4.3. Sosyal Güvenlik

Sosyal güvenlik, iş güvenliği ve sağlık hizmetlerinin yanı sıra, çalışanların kazandıkları parayı emeklilik dönemlerinde refah sağlamak için biriktirmelerini sağlayan bir sistemdir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından ölüm, yaşlılık, işsizlik, iş kazası, hastalık, doğum, sakatlık gibi nedenlerle gelire dayalı sosyal ve ekonomik sorunların azalması durumunda vatandaşlara sağlanan koruma, sağlık ve çocuk yardım hizmetleri bütünü olarak tanımlanmaktadır (Baykara, 2014). Sosyal güvenlik, yoksulluğun ve gelir dağılımı adaletsizliğinin azaltılması için bir sosyal politika aracı olarak kabul edilmektedir. Temel nitelikleri (Altın, 2010);

- Bireylere ekonomik güvence sağlamak
- Tüm bireyleri risklere karşı korumak ve olumsuz sonuçları minimize etmek
- Kişilik gelişimi sağlamak
- Ayrım gözetmeksizin tüm bireyleri eşit şekilde kapsamak
- Hükümet tarafından düzenlenen yasa ve kurallara dayalı uygulama gerçekleştirmek
- Mülkiyeti onurlu bir yaşam standardı düzeyine taşımak

Sosyal güvenlikle ilgili ilk ve en önemli gelişme Alman Otto van Bismarck tarafından oluşturulan Sosyal Güvenlik Mevzuatıdır. Bismarck, devletin yalnızca koruma görevi olmadığını, sahip olduğu elverişli kurumları ve sosyal araçları kullanarak tüm vatandaşlarının, özellikle zayıf ve dezavantajlı kesimlerin refah ve iyiliğini teşvik ettiğini belirtmiştir (Ölmez, 2007). Bu doğrultuda sosyal güvenlik önem arz etmeye başlamıştır. Ekonomik Kriz yılı olan 1929'a dek Avrupa devletlerinin çoğu sosyal güvenlik sistemine geçmiş, onları Rusya, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Amerika

ve Japonya takip etmiştir. Ancak II. Dünya Savaşı çok sayıda ülke için sosyal güvenlik sistemi oluşturma konusunda dönüm noktası teşkil edilmiştir (Soydemir 2013).

Türkiye'de sosyal güvenlikle ilgili ilk girişim 1923 yılında Ereğli Kömür Havzası'nda kömür işçilerinin ekonomik ve sosyal gereksinimlerini karşılamak amacıyla sigorta yöntemleri içinde işleyecek olan “Amele Birliği” adıyla kurulmuştur. (Kılıç, 2017). Sosyal güvenlikle ilgili ilk devlet kurumu 1945'te 4792 sayılı kanunla “İşçi Sigortaları Kurumu” olup 1964 yılında “Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK)” olarak adlandırılmıştır. Emekli Sandığı 1950 (5434 sayılı yasa), Sosyal Sigortalar Kurumu (Bağ-Kur) 1971 (506 sayılı yasa) kurulmuştur (Özkan, 2010). Kurumların ayrı olarak faaliyet göstermesi, koordinasyon problemlerine neden olmuştur. Hatta bazı bireyler farklı kurumlarca ayrı ayrı sigortalandırılmıştır. Bu tür sorunları ortadan kaldırmak ve koordinasyonu artırmak amacıyla, beş farklı kanuna bağlı olarak hizmet veren üç kurum, 2006 yılında Sosyal Güvenlik Kurumu'nun kuruluş, görev ve yetkilerini düzenleyen 5502 sayılı kanun ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı Sosyal Güvenlik Kurumu adı altında tek bir çatı altında birleştirilmiştir (Girgin, 2015).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: SOSYAL BELEDİYESİLİK

Bu bölümde sosyal belediyeçilik anlayışının tanımlanması, amaç, görev, nitelik ve fonksiyonlarının yanı sıra tarihsel gelişimi aktarılmaktadır. Türkiye’de sosyal belediyeçilik anlayışı kapsamındaki mevcut durum ortaya konulmaktadır.

Aysan (2006), Türkiye’de refah rejiminin temel özelliklerini tanımlarken, bu refah rejiminin ademi merkeziyetçiliğinden ve düzensizliğinden bahsetmektedir. Yardımların çoğu tek bir zamana özgüdür ve yerel inisiyatifler sosyal yardımlarda geniş karar haklarına sahiptir. Aile, yerel aktörler; STK’lar, belediyeler ve dini kurumlar, hemşerilik ilişkileri merkezi otoriteye kıyasla çok önemli aktörlerdir. Liberal refah devletlerinin özelliği adem-i merkeziyetçi ve zayıf sendikacılıktır (ABD, Kanada); sosyal demokrat refah devletleri ise merkezi, ülke çapında ve yerel yönetimlerle koordineli hareket etmektedir (İsveç, Danimarka). Evrenselci refah rejimi daha homojen, eşitlikçi sosyal politikalar sağlamaktadır. Ayrıca refah devletleri marjinal düzeyde kapsama alanı ve metalaştırılmış sosyal hizmetlere sahiptir. Örneğin İsveç’te yerel yönetimler sosyal politikalarda çok önemli bir rol oynamaktadır. Yerel yönetimlerin kamu harcamalarındaki oranı sosyal güvenlik ve eğitimde %80’in üzerinde, sağlık hizmetlerinde %99’dur. Ancak Türkiye’de sosyal güvenlik ve sağlık hizmetlerinin büyük bir kısmı merkezi hükümet tarafından gerçekleştirilmektedir. Yerel yönetimler ise özellikle nakdi ve ayni yardımlar olmak üzere sosyal yardım programlarında ve son zamanlarda marjinal gruplara yönelik sosyal hizmetlerde önemli roller oynamaktadır (Aysan, 2006).

Özellikle sosyal rehabilitasyon ve iyileşme sağlayabilmek, dezavantajı bulunan grupların muhtaçlık yaşamasını önlemek, gruplar arasındaki adaletsizlik düzeyini minimize etmek, sosyal yapıya fonksiyon kazandırmaktır. Toplumsal problemlerin çözümü noktasında belediyelere yüklenen sorumluluk aktarılanlarla sınırlı olmayıp sosyal alanların planlanması, sosyal durumların düzeltilmesi sosyal belediyeçilik anlayışı kapsamın da gerçekleşmelidir. Belediyeler tarafından çevre koruma, eğitim, konut ve sağlık alanlarında gerçekleşen kamu harcamaları kimsesiz veya işsiz bireylere yardım etmek, toplumsal adaleti sağlayabilen bilinçli politikalar üretmektir. Halk katılımını gerektiren bu anlayış, dayanışma ve birlik ruhunu pekiştirmektedir. 1982 Anayasasında tanımlanan sosyal devlet olgusunun, yerel düzeydeki tamamlayıcısı olan

sosyal belediyecilik, yeniden ve adil gelir dağılımı ve eşitlik sağlamakla yükümlü olduğundan belediyelere önem kazandırmıştır (Keskin, 2012). Belediyelerin sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde gerçekleştirdiği sosyal politika faaliyetleri (Berkün, 2017);

- Yaşadığı yeri sahiplenene bireyler
- Kente uyumlu bireyler
- Bilinç sahibi olarak sosyal değerleri sahiplenene bireyler
- Kararlara katılım gösterene bireyler
- Yaşam standardı, mutluluğu ve refahı artan bireyler
- Problemleri giderilen şehirler
- Güç kazandırılan ailelik ve benlik arasındaki ilişki
- Beklentileri karşılayan ve giderene şehirler
- Özgür yapıya kavuşan şehirler oluşturacaktır.

Aktarılanlar doğrultusunda toplumsal mutluluk ve refah gelişmektedir. Dolayısıyla belediyelerin asgari yaşam standardı sağlama, yoksullukla mücadele etme, sosyal yardım sunma gibi faaliyetlerle toplumdaki bireylerin mutluluğunu arttırmada önemli bir rolü bulunmaktadır (Ezer, 2017).

3.1. Sosyal Belediyecilik Kavramı

En genel anlamıyla yerel yönetimlerde hayat bulan sosyal devlet anlayışı şeklinde tanımlanan sosyal belediyecilik (Ersöz, 2011), sosyal devlet perspektifinin yerel yönetimlerdeki adı olarak görülmektedir. İyi koşullarda yaşam standardına erişimi sağlanan hemşerilerin, sosyal nitelik taşıyan ürün ve hizmetlere ulaşabilmesi, bütçelerinde sosyal adaleti sağlayabilecek katkıyla karşılaşmasıdır (Pektaş, 2010). Yerele yansıyan sosyal devlet anlayışını benimseyerek, halka hizmet sunmakla görevli olan sosyal politika araçlarına belediyenin dahil edilmesidir (Çelik, 2014).

Merkezi yönetimin faaliyet alanını daraltarak, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimleri daha aktif hâle getirmeyi isteyen sosyal belediyecilik, yerel yönetim kuruluşlarının görev ve rollerindeki değişim neticesinde meydana gelmiştir. Dolayısıyla

geleneksel belediye anlayışını değiştirmiştir (Yılmaztürk ve Güler, 2017). Böylece temizlik, park ve bahçeler, kanalizasyon, yol, atık su gibi geleneksel görevlerin haricinde ekonomik, eğitsel, kültürel ve sosyal görevleri üstlenmeyi gerektirecek şartlar doğmuştur (Toprak ve Şataf, 2009). Bu nedenle altyapı işlerinin haricinde sosyal mevzularda sorumluluk sahibi kılınan belediyeçilik anlayışı, hizmet sunulan kesime göre tanımlanmaya başlamıştır (Zeybekoğlu Dündar, 2011). Sosyal belediyeçiliği, sosyal devlet anlayışının yerelde uygulanması olarak nitelendiren Çöpoğlu (2011)'na göre, yalnızca yoksul ve ihtiyaç sahiplerine yapılan hizmetler dar; ayırım gözetmeksizin tüm vatandaşlara sunulan hizmetler geniş anlamda sosyal belediyeçiliği açıklamaktadır. Dar kapsamda sosyal belediyeçilik; esasen sosyal risk gurubu ve dezavantajlı kesim olarak kabul gören kadın, yaşlı, yoksul, çocuk, işsizler veya etnik kimlik, cinsiyet ve göç gibi nedenlerden dolayı dışlanmış gruplara sağlanan hizmetlerdir (Koç ve Ökmen, 2015). Geniş anlamda sosyal belediyeçilik, belediyelerin insan ve toplumu merkeze koyarak bütün bireylere oldukça kapsamlı hizmet sunmayı hedeflediği belediyeçilik anlayışıdır (Kalkışım, 2015).

Aktarılanlardan yola çıkarak sosyal belediyeçilik; sosyal refah devletini benimsemiş devletlerin küreselleşme çağında yönetim anlayışının değişmesine bağlı olarak vatandaşlarına en yakın devlet kuruluşu olan belediyelerin, klasik görevlerinin ötesinde vatandaşlarına sosyal, ekonomik, kültürel, barınma ve eğitim alanlarında hizmet sunmakla vazifelendirilmesi ile daha aktif hale gelen bir belediyeçilik anlayışıdır. Vatandaşlarının hayat standardını yükseltmeyi ve sosyal adaleti sağlamayı amaçlayarak eğitim, sağlık, sanat, kültür, sosyal refah ve sosyal yardım alanlarında proje geliştirmekte ve uygulamaktadır.

3.2. Sosyal Belediyeçilik Önemi ve Fonksiyonları

Merkezin yönetim sosyal nitelik taşıyan uygulamalardan uzaklaştıkça belediyeler ilgili alanda daha fazla etkin olabilmektedir. Yetki ve görevlerin belediyelere devredilmesi neticesinde yerel problemler karşısında aktif politika üretmeye başlayan belediyeler, sosyal alanda düzenleme planlama işlevi kazanmıştır (Keskin, 2008). Böylece kamu harcamalarını çevre koruma, eğitim, sağlık, konut gibi alanları kapsayabilecek biçimde sosyal amaçlarla kanalize eden, kimsesiz ve işsizlere yardım ederek entegrasyon ve sosyal dayanışma gazetesi gerçekleştirebilen, sosyokültürel faaliyetler için gereken

altyapı yatırımlarını yapan, bilinçli politika üretimini öngören, sosyal kesimler ve bireyler arasındaki zayıflayan adalet, eşitlik ve güvenlik anlayışını güçlendiren bir yapı kazanan yerel yönetimler sosyal kontrol ve sosyalleştirme fonksiyonlarını üstlenmiştir (Demir, 2006).

Sosyal belediyeçilik anlayışı ile istihdamın artması, yerel kalkınma; girişimcilik politikalarıyla işsizlik ile mücadele sunan belediyelerin hizmet alanları daha aktif hale gelmiştir (Keskin, 2008). Özellikle sosyal alanda artan işlev ve aktivite, gelişmiş ülkelerde özel teşebbüs ve gönüllü kuruluşlara devredilmiş durumdadır (Demir, 2006). Ancak STK bakımından tümüyle bir gelişme gösteremeyen ve ara mekanizmaları etkisiz olan, zayıf sosyoekonomik fonksiyona sahip Türkiye Cumhuriyeti gibi ülkelerde, sosyal belediyeçilik görevi yalnızca yerel yönetimler tarafından üstlenilmektedir (Keleş, 2008). Dolayısıyla yalnızca beldelerdeki ihtiyaç sahiplerine sunulan maddi yardım anlamı taşımadığı fark edilmelidir.

Sosyal belediyeçilik anlayışının en temel amacı belde sakinlerini yardıma muhtaç durumdan kurtarabilmek, müdahale gerçekleştirdikleri sosyal doku vasıtasıyla gruplar ve bireyler arasında gözlenen davranış ve değer farkını azaltabilmektedir (Keleş, 2008).

Vatandaşlara hizmet sunan merkezi yönetimin, yerini belediyelere bırakmasının en önemli nedeni, belediyelerin belde sakinlerine en yakın birim olmasıdır. Nitekim sosyal belediyeçiliğin önemini arttıran bu durum, zaman içerisinde önemli gelişmeler yaşamış ve hizmet kalitesini fark edilebilir düzeyde arttırmıştır. Belediyelerin vatandaşlara sundukları hizmetler yasal düzenlemelerle koruma altına alınmış, vatandaşların birçok hizmet talebinde bulunduğu görülmüştür. Artan talepler ve yaşanan gelişmelerin ardından sosyal belediyeçiliğin işlevleri de artmaya başlamıştır (Ünlü, 2016). Özellikle Avrupa Birliği uyum sürecinde önemi anlaşılan sosyal belediyeçiliğin fonksiyonları içeriğin devamında kategorize edilmektedir (Pektaş, 2010):

- Belediye-Halk Etkileşimi
- Disfonksiyonel Boyut
- Sosyal Çözümle
- Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşma
- Sosyal Patlama

- Sosyal Yardım (Yardım Etme ve Gözetme)
- Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon
- Tampon Mekanizması
- Yatırım Yapma (Tesis Kurma)
- Yönlendirme, Rehberlik ve Kılavuzluk Etme.

Belediye-Halk Etkileşimi. Yerel yönetimler vatandaşların oyu ile seçildiğinden sosyal belediyeçilik kapsamında yürütülen uygulamalarda, belediye-halk etkileşimi oldukça önemlidir. Bu nedenle yerel yönetim kadrolarına seçilme arzusu taşıyan ve dahi seçilen bireylerin halkın onayını alma zorunluluğu bulunmaktadır. Bu kapsamda belediyelerde istek ve taleplere daha hızlı ve daha kaliteli yanıt verebilmek amacıyla etkileşim programları mevcuttur. Bu durumun en somut örneğini iletişim merkezi, beyaz masa ve çözüm masası birimleri oluşturmaktadır. Ayrıca demokratik katılım platformları ve kent konseyleri de belediye-halk etkileşimi sağlayan önemli araçlardır (Çolak, 2018). Böylece vatandaşların telefonla görüşerek veya bizzat belediyeye gelerek istek, talep, şikayet ve görüşlerini bildirmesi mümkün olup kısa zamanda çözüm elde etmesi olanaklı kılınmaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018)

Disfonksiyonel Boyut. Sosyal belediyeçiliğin olumlu yanlarının yanında bazı olumsuz durumlarla da karşılaşılabilir. Belediyeler yapmış olduğu sosyal yardımlarla toplumda herhangi bir işte çalışmadan sadece kurumlardan gelen yardımlarla yaşamayı meslek haline getiren bir grubun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu durum yerel yönetimler için olumsuz sonuçlanmakta; asıl yardıma ihtiyacı olanları sosyal yardımlardan mahrum bırakmaktadır. Böylece yerel yönetimlerin yanı sıra merkezi yönetim de dolaylı olarak etkilenmektedir (Pektaş, 2010).

Sosyal Çözülme. Topluluğu oluşturan sosyal ilişkilerin bütünlüğü işleyemez hale getirecek kadar gevşemesidir. Sosyal çözülmenin gerçekleşmesi durumunda toplum bütünlüğü önemli düzeyde zarar görmektedir. Bu nedenle belediyeler sosyal çözülmeyle önleme işlevine sahiptir. Toplumda yoksulluğu, nesiller arası farklılaşmayı, işsizliği, kültürler arası çatışmaları vb. bir takım sosyal sorunları çözmek için önemli görevler üstlenen belediyeler, aksi taktirde farklı toplumsal problemler de yaşayabilmektedir.

Madde bağımlılığı, intihar, etnik ve dini kavgalar sosyal çözülmenin neticesinde yaşanabilen durumlardandır. Bu yüzden belediyeler sosyal çözülmeyle engellemek amacıyla sosyal yardım, kültürel etkinlik ve rehabilitasyon merkezleri gibi önemli hizmetleri hayata geçirmektedir (Çuhadar, 2022).

Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşma. Belediyeler yoksul ve muhtaç kişilere yaptığı sosyal yardımlarla toplumda insanlara bir nevi yardımlaşma ve dayanışmaya duygusu aşılamaktadır. Böylece maddi durumu iyi olan vatandaşların yaptığı yardımları ihtiyaç sahiplerine ulaştırmada aracılık görevi de üstlenmektedir. Örneğin Ramazan ayında verilen iftar yemekleri ve yardımlar birçok hayırsever vatandaşın yaptığı katkılarla gerçekleştiğinden belediyeler maddi anlamda çok fazla etkilenmemektedir (Kocaoğlu, Aydoğan, Akkuş, 2017).

Sosyal Patlama. Belediyeler tarafından önlenmesi için sosyal projeler ve sosyal yardım faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Yoksul ve ihtiyaç sahibi kişilere sunulan gıda yardımı, yakacak yardımı, ailelere giysi yardımı, öğrencilere kitap ve kırtasiye yardımı ve sağlık yardımı sosyal patlamayı önlemek için yapılan hizmetlerden bazılarıdır (Çuhadar, 2022).

Sosyal Yardım (Yardım Etme ve Gözetme). Belediyeler, sınırlarında ikamet eden vatandaşların maddi durumlarına yönelik bilgiye, STK'lar ve derneklerden daha kolay ulaşabilmekte ve tespit gerçekleştirebilmektedir (Pektaş, 2010). Ayrıca ihtiyaçlarının tespiti haricinde yardımın ulaştırılması sürecinde de aracılık rolü belediyelere aittir. Belediyeler tarafından karşılanan yardıma gıda, sağlık, eğitim gibi ihtiyaçların dezavantajlı grupları gözeterek sunulması önemlidir. Son dönemlerde farkına varılan bu önem belediyelerin görev sınırlarında ihtiyaç sahibi vatandaşların sosyoekonomik durumlarını tespit etmek ve problemlerini çözmede yetersiz olanların gereksinimlerini öğrenmek amacıyla envanter çalışmaları yürütülmektedir. Envanter çalışmalarıyla ihtiyaç sahibi olanlar ve asgari yaşam düzeyine sahip olmayan aileler belirlenmektedir. Daha sonra yapılan incelemeler neticesinde tespit edilen ihtiyaçları gidermek amacıyla sosyal yardımlar yapılmaktadır (Negiz, 2011).

Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon. Biyolojik merkeze sahip yapıdan sosyal varlık durumuna gelme şeklinde tanımlanan yaşam boyu süren sosyalleşme, bireylerin yaşadıkları toplumla bütünleşerek toplumsal yaşam entegrasyonunu

gerektirmektedir. Bu süreç, içerisinde bulunan sosyokültürel ortama uygun davranış bir bireylerle uyumlu biçimde yaşamayı öğrenebilme sürecidir. Ancak sosyalleşme esnasında çok sayıda problem izlenmektedir. Belediyeler bu alanda gerçekleştirdikleri işlevler vasıtasıyla tamamlayıcı rol oynamakta, toplumsal düzenin uyum içerisinde sürdürülebilmesi için kurallar koymaktadır. Söz konusu kurallara uyulmadığı durumlarda uyguladıkları yaptırımlarla, bireyin sosyal beklentilere uygun davranmasını aşladıklarından sosyal kontrol mekanizması olarak görev üstlenmektedir (Pektaş, 2010). Sosyal kontrolün beklenen düzeyde gerçekleşmesi, halkın sosyalleşmesine yönelik bir süreç olup sosyalleştirme fonksiyonu sağlandığı noktada, sosyal kontrol mekanizması da işlerlik kazanmaktadır (Toprak ve Şataf, 2009).

Belediyeler, sanat, spor, eğitim gibi alanlarda yürüttüğü sosyal hizmet faaliyetleri ile bireylerin sosyalleştirilmesine yardımcı olarak toplumla bütünleşme sağlamalarına imkan yaratmaktadır. Faaliyetlerin duyurusu ve mesaj iletimi afiş dağıtarak, esnafları gezerek, kiraathane toplantıları ve halk meclisleri düzenleyerek gerçekleştirebilmektedir (Toprak ve Şataf, 2009). Yapılan bazı faaliyetler bireylerin topluma dahil olmasını sağlarken bazıları birden fazla toplumsal kesimin birbirleri ile sosyalleşmesini sağlamaktadır. Belediye tarafından verilen meslek ve beceri kazandırma kursları, bu durumu örnek oluşturmaktadır. Kurslara dahil olan bireyler meslek sahibi olabilmek imkanı kazanırken yeteneklerini geliştirebilmektedir. Edinilen meslekten gelir elde etme fırsatının yanında çok sayıda insanla etkileşim içinde olduklarından sosyalleşebilmektedir (Yaman, 2014).

Tampon Mekanizması. Merkezi yönetimde devlet ve toplum arasında düzeni sağlamada aktif rol alan belediyeler, zayıf devlet toplum ilişkisinde karışıklıkları önleyebilmek adına önemli uygulamalar yapabilmektedir. Bu nedenle toplumsal değişim süreçlerinin buhransız gerçekleşmesini sağlayan tampon kurum niteliği kazanmış durumdadır (Kocaoğlu vd., 2017). Ayrıca belediyeler kırsal-kent dengesini sağlayarak kentte yeni gelen göçmenlerin, kentle bütünleşmelerini de mümkün kılmaktadır. Böylece belediyelerin tampon mekanizması olma fonksiyonları vasıtasıyla toplumsal değişim herhangi bir sorun yaratmadan gerçekleşmektedir.

Yatırım Yapma (Tesis Kurma). Merkezi idareye benzer biçimde işsizliği problem edinen belediyeler, çeşitli yatırımlar gerçekleştirmektedir. Bu yatırımlar aracılığıyla işsizlik ve

yoksulluğu tamamen ortadan kaldırmaları dahi hafifletmeye çalışarak hayatı yaşanılabilir kılma çabası göstermektedir. Ekmek fabrikaları, sağlık ocakları, mahalle kütüphaneleri, tanzim satış mağazaları, istihdam merkezleri, sığınma ve aşevleri gibi sosyal yatırımlar vatandaşların ihtiyaçlarını gidermeye yönelik hizmetlere örnek teşkil etmektedir (Pektaş, 2010).

Yönlendirme, Rehberlik ve Kılavuzluk Etme. Belediyeler topluma ilişkin danışmanlık hizmeti vererek, önemli gün ve konularda yönlendirme; yaşadıkları sorunları hangi kurumlarla çözecekleri konusunda izleyecekleri yolu göstermede önemli işlevlere sahiptir. Bazı durumlarda vatandaşların kanuni haklarından haberdar olmaması veya bu haklardan nasıl yararlanacağını bilmemesi mümkündür. Bu nedenle belediyelerin toplumsal kesimleri yönlendirme zorunluluğu bulunmaktadır (Toprak ve Şataf, 2009). Söz konusu danışmanlık hizmeti, tüketici danışma merkezi ve benzer hizmet birimleri aracılığıyla verilmektedir.

3.3. Sosyal Belediyecilik Yasal Dayanakları

Yerel yönetimlerin hakkında olan yasal düzenlemelerin tümünde merkezi yönetimden daha etkin kabul edildikleri, yerelleşme kapsamında gerçekleşen hizmet sunumu ve sağlanan sosyal politikalarda daha başarılı buldukları bilinmektedir. İl Özel İdaresi Kanunu, Büyükşehir Belediye Kanunu ve Belediye Kanunu ile sosyal politikaları gerçekleştirme sorumluluğu üstlenen belediyeler, dezavantajlı gruplar (yoksul, yaşlı, engelli, kadın, çocuk vb.) başta olmak üzere sosyal hizmet ve sosyal yardım sunmakla yükümlendirilmektedir (Ersöz, 2011). Bu doğrultuda 1930 tarihinde yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu kapsamında 2005'e dek faaliyetini sürdüren (Çöpoğlu, 2014) belediyelerin, sosyal belediyecilik faaliyetleri çeşitli yasal dayanaklara sahiptir.

3.4. Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım, Sosyal Güvenlik

Yerel ve merkezi yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Türk kamu yönetimi, karmaşık bir anlayış ve hizmet sunumuna sahiptir. Bu nedenle hizmetler yerel yönetimler ve kamu yönetimi tarafından gerçekleştirilebilmektedir. Tüm toplumu kapsayabilen, toplumsal adalet noktasında problemli olan, bölgesel yerel ölçek ekonomisine sahip alanlarda genellikle merkezi yönetimce sunulan sosyal politika uygulamaları söz konusudur. Ayrıca yeniden yapılandırma süreci yaşayan kamu yönetiminde yerelleşme, çoğulculuk,

şeffaflık, özerklik, katılımcılık ve gönüllülük ilkeleri önem arz etmektedir (Gül vd., 2007).

İl Özel İdaresi Kanunu, Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve Belediye Kanunu tarafından benimsenen Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun Tasarısı ile Avrupa Özerklik Şartında yer alan hizmetlerde vatandaşla yakınlık ve yerellik ilkeleri, 2004 yılından itibaren kamu yönetimini dönüşüme sevk etmiştir (Cebe, 2006). Yaşanan dönüşüm genel görevli olarak kabul gören merkezi yönetim ile sınırlı ve özel görevi bulunan yerel yönetimlerin yer değiştirmesini sağlamıştır. Bunun sonucunda merkezi yönetimin elinde bulunan sosyal hizmetler, tarım orman ve köy hizmetleri, gençlik ve spor hizmetleri, kültür ve turizm hizmetleri, iskan ve bayındırlık hizmetleri, sağlık hizmetleri yerel yönetimlere devredilmiştir. Sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında özellikle STK'ların etkinliklerin artırılması ve yoksulluk mücadelesinde çalışmaların genişletilmesi planlanmıştır (Öztürk, 2012).

Hizmetlerin sunum düzeyini özellikle değiştirebilen ilke yerellik olup merkezi yönetim tarafından yürütülen bazı fonksiyon ve görevlerin, STK'lara, taşra teşkilatı ve yerel yönetimlere aktarımını sağlamaktadır (Gül vd., 2007). Ayrıca vatandaşların tüketim alışkanlıkları, beklentileri ve hızlı gelişim gösteren teknoloji biz hizmetlerin sunum düzeyi üzerinde etkili olmuştur. Liberal gelişmeler küresel kamu yönetimi anlayışını değiştirerek, sivil ve özel sektör rolünü arttırmış, yerel yönetimleri güçlendirerek merkezi yönetim ağırlığı azaltılmıştır. Böylece kamu hizmeti sunumunda ücretlendirme, piyasalaştırma ve ticarileşmeyi meşru kılan, politika oluşturma ve denetimci rolüyle hesap sorabilen vatandaş olgusu, müşteri ve tüketici algısı yaratır hale gelmiştir (Toprak vd., 2016). Şehirlerin demografik fiziksel özellikleri hızlı kentleşme süreçleriyle farklılaşmış, çevre problemleri, teknolojik gelişim, kentsel hizmet talebi, kültürel ekonomik ve toplumsal gelişmeler neticesinde geleneksel yöntemler yerine alternatif yöntemlerde hizmet sunumu gerektirmiştir (Berk, 2003). Bu durum aşılın sınırlara ve kapitalist düzende dışa bağımlı hale gelmeye neden olmuştur. Ancak yerellik ilkesinin verimli ve etkin kaynak kullanımı gerektirmesi, yerel demokrasiyi güçlendirmesi, özgürlüğü geliştirmesi, temsil ve katılım sağlaması, merkezde bulunan yükü azaltması hizmetlerin verim ve etkinliklerinin yükseltilmesine zemin hazırlamıştır (Gül vd., 2007).

Belediye hizmetleri, sosyal güvenlik, eğitim ve sağlık gibi alanlarda kamu haricinde özel sektörden yararlanarak ihale usulüyle satın alma veya hizmet akdi gerçekleştirmeye başlamıştır. Bu durum azalan personel alımı nedeniyle personel açığı yaratmıştır. Önlenmek istenen personel açığı özel hükümlere uygun sözleşmeli personel istihdamıyla giderilmeye başlanmıştır. Bu durum piyasacı model ile paralel düzenlemelerin benimsendiğini göstermektedir (Toprak vd., 2016). Gerçekleşen uygulama kurumlar tarafından karşılaşılan maddi güçlüklerin aşılarda hizmet taleplerinin artışı sağladığı gerekçesiyle savunulmaktadır. Ancak acil temel ihtiyaçların geçici koşullarda giderilmesi ve harcamaların kısıtlanması konusunda yarar sağlamasına rağmen yoksulluk düzeyi yüksek bölgelerde kaynak problemine ve yoksulluğun uzun vadede nesiller arasında aktarımına yol açabilmektedir (Gül vd., 2007).

Aktarılan anlayış ve gelişmeler doğrultusunda Türkiye Cumhuriyeti'nde sosyal hizmet sunumlarının kanun tarafından verilen yetki ve tanınan sorumluluklar kapsamında yürütüldüğü bilinmektedir. Ayrıca gönüllülük esasına dayalı etkinlikler düzenlenmektedir. Yerel ve merkezi yönetim ortaklığında eşgüdüm, koordinasyon ve planlama bulunmaması nedeniyle dağınık bir yapıya sahip olan kurumlar sosyal hizmet noktasında yetersizlik ve verimsizlikle anılmaktadır. İhbar ve başvuru ilkesine dayalı biçimde yürütülen hizmetler, sunum öncesinde ihtiyaç sahibi bireylerin tespitine yönelik verilerin toplandığı bir birim ile çalışmamaktadır. Dolayısıyla ihtiyaç sahibi bireylerin tespitinde yetersizlik söz konusudur. Disiplinli, merkez odaklı yaklaşımların benimsenmesi, süreklilik ilkesinin gözetilerek uzman kişilerce sunulması konusunda sosyal hizmetlerin genelde geçici çözüm niteliği taşıdığı söylenebilmektedir (Öztürk, 2012)

3.4.1. Merkezden Sunulan Uygulamalar

Merkezi yönetim tarafından yürütülen uygulamalar sayısal popülasyona, idari bölgesel yapılanmaya ve kurum ve kuruluşların niteliklerine uygun biçimde belirlenmektedir. Niteliksel boyut hizmet gereği olarak ihtiyacı olan hedef kitle ve mekanlara ulaşabilmek üzere belirlenen ölçütleri yansıtmaktadır. Dolayısıyla hizmet sunumunun gerçekleşeceği kitle ve mekanın sahip olması gereken ölçütlerin karşılanıp karşılanmadığı önemlidir. Bölgesel olarak idari yapılanmada birimler aynı düzeyde kuruluşlar tarafından

yürütülmelidir. Bu durum ilçe merkezlerinde kurulan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının il merkezinde Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü kurulmasıyla örneklendirilmektedir. Sayısal popülasyonda hizmetlerden etkilenmesi muhtemel popülasyon hacmi esas alınarak hizmet bölümü planlanmaktadır. Dolayısıyla kurulacak birim sayısı ve nüfus arasında doğru orantı mevcuttur (Öztürk, 2012).

Merkezi yönetim tarafından sunulan hizmete yardımların çalışma alanları farklılık göstermektedir. Bu kapsamda içeriğin devamında bazı örnek kurum ve kuruluşlar listelenmektedir;

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
- İş ve İşçi Bulma Kurumu
- Kızılay
- Maliye Bakanlığı
- Millî Eğitim Bakanlığı
- Özürlüler İdaresi Başkanlığı
- Sağlık Bakanlığı
- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları
- Vakıflar Genel Müdürlüğü vb.

Örneklendiren kurulum ve kuruluşlar tarafından sosyal yazma ve sosyal yardımlar doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetler de çeşitlilik göstermektedir.

İş ve İşçi Bulma Kurumu, İşsizlik sigortası yürütme, teknik ve mesleki eğitime yönelik kurslar düzenleme, işsizliğin önlenmesini ve azaltılmasını sağlama, iş gücü piyasasındaki gelişmeleri izleme, istihdamı koruma, milli istihdam politikası oluşturma ile görevlidir (Gül vd., 2007).

Kızılay özel hükümlere tabii, hayır kurumu tüzel kişiliğine sahip, evrensellik, birlik, bağımsızlık, tarafsızlık, hümanistlik gibi ilkeleri benimseyen, ayırım gözetmeksizin hizmet götüren kuruluştur. Gönüllülük esası bulunan Kızılay kan bağıışı kabul etmek, geçici sağlık merkezi, hastane ve kan bankası kurmak, kimsesiz, düşkün ve yoksullar

için aŗevi açmak, özellikle doğal afetlerde zarar gören kimselere yiyecek, giyecek, battaniye ve çadır yardımı yapmak ile görevlidir (Tunç, 2009).

Milli Eğitim Bakanlığı ilk ve ortaöğretim düzeyindeki yaygın ve örgün eğitim faaliyetlerini gerçekleştirmekte, parasız yatılı, mesleki eğitim (Halk Eğitim Merkezi), yetişkin eğitimi gibi hizmetler vermektedir ( zt rk, 2012). Yükseköğretim  ğrencileri için kredi ve burs gibi yardımların gerçekleştirilmesi ile görevlendirilen Yükseköğretim Kredi ve Yurtlar Kurumu geçmişte Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olup günümüzde Gençlik ve Spor Bakanlığı ile ilişkilendirilmektedir. Bu kurumlar öğrencilerin düzenli ve sağlıklı öğrenim görmesini sağlamak, kültürel ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak, kredi ve burs yoluyla maddi desteğin yanı sıra barınma hizmeti sunmakla görevlidir (Tunç, 2009). Yurtlarda ikamet eden öğrencilerin sabah ve akşam yemekhane hizmeti alması, durumu olmayan öğrencilere ücretsiz yemek yardımı sunulması sağlıklı ve düzenli beslenmelerine katkı sağlamaktadır. Ayrıca yurt ücretini karşılama imkanı bulunmayan öğrenciler ücretsiz barınma hakkı elde edebilmektedir.

Özürlüler İdaresi Başkanlığı, taşra teşkilatı mevcut olmayan ancak uluslararası ve ulusal kuruluşlar arasında organizatör niteliği taşıyan bir kuruluş iken 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde var edilen  z rl  ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlanmıştır ( zt rk, 2012). Engelliler için oluşturulan milli politikaların, verimli etkin ve düzenli biçimde temini, engellilerin yükümlülük ve hakları doğrultusunda bilinçlendirilmesini, istihdam ve eğitimlerinin kendilerini idare edebilir bir hal almasını, rehabilitasyon ve bakımlarının sağlanmasını görev edinen kurum ayrıca engelliliğin önlenmesi doğrultusunda çalışmalar yapmaktadır (Tunç, 2009).

Sağlık Bakanlığı Aile Sağlığı Merkezi kurmakla y k mlendirilmenin yanı sıra sosyal güvencesi bulunmayanların yeşil kart vasıtasıyla sağlık yardımından yararlanmasını olanaklı kılmaktadır. 2012 yılında yeşil kart uygulaması Sosyal Güvenlik Kurumu'na devredilmiştir ( zt rk, 2012).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı yaşlı, genç ve aile danışma merkezlerinin, toplum merkezlerinin kurulması ve işletilmesi, yardıma bakıma muhtaç dezavantajlı grupların sürekli bakım ve koruma hizmetlerinin sağlanması ile görevli olup hizmetleri gündüzlü ve yatılı olarak sunmaktadır. Sosyal yardım uygulamalarında gönüllü katılım ve

katkılarının organizasyonunu sağlayan kurum koruyucu aile ve evlat edindirme faaliyetleri yürütmektedir. Eğitici, önleyici ve koruyucu nitelik taşıyan görevlerinin yanı sıra faaliyetlerin uluslararası boyutta gerçekleşmesini sağlamaktadır (Tunç, 2009).

Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), hizmet akdi ile ücretli çalışanlar, devlet memurları, tarım sektöründe ücretli çalışanlar, tarımda kendi hesabına çalışanlar ve kendi hesabına çalışanları ihtiva eden, eşit dağıtılan hak ve yükümlülükleri benimseyen yapılanmadır. Daha önce Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü, Bağ-Kur Genel Müdürlüğü ve Sosyal Sigortalar Kurumu şeklinde faaliyet gösteren kuruluşları tek çatı altında toplayan SGK, engelli, malul ve yaşlılar ile ilişkili aylık ve ödemelerin dağıtımını da sağlamaktadır (Tunç, 2009). Ayrıca genel sağlık sigortası, istihdam ve emeklilik işlemlerine yönelik faaliyetleri gerçekleştirmektedir (Gül vd., 2007).

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma vakıfların anca sunulan sosyal hizmet ve sosyal yardım faaliyetleri nakdi yardımlar, iş kurma yardımları, barınma yardımları, protez veya tekerlekli sandalye temini, yeşil kart uygulaması, ısınma, giyecek ve yiyecek yardımlarından meydana gelmektedir (Yılmaz, 2006).

3.4.2. Yerelden Sunulan Uygulamalar

Kamu yönetiminin en önemli parçası olarak yerel yönetimin öncelikli birimi kabul edilen belediyeler, esasen toplumun gereksinim duyulan ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlüdür. Günümüzde yeniden yapılanan kamu yönetimi yönetişim, yerellik ve küreselleşme ilkeleri kapsamında farklılaşan toplum beklentileri ile karşılaşan yerel yönetime çeşitli görevler yüklemiştir. Bu kapsamda daha önce aktarıldığı üzere geleneksel yerel hizmetlerin haricinde kültürel ve sosyal yönden destek sağlamakla yükümlendirilmiş, problemlerin çözümünde yetkili merci haline gelmelerini sağlamıştır. Avrupa Birliği uyum sürecinde organizatör görevi üstlenerek katılım sağlanan, etkileşim ve işbirliği içerisinde yürütülen birer yönetim organı olarak evrensel bir düzey kazanmıştır. İnsan haklarını temel kabul eden, çok aktörlü ve performans esaslı bir karaktere bürünen belediyeler artan sorumluluk ve yetkilerini kullanabilmek üzere mali özerk kaynak arayışı ve istihdam yaratabilecek alan arayışına başlamıştır (Öztürk, 2012). Söz konusu fonksiyonlar doğrultusunda mali güç, mahalli alan nitelik ve

nüfusuna bağlı değişim göstermesine rağmen en genel haliyle belediyeler tarafından yürütülen hizmetler içeriğın devamında listelenmektedir (Negiz, 2011):

- Aile sağlık merkezleri, ön tanı merkezleri ve gezici otobüsleri faaliyete başlatmak
- Çevresel koşulları düzenlenen ve doğal dengeyi korumaya yardımcı olan ekonomik konut olanları üretmek
- Dezavantajlı grupların, muhtaçları bulunan kadınların, sokak çocuklarının, evsiz ve kimsesizlerin gereksinimini karşılamak
- Ekmek fabrikası, tanzim satış mağazası gibi açılışlar gerçekleştirerek, kırtasiye malzemesi, ilaç, kömür, gıda yardımında bulunmak
- Engellilerin sosyokültürel ortamlara, eğitime ve ulaşımına katılımını kolaylaştırıcı tedbirler almak
- Engellilerin, kadınların ve gençlerin toplumsallaşmasına imkan yaratacak merkezler açmak
- Hastanelerin etrafında hasta yakınlarına hizmet edebilecek misafirhane oluşturmak
- Kreş, çocuk yuvaları ve huzurevi açmak
- Kültür merkezi, kütüphane, sinema ve tiyatro gibi yapıları mahalle düzeyinde çoğaltmak
- Meslek ve beceri edindirme kursları açmak
- Piknik alanlarını, park ve bahçeleri yaygın hale getirmek
- Spor, kültür ve sanat tesisleri açmak
- STK, kitle örgütleri ve toplumsal gruplara rehberlik ederek yardımlaşma ve dayanışmayı geliştirmek
- Yaşam mücadelesi veren, muhtaç ve yoksul bireyler için imarethane ve aşevi kurmak

3.5. Türkiye’de Sosyal Belediyecilik

Sosyal belediyecilik, mahalli idarelere sosyal alanlar için düzenleme ve planlama fonksiyonu getiren, bu kapsamda yapılacak olan kamu harcamalarını sosyal amaç

doğrultusunda kanalizasyon eden model olarak kabul edilmektedir. İkinci Dünya Savaşı'nın ardından hızlı kentleşme sürecine giren Türkiye'de 1950'lerde popülasyon oldukça artmıştır. Dolayısıyla belediyeler altyapı hizmetlerine sosyal politikalardan daha fazla öncelik vermiştir. Bu durum 1930 tarihli Belediye Kanunu başta olmak üzere çok sayıda yasa tarafından belediyelere verilen sosyal içerikli görevlerin ilgisizlik veya kaynak yetersizliği nedeniyle merkezi yönetim halledilmesine yol açmıştır (Keleş, 2008).

1970'lerden itibaren yerel yönetimler, sosyal belediyecilik anlayışını benimsemeye başlamış, farklı uygulamalar yaygınlaşarak kısmi kurumsallaşma göstermiştir. Dolayısıyla sosyal devlet anlayışında toprak noktasına ulaşılmıştır. Bu tarihten itibaren işletmelerin, kooperatiflerin ve birliklerin katılımını artıran belediyeler meslek örgütleri, sendikalar ve STK'ları yönetimine katarak nitelikli uygulamalar gerçekleştirmeye başlamıştır (Keskin, 2008). 1990'dan itibaren artan belediye gelirleri, yükselen eğitim düzeyi, çeşitlenen popülasyon, yoğunluk kazanan sosyal ve kentsel hizmet talebi nedeniyle sosyal belediyecilik ve sosyal politika anlayışında ilerleme yaşanmıştır. Ayrıca bu durum yoğun göç alan kentlerde yükselen yoksullaşma düzeyi nedeniyle kentli kitlelerin ihtiyaçlarını karşılamayı zorunlu kılmıştır. Bu nedenle merkezinde sosyal hizmet bulunan politikalar ağırlık kazanmıştır. Geçmiş tarihlerde yaşlı, engelli, kimsesiz ve yoksul gruplara giyecek, yiyecek ve aşevinde sıcak yemek vermek şeklinde gerçekleşen sosyal yardımlar, bu dönemden itibaren kapsam, nitelik ve tür bakımından genişletilmiştir. Dezavantajlı grupların korunması ve kollanmasına özen gösterilmiş, çocuklar ve kadınlar için sığınma merkezleri ve evleri oluşturulmuş, engelliler ve yaşlılar için huzurevi ve engelli merkezleri inşa edilmiş, sağlık merkezleri, poliklinik ve hastaneler kurulmuştur. Özellikle gençlerin beceri ve meslek kazanabilmeleri için kurslar düzenlenmiştir. Aktarılan faaliyetler belediyeler tarafından sunulan temel hizmetler haline gelmiştir (Ersöz, 2011).

Yerelleşme (desantralizasyon) anlayışının yerleşmesi neticesinde 1994'ten itibaren istihdam artışı, yerel kalkınma, yoksullukla mücadele gibi inisiyatifleri yeniden alan belediyeler, merkezi yönetim sınırlarında düşünülen ve uygulanan kalkınma çabalarını yerel düzeyde gerçekleştirmeye başlamıştır (Keskin, 2008). Bu durum özellikle büyükşehirlerin merkez ve ilçe belediyelerinde başlatılarak her düzeye indirgenmiştir. Günümüze dek faaliyetini sürdüren belediyeler, artış gösteren yerelleşme talepleri paralelinde çeşitli düzenlemelere tabi tutulmuştur. Yasal dayanaklar bölümünde

aktarılan bu düzenlemeler mevcut beklentileri karşılamak üzere belediyeler başta olmak üzere yerel yönetimlere bir yeni görev, sorumluluk ve anlamlar yüklemiştir (Pektaş, 2010). Günümüzde sosyal niteliğe sahip görevlerin temel dayanakları 5393 sayılı Belediye ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunlarıdır (Muyan, 2016).

Bu kapsamda en temel hizmet kalemi olarak gerçekleştirilen sosyal belediyeçilik uygulamaları, şehir popülasyonunun azımsanması mümkün olmayan bir bölümünü temsil eden ve kentte tutunamayan dar gelirli bireyler için hayati önem taşımaktadır. Derhal ulaşılabilecek kamu kurumu niteliği taşıyan belediye ve hizmetlerinin özellikle sosyal içeriğe sahip olanları yadsınamaz bir anlama sahiptir: sosyal refahı artırırken sosyal adalet tesisini sağlamak ve kent kalkınmasına katkı sunmak (Keskin, 2008).

Daha önce belirtildiği üzere dezavantajlı gruplar ve daha gelirli bireyler için eğitim ve kültür işleri, kültür ve sosyal işler, sağlık işleri, sosyal hizmetler, sağlık ve sosyal hizmetler şeklinde birden fazla yardım sunulabilmektedir (Yaman, 2014). Sunulan bu hizmetlerin sosyal belediyeçiliğe dezavantajlı gruplara yansımaları içeriğin devamında paylaşılmaktadır (Muyan, 2016).

- Çocuklara yönelik hizmetler: sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirmek, koruyucu sağlık hizmetleri sunmak, kreş hizmeti vermek, sokak çocuklarını rehabilitasyon çalışmalarına dahil etmek, yeterli beslenme durumuna katkı sağlamak, eğitime katkı sunmak.
- Gençlere yönelik hizmetler: sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirmek, spor ve eğlence alanları oluşturmak, gençlik merkezleri kurmak, iş edindirme çabasını ya yansıtan çalışmalar gerçekleştirmek, eğitime katkı sunmak, meslek edindirme yardımında bulunmak, madde bağımlılığı ve kötü alışkanlıkları önlemek.
- Yaşlılara yönelik hizmetler: sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirmek, ulaşım, ısınma, giyinme, beslenme hizmetlerinden yararlanmak üzere ayni ve nakdi yardım sunmak, mekânsal düzenlemeler yapmak, sağlık yardımında bulunmak, kurum bakımı sağlamak.
- Engellilere yönelik hizmetler: sosyal-kültürel faaliyetler gerçekleştirmek, iş ve meslek edindirme kursları açmak, teknik malzeme, ulaşım, ısınma, giyinme, beslenme hizmetlerinden yararlanmak üzere ayni ve nakdi yardım sunmak, gündelik

yaşamı kolaylaştırabilecek mekânsal düzenlemeler yapmak, rehabilitasyon ve fizik tedavi merkezlerinde bakım ve tedavi hizmeti sunmak

- Yoksul aile ve yetişkinlere yönelik hizmetler: aile eğitim merkezleri yapmak, çok çocuklu ve yoksul aileleri desteklemeye yönelik yardım sunmak, ayni ve nakdi yardım gerçekleştirmek

Sunulan hizmetlere rağmen sosyal belediyecilik kapsamında çok sayıda problem ile karşılaşıldığı bilinmektedir. Nitekim gelişmiş ülkelerde ekonomik ve sosyal gelişim yaşayan devletin STK, sendika ve devlet işbirliğiyle biçimlenen tedbirler bütünü ifade eden sosyal politikalar; gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerde tamamlanamayan ekonomik ve sosyal gelişme nedeniyle yerel yönetimler ve kamu yönetimleri tarafından belirlenen ve uygulanan tedbirleri ifade etmektedir. Türkiye Cumhuriyeti gelişmekte olan ülkelerden biridir (Seyyar, 2008). Bu nedenle belediyelere verilen geniş yetki ve görevler, gelişmiş ülkelere oranla yetersizdir. Çok sayıda yerel yönetici henüz sosyal politikaların önemini, sosyal kalkınma ve sosyal barışa sağladığı katkıyı anlayabilmiş olmamakla birlikte çoğu durumda yetersiz maddi imkanlara rağmen yapılan gereksiz harcamalar olduğu düşünülmektedir (Keleş, 2008).

Kendisini sosyal politika aktörü olarak görmeyen ve sosyal politikaların gerektirdiği uygulamaları merkezi yönetime ait bir görev olarak nitelendiren bazı belediyeler sosyal harcamaların geniş bir kapsama ulaştırılmasının ziyade mevsimlik ve kısa vadeli projeler gerçekleştirmektedir. Siyasi rant amacıyla gerçekleştirilen bu projeler kış mevsiminde kömür vb. yakacak yardımı, Ramazan ayında erzak yardımı, eğitim öğretim başlangıcında öğrenci bursu şeklinde gerçekleştirilmektedir (Seyyar, 2008).

Sosyal doku (tarama) çalışmaları ile bölgede yaşayanların kültürel, sağlık, yaş, gelir gibi bilgileri aracılığıyla envanter oluşturulmakta, bu envanter belediyeler tarafından gerçekleştirilmesi planlanan sosyal ve fiziki yatırımlar için yol gösterici rol oynamaktadır. Gerçek ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesinde önemli bir adımdır (Keleş, 2008). Tarama çalışmalarında yerel yönetim ve belediyelerden yardım istemeyen ancak gerçekten maddi yardıma ihtiyaç duyan ailelere ulaşabilme olanağı artmaktadır. Nitekim çok sayıda belediyede yaşanan aksaklıklar nedeniyle tespit edilemeyen aileler ve ihtiyaç duydukları yardımlar nedeniyle istenen düzeyde hizmet sunulamamaktadır (Ünal ve Caner, 2014).

Giderek artış gösteren toplumsal ihtiyaçların karşılanması sosyal devlete ait tama görevlerden olup Türkiye’de bu görev merkezi yönetim ve yerel yönetim aracılığıyla sağlanmaktadır. 5216 sayılı Büyükşehir Belediye, 5393 sayılı Belediye Kanunu gibi kanunlar belediyeleri sosyal hizmet ve sosyal yardım için önem arz eden fonksiyon ve yetkilerle donatmaktadır (Keskin, 2012). Sosyal belediyecilik, sosyal faaliyetlerin artmasını ve sosyal yaşamda aktif kılınan belediyelerin sahip olduğu anlayıştır (Berkün, 2017). Sosyal refah devletinin en önemli aracı sosyal politika olup, sosyal belediyecilik anlayışı gerektirmektedir.

Diğer bir yönden, herhangi bir kurala bağlı olmayan sosyal belediyecilik uygulamalarında etkin denetim gerçekleştirilememektedir. Dolayısıyla hizmetler genelde akrabalık ilişkileri ve kayırmacılık temelinde sürdürülmektedir. Bu nedenle sosyal belediyecilik anlayışı benimsemediği gibi ilgi vatandaşlar ihtiyaç duydukları yardımları alamamaktadır. Şeffaflık-açıklık, nesnellik-tarafsızlık gibi evrensel ilkelerden ziyade keyfilik, kayırmacılık, partizanlık ve öznellik uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Hatta belediyeler tarafından yapılan partizanca uygulamalar iktidara gelmelerinde etkili olan seçmenlere vefa borcunu ödemek ve gelecek seçimde oy garantilemek amacı taşıyabilmektedir. Eş dost, hemşeri, akraba, siyasi yakınlık gözetilerek gerçekleştirilen sosyal hizmetler, belediyenin kamu kurumundan ziyade kendi saçmalığını ve küçük gruplara hizmet eden bir kulüp olmasına yol açmaktadır (Keskin, 2008). Neticede bu durumlar sosyal belediyeciliğin sosyal anlamda sadece kendi yandaşlarına hizmet veren bir anlayışın doğmasına neden olmaktadır.

Yaşanan bir diğer problem merkezi yönetim birimleri ve belediyeler arasındaki yetki ve görev paylaşımında Kurumsallaşma olmadığından yaşanan koordinasyon karmaşasıdır. Açıkça tespit edilemeyen hizmet alanları birey ve kurumların sorumluluk ve görev alanlarında çakışma yaratabilmektedir (Keskin, 2008). Özellikle sosyal politika alanında çok sayıda görevli ve yetkili birim olması esasında hizmet yarışı sağlayabilecek bir durum iken bazı belediyelerde bir diğer aktöre yüklenen sosyal sorumluluk niteliği taşımaktadır. Böylece kaynak israfı doğmakta ve sınırlı hizmet sunumu gerçekleşmektedir. Ayrıca çok başlılık durumu muhtaçlık kriterlerini farklı biçimlerde benimseyebildiğinden ihtiyaç sahipleri farklı kurumlardan farklı miktarda destek görmektedir. Ayrıca muhtaç olmayan vatandaşların destek alması veya hizmetlerin yerine ulaşamaması söz konusu olabilmektedir. Aktarılan olumsuzlukların

giderilebilmesi için sosyal belediyeçilik çok başlıktan arındırılmalı, faaliyetler koordinasyon neticesinde sunulmalı, yöneticilerin sorumluluk yetki ve görevleri gözden geçirilmelidir (Seyyar, 2008).

Sosyal belediyeçilik anlayışının benimsenmesi ve ilgili faaliyetlerin uygulanması neticesinde sosyal kalkınmanın sağlanması belediyelerin yeterli maddi kaynağa kavuşturulmasına da bağlıdır. Bu nedenle merkez yönetimden yerel yönetimlere doğru yetki ve görev aktarımında mali kaynak yeterlilik taşınmalıdır. 2008’de yürürlüğe alınan yasa hükmü doğrultusunda yararlı yönetimlerin genel bütçe vergi gelirlerinden alması uygun görülen pay %6,5 olarak belirlenmiştir. Bu oran yerel yönetimlerin market yönetimi bağlılıklarını arttırdığı gibi maddi güçlerini sınırlamaktadır (Pektaş, 2010).

Yoksul, dar gelirli gruplar ve dezavantajlı bireyler için acil ancak geçici çözüm aracı olarak görünen sosyal yardım var, özellikle istihdamın artırılması noktasında sorumluluk üstlenmelidir. Aksi takdirde süreklilik arz eden sosyal yardımlar, alışkanlık kazanan bireyler yaratarak durumdan feyz alan kesimlerin de yoksulluk tuzağına düşmesiyle sonuçlanacaktır. Bu durum yardımların kısa vadeli, istihdam sağlama ve kalkındırma uygulamalarının orta ve uzun vadeli olmasını gerektirmektedir (Keskin, 2008). Dolayısıyla parasal yardım eğitim sürdüren çocuk varlığı okuma yazma kurslarına katılım ve mesleki eğitim gibi sosyokültürel şartlara bağlı olarak iş gücü niteliğine sahip bireylere sunulmalıdır. Bireyin ekonomik bağımsızlığa kavuşması neticesinde kısmi geri ödeme alınmalıdır. Ancak çalışma gücü bulunmayan yaşlılar, maluller, engelliler ve yoksullara şartsız verilmesi gerekmektedir. Ayrıca teşvik amacı gözetildiğinde yoksul girişimciler için mikrofinans projelerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir. Kendine ait bir iş kurmak isteyenler için maddi destekten ziyade tamamı malzeme ve gerekli ekipman yardımı gerçekleştirilmelidir (Seyyar, 2008).

Son olarak Türkiye kamu yönetimindeki en temel problem olan bürokratik işlem çokluğu, bilgi kaynağı eksik olan ve bürokratik sistemden gerektiği ölçüde haberdar olmayan ihtiyaç sahiplerinin sunulan hizmetlere erişimini güçleştirmektedir. Hatta söz konusu kesimler artan bürokratik işlemler neticesinde sosyal belediyeçilik sisteminden dışlanan bilmektedir. Bu durum iletişim bilgileri ve eğitim durumları gibi Düşük düzeye sahip alt gelir gruplarında hizmet sunanlarla temasına engelleyebilmektedir. Bu nedenle bürokratik süreçler minimize edilmeli, alt gelir grupları hakları ve prosedürler hakkında bilgilendirilmelidir (Keskin, 2008).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: YÖNTEM

Tezin bu bölümünde araştırmada kullanılan araştırma yöntemleri gerekçeleri ile açıklanmıştır. Araştırmanın ayrıntılı metodolojisine yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Modeli/Deseni

Araştırmanın modeli nitel araştırma olup problemlerin betimlenebilmesi, açıklanabilmesi ve denetlenebilmesinde gereksinim duyulacak olan sistematik verilerin toplanabilmesi için yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Bursa Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmet birim sorumlularıyla görüşülerek sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik algı ve deneyimlerinin betimlenmesi, muhtaç veya dezavantajlı gruplara yüklenen anlamın tespit edilmesi, deneyimlerin ve problemin özünün açığa çıkarılması amacıyla fenomenolojik bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Miller (2003'ten akt. Tekindal ve Uğuz Arsu, 2020) tarafından fenomenolojik araştırmaların aşama ve metodolojik yapıları; ciddi ve önemli olarak dikkat çekebilen ve ilgilenilen fenomene yönelme, deneyimi kavramsallaştırabilmek yerine yaşanmış olan deneyimi araştırma, fenomeni karakterize edebilen temaları belirleme, yazma ve yeniden yazma ile fenomeni tanımlama, fenomen ile odaklı ve güçlü pedagojik ilişkiyi sürdürme, bağlamın parçalarını ve bütünü dikkate alarak değerlendirme şeklinde basamaklandırılmaktadır.

Algı ve deneyimlerin meydana çıkarılmasını, katılımcının perspektif ve deneyimine odaklanarak mümkün kılan nitel araştırmalarının neden sonuç ilişkisini belirlemek, hipotez veya kuramı test etmekten ziyade tümevarımcı analiz sağlayarak araştırmacı tarafından toplumdan verilerden aksiyon almaktadır. Ayrıca araştırma desenindeki esneklik vasıtasıyla çoklu yöntem kullanımını olanaklı hale getirmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu kapsamda seçilen fenomenolojik yaklaşım fark edilen ancak ayrıntılı ve derin bir anlayışa sahip olunmayanlara odaklanmaktadır. Farklı biçimlerde karşılaşılan durumlar, algılar, deneyimler ve olaylar problemin veya olgunun tam olarak anlaşabildiğini ifade etmemektedir. Dolayısıyla bu araştırmada gündelik yaşantıda sıklıkla karşılaşılan, yabancı gelmeyen ancak tam olarak kavranamamış olguların araştırılması amacıyla uygun araştırma zemini oluşturan fenomenolojik yaklaşımdan

yararlanılması uygun görülmüştür (Tekindal ve Uğuz Arsu, 2020). Bu kapsamda gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmede alınan ses kayıtları deşifre edilmiş, görüşmede ulaşılan, öncesinde açıkça belirli olmayan veriler incelenmiştir. Bu kapsamda araştırma için gerekli izinlerin alınması sonucunda belirlenen çalışma grubu ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir.

4.2. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma sorularının belirlenmesinden sonra katılımcı sayısı ve popülasyonu belirlenmelidir (Kleiman, 2004). Nitel araştırmalarda araştırma kapsamı, tasarımı, araştırılması planlanan konunun doğası dikkate alınarak çalışma grubunun büyüklüğü belirlenmelidir. Konu odağında deneyimin sağlanması amaçlandığından çalışılan konu sorularının net ve açık olması neticesinde kolaylıkla elde edilebilen bilgi kapsamında daha az katılımcı gerektiği dikkate alınmaktadır. Ayrıca fenomenolojik yaklaşım gereği araştırılmakta olan gerçekliği yaşayan, fenomene yönelik deneyimi bulunan ve fenomeni yansıtabilecek grup veya bireylerden bilgi toplanacaktır. Bu kapsamda fenomenolojik araştırmalarda genelde 10 kişi çalışması gerektiği (Cresweel, 2020), 6-20 arasında olabileceği gibi değişkenlik gösterebildiği belirtilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu nedenle çalışma grubunun en az 10 en fazla 15 katılımcıdan oluşması planlanmış ancak doyum noktasına (saturation point) ulaşana kadar görüşmelere devam edilmiştir (17 katılımcı). Zira çalışma grubuna katılım sayısının yanı sıra ilgililerin doyuma ulaşması da önem arz etmektedir.

4.3. Veri Toplama Yöntemi

Yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme, katılımcılara daha önce hazırlanan soruların sorulduğu görüşme türü olarak, en az iki katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmalarda kullanılmaktadır (Polat, 2022). Mülakat esnasında soru ekleme çıkarma olanağı nedeniyle esnek bir yöntem sunmaktadır. Anlaşılacağı üzere araştırmacı tarafından hazırlanan sorular nedeniyle araştırma bulguları görüşme sorularına verilen yanıtlardan oluşmaktadır. Araştırmacının tarafsız ve doğal olmasının yanı sıra güven veren ve sabırlı bir yapı sergilemesi önemlidir. Dinleme yetisine sahip olup katılımcılar tarafından anlaşılmayan soruların fark edilmesine, yeterli olmayan yanıtlar alındığında ek soru sorabilmesine gereksinim duyulmaktadır. Ayrıca katılımcıların yanıtını

etkilememeli, yorum yapmamalı, gizlilik kaidelerine uymalı ve ses kaydını yürütebilecek teknik beceriye sahip olmalıdır (Topkaya, 2013).

Yöntemin bu araştırmada tercih edilmesi çeşitli üstünlüklere sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Tematik analiz gerçekleştirebilmek için gereken derinlemesine yanıtları sağlayabilecek bir yöntem olmasının yanı sıra beklenmeyen ve hesaplanmayan konulara değinebilme imkânı sunmaktadır. İncelenen konu kapsamında oldukça ayrıntılı verilere ulaşmayı mümkün kılmaktadır. Katılımcıların mülakat boyunca gözlenmesine, beden dili jest ve mimiklerinin takip edilmesine imkân vermektedir. Anlaşılmayan sorular açıklanabilmekte, birebir ve yüz yüze gerçekleştiğinden katılımcı yanıtlarının herhangi bir etken tarafından etkilenmesini önleyebilmektedir (Karasar, 2003).

4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Verilerin toplanması Bursa Büyükşehir belediyesinde görevli 17 şube müdürü (3 şube müdür vekili) ile 05/14 Haziran 2023 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşme gerçekleştirilecek personel listesi Bursa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren sosyal hizmet birimlerinde görevli personelden seçilmiştir. Belirlenen personele ulaşılamaması halinde bir alt kademede görevli personel (müdür vekili) ile görüşme gerçekleştirilmiştir.

Tematik analiz, Braun ve Clarke (2006) tarafından veri içindeki örüntüleri (temaları) tanımlamada, analiz etmede ve raporlamada kullanışlı bir araç olarak tanımlanmaktadır. Yöntem vasıtasıyla gündelik yaşamdaki deneyimler dahil olmak üzere çok çeşitli olgu, herhangi bir ön kategori bilgisi gerekmeksizin araştırılabilir. Yöntemde tümevarımsal ve kuramsal olmak üzere iki yaklaşım mevcuttur. Dolayısıyla birincil odak noktası, önceki araştırmalardan ve araştırmacının kendi teorik bakış açısından mümkün olduğunca etkilenmeksizin mevcut verilerin kodlanmasıdır. Kuramsal yaklaşım ise araştırmacının şahsi ilgi ve kavramsallaştırmasını içermektedir. Dolayısıyla tümevarımsal tematik analiz gerçekleştiren araştırmacıların seçtikleri konu hakkında önemli düzeyde içgörü kazanmaları ve araştırmaya yönelik kişisel deneyimlerini değerlendirmeleri önem arz etmektedir. Ayrıca analiz öncesinde herhangi bir hipotez belirtilmemesine rağmen veriler toplanarak kodlama süreci başlatılmakta, temalar tanımlanarak adlandırılmakta ve analiz sonucu değerlendirmektedir (Braun ve Clarke, 2006). Bu değerlendirme deşifre, kodlama, araştırmacı günlüğü yazımı, kategori

oluşturma, kategori oluşturma, raporlama basamaklarından oluşmaktadır (Çelik vd., 2020). Araştırmanın amacına uygun olarak özne deneyimlerin toplanması gerekliliği nedeniyle tümevarımsal tematik analiz uygun yöntem olarak görölmektedir. Sağlanan esnekliğin katkısıyla Bursa Büyükşehir Belediyesi sosyal belediyeçilik anlayışının dönüşümüne dair derinlemesine bir anlayış kazanılacağı düşünölmektedir.



BEŞİNCİ BÖLÜM: BULGULAR

Bu bölümde Bursa Büyükşehir Belediyesi'nde görevli 17 şube müdürü ve müdür vekilleri ile gerçekleştirilen mülakat neticesinde erişilen bulgulara yer verilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Verileri

	Cins	Yaş	Eğitim Düzeyi	Birim	Görev	Görev Süresi	Görevde Süre
K1	Erkek	45	Y. Lisans	Yapı Kontrol	Ş.M.	14	2
K2	Erkek	39	Lisans	Spor İşleri	Ş.M.	14	3
K3	Erkek	53	Lisans	Sosyal Hizmetler	Ş.M.	30	
K4	Erkek	43	Y. Lisans	Sağlık Hizmetleri	Ş.M.	7	4
K5	Kadın	54	Lisans	Orkestra	Ş.M.	24	
K6	Erkek	36	Lisans	Müzeler	Ş.M.	10	4
K7	Erkek	39	Lisans	Mezarlıklar	Ş.M.	13	4
K8	Kadın	49	Lisans	Kütüphaneler	M.V.	27	
K9	Erkek	43	Y. Lisans	Kültür ve Sosyal Hiz.	Ş.M.	4	4
K10	Erkek	34	Y. Lisans	Kırsal Hizmetler	Ş.M.	4	2
K11	Erkek	37	Lisans	Hayvanat Bahçesi	Ş.M.	12	11
K12	Kadın	39	Y. Lisans	Hayat Boyu Öğrenme	Ş.M.	15	8 ay
K13	Erkek	36	Doktora	Gençlik Hizmetleri	Ş.M.	13	2
K14	Kadın	47	Lisans	Engelliler Ve Huzurevi	Ş.M.	24	
K15	Erkek	42	Lisans	Deprem Risk Ve Kentsel İyileştirme	Ş.M.	12	3
K16	Kadın	38	Lisans	Bilim Ve Teknoloji	M.V.	14	
K17	Kadın	39	Y. Lisans	Aile Kadın Ve Çocuk Hizmetleri	M.V.	14	

*Ş.M. : Şube Müdürü, M.V.: Müdür Vekili

17 katılımcının %35'i (6'sı) kadın olup %65'i (11'i) erkektir. 1'i (%5,88) doktora, 6'sı (%35,29) yüksek lisans, 10'u (%58,82) lisans mezunu olan katılımcıların 3'ü (%17,64) müdür vekili iken 14'ü (%82,35) şube müdürüdür. Belediyede çalışma süreleri değerlendirilen katılımcıların en fazla 30 yıldır (K3) belediyede görev aldığı anlaşılmaktadır. Ortalama belediyede görev alma süresi yaklaşık 15 yıldır. En yeni göreve başlayan şube müdürü 4 yıldır belediyede görevlidir (K9, K10). Şube Müdürlüğü veya vekilliğini sürdürme süresinin en fazla 11 yıl (K11); en az 8 ay olduğu görülmektedir. Ayrıca engelliler ve huzurevi biriminde mülakat gerçekleştirilen Şube Müdürü yalnızca engelliler biriminin Şube Müdürü olup huzurevi biriminin vekil şube müdürüdür.

Bölümün devamında mülakat formunda bulunan sorular (demografik bilgiler bölümü hariç) paylaşılarak verilen yanıtların tema ve kodları sunulmaktadır.

5.1. Bursa Büyük Şehir Belediyesinin Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Sosyal belediyecilik, belediyelerin toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket ederek, şehir sakinlerinin sosyal, kültürel, ekonomik ve psikolojik ihtiyaçlarına yanıt verme biçimlerini ifade eder. Bu kapsamda belediyeler, kentsel dönüşümden psikolojik desteğe, kültürel ve sanatsal etkinliklerden eğitim ve gençlik faaliyetlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunarlar. Bu hizmetler, bireylerin ve toplulukların yaşam kalitesini artırmak, toplumsal dayanışmayı güçlendirmek ve şehir sakinlerinin yaşadıkları çevreye daha bağlı hissetmelerini sağlamak amacıyla düzenlenir. Bu kapsamda yapılan analiz çerçevesinde şu alt temalara ulaşılmıştır.

a) Kentsel Dönüşüm: Kentsel dönüşüm, belediyenin şehir planlamasındaki aktif rolünü vurgular. Kaçak yapıların yıkılması ve şehir estetiğinin artırılması için çalışmalar yapılır. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı ifadesi şu şekildedir:

"biz daha çok kentsel dönüşüme yıkarak güzelleştirme kastımız o bu kaçak yapıyla alakalı..." (K1)

Kentsel dönüşüm, şehirlerin sosyoekonomik ve fiziksel yapısının yeniden şekillendirilmesi sürecini ifade eder. K1 katılımcısının ifadelerine göre, bu sürecin temel amacı kaçak yapılaşmayı önlemek ve şehri estetik olarak güzelleştirmektir. Ancak bu süreç sadece yapıları yeniden inşa etmekten ibaret değil, aynı zamanda sosyopsikolojik boyutları da içeriyor. Belediyelerin, kentsel dönüşüm sürecinde vatandaşların duygusal ve psikolojik durumunu göz önünde bulundurarak iletişim kurmaları bu sürecin başarısında kritik bir rol oynamaktadır.

b) Sosyal ve Psikolojik Destek: Belediye, bireylerin ve ailelerin sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına odaklanır. Empati ve iletişimle, ceza yerine çözüm odaklı yaklaşımlar benimsenir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

"bizim işin bir de sosyopsikolojik boyutu var empati yaptığınız zaman sonuçta ceza kesen bir birimsiniz..." (K1)

"Evde bakım hizmetleri ve KADEM servisimiz gençlik aile danışma merkezimiz bizim..." (K4)

"Sadece kendi birimim için söylüyorum sosyal belediyecilik alanında aslında biz hem aile çalışmalarına hem kadın çalışmalarına hem de çocuk çalışmalarını yürütüyoruz..."

(K17)

Belediyelerin sunduğu hizmetler arasında, bireylerin psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına yanıt veren destek mekanizmaları da bulunmaktadır. K1 ve K17'nin ifadelerine göre, bu destekler vatandaşların karşılaştığı sosyal ve psikolojik sorunlara çözüm üretmeyi amaçlar. Ayrıca belediyeler, aile danışmanlık merkezleri gibi kurumlarla birey ve ailelere danışmanlık hizmetleri sunar. Bu tür destekler, toplumsal dayanışmayı artırmak ve bireylerin yaşadığı zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olmak için kritik öneme sahiptir.

c) Engellilere Yönelik Hizmetler: Belediye, engellilere özel hizmetler sunar. Kişisel ihtiyaçlar ve destek gereksinimleri gözetilir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

"Biz kişinin evini inceliyoruz aile yapısını çocuk durumunu engelli durumunu..." **(K3)**

"Uyuşturucu ve alkol bağımlılığı ile alakalı hizmet veriyor..." **(K4)**

Belediyelerin engellilere yönelik sunduğu hizmetler, toplumsal eşitlik ve kapsayıcılık ilkesine dayanmaktadır. K3 ve K4 katılımcılarının ifadeleri, engellilere yönelik olarak evde bakım, danışmanlık ve destek hizmetleri gibi birçok özel projenin ve hizmetin sunulduğunu göstermektedir. Bu hizmetler, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesini ve yaşam kalitelerinin artırılmasını hedefler.

d) Kültürel ve Sanatsal Faaliyetler: Belediye, kültürel ve sanatsal etkinlikleri düzenler. Konserler, sergiler ve diğer kültürel projelerle şehir kültürünü canlandırır.

Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

"aktif bir şekilde sosyal belediyecilik anlamında biz sanat müziği halk müziği bando ve roman orkestrası olarak çalışmalarımızı yapıyoruz..." **(K5)**

"Halka hizmet açısından sosyal faaliyetleri de planlıyoruz neler yapıyoruz en basitinden 11 tane müzemiz var..." **(K6)**

K5 ve K6'nın ifadeleri, belediyelerin kültürel ve sanatsal faaliyetlere büyük önem verdiğini ortaya koymaktadır. Müzik, halk oyunları, sanatsal performanslar gibi etkinliklerle belediyeler, şehir sakinlerine zengin bir kültürel deneyim sunar. Ayrıca bu

etkinlikler, farklı kültür ve sanat dallarına erişim sağlayarak bireylerin sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunmaktadır.

e) Hizmetler ve Kolaylıklar: Belediye, çeşitli hizmetler ve kolaylıklar sunar. Kütüphaneler, mezarlık hizmetleri, eğitim ve ekonomik destekler gibi alanlarda çalışmalar yapılır. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

"Halka hizmet açısından sosyal faaliyetleri de planlıyoruz neler yapıyoruz en basitinden 11 tane müzemiz var..." (K6)

"bir cenazenin bulunduğu yerden defnedileceği mezarlık veya iline kadar bütün hizmetler burada Büyükşehir belediyemiz tarafından yürütülmekte..." (K7)

"İnsanların dışarıdan parayla satın alabileceği bir malzemeyi dokümanı kitabı şu an kitap fiyatları çok pahalı onlara ücretsiz bir şekilde hizmetlerini sunuyor..." (K8)

K6, K7 ve K8'in ifadelerine göre, belediyeler vatandaşlara geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bu hizmetler, gündelik yaşamın çeşitli alanlarına dokunmakta ve yaşam kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. Örneğin, cenaze hizmetlerinden kütüphane hizmetlerine kadar birçok alanda vatandaşlara destek sunulmaktadır.

f) Eğitim ve Öğrenme: Belediye, eğitim alanında çeşitli programlar ve destekler sunar. Ücretsiz eğitimler, öğrencilere burslar gibi hizmetler verilir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bir tanesi şöyledir:

"Büyük şehir belediyesi olarak farklı farklı alanları var aslında bakacak olursak. Sosyal hizmetler ve benzeri..." (K12)

K12 ve K13'ün ifadeleri, belediyelerin eğitim ve öğrenme alanında da aktif olarak hizmet sunduğunu göstermektedir. Özellikle yaşam boyu öğrenme konsepti çerçevesinde, bireylerin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunan eğitim programları sunulmaktadır. Ücretsiz eğitimlerle, bireylerin bilgi ve beceri kazanmaları teşvik edilmektedir.

g) Gençlik Hizmetleri ve Faaliyetleri: Belediye, gençler için çeşitli etkinlikler düzenler ve destekler sağlar. Gençlerin gelişimini desteklemek amacıyla programlar oluşturulur. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şunlardır:

"Biz, Gençlik ve Spor Hizmetleri Daire Başkanlığı olarak gençlerimize her alanda yani aklınıza gelebilecek sadece spor olarak düşünmeyelim, her alanda hizmet vermeye çalışıyoruz..." (K2)

"gençlik hizmetleri bağlamında bizim şehirden şehre gönül köprüsü projemiz var..." (K13)

K13'ün ifadesine göre, gençlerin sosyal, kültürel ve eğitimsel gelişimlerini desteklemek için çeşitli projeler ve etkinlikler düzenlenmektedir. Bu faaliyetler, gençlerin toplumla bütünleşmelerini, sosyal ve kültürel etkileşimde bulunmalarını ve potansiyellerini en iyi şekilde kullanmalarını amaçlar.

h) Ekonomik ve Fiziksel Destek: Belediye, ekonomik ve fiziksel destekler sağlar. Nakit yerine kartlarla destek vererek alışveriş ve temel ihtiyaçlar karşılanır. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadeleri şöyledir:

"Biz kişinin evini inceliyoruz aile yapısını çocuk durumunu engelli durumunu..." (K3)

"bir cenazenin bulunduğu yerden defnedileceği mezarlık veya iline kadar bütün hizmetler burada Büyükşehir belediyemiz tarafından yürütülmekte..." (K7)

Katılımcı ifadelerinden anlaşıldığı üzere belediye, özellikle maddi desteğin yanı sıra fiziksel altyapıya dair destekler de sunmaktadır. Gıda, giyim, temizlik gibi temel ihtiyaçlara yönelik kart desteği, cenazelerin nakli gibi hassas konularda sunulan hizmetler ve özellikle dezavantajlı gruplara sunulan ekonomik yardımlar, belediyenin sosyal yardım anlayışının bir yansımasıdır. Bu desteklerin sunulması, belediyenin toplumun farklı kesimlerinin ihtiyaçlarını dikkate aldığını ve bu ihtiyaçlara duyarlı politikalar geliştirdiğini gösteriyor.

i) Teknolojik ve Şehirleşme Hizmetleri: Belediye, teknolojiyle şehirleşmeyi entegre ederek daha akıllı şehirler inşa etmeyi amaçlar. Teknolojik yenilikler ve uygulamalarla yaşam kalitesi artırılır. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı ifadesi şöyledir:

"Şimdi öncelikle akıllı şehircilik tarafını anlatayım Akıllı şehircilik tarafında daha çok..." (K16)

Katılımcı ifadeleri, belediyenin teknolojik yenilikleri şehir yaşamına entegre etmeye çalıştığını, aynı zamanda sürdürülebilir şehirleşme anlayışını benimsediğini ortaya

koymaktadır. Akıllı şehircilik, sadece teknolojik altyapıyı kullanmakla kalmayıp, bunu sürdürülebilirlik, erişilebilirlik ve etkinlik ilkeleri doğrultusunda yapmayı amaçlar. Bu yaklaşım, hem kentin fiziksel altyapısının modernleşmesini sağlar hem de vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırır.

Sosyal belediyecilik uygulamaları kapsamında belirlenen alt kodlar ise şöyledir: *Gençlik ve Spor Hizmetleri, Kültürel Faaliyetler, Spor Faaliyetleri, E-Spor, Teknoloji Gezileri, TEKNOFEST Etkinlikleri, TUSAŞ Etkinlikleri, Ücretsiz Hizmetler, evde bakım hizmetleri, hasta nakil hizmeti..*

Tüm bu bilgiler ışığında, belediyelerin sosyal belediyecilik uygulamaları, kent sakinlerinin sosyal, ekonomik, kültürel ve psikolojik ihtiyaçlarına bütüncül bir yaklaşım sergilediğini göstermektedir. Belediyeler, kent sakinlerinin yaşam kalitesini artırmak, sosyal adaleti sağlamak ve toplumsal dayanışmayı güçlendirmek için kapsamlı ve çeşitli hizmetler sunmaktadır. Sonuç olarak, belediyelerin sosyal belediyecilik anlayışı, şehir sakinlerinin fiziksel, duygusal ve entelektüel ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde kapsamlı ve çeşitli hizmetler sunmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım, şehir yaşamının sadece binalar ve altyapılarla değil, bireylerin yaşam kalitesini artıran hizmetlerle şekillendiğini göstermektedir.

5.2. Sosyal Hizmet ve Yardımların Türleri

a) Ekonomik Yardımlar: Ekonomik zorluklar nedeniyle mağdur olan aileler ve bireyler için finansal ve ayni yardımların sağlandığı destek kategorisidir. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Market Kart Uygulaması:** Pandemi sürecinde ekonomik olarak zorlanan ailelere finansal destek sunan, belirli marketlerde kullanılabilen elektronik kart sistemi. Bu uygulama sayesinde aileler temel ihtiyaçlarını karşılayabilmekte ve ekonomik anlamda rahatlamaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

Pandemi sürecinde yardıma muhtaç ailelere yönelik olarak belediye başkanımızın başlattığı kart market kart uygulaması bulunmaktadır." (K1)

- **Erzak ve Gıda Yardımları:** Ekonomik sıkıntı çeken ailelere periyodik ya da acil durumlarda verilen temel gıda maddeleri yardımı. Bu yardımlarla aileler zor

dönemlerde gıda güvencesine sahip olmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Ekonomik sıkıntı çeken ailelere yönelik gıda yardımları da yapılmaktadır." (K1)

Ekonomik yardımlar, özellikle pandemi sürecinde toplumun ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik önemli bir destek sağlamıştır. Bu yardımların hedeflenen kesime ulaştığı ve yaşamsal zorlukların üstesinden gelmelerine yardımcı olduğu gözlemlenmektedir.

b) Psikososyal Destek Hizmetleri: Bireylerin ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla sunulan danışmanlık ve destek hizmetlerini kapsar. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Psikolojik Destek:** Zor yaşam koşulları, travmatik olaylar ya da kişisel sorunlar yaşayan bireyler için profesyonel psikolojik danışmanlık hizmetleri. Bu destek ile bireylerin ruhsal sağlıklarını koruma ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

Yardıma muhtaç bireyler için psikolojik danışmanlık gibi psikososyal destek hizmetleri sunulmaktadır." (K1)

- **Muhtarlık Aracılığıyla Destek:** Mahalle bazında ihtiyaç sahiplerinin tespiti ve yardımların daha etkin dağıtılmasını sağlayan, muhtarlarla iş birliği içerisinde yürütülen sosyal yardım faaliyetleri. Muhtarlar, bireylerin ihtiyaçlarını yakından bilen kişiler olarak doğru hizmetin doğru kişilere ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

Sosyal destek anlamında muhtarlarımız aracılığıyla da çeşitli destekler sağlanmaktadır." (K1)

Toplumun hem fiziksel hem de zihinsel olarak iyi olma durumunu desteklemek için psikososyal hizmetler önemli bir role sahip. Bu hizmetlerin varlığı, bireylerin zor zamanlarında yanında bir destek mekanizması olduğunu bilmesi anlamına gelir.

c) Kültür ve Sosyal Etkinlikler: Toplumu sosyal ve kültürel olarak zenginleştirmeyi amaçlayan, farklı faaliyet ve organizasyonlardan oluşan kategoridir. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Kültür ve Sosyal Projeler:** Toplumun sosyal ve kültürel yapısını güçlendirmek, bireylerin sosyal hayata katılımını teşvik etmek amacıyla belediye tarafından düzenlenen etkinlikler. Bu projeler sayesinde toplumda sosyal bağların kuvvetlendirilmesi hedeflenmektedir. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Kültür ve sosyal işler dairesi başkanlığı tarafından organize edilen çeşitli sosyal etkinlikler ve projeler bulunmaktadır." (K9)

- **Konserler:** Halka açık ya da özel davetlilere yönelik, yerel ya da ulusal sanatçıların performans gösterdiği müzikal etkinlikler. Bu etkinliklerle toplumun kültürel ve sanatsal açıdan gelişimine katkı sağlanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Gençlik Spor başkanlığı tarafından sanatçıların katılımıyla düzenlenen konserler ve müzik etkinlikleri düzenlenmektedir." (K2)

Kültürel ve sosyal etkinlikler, toplumun sosyal bağlarını güçlendiren ve insanların bir araya gelmesini sağlayan unsurlardır. Bu etkinliklerin sürdürülmesi, toplumsal dayanışmayı ve kültürel değerlerin aktarımını teşvik eder.

- d) **Sağlık ve Rehabilitasyon Hizmetleri:** Fiziksel ve ruhsal sağlık ihtiyaçlarına yönelik evde veya kurumsal ortamlarda sunulan bakım ve destek hizmetlerini içerir. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Evde Bakım Hizmetleri:** Evlerinden ayrılamayan yaşlı, engelli ya da kronik hastalığı olan bireyler için sağlık hizmetlerinin evde sunulması. Bu hizmetle hastaların konforunu en üst düzeyde tutarken, hastanelerdeki yoğunluğun azaltılması da amaçlanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Evde sağlık hizmetleri ve rehabilitasyon destekleri sağlanarak ihtiyaç sahiplerine destek olunmaktadır." (K4)

- **Geçici Konaklama:** Sokakta yaşamak zorunda kalan ya da geçici olarak barınma ihtiyacı duyan bireyler için sunulan konaklama hizmetleri. Bu hizmetle, ihtiyaç sahibi bireylerin barınma ihtiyaçları karşılanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Sokakta yaşayanlar için geçici konaklama imkânı sunulmaktadır." (K3)

Sağlık ve rehabilite edici hizmetler, bireylerin yaşam kalitelerini artırma ve fiziksel sıkıntılarına çözüm bulma konusunda kritik bir öneme sahiptir. Bu hizmetlerin sunulması, toplumun genel sağlık durumunu olumlu bir şekilde etkileyebilir.

e) Eğitim ve Gençlik Hizmetleri: Eğitim ve gençlik faaliyetlerini desteklemek, gençleri toplumsal hayata dahil etmek amacıyla sunulan hizmetler ve programlardan oluşur. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Gençlik ve Spor Projeleri:** Gençlerin fiziksel ve sosyal gelişimini desteklemek, onları kötü alışkanlıklardan uzak tutmak amacıyla düzenlenen sportif ve kültürel faaliyetler. Gençlerin kişisel, sosyal ve akademik gelişimlerine katkıda bulunmak hedeflenmektedir. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Gençler için sportif ve kültürel faaliyetler düzenlenerek gençlere destek verilmektedir."

(K2)

- **Eğitim Desteği:** Eğitim hayatında başarılı olmak isteyen. Ancak ekonomik sıkıntılar nedeniyle zorluk yaşayan öğrencilere sunulan burs, kitap ve kırtasiye yardımları. Eğitimin her aşamasında öğrencilere destek olma amacı güdülmektedir. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Eğitim materyali desteği ve burs imkanları sağlanarak öğrencilere eğitim konusunda destek sunulmaktadır." (K12)

Genç nüfusun eğitim ve spor faaliyetlerine erişimi, onların kişisel ve toplumsal gelişimlerine katkıda bulunur. Bu tür destekler, gençlerin topluma daha aktif ve bilinçli bireyler olarak katılmasını teşvik eder.

f) Acil Durum ve Afet Yardımları: Doğal afetler, yangınlar veya diğer olağanüstü durumlar sonucunda mağdur olanlara sunulan hızlı ve etkin yardım ve destek hizmetlerini kapsar. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Afet ve Yangın Destekleri:** Doğal afet ya da yangın gibi olağanüstü durumlar sonucunda mağdur olan vatandaşlara verilen maddi ve manevi destekler. İtfaiye raporu doğrultusunda belirlenen ihtiyaçlar için beyaz eşya veya inşaat malzemesi gibi destekler sunulmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Afet ve yangın mağdurlarına yönelik ayni ve nakdi yardımlar yapılmaktadır." (K3)

Doğal afetler ve acil durumlarda sunulan hızlı ve etkili destek, bireylerin ve toplulukların bu zor dönemleri atlatmasına yardımcı olur. Bu hizmetlerin sağlanması, toplumun direncini artırır.

g) Altyapı ve Planlama Hizmetleri: Belediyenin fiziksel yapı ve planlama ile ilgili çalışmalarını içeren, toplumsal yaşamın daha sağlıklı ve düzenli sürdürülmesine yönelik hizmetlerden oluşmaktadır. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Zemin ve Temel Etüt Raporları:** Yeni yapılacak yapıların güvenli ve sağlam olmasını sağlamak için, inşaat öncesi zeminin özelliklerini belirleyen raporların hazırlanması. Bu raporlar, inşaat güvenliğini ve bina ömrünü artırmak için kritik öneme sahiptir. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Yeni bina yapımı öncesinde zemin etüdü raporlarının hazırlanması ve planlama hizmetleri sunulmaktadır." (K15)

Güçlü altyapı ve doğru planlama, şehirlerin sürdürülebilir bir şekilde büyümesi için esastır. Bu tür hizmetler, toplumun güvenli ve yaşanabilir bir çevrede yaşamasını sağlar.

h) Çocuk ve Aile Hizmetleri: Çocukların ve ailelerin fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına yönelik olarak sunulan hizmetlerin kategorisidir. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Kreş Hizmeti:** Çalışan ebeveynlerin çocukları için güvenli, eğitici ve eğlenceli bir ortamda bakım hizmetinin sunulması. Bu hizmetle, ailelerin iş yaşantılarına devam ederken çocuklarının da en iyi şekilde bakıldığından emin olmaları sağlanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Çalışan anneler için kreş imkânı sağlanarak çocuk ve ailelere destek verilmektedir." (K8)

Çocuk ve ailelerine sunulan hizmetler, toplumun temel yapı taşlarını destekler. Bu hizmetler, çocukların sağlıklı bir şekilde büyümesini ve ailelerin ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olur.

i) Etkinlik ve Festival Organizasyonları: Toplumu kültürel ve sanatsal açıdan zenginleştirmeyi amaçlayan, halkın katılımına açık organizasyon ve etkinliklerin kategorisidir. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Festival ve Etkinlikler:** Halkın katılımına açık kültürel ve sanatsal organizasyonlar. Bu etkinlikler, halkın dünyaca ünlü sanatçılara uygun fiyatlarla erişebilmesi sağlanmaktadır. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Halkın katılımına açık kültürel ve sanatsal organizasyonlar ve festivaller düzenlenmektedir." (K6)

Festivaller ve etkinlikler, topluluğun bir araya gelip sosyal ve kültürel değerleri kutladığı anlara olanak tanır. Bu tür organizasyonlar, toplumsal birlikteliği teşvik eder.

- j) **Diğer Hizmetler:** Yukarıda sıralanmış kategorilere tam olarak dahil olmayan, ancak toplum için önemli olan diğer yardım ve destek hizmetlerini kapsar. Bu alt temadaki kodlar şunlardır:

- **Sosyal Tesisler:** Dinlenme, eğlence ve sosyal aktiviteler için belediye tarafından halkın kullanımına sunulan tesisler ve alanlar. Bu tesislerin fiyatlarının makul olması, diğer ticari işletmelere göre daha uygun koşullar sunulması sosyal belediyecilik açısından olumlu bir özelliktir. Bu koddaki katılımcı ifadesi şöyledir:

"Vatandaşların kullanımına sunulan sosyal tesisler ve imkanlar bulunmaktadır." (K10)

Diğer hizmetler kategorisi, belediyelerin sunabileceği çok yönlü destekleri içerir. Bu destekler, vatandaşların yaşamlarını daha kaliteli ve rahat bir şekilde sürdürmelerine olanak tanır. Alt Kodlar: Kültür Turları, Teknoloji Turları, Spor Faaliyetleri, BOSE (Bursa Ortaöğretim ve Lise Çağındaki Sporculara Eğitim), Ücretsiz Spor Sağlama, Spor Kursları, Yaz ve Kış Spor Okulları, Kart16 Uygulaması, Ramazan ve Kurban Destekleri, Okul Öncesi Destek Programlar

5.3. Hizmet veya Yardımların Yeterliliği

- a) Olumlu Görüş: Yeterlilik
- b) Olumsuz Görüş: Geri Kalmışlık, Mevcut tesisler yetersiz, Gençlere yönelik talep ve ihtiyaç fazla

5.4. Öncelikli Sosyal Belediyecilik Hizmetleri

Modern şehir yaşamının karmaşıklığı ve hızla değişen sosyal yapı, belediyecilik anlayışını da dönüştürmüş, geleneksel hizmetlerin ötesine geçerek, insan odaklı,

katılımcı ve kapsayıcı bir yaklaşımı zorunlu kılmıştır. Sosyal belediyecilik de bu yeni anlayışın merkezine bireyi alarak, şehirde yaşayan her bireyin yaşam kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır. Sosyal belediyecilik; yalnızca fiziksel alt yapıyı değil, aynı zamanda sosyal alt yapıyı da güçlendirmeye yönelik bir yaklaşımı ifade eder. Bu kapsamda, bireylerin ekonomik, sosyal, kültürel ve psikolojik ihtiyaçlarına yanıt vermeyi hedefler. Özellikle dezavantajlı grupların şehir yaşamından dışlanmadan, eşit ve adil bir şekilde yararlanmalarını sağlama amacı güder. Öncelikli Sosyal Belediyecilik Hizmetleri teması, belediye hizmetlerinin nasıl önceliklendirilmesi gerektiği konusunda farklı perspektifleri ve yaklaşımları bir araya getirerek, katılımcıların sosyal belediyecilik hizmetlerine dair önceliklerine ilişkin görüşlerini ortaya koymaktadır. Katılımcıların vurguladığı noktalar, belediyecilik hizmetlerinin bireyin ve toplumun genel ihtiyaçlarına nasıl yanıt vermesi gerektiğine dair kritik bilgiler sunar. Bu ana tema, şehir yönetimlerinin, bireyin ve topluluğun ihtiyaçlarına daha duyarlı, kapsayıcı ve etkili bir şekilde nasıl yanıt verebileceği konusunda kılavuzluk eder. Bu tema kapsamında oluşturulan alt temalar şunlardır:

- a) **Temel Altyapı Hizmetleri:** Katılımcıların bir kısmı, belediyecilik hizmetlerinin temelini oluşturan yol, su, elektrik ve çöp toplama gibi geleneksel hizmetlere vurgu yapmıştır. Bu hizmetlerin, belediyecilik anlayışının özünde yer aldığı belirtilmiştir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

"Belediyecilik yol su elektrik çöp toplama insanların aklına ilk böyle deyince bunlar geliyor..." (K1)

"Bana göre belediyenin temel görevlerinden sonra temel görevleri nedir altyapı üstyapı yol belediyenin bu asli görevleridir..." (K2)

Bu geleneksel belediyecilik hizmetleri, şehrin temel altyapı ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Katılımcıların bu hizmetlere vurgu yapması, bu temel altyapı ihtiyaçlarının halen büyük bir öneme sahip olduğunu göstermektedir. Modern şehir yaşamında, bu hizmetlerin kesintisiz ve etkin bir şekilde sunulması, şehir sakinlerinin günlük yaşamlarını sürdürebilmeleri için kritik bir öneme sahiptir. Özellikle büyüyen metropollerde, bu temel hizmetlerin sürekliliği ve kalitesi, yaşam kalitesi ve şehrin sürdürülebilirliği için hayati bir öneme sahiptir.

- b) **Kültürel Faaliyetler ve Etkinlikler:** Halkın, özellikle pandemi süreci sonrasında eğlenmeye ve kültürel etkinliklere daha fazla ihtiyaç duyduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda, konserler, tiyatro gösterileri ve benzeri etkinliklerin sosyal belediyecilikte ayrı bir önemi olduğu vurgulanmıştır. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

"Ahmet Hamdi Tanpınar derki, şehir bir terbiye ve zevkin etrafında teşekkür eden müşterek bir hayattır..." (K9)

"Dolayısıyla kültürel etkinlikler olsun konserler olsun yani onlarda biraz daha ön plana çıktı..." (K1)

Şehir sakinlerinin sosyal ve kültürel ihtiyaçları, fiziksel altyapı ihtiyaçları kadar önemlidir. Katılımcıların bu alanda vurgu yapması, şehir yaşamının sadece fiziksel ihtiyaçları karşılamakla sınırlı olmadığını, aynı zamanda kültürel ve sosyal ihtiyaçların da dikkate alınması gerektiğini göstermektedir. Kültürel etkinlikler ve konserler, toplumun sosyal dokusunu güçlendirir, bireylerin sosyal etkileşimde bulunmasına olanak tanır ve şehir yaşamını zenginleştirir.

- c) **Gençlere Özel Hizmetler:** Gençlerin sosyal belediyecilikte ayrı bir hedef kitle olarak değerlendirilmesi gerektiği belirtilmiştir. Gençleri doğru yönlendiren, onların yeteneklerini keşfetmelerine yardımcı olan ve onları sosyal hayata kazandıran hizmetlere duyulan ihtiyaç üzerinde durulmuştur. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

Özellikle dezavantajlı gençlerimiz onlarla irtibata geçip onları Büyükşehir Belediyesinin yanında ve arkasında olduğunu hissettirmek ve güven vermek..." (K13)

"Ben dokunmak anlamında onları böyle ayda bir defa arayıp bir şeye ihtiyacın var mı demek inanılmaz bir etki yaratıyor." (K16)

Gençler, şehirlerin dinamizminin ve yenilikçiliğinin ana taşıyıcılarıdır. Katılımcıların gençlere yönelik hizmetlere vurgu yapmaları, gençlerin şehirde aktif ve etkin bir rol oynamalarının önemini ortaya koymaktadır. Gençler için tasarlanan sosyal ve kültürel programlar, onların şehir yaşamına aktif bir şekilde katılmalarını teşvik eder ve gençlerin potansiyellerini en iyi şekilde kullanmalarına olanak tanır.

d) **Dezavantajlı Bireylerin Desteklenmesi:** Dezavantajlı bireylerin, sosyal belediyeçilikte özel bir öneme sahip olduğu belirtilmiştir. Bu bireyler için ekonomik yardım, eğitim, istihdam ve sosyal hizmetlerin öncelikli olarak planlanması gerektiği vurgulanmıştır. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

"bence anket verilerine dayanarak yapılmalı tabi onlar ne kadar doğru ama yapılan anket çalışmalarının da sonuçları ortada düzgün ve güzel oluyor diye düşünüyorum ama tabi yine de belki anket yapılmıyordur ama üst yönetimlere ihtiyaçlarla geliyordur şunu bunu istiyoruz ama dezavantajlı bireylere kesinlikle öncelik verilmeli..." (K5)

"Çünkü gittiğimiz evlerde yaşlı hastaya bağlı hastalarımızın yakınları olmadığına maddi durumları iyi olsa bile bunların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri yardım noktasında destek sağlayabilecek hizmetlerin olmasını düşünüyorum ben." (K4)

Sosyal belediyeçilik anlayışı, tüm şehir sakinlerine eşit ve adil hizmet sunma ilkesini benimser. Dezavantajlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak, bu ilkenin en temel yansımalarından biridir. Katılımcıların bu konuya vurgu yapmaları, sosyal belediyeçilikte dezavantajlı bireylerin ihtiyaçlarına öncelik verilmesi gerektiğini göstermektedir.

e) **Engelli Bireyler İçin Özel Düzenlemeler:** Engelli bireylerin, toplumsal hayatta karşılaştıkları zorlukları aşabilmeleri için belediyeçilik hizmetlerinde özel düzenlemelere ihtiyaç duydukları belirtilmiştir. Bu doğrultuda, erişilebilirlik, eğitim ve sosyal etkinliklere katılım gibi konularda destek sağlanması gerektiği ifade edilmiştir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

"Bizim yaptığımız şu an öncelikle ama kendi alanımda bunun çok değişik yerleri var mesela biz şimdi sosyal hizmet dedik bize belediyemizin öteki filmlerine gidecek misiniz bilmiyorum evde bakım birimleri var..." (K3)

"az önce de ifade ettiğim gibi yaşlı engelli bakımı bana göre büyükşehir belediyelerinin hatta her belediyenin önceliği olması gereken parktan bahçeden daha önemli olduğuna inanan bir insanım." (K10)

Engellilere yönelik düzenlemeler, şehirlerin kapsayıcılık anlayışını yansıtan kritik bir alanı temsil eder. Katılımcıların bu konudaki vurguları, engellilere özel düzenlemelerin,

onların şehir yaşamına tam ve etkin bir şekilde katılmalarını sağlamak için hayati bir öneme sahip olduğunu göstermektedir.

f) **Sağlıklı Yaşamın Teşviki:** Belediyecilik hizmetlerinde, bireylerin sağlıklı yaşam biçimlerini benimsemelerinin teşvik edilmesi gerektiği üzerinde durulmuştur. Özellikle spor ve fiziksel aktivitenin, bireylerin yaşam kalitelerini artırmada önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şöyledir:

"Spor olmadan insanın zaten sağlıklı yaşamı söz konusu değil spor yapmak yani insanın her alanda bir mühendis olabilir bir doktor da olabilir spor yapmazsa hayatına kaliteli bir hayat sunma adına bir yanı eksik kalıyor..." (K2)

"Tabii en önemlisi beslenmedir. Çünkü gittiğimiz evlerde yaşlı hastaya bağlı hastalarımızın yakınları olmadığında maddi durumları iyi olsa bile bunların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri yardım noktasında destek sağlayabilecek hizmetlerin olmasını düşünüyorum ben." (K4)

Sağlıklı yaşamın teşvik edilmesi, modern şehir yaşamının en kritik konularından biridir. Yoğun şehir hayatı, stres, hareketsizlik ve doğadan uzaklaşma gibi faktörlerle birleşerek bireylerin fiziksel ve zihinsel sağlığını tehdit edebilir. Bu nedenle, belediyelerin spor, yürüyüş yolları, bisiklet rotaları, doğal alanların korunması ve halkın bu alanlarda vakit geçirebilmesi için gerekli düzenlemeleri yapması büyük önem taşır. Katılımcıların bu konudaki vurguları, sağlıklı yaşamın teşvik edilmesinin, bireylerin yaşam kalitesini artırma potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, sağlıklı yaşamın teşvik edilmesi, uzun vadede toplum sağlığına yapılan yatırımların getirilerini artırabilir, sağlık hizmetlerine olan talebi azaltabilir ve toplumun genel sağlık seviyesini yükseltebilir.

Alt Kodlar: Evde Bakım Birimleri, Kadın Çocuk Birimi, Hoş Geldin Bebek, Engellilerin Günübirlik Yaren Projesi

5.5. Sosyal Belediyecilik Hizmeti Açısından Avantaj ve Dezavantajlar

Bursa Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'nin en büyük şehirlerinden biri olup, geniş bir nüfusa hizmet vermektedir. Bu durum hem avantajları hem de dezavantajları beraberinde getirmektedir. Sosyal belediyecilik, vatandaşların yaşam kalitelerini artırmayı hedefleyen ve sosyal hizmetleri, destekleri, kültürel faaliyetleri içeren bir

yaklaşımıdır. Bu analiz, katılımcı cevapları temel alarak Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik anlamında nasıl bir performans gösterdiğini, hangi avantaj ve dezavantajlara sahip olduğunu ele almaktadır. Bu çerçevede avantajlar ve dezavantajlar isimli iki alt tema oluşturulmuştur.

a) **Avantajlar:** Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin avantajları arasında, geniş bütçesi, uzun yıllardır yönetici olan belediye başkanı, genç ve dinamik ekip, nitelikli personel, stratejik planlama yeteneği, hızlı karar alma ve uygulama kabiliyeti, büyük ve köklü bir geçmişe sahip olması, geniş coğrafi alanda hizmet sunma kabiliyeti ve vatandaşlarla direk iletişim kurma yeteneği bulunmaktadır. Bu avantajlar, Bursa'nın sosyal belediyecilik faaliyetlerini daha etkili bir şekilde gerçekleştirmesine olanak tanımaktadır. Bu alt tema kapsamında oluşturulan kodlar şunlardır:

1. **Bütçe ve Ekipman:** Büyükşehir olması nedeniyle daha geniş bütçeye ve ekipmana sahip. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Büyükşehir Belediyesi, geniş bütçesi ve kapsamlı ekipmanlarıyla sosyal belediyecilik hizmetlerini etkin bir şekilde sunabiliyor." (K1)

2. **Deneyimli Kadro:** Köklü bir geçmişi ve deneyimli bir kadroya sahip. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Uzun yıllara dayanan deneyimi sayesinde Bursa Belediyesi, sosyal hizmetler konusunda köklü bir geçmişe sahip ve bu deneyimini başarılı projelere yansıtıyor." (K12)

3. **Yönetim Yaklaşımı:** Yöneticiler ehliyet ve liyakate önem veriyor. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Belediyesi'nin yöneticileri, sosyal belediyecilik konusunda ehliyet ve liyakate dayalı bir yaklaşım benimseyerek etkin hizmetler sunabiliyor." (K7)

4. **Kapsamlı Hizmet:** Tüm ilçelere ulaşabilme yeteneği. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Büyükşehir Belediyesi, il genelindeki tüm ilçelere yayılan bir ağ ile sosyal hizmetleri kapsamlı bir şekilde ulaştırabiliyor." (K4)

5. **Geniş İmkanlar:** Geniş imkanlara ve kaynaklara sahip. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Büyük bütçesi sayesinde Bursa Belediyesi, çeşitli sosyal projeler için yeterli kaynağa sahip ve bu projeleri hayata geçirebiliyor." (K5)

6. **Koordineli Çalışma:** Belediye içerisindeki farklı birimler arasında iyi bir koordinasyon bulunuyor. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

"Belediye bünyesindeki farklı birimler arasındaki uyumlu işbirliği, sosyal hizmetlerin daha etkin ve koordineli bir şekilde sunulmasını sağlıyor." (K16)

7. **Festival ve Etkinlikler:** Ekonomik fiyatlarla kaliteli etkinlikler sunma yeteneği. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Belediyesi, ekonomik fiyatlarla düzenlediği festivaller ve etkinlikler ile hem kültürel hem de eğlence alanında vatandaşlara avantajlar sunuyor." (K11)

8. **Müzecilik Faaliyetleri:** Öncü müzecilik faaliyetleri ile Türkiye'de öne çıkıyor. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Belediyesi'nin müzecilik alanındaki öncü faaliyetleri, şehri kültürel açıdan zenginleştiriyor ve turizme katkı sağlıyor." (K8)

9. **Hızlı Karar Mekanizması:** Sorunları hızla tanımlama ve çözme yeteneği. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa Belediyesi, hızlı karar alma mekanizması sayesinde sosyal sorunları hızla tespit edebiliyor ve çözüme kavuşturabiliyor." (K2)

Bursa Büyükşehir Belediyesi, sahip olduğu avantajlarla, sosyal belediyecilik anlamında önemli başarılarla imza atmıştır. Bu avantajlar, belediyenin etkili ve verimli hizmetler sunmasına yardımcı olmuş, aynı zamanda vatandaşların beklentilerini karşılamada önemli bir rol oynamıştır.

b) **Dezavantajlar:** Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik faaliyetlerinde karşılaştığı dezavantajlar arasında, yüksek beklentiler, hızla değişen gündem, göç problemleri, coğrafi olarak geniş bir alanda hizmet verme zorluğu ve bazı konularda kontrollü hareket etme gerekliliği bulunmaktadır. Bu dezavantajlar, belediyenin sosyal hizmetlerini sağlarken bazen zorluklar yaşamasına sebep olmaktadır. Bu alt tema kapsamında oluşturulan kodlar şunlardır:

1. **Beklentilerin Artışı:** Belediyenin başarılı çalışmaları sonucu vatandaşlardan beklentilerin artması ve bunu sürekli karşılayabilme zorluğu. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Belediyenin önceki başarılı çalışmaları, vatandaşların beklentilerini artırdı ve bu yüksek beklentileri karşılamak zaman zaman zorlayıcı olabiliyor." (K10)

2. **Tesis Eksikliği:** Özellikle bazı spesifik tesislere sahip olmama durumu. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bazı özel hizmet tesislerinin eksikliği, belli başlı sosyal hizmetlerin tam anlamıyla sunulmasını engelleyebiliyor." (Katılımcı 3)

3. **Göç Sorunu:** Bursa'nın yoğun iç ve dış göç alması. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa'nın yoğun iç ve dış göç alması, sosyal hizmet taleplerini artırıyor ve bu da belediyenin kaynaklarını zorlayabiliyor." (K12)

4. **Yüksek Talep:** Vatandaşlardan gelen taleplerin yönetimi ve karşılanması konusundaki zorluklar. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Vatandaşların çeşitli taleplerine yetişmek, belediyeyi zaman zaman talep yoğunluğu nedeniyle zor durumda bırakabiliyor." (K13)

5. **Büyükliğin Zorlukları:** Bursa'nın coğrafi büyüklüğünden kaynaklanan ulaşım ve hizmet dağıtım zorlukları. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa'nın coğrafi büyüklüğü, ulaşım ve hizmet dağıtımını zorlaştırarak etkin bir sosyal hizmet sunumunu engelleyebiliyor." (K6)

6. **Hızlı Değişen Gündem:** Sürekli değişen ve gelişen olaylara hızla adapte olma gerekliliği. Bu koda ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Bursa'nın coğrafi büyüklüğü, ulaşım ve hizmet dağıtımını zorlaştırarak etkin bir sosyal hizmet sunumunu engelleyebiliyor." (K14)

Bursa'nın coğrafi genişliği ve artan nüfusu, sosyal hizmetlerin herkese ulaştırılmasında bazı zorluklara neden olmaktadır. Ancak belediye, bu dezavantajları avantaja çevirebilmek için sürekli olarak yeni stratejiler ve projeler geliştirmektedir.

Bursa Büyükşehir Belediyesi, sosyal belediyecilik hizmetleri açısından, birçok avantaj ve dezavantaja sahip. Katılımcı cevaplarından anlaşıldığı üzere, belediyenin sahip olduğu ekonomik avantajlar, uzun süreli deneyimli yönetimi ve genç, dinamik ekibi, sosyal hizmetlerin kalitesini yükseltme potansiyeline sahip önemli faktörlerdir. Özellikle genç bir ekibin varlığı, Bursa'nın sosyal hizmetlerde yenilikçi ve etkili projelere imza atmasında büyük bir rol oynamaktadır. Ancak, Bursa'nın büyük bir şehir olmasının getirdiği yüksek beklentiler, belediye için aynı zamanda bir baskı unsuru oluşturmaktadır. Bu beklentilere cevap verme noktasında belediyenin sürekli olarak kendini yenilemesi ve hizmet kalitesini artırması gerekmektedir. Ayrıca, hızla değişen şehir gündemi ve Bursa'ya olan yoğun göç, sosyal hizmetlerin planlanmasında ve uygulanmasında bazı zorluklara neden olmaktadır. Göç hem kentsel dönüşüm hem de sosyal hizmetlerin kapsamını genişletme gereksinimini beraberinde getiriyor.

Sonuç olarak, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik hizmetlerini etkili bir şekilde sunabilmesi için, sahip olduğu avantajları etkin bir şekilde kullanması ve karşılaştığı zorlukları aşması gerekmektedir. Katılımcı cevapları, belediyenin bu zorlukları aşma potansiyeline sahip olduğunu gösterse de sürekli bir adaptasyon ve yenilikçi yaklaşımın gerekli olduğu da aşikardır.

5.6. Birim Yöneticileri ve Halkla Doğrudan İletişim

Belediyenin iletişim stratejisinin odak noktasında, vatandaşların talep, ihtiyaç ve beklentileri bulunmaktadır. Katılımcı cevapları, belediyenin vatandaşlarına değer verdiğini, onların sesini duyduğunu ve bu seslere yanıt vermek için farklı iletişim kanallarını etkili bir şekilde kullandığını ortaya koymaktadır. Bu, belediyenin toplumla kurduğu ilişkide proaktif, şeffaf ve hesap verebilir bir yaklaşım benimsediğini gösteriyor. Vatandaşlarla doğrudan iletişimin teşvik edilmesi, belediyenin hizmet kalitesini artırmaya yönelik bir strateji olarak değerlendirilebilir. Bu strateji, vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini artırabilir ve belediyenin toplum üzerindeki olumlu etkisini güçlendirebilir. Bu bağlamda belirlenen alt temalar şunlardır.

a) Doğrudan İletişim: Vatandaşların belediye birimleriyle doğrudan iletişime geçebilme kapasitesi. Vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına doğrudan yanıt verildiğini gösteren bu tema, belediye hizmetlerinin etkili, birey odaklı ve duyarlı bir şekilde

yürütüldüğüne dair bir gösterge olarak görülebilir. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Doğrudan iletişim kurabiliyoruz bize kulüpler geliyor bireysel sporcular geliyor ben kendi alanımdan bahsedeyim... tesislerimizde %40'ın üzerinde engeli olan vatandaşlarımıza ücretsiz spor tesislerimizden faydalandırıyoruz." (K1)

Doğrudan iletişimin varlığı, belediyenin katılımcı bir yaklaşıma sahip olduğunu gösteriyor. Katılımcıların cevaplarına bakıldığında, belediyenin hizmet sağlama sürecinde vatandaşın ihtiyaçlarını doğrudan dinleyerek, birey merkezli bir hizmet sunmaya çalıştığı anlaşıyor. Ancak bu süreçte, taleplerin hangi ölçütlerle değerlendirildiği veya hangi önceliklere sahip olduğu gibi bilgilerin net olarak anlaşılmadığı görülüyor.

b) Çeşitli İletişim Kanalları: Belediye ile iletişim kurmak için farklı platformlar ve kanallar. Farklı iletişim kanallarının varlığı, belediyenin modern teknolojilere ayak uydurma ve vatandaşla daha etkin iletişim kurma kapasitesini gösterir. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Vatandaşlar aksilik yaşadığı noktalarda bizimler iletişime geçip bizim şikâyet hattımız var alo 153 ayrıca internetten ulakBEL sitemiz var oradan yazıyorlar. Sosyal medyadan da oluşabiliyorlar." (K3)

Farklı iletişim kanallarının varlığı, belediyenin teknolojik gelişmelere uyum sağladığını ve vatandaşla etkin iletişim kurmayı amaçladığını gösteriyor. Ayrıca, bu çok kanallı iletişim yaklaşımı, vatandaşların belediye ile iletişim kurma konusunda daha fazla esneklik ve erişilebilirlik yaşadığını gösteriyor.

c) Yönetici Yaklaşımı ve Müsaitlik: Yöneticilerin vatandaşlarla doğrudan iletişime geçme yaklaşımı ve müsaitlik durumu. Belediye yöneticilerinin vatandaşla doğrudan iletişime geçme konusundaki istekliliği, belediyenin vatandaş merkezli bir yönetim anlayışına sahip olduğunu gösterir. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Zaman zaman bende işin başında olurum direk giderim etkinliğin başında da olurum ihtiyaçlarla direk bizi vatandaşlarda ararsa hayır ben görüşmeyeceğim şuraya yönlendirin gibi bir şeyim olmaz. Direkt biz görüşürüz konuşuruz bütün şube müdürleri de bunu yapar." (K4)

Yöneticilerin doğrudan vatandaşlarla iletişime geçme istekliliği, belediyenin vatandaşa saygılı ve hizmet odaklı bir yaklaşım benimsediğini gösteriyor. Bu, belediye yönetiminin şeffaflık ve hesap verebilirlik anlamında pozitif bir adım olarak değerlendirilebilir.

d) Taleplerin Değerlendirilmesi: Vatandaşlardan gelen taleplerin değerlendirilme şekli ve süreci. Belediyenin, vatandaşların taleplerini karşılamadan önce kapsamlı bir değerlendirme sürecinden geçirdiğini ve bu süreçte objektif kriterleri dikkate aldığını göstermektedir. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

Kişi tekerlekli sandalye talebinde bulunuyor... talebin karşılanabilir de olması gerekiyor. Bize evet ulaşabilirler talepte bulunabilirler bize ya da daire başkanına ya da belediye başkanına burada kişiyle alakalı olarak araştırmayı yapmamız gerekiyor."

(K11)

Vatandaşlardan gelen taleplerin detaylı bir değerlendirme sürecinden geçirildiği belirtiliyor. Bu, taleplerin sadece alınmadığı, aynı zamanda belirli kriterlere göre değerlendirildiği anlamına geliyor. Bu süreç, belediyenin kaynaklarını daha etkili ve adil bir şekilde dağıtmaya çalıştığını gösteriyor.

e) Belediye'nin Vatandaş Odaklı Yaklaşımı: Belediyenin vatandaş odaklı hizmet anlayışı. Belediyenin vatandaşa daha samimi, yardımcı ve yapıcı bir yaklaşım sergilediği, bu yaklaşımın son yıllarda daha da güçlendiği belirtilmektedir. Bu, belediyenin toplumla olan ilişkisini daha da güçlendirmektedir. Bu alt temaya ilişkin bir katılımcı görüşü şöyledir:

devletin vatandaşa güler yüzünü göstermesi yardımcı olması konjonktüre son 20 yıldır değişti o ceberut devlet kurumu devlet görevlisi mantığı kayboldu onun yerine vatandaşa daha fazla ne yapabiliriz daha fazla nasıl sıkıntısını giderebiliriz tamamen yapıcı olumlayıcı bir yaklaşımla yaklaşıyoruz." **(K8)**

Belediyenin vatandaş odaklı yaklaşımı, vatandaşın belediye hizmetlerinde merkezi bir role sahip olduğunu gösteriyor. Bu, belediyenin toplumla olan ilişkisinin, hizmetleri sunma şekli ve vatandaşın belediye tarafından nasıl algılandığı açısından önemlidir.

Katılımcı cevapları genel olarak değerlendirildiğinde, belediyenin vatandaş merkezli bir yaklaşım benimsediği ve bu yaklaşımı iletişim kanalları, doğrudan iletişim ve taleplerin

değerlendirilmesi gibi farklı alanlarda somutlaştırdığı görülmektedir. Belediye yöneticilerinin doğrudan vatandaşlarla iletişime geçme istekliliği, belediyenin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini benimsediğini gösteriyor. Bunun yanında, belediyenin teknolojik gelişmelere ayak uydurarak çeşitli iletişim kanallarını kullanması, belediyenin modern bir yönetim anlayışına sahip olduğunu göstermektedir.

5.7. Yöneticiler ve Halkla Doğrudan İletişim

Modern demokratik toplumlarda, yönetici-vatandaş iletişiminin önemi giderek artmaktadır. Bu iletişimin etkinliği, yönetimin şeffaflığı ve vatandaşların yönetimde söz sahibi olma hakkının bir göstergesi olarak kabul edilir. Yönetici-vatandaş iletişimi hem yöneticinin hem de vatandaşın katılımcı demokrasinin bir parçası olarak rol almasını sağlar. Bu iletişimin niteliği, bir yandan yönetimin kararlarını vatandaşa ne kadar etkili bir şekilde iletebildiğine, diğer yandan da vatandaşların bu kararlara ne ölçüde katkıda bulunabildiğine bağlıdır. Bu doğrultuda oluşturulan alt temalar şunlardır:

- a) **Ulaşılabilirlik:** Yöneticilere ulaşmanın genel olarak kolay olduğu ifade edilmektedir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı görüşleri şöyledir:

Kendisinde yok yani öyle şu kadar uyuyayım şu kadar çalışayım falan gibi zaman süre gözetmeksizin çalış yer bize WhatsApp'tan atardı daire başkanlığımıza atardı şurada şöyle bir şikâyet var..." (K1)

"...belediye başkanımızın benim gözlemlediğim gördüğümü söylüyorum yaşadıklarımın da yola çıkarak şu an telefon numarası belki Bursa'daki vatandaşlarda olmayan çok azdır..." (K17)

Çok rahat iletişim kurabilirler." (K12)

Valla en çok şu anda şikayetlerimiz var genelde biz işimize arkadaşlarımız işini düzgün yaptığı için biz de ben de işe hâkim olduğum için sadece 12 yıl burada değil 8 yılda özel sektörümüz var 20 yıldır bu sektörün içerisindeyiz elimizden geldiği kadar yardımcı olmaya çalışıyoruz arkadaşlara..." (K15)

Katılımcıların önemli bir kısmı, yöneticilere doğrudan ulaşabildiklerini ifade etmiştir. Yüz yüze görüşmeler, telefon aramaları veya sosyal medya üzerinden direkt iletişim olanağının mevcut olduğunu belirtmişlerdir. Bu, demokratik bir yönetimde

vatandaşların temsilcileriyle doğrudan temasta bulunma hakkının önemini vurgulamaktadır. Bu sayede vatandaşlar, sorunlarını ve önerilerini doğrudan yetkililere iletebilirler, bu da karar alma süreçlerinin daha katılımcı ve etkin olmasına katkı sağlar.

b) **Yüz Yüze İletişim:** Vatandaşların yüz yüze iletişim için yöneticilere doğrudan ulaşabildiği, bu konuda bir sıkıntı yaşanmadığı ifade edilmektedir. Bu alt temaya ilişkin katılımcı görüşleri şöyledir:

Vatandaşlar arzu ettiklerinde kapıyı çalıp yüz yüze de iletişime geçiyoruz." (K4)

Vatandaş direk kapımı çalıp girebilirim kesinlikle kabul ederim." (K5)

Kurabiliyor şöyle ki 153 bizim şeyimiz 153 ten gelen şikayetleri birkaç kez direkt bana buradaki telefondan bağladıklarını biliyorum..." (K6)

Katılımcı yanıtlarından anlaşıldığı üzere yöneticilerin, vatandaşların talep veya şikayetlerine hızlı bir şekilde geri dönüş yaptıkları belirtilmektedir. Bu, yönetimin vatandaşın sesine kulak verdiğini ve çözüm odaklı çalıştığını göstermektedir. Ayrıca, bu yaklaşım vatandaş-yönetici arasındaki güveni artırarak, yönetimin şeffaflığını ve hesap verebilirliğini teşvik eder.

c) **Elektronik İletişim:** Sosyal medya ve e-posta gibi elektronik iletişim kanalları üzerinden yöneticilere ulaşabilme kapasitesi. Bu alt temaya ilişkin katılımcı görüşleri şöyledir:

Çok rahat iletişim kurabilirler." (K12)

Daha çok Instagram'dan bize direkt işte DM yoluyla ulaşıp bizde cevap veriyoruz anlık olarak cevap verebiliyoruz." (K6)

Katılımcılar, yöneticilere erişim konusunda genellikle olumlu bir tablo çizmişlerdir. Özellikle bazı katılımcıların yöneticilere sosyal medya üzerinden erişim sağlayabildiğini belirtmeleri, teknolojik araçların demokratik katılımı nasıl kolaylaştırdığının bir göstergesidir.

d) **Yöneticinin Proaktif Tutumu:** Yöneticilerin vatandaşların ihtiyaç ve taleplerini önceden tahmin edip, bu doğrultuda hareket etmesi. Bu alt temaya ilişkin katılımcı görüşleri şöyledir:

"...biz 3 Haziran Dünya Bisiklet gününde bisiklet etkinliği yaptık bir tane vatandaşımız durumu yok bir vatandaşımız Alinur başkanımızdan bir talepte bulundu hemen ona orada bisiklet hediye ederek ihtiyacını karşıladık yani bisiklet hediye ettik." (K2)

Evet kurabiliyoruz gerek telefonla gerek yüz yüze belediyelerin diğer tabi artık o konjektör değişti yani devletin vatandaşa güler yüzünü göstermesi yardımcı olması konjektöre son 20 yıldır değişti..." (K9)

Bazı katılımcılar, yöneticilerin "açık kapı" politikası benimsediğini ifade etmişlerdir. Bu politika, yöneticilere doğrudan ulaşmanın mümkün olduğunu, hiyerarşik engeller olmadan vatandaşın sorunlarını, önerilerini ve taleplerini doğrudan ilgili yetkililere iletebilmesi anlamına gelir. Bu yaklaşım, yönetimin vatandaş odaklı çalıştığını gösterir.

Mülakat sonuçlarına göre Bursa'da vatandaşların yöneticilere ulaşımı genellikle kolay ve etkili bir şekildedir. Yöneticiler, vatandaşların ihtiyaçlarına duyarlı bir şekilde yanıt veriyor, bu da vatandaşların yöneticilere olan güvenini artırıyor gibi görünmektedir. Hem yüz yüze hem de elektronik iletişim araçları etkili bir şekilde kullanılıyor. Özellikle yöneticilerin proaktif tutumları, vatandaşların sorunlarına hızlı ve etkili bir çözüm bulunmasını sağlıyor.

5.8. Bilgilendirme ve Duyuru

Bilgilendirme ve duyuru, bir belediyenin veya bir kuruluşun vatandaşlarına veya ilgili kitlelere sunduğu hizmetleri ve faaliyetleri hakkında bilgi vermek için kullandığı yöntemlerdir. Bu yöntemler, geleneksel medyadan dijital platformlara kadar geniş bir yelpazede değişebilir. Bu doğrultuda şu alt temalara ulaşılmıştır.

- a) **Geleneksel Medya ve Fiziksel Duyurular:** Günümüzde hala etkili olan ve geniş kitlelere ulaşma kapasitesine sahip yöntemlerdir. Bu yöntemler, özellikle internete erişimi olmayan ya da dijital platformları aktif olarak kullanmayan kitlelere ulaşmak için hala etkili. Ancak, maliyeti diğer yöntemlere kıyasla daha yüksek olabilir. Bu alt tema ile ilgili bir katılımcı ifadesi şu şekildedir:

Metrolarda metroların ekranlarında afişlerde olsun..." (K4)

- b) **Dijital Medya ve Sosyal Medya:** Teknolojinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşmasıyla birlikte, en popüler ve etkili bilgilendirme yöntemlerinden biri

haline gelmiştir. Dijital medya, hızlı ve etkili bir iletişim aracıdır. Ancak, hedef kitleye uygun platformların seçilmesi, bu yöntemin başarısında kritik bir role sahip. Bu alt tema ile ilgili bir katılımcı ifadesi şu şekildedir:

Var biz artık günümüzün teknoloji çağı olmasıyla..." (K2)

- c) **Doğrudan İletişim ve Geri Bildirim:** Hedef kitlenin doğrudan geri dönüş yapabileceği ve bilgilendirme alabileceği yöntemlerdir. Doğrudan iletişim yöntemleri, vatandaşların ihtiyaçlarına hızla yanıt verme avantajına sahip. Ancak, bu yöntemle iletilen geri dönüşlerin etkili bir şekilde yönetilmesi gerekiyor. Bu alt tema ile ilgili bir katılımcı ifadesi şu şekildedir:

Bilgilendirme duyuru yani biz şimdi muhtarlar vasıtasıyla..." (K3)

- d) **Özel Uygulamalar ve Yenilikler:** Belirli ihtiyaçları karşılamak veya belirli bir kitleye özel olarak geliştirilmiş yöntemlerdir. Özel uygulamalar, belirli bir ihtiyaç veya kitleye hitap ettiği için etkili olabilir. Ancak, bu tür uygulamaların tanıtımı ve bilinirliği için ekstra çaba sarf edilmesi gerekebilir. Bu alt tema ile ilgili bir katılımcı ifadesi şu şekildedir:

Bilgilendirme ve duyuru kapsamında çalışmalarımız evet var biraz daha genişletilebilir mi evet eskiden sadece 188 hattı çevirerek..." (K7)

- e) **Değerlendirme ve Geri Bildirim:** Bilgilendirme yöntemlerinin etkinliğini ölçmek ve sürekli iyileştirme için geri bildirim almak. Bilgilendirme yöntemlerinin etkinliğini ölçmek ve sürekli iyileştirmek için değerlendirme ve geri bildirim önemlidir. Ancak, bu tür bir sürecin düzenli olarak yürütülmesi gerekmektedir.

Reklamını nasıl yapıyoruz işte şehirdeki billboardlara mızı kullanabiliyoruz etkinlik zamanlarında mesela işte Teknofest zamanında kullandık..." (K16)

Sonuç olarak, bilgilendirme ve duyuru yöntemlerinin sürekli olarak güncellenmesi ve iyileştirilmesi gerekmektedir. Hem geleneksel hem de dijital yöntemlerin etkili bir şekilde entegre edilmesi, belediyelerin vatandaşlarına daha etkili bir şekilde ulaşmasını sağlayacaktır. Aynı zamanda, vatandaşların geri bildirimlerine değer vermek ve bu geri bildirimleri dikkate alarak hizmetleri iyileştirmek, belediyelerin vatandaşlarına daha kaliteli hizmet sunmasına olanak tanır.

5.9. Vatandaş Görüşü ve Kararlara Katılım

Belediyelerin, sosyal belediyeçilik hizmetleri konusunda aldığı kararlar öncesinde vatandaşların geri bildirimlerini, önerilerini ve taleplerini nasıl aldığı üzerine odaklanmaktadır. Bu bakış açısıyla oluşturulan alt temalar şunlardır:

- a) **Anketler:** Belediyelerin, vatandaşların görüşlerini ve önerilerini almak için kullandığı sistemli ve genellikle yazılı yöntemdir. Anketler, objektif ve yapılandırılmış bir şekilde geniş bir vatandaş kitlesinden bilgi almak için etkili bir araç olarak kullanılmaktadır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

Biz vatandaşlarla anket yapıyoruz..." (K3)

Yılda işte dış ve iç anket çalışmalarımız oluyor..." (K7)

Anketlerimiz var o noktada..." (K8)

- b) **Dijital Platformlar ve Uygulamalar:** Belediyelerin, vatandaşlarla etkileşimde bulunmak ve onların geri bildirimlerini almak için kullandığı online araçlar. Dijitalleşen dünyada, belediyeler vatandaşlarla etkileşimde bulunmak için dijital platformları kullanmaktadırlar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

ULAKBEL olsun, Mail yoluyla olsun..." (K1)

Bizim mobil uygulamamızda yine bir fikir sandığı kısmı var..." (K16)

- c) **Doğrudan İletişim:** Vatandaşlarla birebir yüz yüze ya da telefon gibi yöntemlerle gerçekleştirilen iletişim. Doğrudan iletişim, vatandaşların gerçek ihtiyaçlarına yanıt vermek için etkili bir yöntemdir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...en doğal yöntem sahada bire bir iletişim..." (K10)

Bize muhakkak bilgi veriyoruz." (K11)

Toplantılarda çalışma masaları oluşturduk ve oraya biz vatandaşı da dahil ettik..." (K13)

- d) **Sosyal Medya ve Diğer İletişim Kanalları:** Vatandaşların belediyelere geri bildirimde bulunmak için kullandığı modern ve genellikle online iletişim araçları.

Sosyal medya ve diğer kanallar, belediyelere kolayca ulaşma olanağı sağlar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...153 BEYAZ MASA hizmetiyle beraber..." (K2)

sosyal medya hesaplarımızdan gelen talepleri..." (K8)

153 ten ulaşabiliyorlar, ULAKBEL üzerinden ulaşabiliyorlar..." (K15)

e) **Stratejik Planlama ve Eğitim:** Belediyelerin vatandaşların geri bildirimlerini stratejik planlama ve eğitim süreçlerine nasıl dahil ettikleri. Stratejik planlama ve eğitim, belediye hizmetlerinin daha hedef odaklı olmasını sağlar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"strateji geliştirmede ayrı Başkanlığı kuruldu..." (K1)

"mesleki eğitime yönelik eğitimler vermeye başladık..." (K12)

Katılımcı cevaplarına bakıldığında, belediyelerin sosyal belediyecilik hizmetlerini planlama ve uygulama süreçlerinde vatandaşlarla etkileşime büyük bir önem verdikleri görülmektedir. Vatandaş geri bildirimleri, kararların alınması ve hizmetlerin uygulanmasında önemli bir yer tutmaktadır. Vatandaşların belediye hizmetleri hakkındaki geri bildirimleri, hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini artırmak için kullanılmaktadır. Bu etkileşimi sağlama yöntemleri arasında, modern teknolojinin nimetlerinden yararlanıldığı dikkat çekmektedir. Özellikle dijital platformlar, mobil uygulamalar ve sosyal medya kanalları üzerinden alınan geri bildirimler, belediyelerin vatandaşlarla hızlı ve etkili bir iletişim kurmasına olanak tanımaktadır. Aynı zamanda, bu kanallar vatandaşların belediye hizmetleri hakkındaki memnuniyetini, taleplerini ve önerilerini kolayca paylaşmasına imkân tanımaktadır.

Anketler, vatandaş görüşlerini almanın en yaygın yöntemlerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anketler hem yüz yüze hem de online olarak gerçekleştirilmekte ve vatandaşların hizmetler hakkındaki düşünceleri, önerileri ve talepleri bu yolla toplanmaktadır. Doğrudan iletişimin önemi de vurgulanmıştır. Birebir yüz yüze gerçekleştirilen görüşmeler, telefonla yapılan görüşmeler ya da vatandaşların belediye birimlerine doğrudan başvuruları, hizmetlerin daha kişiye özel ve etkin bir şekilde planlanmasına olanak tanımaktadır. Son olarak, stratejik planlama ve eğitim süreçlerinde de vatandaşların görüşleri dikkate alındığı belirtilmiştir. Bu da

belediyelerin, sosyal belediyecilik hizmetlerini sunarken vatandaşların ihtiyaçlarını, taleplerini ve önerilerini dikkate aldığını göstermektedir. Sonuç olarak, katılımcı cevapları sosyal belediyecilik hizmetlerinde vatandaş odaklı bir yaklaşımın benimsendiğini göstermektedir. Belediyeler, vatandaşlarla etkili bir iletişim kurarak hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini artırmayı amaçlamaktadırlar.

5.10. Sık Karşılaşılan Şikayetler

Bu tema, belediyecilik hizmetlerinde vatandaşlar ve belediye personeli tarafından sıklıkla karşılaşılan sorunları kapsar. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Kaynak ve Tedarik Sorunları Açıklama:** Bu alt tema, belediyecilik hizmetlerinde yaşanan kaynak yetersizliği ve tedarikle ilgili problemleri ifade eder. Belediyenin tedarik süreçleri ve kaynak tahsisleri, sunulan hizmetlerin etkinliği üzerinde doğrudan bir etkiye sahip. Bu tür aksamaların olması, hizmetin kalitesini düşürüyor ve vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti azaltıyor. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...hoş geldin Bebek'te bir tedarik sürecinde sıkıntımız var..." (K17)

"...BTM ile ilgili teknolojik aksamalar..." (K16)

- b) **Organizasyon ve Yönetim Sorunları:** Yönetimsel ve organizasyonel sorunlar, belirli hizmetlerin sunumunda yaşanan problemlere neden olmaktadır. Hizmetlerin doğru organizasyonla ve etkin bir yönetimle sunulması gerekiyor. Ancak bu alanda yaşanan problemler, hizmetin genel kalitesini düşürüyor ve vatandaşların mağduriyetine yol açıyor. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"ana kucağı eğitim merkezlerimizde kayıt sürecinde yaşadığımız işte..." (K17)

"...BTM'nin yerinin uygun olmaması..." (K4)

- c) **Fiziksel ve Teknolojik Altyapı Sorunları:** Belediyecilik hizmetlerinin sunumunda kullanılan fiziksel mekânlar ve teknolojik altyapıyla ilgili sorunlar. Modern belediyecilik hizmetlerinin sunumunda teknolojik altyapının ve fiziksel mekânların uygunluğu büyük bir öneme sahip. Bu alanda yaşanan sorunlar, belediye

hizmetlerinin vatandaşlara etkin bir şekilde ulaştırılmasını engelliyor. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...BTM binasının daha teknolojiden bir tık daha uzak kalmış olması..." (K16)

"...ana kucağına erişimde yaşanan fiziksel sorunlar..." (K9)

Katılımcı cevaplarına dayanarak, sosyal belediyecilikte yaşanan en belirgin sorunlar tedarik, organizasyon, yönetim ve altyapı sorunları olarak ortaya çıkmaktadır. Vatandaşların bu hizmetlere erişimde yaşadığı zorluklar, belediye hizmetlerinin genel kalitesini etkileyerek vatandaşların memnuniyetini olumsuz yönde etkiliyor. Bu tür sorunların çözülmesi, belediye hizmetlerinin daha etkili ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlar. Vatandaş geri bildirimleri ve belediye personelinin görüşleri, bu tür sorunların erken tespiti ve çözümü için kritik bir öneme sahip.

5.11. Problemlere Yönelik Çözüm Önerileri

Katılımcıların, belediyecilik hizmetlerindeki sorunları gidermek için sundukları çözüm önerileri üzerinden derlenmiştir. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Katılımcılık ve Fikir Alışverişi:** Sorunların çözümünde vatandaşların ve diğer paydaşların sürece dahil edilmesinin önemine yapılan vurgular. Sosyal belediyecilikte katılımcılığın ve halkın geri bildirimlerinin önemi vurgulanıyor. Direkt hizmet alıcıları olan vatandaşların fikirleri, etkili bir çözüm süreci için kritik önem taşımaktadır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...sorunu yaşayanlara sürece dahil ederek onların da fikirlerini alarak..." (K17)

"...halkın fikirleriyle hareket etmeliyiz..." (K8)

- b) **Yetkin Personel ve Eğitim:** Belediyede çalışanların eğitimi, yetkinliği ve ilgisi. Eğitimli ve yetkin personel, daha kaliteli ve etkin hizmet sunumunu destekleyen bir unsur olarak görülmektedir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...alanında bence yetkin kişilerle çalışmak..." (K17)

"...personelin sürekli eğitilmesi gerektiğini düşünüyorum..." (K12)

- c) **Stratejik ve Planlı Yaklaşım:** Sorunları çözmek için stratejik planlama ve önceliklendirme. Sorunların kökten çözümü için öncelikli ve planlı bir yaklaşımın

benimsenmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...problem çözmem açısından Temel stratejik ilkeler olabilir." (K17)

"...uzun vadeli planlama yapılarak ilerlenmelidir..." (K5)

d) **Yönetim ve İdari Destek:** Üst yönetimin konuya yaklaşımı ve destek vermesinin önemi. Projenin başarılı olması ve sorunların çözülmesi için üst yönetimin desteği kritik öneme sahiptir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...buradaki kişinin konuya yaklaşımı çok önemli..." (K15)

"...üst yönetimin desteği olmazsa projeler hayata geçmez..." (K9)

e) **Bütçe ve Kaynak Yönetimi:** Etkili bütçe planlaması ve kaynak yönetimi. Verimli bir sosyal belediyecilik için bütçenin ve kaynakların doğru ve etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...Bütçe yani tabii ki başlı başına bir etki..." (K16)

"...kaynakların doğru kullanılması için planlama şart..." (K10)

Katılımcıların cevaplarına göre, sosyal belediyecilikte çözüm önerileri çok yönlü bir yaklaşım gerektiriyor. Hem vatandaşların aktif katılımı hem de yetkin personel, etkin planlama, idari destek ve bütçe yönetimi, bu sorunların çözümünde kritik unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak tüm bu unsurların bir arada ve uyum içerisinde hareket etmesi, daha etkili ve sürdürülebilir sonuçların elde edilmesini sağlayacaktır. Alt Kodlar: Çözüm Odaklı Yaklaşım, Amir-Millet İlişkisi

5.12. Seçim Öncesi Hedefler

Katılımcıların, seçim öncesinde belediyecilikle ilgili belirledikleri hedefler ve bu hedeflere ulaşım ulaşamama durumları üzerine odaklanılmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

a) **Eğitim ve Çocuk Hizmetleri:** Belediye hizmetleri içerisinde çocuklar ve eğitimle ilgili belirledikleri hedefler. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...ana kucağı eğitim merkezlerimizde kayıt süreci..." (K1)

"...ana kucağı hizmetlerinde bazen işte 26 merkez var..." (K7)

Katılımcılar arasında çocuklar ve eğitimle ilgili belirli bir hedef belirleme eğilimi gözleniyor. Bu, toplumsal ihtiyaçlara ve belediye hizmetlerinin önemli bir alanına yanıt olarak ortaya çıkmış olabilir.

b) **Kadın ve Aile Hizmetleri:** Belediyecilikte kadın ve aileye yönelik belirlenen hedefler. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...o zaman sosyal yardımlarda sosyalleşmek hizmetlerindeydim ama tabii ki yine onun içerisinde bu kadın ve çocuk konusu vardı..." (K9)

"...kadına çocuk alanında bir Şube Müdürlüğü olsun istiyorduk..." (K13)

Kadın ve aile hizmetleri, belediyecilikte önemli bir yer tutuyor. Bu alanın geliştirilmesine yönelik hedeflerin, toplumsal ihtiyaçlardan kaynaklandığı düşünülebilir.

c) **Yeni Merkezler ve Birimlerin Kurulması:** Yeni birimlerin ve merkezlerin kurulması konusunda belirlenen hedefler. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...biz kalınlaşma merkezimizi açma faaliyete geçirmek istiyorduk eşitlik birbirimizi kurmak istiyorduk..." (K17)

"...personel için bir kreş açılması hedefi vardı onu da açtık..." (K10)

Yeni merkezler ve birimlerin kurulması, belediyeciliğin daha kapsamlı ve etkili hizmet sunma hedefini yansıtmaktadır. Bu, belirli toplumsal ihtiyaçlara daha hızlı ve doğrudan yanıt verme amacını taşımaktadır.

d) **Eşitlik ve Adalet Hedefleri:** Belediyecilik hizmetlerinde eşitlik ve adaletin sağlanmasına yönelik belirlenen hedefler. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...eşitlik birimizi faaliyete geçirmek istiyorduk..." (K5)

"...kadına yönelik şiddet de herkes de bunu böyle kabul edecektir ki bence biraz siyaset üstü bir konudur..." (K15)

Toplumsal eşitlik ve adaletin sağlanması, belediyecilik hizmetlerinin temel amacıdır. Bu hedef, toplumda var olan eşitsizlik ve adaletsizlik sorunlarına yanıt olarak belirlenmiş olabilir.

Katılımcıların cevapların dayanarak, seçim öncesinde belirlenen belediyeçilik hedeflerinin, toplumsal ihtiyaçlar ve mevcut sorunlara yanıt olarak ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Eğitim, kadın ve aile hizmetleri, yeni merkezlerin kurulması ve eşitlik gibi başlıkların öne çıkması, toplumsal dinamiklerin ve ihtiyaçların bu hedeflerin belirlenmesinde etkili olduğunu göstermektedir. Belediyeçilikte belirlenen bu hedeflerin, toplumun genel ihtiyaçlarına ne kadar yanıt verdiği, uygulamada ne ölçüde hayata geçirildiği ve bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı önemli değerlendirme kriterleri olarak ön plana çıkmaktadır. Alt Kodlar: Hizmet Odaklı Yaklaşım, Siyasi Bağımsızlık, Festival düzenlemek

5.13. Seçim Sonrası Hedefler

Katılımcıların seçim sonrasında belirledikleri belediyeçilikle ilgili hedefler, bu hedeflere ne ölçüde ulaşıldığı ve bu sürecin nasıl yönetildiği üzerine odaklanılmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Kurumsal Yapılandırma ve Gelişim:** Seçim sonrası dönemde belediye bünyesindeki kurumsal yapılandırmalar ve gelişim çalışmaları. Seçim sonrası dönemde belediyeçilikte kurumsal yapılandırmaların ve yeni birimlerin kurulmasının ön plana çıktığı görülmektedir. Bu, belediyenin daha etkin ve kapsayıcı bir hizmet anlayışına sahip olma amacını yansıtmaktadır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...Konuşma merkezini açtık eşitlik birimizi faaliyete geçirdik..." (K4)

"...kadına çocuk alanında bir Şube Müdürlüğü olsun istiyorduk..." (K11)

- b) **Eğitim ve Çocuk Hizmetlerinin Genişletilmesi:** Eğitim ve çocuk hizmetleri kapsamında yapılan genişletme ve geliştirme çalışmaları. Belediye, seçim sonrası dönemde eğitim ve çocuk hizmetlerine yönelik genişletme ve geliştirme çalışmalarına ağırlık vermiş. Bu da eğitimin toplumsal öneminin bir yansıması olarak değerlendirilebilir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...personel kreşi mesela çok uzun yıllardır açılması beklenen bir şeydi biz yine bu işte 2009 2019 seçimlerinden sonra da personel için bir kreş açılması hedefi vardı onu da açtık..." (K14)

"...ana kucağı sayımızın artırılması gerek Diye bir hedef var..." (K16)

- c) **Toplumsal Eşitlik ve Adalet Hedefleri:** Belediyecilikte toplumsal eşitlik ve adaletin sağlanması yönünde belirlenen hedefler. Seçim sonrası dönemde de toplumsal eşitlik ve adaletin sağlanması hedeflenmiş. Bu, belediyeciliğin temel amacı olan toplumsal refahı sağlama görevini yansıtmaktadır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...eşitlik birimizi faaliyete geçirmek istiyorduk..." (K17)

"...kadına yönelik şiddet de herkes de bunu böyle kabul edecektir ki bence biraz siyaset üstü bir konudur..." (K15)

Seçim sonrası dönemde, katılımcıların ifade ettiği hedeflere bakıldığında, belediyeciliğin toplumsal ihtiyaçlara daha etkili yanıtlar verme amacı güttüğü gözlemlenmektedir. Kurumsal yapılandırmalar, eğitim ve çocuk hizmetlerinin genişletilmesi ve toplumsal eşitlik ve adalet gibi başlıklar, belediyeciliğin toplumsal dinamiklere ve ihtiyaçlara ne ölçüde yanıt verdiğini gösteriyor. Bu hedeflere ulaşma süreci, belediye hizmetlerinin kalitesi ve kapsamı açısından kritik bir öneme sahip. Bu nedenle, belirlenen hedeflerin hayata geçirilme süreci ve bu süreçte karşılaşılan zorluklar, belediyecilik pratiği açısından dikkate alınması gereken önemli konular arasında yer almaktadır. Alt Kodlar: Hizmet Odaklı Yaklaşım, Süreklilik, Festival düzenlemek

5.14. Kısa ve Uzun Vadeli Hedeflere Ulaşma Durumu

Bu ana temada katılımcıların belirledikleri kısa ve uzun vadeli hedeflere ne ölçüde ulaşıldığı, bu hedeflere ulaşma sürecinde karşılaşılan zorluklar ve başarılı uygulamalar üzerine odaklanılmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Başarılı Uygulamalar ve Hedeflere Ulaşma:** Katılımcıların belirttiği başarılı uygulamalar ve bu başarılı uygulamaların hedeflere ulaşma sürecindeki etkisi. Katılımcıların belirtilen başarılı uygulamaları, hedeflere ulaşmada kritik bir öneme sahip. Özellikle kendi içerisinde geliştirilen ve uygulamaya alınan projeler, belediye hizmetlerinin etkili ve özgün olma potansiyelini artırıyor. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...danışma merkezimizin faaliyete geçmesi mobil uygulama süreci çok kolay bir süreçti..." (K3)

"...Tamamen belediyemizin bir ürünü bu da benim için bir hedefte buna ulaşmış olmak..." (K9)

b) **Zorluklar ve Engeller:** Hedeflere ulaşma sürecinde karşılaşılan zorluklar ve engeller. Her hedefe ulaşma sürecinde zorluklar ve engeller kaçınılmazdır. Belirlenen hedeflerin ulaşılamamasının arkasında çeşitli nedenler olabilir. Bu nedenlerin tanımlanması ve üzerinde çalışılması, belediyeçilik hizmetlerinin daha etkili ve kapsayıcı olmasını sağlar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...rafta kalıyor yani rafta kalıyor dediğim Geliştirilmesi gerekiyor..." (K10)

"...henüz onları yapamadık ama yani inşallah fırsat bulacağız hayata geçireceğiz." (K13)

c) **İhtiyaç ve Beklentilere Yanıt Verme:** Belediyeçiliğin toplumsal ihtiyaçlara ve beklentilere ne ölçüde yanıt verdiği. Katılımcıların ifadelerinden, belediyeçiliğin toplumsal ihtiyaçlara ve beklentilere yanıt vermeye çalıştığı anlaşılmaktadır. Ancak bu süreçte bütçe kısıtlamaları gibi zorluklarla da karşılaşılmaktadır. Bu tür zorlukların aşılması için iyi bir planlama ve yönetim anlayışının kritik öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...uzun vadeli projelerimiz yani bir dayanışma kampüsü açmak gibi bir projemiz vardı..." (K6)

"...Bütçe tabi ki de sorun ama bütçeyi bir önceki yıldan hazırlayıp iyi bir planlama yapıp sunulduğunda..." (K15)

Verilen cevaplar, belediye hizmetlerinin kısa ve uzun vadeli hedeflere ne ölçüde ulaşabildiğini göstermektedir. Katılımcılar, belirledikleri hedeflere ulaşmada başarılı uygulamaların yanı sıra karşılaştıkları zorlukları ve engelleri de dile getirmişlerdir. Hedeflere ulaşmada karşılaşılan zorlukların tanımlanması, bu zorlukların aşılmasında stratejik öneme sahiptir. Özellikle bütçe kısıtlamaları, yönetim anlayışı ve toplumsal beklentilere yanıt verme gibi konularda daha etkili ve kapsayıcı çözümler üretmek belediyeçilik hizmetlerinin kalitesini artırabilir.

5.15. Planlanan Sosyal Belediyecilik Hizmetleri

Katılımcıların geleceğe yönelik sosyal belediyecilikte planladıkları hizmetler, bu hizmetlerin topluma ne gibi faydalar sağlayabileceği ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde karşılaşılabilecekleri zorluklar üzerine odaklanılmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Yenilikçi Projeler:** Katılımcıların sosyal belediyecilikte getirmeyi düşündükleri yenilikçi ve özgün uygulamalar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...danışma merkezimizin faaliyete geçmesi, mobil uygulama süreci..." (K4)

Katılımcıların yenilikçi projeleri topluma entegre etme konusundaki motivasyonları, sosyal belediyeciliğin dinamik ve değişken toplumsal ihtiyaçlara cevap verme kapasitesini göstermektedir.

- b) **Mevcut Hizmetlerin Genişletilmesi:** Mevcut hizmetlerin daha kapsayıcı hale getirilmesi veya genişletilmesi. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...ana kucağı yönetmeliğimi hazırlıyoruz..." (K12)

Katılımcılar mevcut hizmetleri daha fazla bireye ulaştırmak ve bu hizmetlerin kalitesini artırmak için çeşitli adımlar atmayı planlıyor.

- c) **Bütçe ve Kaynak Kısıtlılıkları:** Projelerin hayata geçirilmesi sırasında karşılaşılan bütçe ve kaynak kısıtlılıkları. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...Bütçe tabi ki de sorun..." (K14)

Her belediyecilik hizmetinde olduğu gibi, sosyal belediyecilikte de bütçe ve kaynak sıkıntıları başlıca zorluklar arasında yer almaktadır.

- d) **Toplumsal İhtiyaçlar ve Beklentiler:** Toplumun farklı kesimlerinden gelen ihtiyaçlar ve beklentilere yanıt verme. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...uzun vadeli projelerimiz yani bir dayanışma kampüsü açmak..." (K5)

Belediyecilik hizmetlerinin temel amacı, toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilmektir. Katılımcıların bu ihtiyaçlara yönelik planları, sosyal belediyeciliğin halkın taleplerine ne ölçüde yanıt verdiğini gösteriyor.

e) **İdari ve Bürokratik Zorluklar:** Hizmetlerin gerçekleştirilmesinde idari ve bürokratik zorluklar. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...yani biz dışarıdan bir hizmet satın almadık bunu yaparken..." (K10)

İdari ve bürokratik zorluklar, belediyecilik hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde karşılaşılan başlıca engellerden biridir. Etkili bir yönetim ve koordinasyon ile bu tür zorlukların üstesinden gelmek mümkündür.

Katılımcı cevapları, sosyal belediyecilikte ileriye dönük planlamaların toplumsal ihtiyaçlara, bütçe kısıtlılıklarına ve idari zorluklara ne ölçüde cevap verebildiğini göstermektedir. Katılımcılar, sosyal belediyecilikte toplumun beklentilerini karşılamayı hedeflerken, bu hedeflere ulaşabilmek için çeşitli zorluklarla başa çıkmaya çalışmaktadır. Sosyal belediyecilikte etkili bir hizmet sunumu için bu zorlukların aşılması ve toplumsal ihtiyaçlara yanıt veren projelerin hayata geçirilmesi kritik öneme sahiptir.

5.16. Sosyal Belediyecilik Kapsamında İlerleme Durumu ve Engeller

Katılımcıların sosyal belediyecilik hizmetlerini gerçekleştirirken karşılaştıkları zorluklar, bu zorlukların ne şekilde aşıldığı veya aşılamadığı ve bu engellerin hizmetin kalitesi üzerindeki etkisi üzerine odaklanmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

a) **1. Alt Tema: İdari Destek ve İletişim Açıklama:** Yönetim tarafından alınan destek ve birimler arası iletişimin etkinliği. İdari destek ve etkin iletişim, sosyal belediyecilik hizmetlerinin uygulanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Desteklenen bir yönetimin ve etkin bir iletişimin olması, projelerin daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanır. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...biz kendi idarecimizden bu desteği alıyoruz..." (K8)

- b) **Bütçe Kısıtlılıkları:** Hizmetlerin uygulanmasında karşılaşılan bütçe kısıtlılıkları. Bütçe kısıtlılıkları, birçok sosyal hizmette olduğu gibi sosyal belediyecilikte de önemli bir engel oluşturmaktadır. Ancak, etkili bir planlama ve önceliklendirme ile bu engelin aşılabileceği düşünülmektedir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...Bütçe yani tabii ki başlı başına bir etki..." (K11)

- c) **Toplumsal Beklentiler ve Duyarlılık:** Toplumun sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik beklentileri ve bu konudaki duyarlılıkları. Toplumsal beklentiler ve duyarlılık, sosyal belediyecilik hizmetlerinin şekillendirilmesinde ve uygulanmasında etkili bir faktördür. Bu, hizmetlerin toplumsal ihtiyaçlara ne ölçüde cevap verebildiğini gösterir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...hizmet sunduğumuz hedef kitlenin konuya ilişkin duyarlılığı..." (K15)

- d) **Bürokratik ve Yönetmelik Engelleri:** Hizmetlerin uygulanmasında karşılaşılan bürokratik zorluklar ve yönetmelikler. Bürokratik engeller ve yönetmelikler, sosyal belediyecilikte projelerin gerçekleştirilmesini zorlaştıran başlıca engellerden biridir. Ancak, bu tür zorlukların aşılabilmesi için yerel ve merkezi yönetim arasında etkili bir koordinasyonun sağlanması gerekmektedir. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...yönetmelikler öyle ama şey yani biz kendi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı yönetmeliği hazırlıyoruz..." (K16)

Katılımcı cevapları, sosyal belediyecilikte hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında karşılaşılan engelleri ve bu engellere nasıl yanıt verildiğini göstermektedir. Katılımcıların bu engellerle nasıl başa çıktığı veya çıkamadığı, sosyal belediyeciliğin zorlukları aşma kapasitesini ve hizmetlerin etkinliğini yansıtmaktadır. Bu engellerin üstesinden gelinmesi, sosyal belediyecilik hizmetlerinin toplumun ihtiyaçlarına daha etkili bir şekilde cevap vermesini sağlar.

5.17. Birim İçi Hiyerarşi Mevcudiyeti, İletişim ve Koordinasyona Etkisi

Katılımcıların birim içindeki hiyerarşik yapının varlığını, bu yapının iletişim ve koordinasyon üzerindeki etkisini ele alması üzerine odaklanılmıştır. Bu temaya yönelik oluşturulan alt temalar şöyledir:

- a) **Hiyerarşik Yapının Varlığı:** Katılımcıların birim içerisinde mevcut olan hiyerarşik yapıyı tanımlamaları ve bu yapıya ilişkin görüşleri. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...bir hiyerarşik yapımız var..." (K3)

Hiyerarşik yapı, birçok organizasyon ve kurumda işlerin düzenli bir şekilde yürütülmesi için gereklidir. Ancak, bu yapının ne kadar sıkı veya esnek olduğu, organizasyonun etkinliğini doğrudan etkileyebilir.

- b) **Hiyerarşinin İletişim Üzerindeki Etkisi:** Hiyerarşik yapının birim içi iletişimi ne şekilde etkilediği. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...şeffaf da bir iletişim şeklimiz var..." (K9)

Hiyerarşi, iletişimi hem kolaylaştırabilir hem de zorlaştırabilir. Şeffaf ve açık bir iletişimin varlığı, hiyerarşik yapının iletişimi engellemediğini gösterir.

- c) **Koordinasyon ve Etkinlik:** Hiyerarşik yapının birim içindeki koordinasyon ve etkinlik üzerindeki rolü. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"...yani ben her gün Kemalpaşa'ya gidip oradaki ana kucağını kontrol edemiyor olabilirim..." (K12)

Hiyerarşik yapının varlığı, bazı görevlerin belirli birimler veya kişilere atanmasını gerektirebilir. Bu, genel koordinasyonu ve etkinliği artırabilir.

- d) **İdareci ve Çalışan İlişkisi:** Üst idarecilerin ve çalışanların birbiriyle olan ilişkisi ve bu ilişkinin hiyerarşik yapı içerisindeki yeri. Bu alt temaya yönelik bazı katılımcı ifadeleri şunlardır:

"hani bunu bir yöneticiye sormak şey olabilir..." (K14)

Yönetici ve çalışan arasındaki ilişki, birim içi hiyerarşik yapının nasıl işlediğini ve bu yapının işleyişin etkinliğini nasıl etkilediğini gösterir.

Katılımcı cevapları, birim içi hiyerarşik yapının iletişim ve koordinasyon üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Hiyerarşik yapının varlığı, birimdeki işlerin daha düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlarken, bu yapının esnekliği veya sıkılığı iletişimi ve koordinasyonu doğrudan etkileyebilir. Etkin bir iletişim ve koordinasyon, birimin hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, hiyerarşik yapının etkin bir şekilde yönetilmesi ve iletişimin sürekli olarak geliştirilmesi gerekmektedir.



SONUÇ VE TARTIŞMA

Atfedilen görevler doğrultusunda Avrupa Sosyal Şartında tanımlanan ve 1996 yılında Türkiye tarafından imzalanan sözleşme (Seyyar, 2002: 498) kapsamında değerlendirilen Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin barınma, eğitim, sağlık, yoksulluk çerçevesinde yaşanan problemleri gidermek üzere hareket ettiği söylenebilmektedir.

Bursa Büyükşehir Belediyesi resmi internet sayfasında Ulaşım, Kültür Sanat, İmar, Sağlık, Çevre, Sosyal Destek Hizmetleri, Eğitim Ve Kurslar, Bilgi Hizmetleri, Gençlik Ve Spor Hizmetleri, Online Hizmetler, Aile Ve Kadın Hizmetleri, Engelli Ve Yaşlı Hizmetleri kategorileri yer almaktadır. Bu kategorilerden yola çıkarak başlatılan araştırma Bursa Büyükşehir belediyesindeki 17 Şube Müdürlüğü aracılığıyla yürütülmüştür. Bu birimler aşağıda listelenmekte olup belirlenen kod ve temalar söz konusu birimlerin Şube Müdürü veya ve kilo şube müdürleri tarafından yapılan mülakat neticesinde belirlenmiştir.

- Yapı Kontrol Şube Müdürlüğü
- Spor İşleri Şube Müdürlüğü
- Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü
- Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü
- Orkestra Şube Müdürlüğü
- Müzeler Şube Müdürlüğü
- Mezarlıklar Şube Müdürlüğü
- Kütüphaneler Şube Müdürlüğü
- Kültür Ve Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü
- Kırsal Hizmetler Şube Müdürlüğü
- Hayvanat Bahçesi Şube Müdürlüğü
- Hayat Boyu Öğrenme Şube Müdürlüğü
- Gençlik Hizmetleri Şube Müdürlüğü

- Engelliler Ve Huzurevi Şube Müdürlüğü
- Deprem Risk Ve Kentsel İyileştirme Şube Müdürlüğü
- Bilim Ve Teknoloji Şube Müdürlüğü
- Aile Kadın Ve Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü

Tematik analiz kapsamında sunulan tema ve kodların ardından bu bölümde mülakatların tema ve kodlar açısından derlenerek sunulması uygun görülmektedir.

Yapı Kontrol Şube Müdürlüğü: Belediyenin Yapı Kontrol Şube Müdürü, kentsel dönüşüm ve yıkım projeleri üzerinde çalışırken iletişimin ve diyalogun önemine vurgu yapmaktadır. Belediye, sosyal projeler ve hizmetlerle yardıma muhtaç ailelere erzak ve gıda yardımı, psikolojik destek ve sosyal destek sağlamaktadır. Ancak sunulan hizmet ve yardımların yetersiz olduğunu belirtmektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesi olarak deprem bölgelerinde sürekli yardımların devam ettiği ve belediye başkanının aktif bir şekilde yardım çalışmalarında bulunduğu aktarmaktadır. Belediye, sosyal belediyecilik hizmetlerinde halkın ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetini sağlamaya odaklanmaktadır. Bilgilendirme ve duyurular için ULAKBEL adında bir sistem geliştirilmiştir ve vatandaşların talepleri bu sistem aracılığıyla alınmaktadır. Anketler, dilekçeler ve şikayetlerle vatandaş görüşleri önemsenmektedir. Şikayetlere dönüş 3 gün içinde gerçekleşmektedir. Sosyal belediyecilik hizmetlerinde ekonomik durumla ilgili şikayetler ve yaşam kalitesiyle ilgili sosyolojik şikayetler sıkça karşılaşılan konulardır. Çözüm odaklı olmak ve memurların vatandaşa hizmet etme sorumluluğunu benimsemek önemli görülmektedir. Müdür belediyenin hizmet sektöründe olduğunu ve seçimlere ideolojik gözle bakmadığını belirtmektedir. Hedefleri seçim öncesi ve sonrasında aynıdır ve vatandaşların talepleri doğrultusunda hizmet verilmektedir. Bürokratik ve hukuki engeller bazen hizmetleri etkileyebilmekte ancak belediye projelerine odaklanarak bu engelleri aşmaya çalışmaktadır. Son olarak, ön görülemeyen dönemlerde (pandemi ve deprem gibi) önceliklerin değişebileceği ifade edilmektedir. Birim içindeki hiyerarşik düzen, iletişimi ve koordinasyonu etkileyebilmekte ve görev dağılımı sayesinde işler hızlı bir şekilde çözülmektedir.

Spor işleri Şube Müdürlüğü: Gençlik ve Spor Hizmetleri Daire Başkanlığı, gençlere sosyal belediyecilik uygulamalarıyla hizmet vermektedir. Bu uygulamalar arasında spor

faaliyetleri, kültür turları, teknoloji gezileri gibi etkinlikler yer almaktadır. Ayrıca gençlere ücretsiz spor olanakları sunmaktadır. Belediye, gençlerin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi için sporun önemini vurgulamaktadır. Belediye sunduğu hizmetlerin yeterli olmadığını düşünmekte ve tesisleşme konusunda geride kaldıklarını belirtmektedir. Ancak mevcut tesisleri iyileştirmek ve yeni tesisler açmak için çalışmalarını sürdürdüklerini ifade etmektedir. Belediye için sosyal belediyeçilik hizmetlerinin öncelikli olarak gençlere spor olanakları sunmak olduğunu belirtmektedir. Spor yapmanın insanların sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi için önemli olduğunu vurgulamaktadır. Belediyenin sosyal belediyeçilik hizmeti açısından avantajı, koordinasyon ve hızlı aksiyon alma yeteneğine sahip olmasıdır. Bu sayede hızlı bir şekilde etkinlikleri planlayıp gerçekleştirebilmektedir. Dezavantajı ise tesisleşme konusunda geride kalınmasıdır. Ancak bu dezavantajı avantaja çevirmek için mevcut tesisleri iyileştirme ve yeni tesisler açma çalışmaları yapıldığı belirtilmektedir. Birim yöneticileri, vatandaşların yardım veya görüşme talepleriyle doğrudan iletişim kurabilmektedir. Örneğin, depremzedeler veya spor yapmak isteyenler gibi kişilere gerekli yardım ve imkanlar sağlanmaktadır. Ayrıca, vatandaşlar da yöneticilerle iletişim kurabilme imkanına sahiptir. Bilgilendirme ve duyuru çalışmaları için bir uygulama ve sosyal medya aktif olarak kullanılmaktadır. Vatandaşların görüşleri ise farklı kanallar aracılığıyla alınmaktadır. En sık karşılaşılan şikayetler, tesislere ulaşım zorluğu ve telefon hatlarının meşgul olmasıdır. Problemlerin çözümü için elektronik ortama geçiş önerilmektedir. Seçim öncesi hedefler yerine yıllık performans hedeflerine odaklanılmaktadır ve vatandaş memnuniyeti ön planda tutulmaktadır. Seçim sonrası hedefler seçimden bağımsızdır. Belediyenin temel amacı, yıllık performans hedeflerini gerçekleştirmek ve vatandaşlara memnuniyetle hizmet sunmaktır. Kısa vadede, spor tesislerinin sayısını artırarak dezavantajlı bölgelerdeki insanlara ulaşmak hedeflenmektedir. Uzun vadede ise Atatürk spor salonu gibi projelerin hayata geçirilmesi planlanmaktadır. İleriye dönük olarak, farklı spor dallarını tanıtmak ve desteklemek, at biniciliği gibi sporlarla ilgili organizasyonlar düzenlemek gibi planları bulunmaktadır. Bununla birlikte, küresel ekonomik gelişmelerin maliyetleri artırması gibi engellerle karşılaşılmaktadır. İletişim ve koordinasyon ise birim içinde iyi bir şekilde işlemektedir ve sorunların çözümüne hızlı bir şekilde ulaşmaktadırlar.

Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü: Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu sosyal belediyeçilik hizmetleri arasında Kart16 uygulaması bulunmaktadır. Bu uygulama, ihtiyaç sahiplerine gıda, giyim ve temizlik gibi ihtiyaçlarını karşılamaları için kullanabilecekleri bir kart sunmaktadır. Ayrıca COVID-19 pandemisi ve küçük esnafın desteklenmesi için çeşitli yardımlar sağlanmaktadır. Diğer hizmetler arasında sokakta kalan erkeklere geçici konaklama, çocukların sünnet hizmeti, afet ve yangın sonrası yardımlar gibi alanlar bulunmaktadır. Hizmetlerin yeterliği tartışılabilir, ancak mevcut kaynaklarla yapılan yardımlar şimdilik yeterlidir. Öncelikli olarak ihtiyaç sahiplerine yardım edilmesi ve küçük esnafın desteklenmesi gibi hizmetler öne çıkmaktadır. Belediyenin avantajları arasında geniş kaynaklara sahip olması ve kolay iletişim imkanları yer almaktadır. Ancak yardım almaya devam etmeye çalışan kişiler mevcuttur ve titiz bir inceleme süreci dezavantaj yaratmaktadır. Birim yöneticileri, vatandaşların yardım veya görüşme talepleriyle doğrudan iletişim kurabilmektedir. Vatandaşlar da rahatça yöneticilerle iletişim kurabilmektedir. Bilgilendirme ve duyuru çalışmaları yapılmakta olup, sivil toplum kuruluşları ve muhtarlar aracılığıyla iletişim sağlanmaktadır. Vatandaşların görüşlerini alabilmek için anketler yapılmakta ve online başvurular alınmaktadır. En sık karşılaşılan şikayetler, yardımların yavaş verilmesi ve incelenmeden hemen karar verilmesine yönelik beklentidir. Yardımların merkezi olarak planlanması ve ekonomik istihdamın artırılması çözüm olarak önerilmektedir. Seçim öncesi ve sonrası hedefler, vatandaşlara hizmet anlayışı doğrultusunda belirlenmektedir. Belediyenin kurumsal kimliği iyi durumdadır ve teknolojik altyapısı güçlüdür. Ancak belediye temsilcileri sahaya çıkarak ihtiyaç sahiplerine ulaşmak konusunda sıkıntı yaşamaktadır. İleriye dönük olarak aile yapısının güçlendirilmesi ve dağılımların önlenebilmesi için bir proje geliştirmek istenmektedir. Belediye içinde hiyerarşi düzeni mevcuttur, bu yapı iletişim ve koordinasyonu olumsuz etkilememektedir.

Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü: Belediyenin sunduğu sosyal belediyeçilik hizmetleri arasında evde bakım, gıda yardımı, gençlik ve aile danışma merkezi gibi uygulamalar bulunmaktadır. Evde bakım hizmetleri, hasta nakil hizmeti, doktor ve hemşire hizmetleri, psikolojik destek gibi çeşitli hizmetleri içermektedir. Belediye ayrıca en önemli sosyal belediyeçilik hizmetinin beslenme olduğunu düşünmektedir. Belediyenin avantajları arasında ilçe ve köylere yayılmış olması ve belediye kanunuyla desteklenmesi yer almaktadır. Standart bir hizmet sunulmasına rağmen bölgesel

farklılıklar dezavantaj yaratmaktadır. Birim yöneticileri, vatandaşların talepleriyle doğrudan iletişim kurmaktadır. Vatandaşlar, şikayet hattı ve internet üzerinden belediye ile iletişime geçebilmektedir. Belediye, vatandaşlarla iletişim kurmakta ve taleplerini karşılamaya çalışmaktadır. Bilgilendirme ve duyuru çalışmaları, metrolarda, billboardlarda ve internet üzerinde yapılmaktadır. Belediye vatandaşların görüşlerini almak için memnuniyet anketleri düzenlemekte ve geri dönüşlerle hizmetlerini geliştirmektedir. En sık karşılaşılan şikayetler arasında maddi destek talepleri yer almaktadır. Belediye, yaşlı ve hastalar için bakım hizmetleri sunarken, bakım aylığı ile ilgili sorunlara çözüm bulmaya çalışmaktadır. Çözüm önerileri arasında, evde bakım hizmetlerinin daha fazla teşvik edilmesi ve toplumda sosyal hizmetler konusunda bilincin artırılması yer almaktadır. Belediye seçim öncesi ve sonrasında hizmet odaklı yaklaşımı benimsemektedir. Evde bakım hizmetleri ve hasta nakil hizmetleri gibi sosyal belediyeçilik hizmetleri sunulmaktadır. İlerlemeler kaydedilmekte ve hizmetler çeşitlendirilmektedir. İleriye dönük olarak, tıbbi malzeme temininde ve obez ambulans hizmetlerinin arttırılmasında çalışmalar yapılması planlanmaktadır. Yeterli imkanlarla daha fazla hastaya ulaşmak hedeflenmektedir. Birim içinde hiyerarşi düzeni bulunmakta ve bu durum iletişimi ve koordinasyonu olumlu etkilemektedir. Ayrıca iç denetim mekanizmaları da bulunmaktadır.

Orkestra Şube Müdürlüğü: Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin 1983 yılında başlayan sosyal belediyeçilik uygulamalarından biri olan birim bünyesinde Türk sanat müziği, Türk halk müziği ve bando takımı gibi birimler bulunmaktadır. Daha sonra çalgıcı mektebi roman orkestrası birimi de eklenmiştir. Bu birimler, müzik konserleri ve eğitimler düzenleyerek sosyal etkinlikler sunmaktadır. Ayrıca konservatuvar eğitimleri ücretsiz bir şekilde sağlanmaktadır. Sunulan hizmet ve yardımlar arasında müzik konserleri, enstrüman eğitimleri ve öğrenci koroları yer almaktadır. Bu etkinlikler ve eğitimler ücretsiz ya da sembolik ücretlerle sunulmaktadır. Gençlerin ilgisini çekmek ve sosyal sorumluluk amacıyla batı müziği ile ilgili çalışmalara da ağırlık vermek istemektedir. Genel olarak sosyal belediyeçilik anlayışıyla çeşitli müzik etkinlikleri ve eğitimler düzenlemektedir. Öncelikli hizmetler dezavantajlı bireylere yöneliktir. Bu nedenle dezavantajlı kişilerin sosyal etkinliklerden ve müzik eğitimlerinden yararlanmaları öncelik olarak kabul edilmektedir. Ancak kreş hizmeti gibi bazı sosyal tesisler eksiktir. Ayrıca bilet fiyatları ve katılım ücretleri daha makul seviyede olmalıdır.

Batı müziği ve gençlik koroları gibi alanlarda daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir. Birim yöneticileri, vatandaşlarla doğrudan iletişim kurmakta ve onların taleplerini dinlemektedir. Bilgilendirme ve duyuru kapsamında çalışmalar yapılmakta olup, resmi web site ve sosyal medya hesapları kullanılmaktadır. Sosyal belediyeçilik hizmetleri için vatandaşların görüşleri alınmaktadır. Etkinlikler anketlerle değerlendirilmektedir. Şikayetler arasında etkinlik duyurularının geç yapılması ve haberlerin duyulmaması gibi konular bulunmaktadır. Problemlerin giderilmesi için daha etkin duyuru yöntemleri ve vatandaşların duyarlılığı teşvik edilmektedir. Seçim öncesi hedefler, birimdeki etkinliklerin ve hizmetlerin artırılması olup seçim sonrası hedeflerde de aynı çalışmaların devamı planlanmıştır. Kısa ve uzun vadede hedeflere ulaşma konusunda başarılı olunmuş ve birçok etkinlik ve sosyal belediyeçilik hizmeti başarıyla gerçekleştirilmiştir. İleriye dönük planlar arasında bir müzik kampı düzenlemek ve yurt dışında etkinlikler yapmak gibi hedefler bulunmaktadır. Birim içinde hiyerarşi mevcuttur. Bu durum çalışanlar arasındaki iletişimi ve koordinasyonu olumlu yönde etkilemektedir. Üst yönetimin desteği ve açıklığı, işlerin daha kolay ve hızlı ilerlemesini sağlamaktadır. Birim içi organizasyon ve iletişim başarılı bir şekilde yürütülmektedir.

Müzeler Şube Müdürlüğü: Belediye, sosyal belediyeçilik hizmetlerini sosyal faaliyetlerle iç içe planlamaktadır. Bu kapsamda müzeler, kültürel etkinlikler, festivaller, atölyeler, sempozyumlar gibi etkinlikler düzenlemektedir. Özellikle çocuklar için sokak oyunları festivali ve masal şenliği gibi etkinlikler yapılmaktadır. Sosyal hizmetler arasında öncelikli olarak gıda yardımları ve evde bakım hizmetleri yer almaktadır. Evde bakım hizmetleri, yaşlı ve hasta bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayarak mutluluğunu sağlamaktadır. Belediyenin avantajları arasında Türkiye'nin ilk kent müzesi olması ve etkin müzecilik faaliyetleri yer almaktadır. Dezavantajlar ise diğer belediyelerin ihtisas müzelerine yönelik ataklarının olmasıdır. Yöneticiler vatandaşların talep ve şikayetlerini doğrudan alabilmekte, 153 numaralı telefon hattı ve sosyal medya aracılığıyla iletişime geçebilmektedir. Ayrıca belediye bilgilendirme ve duyuru çalışmaları için sosyal medyayı aktif olarak kullanmakta ve anketlerle geri dönüşleri değerlendirmektedir. En sık karşılaşılan şikayetler türbe hizmetleriyle ilgili olup bu konuda hassasiyet dengesinin kurulması zordur. Türbeler hem ibadet yeri hem de turistik mekan olması nedeniyle farklı hassasiyetlere uyum sağlamakta güçlük çekmektedir. Türbe halıları, ayakkabı kullanımı ve turistlerin davranışları gibi

konularda çözüm önerileri ve çalışmalar yürütülmektedir. Seçim öncesi ve sonrası hedefler pek değişmemiş ve çalışmalar planlar doğrultusunda sürdürülmektedir. Büyük kent müzesi ve Prusa galerileri gibi projeleri mevcuttur. Kısa vadede sosyal medya kullanımı, drama eğitimleri, Arkeo park gezileri ve kültürel etkinlikler ve diğer sosyal belediyeçilik hizmetlerinde başarıya ulaşılmıştır. Ancak uzun vadede hedeflere tam anlamıyla ulaşamamış, özellikle büyük kent müzesi projesi gibi bazı hedeflerin zamanlaması gecikmiştir. Birim içinde bir hiyerarşi düzeni mevcuttur ve bu düzen iletişimi ve koordinasyonu olumlu yönde etkilemektedir. Teknik, müzecilik ve idari kısımların uyumlu çalışması sayesinde etkin bir hizmet sunulmaktadır.

Mezarlıklar Şube Müdürlüğü: Belediye, sosyal belediyeçilik kapsamında cenaze hizmetlerini önemli bir öncelik olarak görmektedir. Bu hizmetlerin tüm maliyeti belediye tarafından karşılanmakta olup kapsamlı bir şekilde sunulmaktadır. Bu doğrultuda cenaze alınması, yıkama, kefenleme, defin işlemleri ve mezarlıkların bakımı ve temizliği gibi hizmetler verilmektedir. Mezarlık hizmetlerinin yanı sıra yolların bakımı ve temizliği gibi sosyal hizmetlerde de başarılı olunmaktadır. Mezarlık hizmetleri vatandaşlar tarafından en çok memnuniyetle karşılanan hizmettir. Bu hizmette olumlu ve duyarlı yaklaşımlar önemlidir. Bazı durumlarda vatandaşların kapalı mezarlıklara gömülmek istemeleri ve bununla ilgili taleplerin sorun yaratabilmesi dezavantajdır. Belediye yöneticileri, yardım ve görüşme talebinde bulunan vatandaşlarla doğrudan iletişim kurmaktadır. Telefonları 7/24 saat açıktır. Belediyenin bilgilendirme ve duyuru çalışmaları mezarlık hizmetlerine de odaklanmaktadır. Mobil mezarlık bilgi sistemi ve web sitesi üzerinden mezarlık bilgilerine ve hizmetlere erişim sağlanmaktadır. Belediye, anket çalışmaları ve QR kodlarla vatandaşların görüşlerini almayı hedeflemektedir. Sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında en sık karşılaşılan şikayetler mezarlıkların temizliği ve yeni mezar alanlarının tahsisıyla ilgilidir. Mezarlık bilgi sistemlerinin daha da geliştirilmesi ve daha fazla mezar alanının tahsisi çözüm getirecektir. Seçim öncesi hedefler arasında mezarlık alanlarının genişletilmesi ve vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması bulunmaktadır. Seçim sonrası hedefler ise tahsis süreçlerinin hızlandırılması ve mezarlık hizmetlerinin daha da iyileştirilmesi hedeflenmiştir. Hedeflere ulaşmak bazen zorlaşmaktadır. Yeni mezarlık alanlarının açılması gibi süreçler, birçok kurum ve izin gerektiren uzun süreçleri içermektedir. Bu nedenle bazı hedeflere kısa vadede ulaşılamamıştır. İleriye dönük planlarda, mezarlık alanlarının

planlanması ve tahsis edilmesi önemli bir konudur. Belediyenin mezarlık alanlarını şehir planlamalarına dahil etme çabası bulunmaktadır. Sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında yapılan işler ve projelerin birim içi hiyerarşi ve koordinasyonla ilgisi vardır. Sorunlar ve sıkıntılar birimler arasında çözüme ulaştırılmaktadır. Belediye içinde düzenli olarak toplantılar yapılmakta ve günlük, aylık ve yıllık planlamalar yapılmaktadır. Yeni mezarlık alanları için ihale süreçleri ve diğer planlamalar takip edilmektedir.

Kütüphaneler Şube Müdürlüğü: Sosyal belediyeçilik uygulamaları olarak ücretsiz kitap hizmeti ve ders çalışma mekanları sağlanmaktadır. Kütüphaneler haftanın 7 günü belirli saatlerde açık olup ücretsiz Wifi imkanı sunmaktadır. Kitap yardımı, bilgi paylaşımı ve kütüphane kurma isteyenlere destek verilmektedir. Yıpranmış kitaplar ayıklanarak ihtiyacı olan okullara, derneklere ve kütüphane kurmak isteyenlere sunulmaktadır. Ancak sunulan hizmet ve yardımlar yeterli değildir. İmkanlar arttırıldığında daha fazla kişiye yardımcı olunabilecektir. En öncelikli sosyal belediyeçilik hizmeti, insanların aç olmaması ve barınma ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Belediyenin avantajları, uzun süreli yönetici deneyimi, donanımlı personel ve ekonomik bir şehirde olması iken Bursa'nın yoğun göç alan bir şehir olması ve kaynakların İstanbul'a gitmesi dezavantajdır. Birim yöneticileri, vatandaşlarla doğrudan iletişim kurabilmektedir. Kapıları açıktır ve her türlü sorun için hizmet verilmektedir. Belediyenin web sayfasında iletişim kanalları, sosyal medya hesapları ve telefon bilgileri paylaşılmaktadır. Bilgilendirme ve duyuru çalışmaları, kütüphanelerin web sayfası ve sosyal medya hesapları aracılığıyla yapılmaktadır. Anketler ve dijital sistemler de vatandaşların görüşlerini almak için kullanılmaktadır. Seçim öncesi hedef, çocuklara ve gençlere uluslararası kalitede kütüphanecilik hizmeti sunmaktır. Projeler Avrupa standartlarına uygun ve kütüphaneleri üçüncü mekan olarak düzenlemeyi hedeflemektedir. Seçim sonrası hedef, çocuklara ve gençlere uluslararası kalitede kütüphanecilik hizmeti sunmaktır. Bu hedef doğrultusunda projeler yapılmakta ve hizmet ağı genişletilmektedir. Kısa ve uzun vadede hedeflere ulaşıldığı kısmen söylenebilmektedir. Bu kapsamda ileriye dönük planlanan sosyal belediyeçilik hizmetleri, hizmet ağının daha da genişletilmesi ve kalitesinin artırılması yönündedir. Ancak okuma alışkanlığının artırılması konusunda istenilen seviyeye ulaşamamaktadır. Ailedeki okuma kültürü ve toplumsal alışkanlıkların etkisi bu konuda önemli bir engel olarak görülmektedir.

Kültür Ve Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü: Belediyenin kültür ve sosyal işler şube müdürlüğü, sosyal belediyecilik alanında çalışmalar yürütmektedir. Sosyal hizmetlerden farklı olarak, sosyal işler daha çok topluluk halinde yapılan etkinlikler ve kentin sosyokültürel hayatını zenginleştirme amacına odaklanılmaktadır. Bu kapsamda kültür turları, mavi turlar ve çeşitli festivaller düzenlenmektedir. Aynı zamanda kentteki kültür-sanat kuruluşlarıyla iş birliği içinde hareket edilmekte ve kültürel etkinlikler desteklenmektedir. Sosyal hizmetler ve sosyal işler aracılığıyla vatandaşlara sunulan yardım ve hizmetler arasında maddi yardımlar, kültürel etkinlikler ve sosyal aktiviteler yer almaktadır. İmkanlar ve bütçe ölçüsünde halka ulaşmaya ve ihtiyaçlar karşılanmaya çalışılmaktadır. Sosyal hizmet ve yardımların yeterliliği konusunda hedeflerin belirlenmekte ve buna göre çalışılmaktadır. Ancak, kültür ve sanat alanında sürekli olarak talepler artmakta, insanların tinsel doyumu kolay kolay sağlanamamaktadır. Bu nedenle, her zaman daha fazlasının yapılabileceği düşünülmektedir. Belediye, vatandaşlarla doğrudan iletişim kurma ve onların görüşlerini alma konusunda da aktif bir rol oynamaktadır. Beyaz masa ve diğer iletişim kanallarıyla vatandaşlardan gelen talep ve şikayetlere hızlı bir şekilde cevap verilmektedir. Aynı şekilde etkinliklere katılan vatandaşların görüşleri de düzenli olarak alınmaktadır. Ayrıca belediye sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında bilgilendirme ve duyuru çalışmaları yürütmektedir. Fiziki ve dijital platformlarda reklam ve tanıtım faaliyetleri gerçekleştirilmekte ve sosyal medya hesapları üzerinden halka ulaşılmaktadır. Öncelikli hedef kentin kültür ve sanat hayatının canlı tutulması, halkın sosyokültürel düzeyinin artırılmasıdır. Bu nedenle kültür turları, sanat etkinlikleri ve sosyal aktiviteler gibi etkinliklere önem verilmektedir. Belediye birim içinde hiyerarşi düzenine sahiptir. Yöneticiler ve liderler, iletişim ve koordinasyonu etkin bir şekilde sağlamak için çalışmaktadır. Son olarak ileriye dönük planlamalar yapmaktadır. Sosyal belediyecilik alanında Türkiye'de bir ilki gerçekleştirmek, kültür-sanatla ilgili paydaşları bir platform altında toplamak ve daha geniş kitlelere ulaşmak hedeflenmektedir. Her ne kadar belirli hedeflere ulaşılmış olsa da sosyal belediyecilik alanında talepler ve ihtiyaçlar sürekli artmakta ve sınırsız bütçe problem yaratmaktadır. Bu nedenle belediye eldeki imkanlar ve bütçe çerçevesinde çalışmalarını sürdürmekte; vatandaşların taleplerini en iyi şekilde karşılamaya çalışmaktadır.

Kırsal Hizmetler Şube Müdürlüğü: Belediyenin sosyal hizmetler alanında yaptığı çalışmalar, köylere teknik incelemeler yaparak talepleri değerlendirme, kırsal hizmetler ve sosyal yardımlar gibi faaliyetlerle sürdürülmektedir. Başlıca yardım türleri, tohum ve fidan desteği gibi tarımsal yardımlarla birlikte vatandaşların taleplerine göre çeşitlilik göstermektedir. Ancak maddi olanaksızlık ve beklentilerin yeterli düzeyde karşılanamaması bazı sorunları beraberinde getirmektedir. Problemlere rağmen belediye, sosyal hizmetler ve yardımlar konusunda aktif olarak vatandaşlarla iletişim kurmakta ve talepleri anında değerlendirmeye çalışmaktadır. Vatandaşlar da belediye yöneticileriyle rahat bir şekilde iletişime geçebilmekte ve şikayetlerini iletebilmektedir. Belediyenin sunduğu hizmetlerin yeterli olduğu düşünülse de maddi olanaklar bazı taleplerin karşılanmasını kısıtlayabildiğinden daha fazla maddi destek sağlama yolları aranmaktadır. Öncelikli hizmet olarak, yaşlı ve engelli bakımı ön plana çıkmaktadır. Park-bahçe gibi diğer hizmetler önceliklidir. Belediyenin avantajları arasında, vatandaşlarla birebir temas halinde olması, talepleri hızlı bir şekilde değerlendirmesi ve çözümler üretebilmesi yer almaktadır. Çok fazla talep olması ve bazen maddi kısıtlamaların yaşanması dezavantaj oluşturmaktadır. Bilgilendirme ve duyuru konusunda, belediye çeşitli platformlarda aktiftir. Basın birimi, sosyal medya hesapları ve diğer yöntemlerle sürekli bilgilendirme yapılmaktadır. Vatandaşların görüşlerinin alınması ve taleplerinin dikkate alınması büyük önem taşımaktadır. Sahada birebir iletişim ve diğer iletişim kanalları ile vatandaşların görüşleri sürekli takip edilmektedir. Sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında en sık karşılaşılan şikayetler maddi olanaksızlıklar ve bazı taleplerin karşılanamamasıdır. İleriye dönük projeler üzerinde çalışılmaktadır. Özellikle su havzası oluşturma projesi, tarımsal su sorununu çözmeye yönelik büyük bir adımdır. Hiyerarşik düzen mevcut olup iletişim ve koordinasyonu olumlu etkilemektedir. Kamu idaresi olmanın avantajı, işlerin düzenli bir şekilde yürütülmesine yardımcı olmaktadır.

Hayvanat Bahçesi Şube Müdürlüğü: Sosyal belediyecilik kapsamında hayvanat bahçesinin çeşitli hizmetlerle ziyaretçilere sunduğu etkinlikler ve hayvan sevgisini aşlamak için yapılan çalışmalar oldukça önemli ve takdire şayandır. 206.000 metrekarelik alan üzerine kurulu olan Hayvanat Bahçesi ve Botanik Bahçesi, vatandaşlara doğal yaşamı tanıma, hayvan sevgisi aşılama ve rekreasyon alanları sunma amacıyla hizmet vermektedir. Özellikle gençlere ve öğrencilere yönelik dezavantajlı

gruplara yönelik sosyal projeler ve farkındalık etkinlikleri düzenlenmektedir. Çocukların doğal kaynakları koruma ve hayvan sevgisi konusunda eğitimi önemli bir adımdır. Halk günleri ve özel günler gibi farklı etkinliklerde ziyaretçilere indirimli veya ücretsiz giriş imkanı sunularak toplumun her kesimine erişim sağlanmaktadır. Avrupa Hayvanat Bahçeleri ve Akvaryumlar Birliği (EAZA) Üyeliği sayesinde tehlike altındaki hayvanları koruma ve onlara ev sahipliği yapma imkanı elde edilmiştir. Engelli çocuklar için hayvan sevgisini aşlamak amacıyla düşünülen Sosyal Belediyecilik Durağı Projesi, hayvanlarla etkileşim ve bitkisel üretimle ilgili eğitimleri içermektedir. Şikayetler konusunda hayvanların konforu ve ziyaretçi sayısının etkileşimi ortaya çıkabilmektedir. Gelen şikayetlerin hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulmasına önem verilmesi ve ziyaretçilere gerekli bilgilendirmenin yapılması, bu tür durumların azaltılmasına yardımcı olabilmektedir. İleriye dönük olarak sosyal belediyecilik hizmetlerinin kalitesinin artırılması, yeni projelerin geliştirilmesi ve hayvanat bahçesiyle etkileşimi güçlendirecek etkinliklerin düzenlenmesi hedeflenmektedir.

Hayat Boyu Öğrenme Şube Müdürlüğü: Sosyal belediyecilik uygulamaları, Bursa Büyükşehir Belediyesi tarafından farklı alanlarda gerçekleştirilmektedir. Özellikle hayat boyu öğrenme şube müdürlüğü bünyesinde ücretsiz eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler, yaş ve ekonomik durumdan bağımsız olarak talep edenlere sunulmaktadır. Belediye, üniversite sınavına hazırlanan öğrencilere de eğitim desteği sağlamaktadır. Bursa Büyükşehir Belediyesi, daha çok eğitim desteği vererek sosyal yardım yapmaktadır. Genellikle eğitim ve eğitim materyali üzerine odaklanılmaktadır. Belediye özellikle evde bakım ve sosyal ihtiyaçlara yönelik projeleriyle de dikkat çekmektedir. Eğitim alanında önemli adımlar atan belediye, özellikle mesleki eğitim kursları açarak kişilerin ihtiyaç duydukları mesleki becerileri kazanmalarına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca kursiyerlerin üretimlerini satabilecekleri bir sosyal girişim platformu oluşturma planları da mevcuttur. Belediye vatandaşların görüşlerini almak ve taleplerini karşılamak için iletişim kanallarını aktif kullanmaktadır. Talepleri karşılanabilir olması koşuluyla sosyal yardım taleplerini dikkate almaktadır. Ancak bireylerin sürekli olarak bağımlı hale gelmesini önlemek ve yetkinlik kazanmalarını teşvik etmek önemsenmektedir. Belediye, planlama ve koordinasyon süreçlerini düzenli olarak yürüterek hizmetlerin geliştirilmesini ve hedeflere ulaşılmasını sağlamaya

çalışmaktadır. Engeller olsa da vatandaş odaklı yaklaşım ve iletişim kanallarının etkin kullanımıyla belediye hizmetlerinin kalitesini arttırmayı hedeflemektedir.

Gençlik Hizmetleri Şube Müdürlüğü: Belediyenin sosyal belediyeçilik uygulamaları arasında "Gönül Köprüsü" projesi, gençleri farklı şehirlerden Bursa'ya getirerek kamplarda ağırlamak ve sosyal etkinlikler düzenlemek şeklindedir. Burs projesiyle 10.000 öğrenciye burs sağlanmakta, 5.000 üniversite ve 5.000 meslek lisesi öğrencisine destek verilmektedir. Gençlik Bursa'da Yollarda projesiyle gençlere Bursa ve İznik turu düzenlenmektedir. Bursa Maliye Gönüllüleri projesiyle gençlerin belediye hizmetlerine katkı sunmaları sağlanmaktadır. Gençlik merkezleri sayısının artırılması ve gençlerin ücretsiz olarak faydalanabileceği imkanların sunulması hedeflenmektedir. Sosyal yardımların nakdi olarak BURSKOOP aracılığıyla verilmesi ve dezavantajlı gençlere destek olunması öncelikli hizmetler arasındadır. Belediye başkanının ve belediye sosyal medya hesaplarının gençlerin görüşlerini almak ve bilgilendirmek için aktif kullanıldığı belirtilmektedir. En sık karşılaşılan şikayetler arasında gerçek ihtiyaç sahiplerinin bulunması ve sosyal yardımların yetersizliği yer almaktadır. Sosyal yardımların tek çatı altında toplanması ve süreçlerin kolaylaştırılması çözüm olarak görülmektedir.

Engelliler ve Huzurevi Şube Müdürlüğü: Sosyal belediyeçilik, yerel yönetimlerin, kişi ve grupların iyilik halini sağlamayı amaçlayan sosyal hizmetleri içeren bir konudur. Çocuklar, kadınlar, engelliler gibi kırılgan gruplarla ilgili birçok proje ve uygulama mevcuttur. Sunulan sosyal hizmetler arasında engellilere danışma, eğitim ve destek sağlama, tıbbi malzeme desteği, huzurevindeki yaşlılara bakım ve destek, yeni başlatılan yaşlı ve engelli hizmetleri gibi çeşitli alanlar yer almaktadır. Hizmetlerin yeterliliği kişiye ve ihtiyaca göre değişmektedir. Yapılacak daha çok iş olsa da mevcut şartlarda verilen hizmetler önemlidir. Koruyucu hizmetler öncelikli olmalıdır. Sorunlar henüz başlamadan önleyici çalışmaların yapılması önemlidir. Belediyenin avantajları arasında planlama konusunda başarılı olması ve projelerin hızlı bir şekilde uygulamaya geçirilebilmesi yer almaktadır. Ancak sürekli değişen gündem ve yoğun iş temposu dezavantajdır. Birim yöneticileri, yardım veya görüşme talebinde bulunan vatandaşlarla doğrudan iletişim kurabilmektedir. Vatandaşlar, yöneticilerle iletişim kurabilmekte ve görüşebilmektedir. Belediyenin sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında bilgilendirme ve duyuru çalışmaları yapılmaktadır. Vatandaşların görüşleri, çeşitli kanallarla alınmakta ve hizmetler bu doğrultuda planlanmaktadır. Sosyal belediyeçilikte

en sık karşılaşılan şikayetler, özellikle huzurevi hizmetlerinde sosyal etkinliklerin yetersizliği ve sosyal destek taleplerine ilişkin uygun olmayan başvurulardır. Sosyal hizmetler alanında yeni hizmet modelleri oluşturma planlarına odaklanılmaktadır. Özellikle yaşlı ve engelli hizmetleri için yeni projeler ve bakım modelleri üzerinde çalışılmaktadır. Ancak bütçe ve ekonomik koşullar gibi engeller, planların uygulamasını bazen zorlaştırmaktadır. Birim içi hiyerarşi düzeni mevcuttur. Bu durum iletişimi ve koordinasyonu etkilemektedir. Birimler arasında işbirliği ve iletişimi güçlendirmek için çalışmalar yapılmaktadır. Bursa'nın uzak ilçeleri için hizmetlerin koordinasyonu sağlanmakta, talepler en hızlı şekilde karşılanmaya çalışılmaktadır.

Deprem Risk ve Kentsel İyileştirme Şube Müdürlüğü: Belediye yapı inşa edilecek alanların uygunluğunu kontrol etmek için zemin etüdü raporları hazırlamaktadır. Ayrıca şehir planlama ve jeolojik raporlar gibi çalışmalarla deprem riskini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır. Deprem bilincini artırmak için düzenli olarak bilgilendirme, eğitim ve simülasyon etkinlikleri düzenlemektedir. Yapıların uygunluğunu değerlendirmekte ve deprem riskini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır. Kentsel dönüşüm ve bilinçlendirme çalışmalarını da düzenlemektedir. Yapılan çalışmalar kanunlar çerçevesinde yeterlidir. Ancak daima daha fazla çalışma yapabilmek planlanmaktadır. Deprem riskini azaltmaya yönelik çalışmalar ve kentsel dönüşüm önceliklidir. Büyükşehir belediyesinin avantajları, daha büyük bütçe ve kaynaklara sahip olmasıdır. Diğer ilçe belediyeleriyle koordinasyon ve bazı durumlarda kamulaştırma gibi zorluklar dezavantajlardır. Binaların tespitiyle ilgili sorunlar ve CBS sisteminden kaynaklı şikayetlerle sıklıkla karşılaşılmaktadır. Belediye birim yöneticileri, vatandaşlarla doğrudan iletişim kurabilmekte ve taleplere müsait oldukları zamanlarda yardımcı olmaktadır. Vatandaşların görüşlerine önem verilmektedir. Anketler, toplantılar, akademi veya mesleki odalarla işbirliği yaparak görüşlere yönelik geri bildirimler toplanmaktadır. Sorunların giderilmesi için vatandaşların da belediyenin de iyi niyetli olması gerekmektedir. Belediyenin stratejik planlarında yer alan hedefler belirlenmiş seçimin ardından uygun çalışmalar sürdürülmüştür. Kısa ve uzun vadede hedeflerin gerçekleştirilmesi: Hem kısa hem uzun vadede hedeflere ulaşmak zaman zaman mümkün olmakta zaman zaman da ulaşılamamaktadır. Deprem çalışmaları ve CBS sisteminden kaynaklanan engeller, yapılan görüşmelerle aşmaya çalışılmakta ve çözümler üzerinde çalışılmaktadır. Birim içi hiyerarşi düzeni mevcut olup personeller

arasında düzenli toplantılarla iletişim sürdürülmektedir. Bu durum ilçelerle olan iletişimde, resmi yazışmalar ve görüşmelerle yardımcıdır.

Bilim ve Teknoloji Şube Müdürlüğü: İnsanların daha konforlu ve çevre duyarlı bir şekilde yaşayabilmeleri için kentlerin akıllandırılması amacıyla projeler geliştirilmektedir. Bu projeler, teknolojik altyapı, parklar, ulaşım ve çevre düzenlemelerini içermektedir. Bursa'da akıllı şehir dönüşümü stratejisi geliştirilmiş ve yaklaşık 140 projeden oluşan bir dönüşüm planı yapılmıştır. Bilim ve teknoloji alanında SCIENCE EXPO gibi etkinlikler düzenlenmektedir. Matematik festivali gibi faaliyetlerle çocukların bilime ilgisini artırmaya çalışılmaktadır. Ayrıca BTM, atölyeler ve Teknofest gibi etkinlikler düzenleyerek teknolojiye yönelik farkındalık oluşturulmaktadır. Belediye, öğrencilere robotik ve bilgisayar malzemesi desteği sağlanmaktadır. Bilişim sınıfları kurarak dezavantajlı okullara destek olunmaktadır. Bu hizmetler belediye bütçesiyle sınırlı olup ilerleyen zamanlarda daha fazla kaynakla daha geniş kapsamlı olmalıdır. Sosyal Hizmetler öncelikli olup daha fazla çalışma ümit edilmektedir. Bursa'nın büyükşehir olması avantajlıdır, zira güçlü bir altyapıya sahiptir ve projeleri uygulama kapasitesi yüksektir. Ancak nüfusunun fazla olması ve göç alması sosyal hizmetleri sağlama zorluğu oluşturabilmektedir. Birim yöneticileri, yardım ve görüşme talebinde bulunan vatandaşlarla doğrudan iletişim kurabilmektedir. Vatandaşlar da yöneticilerle iletişime geçebilmektedir. Belediye, sosyal medya hesapları, billboardlar ve ayrı bir web sayfası kullanarak bilgilendirme ve duyurularını yapmaktadır. İletişim için Instagram ağırlıklı olarak tercih edilmektedir. Vatandaşlar farklı kanallardan da belediye ile iletişime geçebilmektedir. Sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik karar süreçlerinde vatandaşların görüşleri alınmaktadır. Görüş ve öneriler, sosyal medya, resmi internet sitesi, 153 hattı ve CİMER gibi çeşitli kanallar üzerinden toplanmaktadır. En çok karşılaşılan şikayet, binanın düzeneklerinin eskiliği ve teknolojiden uzak kalmasıdır. Binanın düzeneklerinin yenilenmesi ve teknolojik altyapının güncellenmesi gibi çözüm önerileri uygundur. Her sene düzenli olarak belirli etkinlikler ve sosyal belediyecilik hizmetleri için stratejiler belirlenmektedir. Yenileme süreci seçim dönemiyle denk getirilmemeye çalışılmaktadır. Seçim sonrası hedefler, belirlenen stratejilere uygun olarak sosyal belediyecilik hizmetlerinin sürdürülmesi ve geliştirilmesi şeklinde devam etmektedir. Kısa vadede belirlenen hedeflerin büyük bir kısmına ulaşılırken, uzun vadede ise yaklaşık %80 oranında hedeflere ulaşılabilmiştir.

İleriye dönük planlar arasında BTM binasının tamamen yenilenmesi ve iç konseptinin güncellenmesi yer almaktadır. Yenileme süreci içinde bazı düzeneklerin hızlıca tamir edilmesi gerektiği durumlar ve personel sayısının yetersiz kalması gibi olumsuzluklar gelişmiştir. Bu engellerin üstesinden gelmek için çalışmalar yapılmaktadır. Belediye içinde birim içi hiyerarşi düzeni mevcuttur. Bu durum iyi bir koordinasyon sağlamaktadır. Sorunların çözümü için gerekli kanallar belirlidir ve iletişim etkin bir şekilde işlemektedir.

Aile Kadın ve Çocuk hizmetleri Şube Müdürlüğü: Büyükşehir Belediyesi, sosyal belediyecilik alanında aile, kadın ve çocuk çalışmaları yürütmektedir. Aile çalışmaları kapsamında burs, aile danışmanlık ve eğitim merkezleri gibi hizmetler sunulmaktadır. Bu merkezlerde psikolojik destek, diyetisyenlik ve çeşitli etkinlikler yapılmaktadır. Kadın çalışmaları ise mobil uygulama aracılığıyla kadınlara ulaşmayı hedefleyen bir platform kullanarak şiddetle mücadele, kadın dayanışma merkezi ve kadın kooperatifleri gibi projeler yürütmektedir. Çocuk hizmetleri ise ana kucağı projesi ve çocuklara yönelik eğitimler ve kültürel etkinlikler düzenleyerek çocuklara yardımcı olmaktadır. Sosyal hizmetler kapsamında ailelerin ihtiyaçlarına yönelik destekler verilmektedir. Yardım olarak yatak, kanepeler, beyaz eşya gibi temel eşyalar sağlanmaktadır. Hoş Geldin Bebek paketi gibi hediyeler de yeni doğan bebeklere verilmektedir. Bu hizmet ve yardımlar ücretsiz olup, ihtiyaç sahiplerine yöneliktir. Belediye, sürekli olarak hizmetlerini geliştirme ve iyileştirme çabası içindedir. Bununla birlikte, verilen hizmetlerin yeterliliği konusunda kesin bir değerlendirme yapılmamıştır. Belediyenin yöneticileri, vatandaşlarla doğrudan iletişim kurarak yardım veya görüşme taleplerini karşılamaktadır. Mobil uygulama ve çeşitli iletişim araçlarıyla bilgilendirme ve duyurular yapılmakta ve vatandaşlar bu süreçlere katılmaktadır. Reklamlar, şehirdeki billboardlar, sosyal medya (özellikle Instagram ve YouTube) aracılığıyla duyuru mümkündür. Belediyenin sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik karar süreçlerinde vatandaşların görüş ve fikirlerine önem verilmektedir. Mobil uygulama üzerinden yapılan fikir sandığı ve çalıştaylar, vatandaş katılımını sağlamak için kullanılmaktadır. Bu şekilde yönetim sistemine önem verilmekte ve vatandaşların da sürece dahil olması sağlanmaktadır. Belediyenin sosyal belediyecilik faaliyetleri, özellikle kadın ve çocuk hizmetlerine odaklanmaktadır ve bu alanlarda projeler geliştirilmektedir. Ancak bazı sorunlar da mevcuttur. Ana kucağı eğitim merkezlerinde kayıt süreci ve malzeme

tedarikiyle ilgili bazı şikayetler bulunmaktadır. Bu gibi problemlerin giderilmesi için vatandaşların sürece dahil edilmesi, yetkin kişilerle çalışılması ve nitelikli personel istihdam edilmesi önemlidir. Hedefler arasında ana kucağı hizmetlerini geliştirmek, eşitlik birimini faaliyete geçirmek ve kadın ve çocuk alanında bir şube müdürlüğü kurmak yer almaktadır. Ayrıca ileride yapılacak planlar arasında dayanışma kampüsü açmak gibi projeler bulunmaktadır. İdari destek, vatandaşların duyarlılığı, eğitim seviyesi ve bütçe gibi faktörler engeller arasında yer almaktadır. Ayrıca belediye içindeki birimler arasında hiyerarşi düzeni olup iletişimi etkileyecek bir problem yaşanmamaktadır.

Sonuçlar

Bursa Büyükşehir Belediyesi'nde gerçekleşen mülakatta erişilen sonuçlara göre Avrupa sosyal şartında tanımlanan ayrımcılığa tabi tutulma ve sosyal dışlanmaya karşı koruma durumlarının seçimden sonra belirlenen hedefler arasında olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca erişilen sonuçlar aşağıda özetlenmektedir.

Sosyal belediyecilik uygulamaları yoğun düzeyde planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Özellikle kentsel dönüşüm, proje yönetimi ve iletişim, engellilere ve gençlere yönelik projeler sosyal ve psikolojik boyut dikkate alınarak uygulanmaktadır. Belediyenin yıkılarak güzelleştirme projeleriyle ilgilendiğini ve kaçak yapılarla ilgili çalışmalar yaptığını belirtmektedir. Ayrıca iletişim ve sosyal psikolojik boyutun önemini vurgulamakta ve vatandaşlarla diyalog kurarak sorunları çözmeye çalıştıklarını ifade etmektedir. Belediyenin farklı birimlerinin de engellilere, gençlere ve çocuklara yönelik sosyal projeler yürüttüğü belirtilmektedir. Bu projelerin sosyal belediyecilik faaliyetlerinin bir parçası olduğu ve belediyenin bu konuda önemli bir yaklaşıma sahip olduğu anlaşılmaktadır. Sosyal belediyecilikte öne çıkan uygulamalar Market kartı uygulaması, erzak ve gıda yardımları Gadem Servisi, Gençlik Aile Danışma Merkezi, geçici konaklama hizmeti, hasta nakil hizmeti gibi yaşamı yönlendirici ve kolaylaştırıcı hizmetlerin yanı sıra eğitim, konser, festival ve etkinlikler ile sosyal tesislere yönelik projelere de ağırlık verildiği görülmektedir. Öncelikli görülen sosyal belirleyicilik hizmetleri altyapı, enerji ve atık toplama hizmetleri, gençlere yönelik hizmetler, dezavantajlı bireylere yardım, engellilere özel düzenlemeler, kültürel etkinlikler ve konserler, sağlıklı yaşamın teşviki ve gençleri doğru yönlendirme şeklindedir. Sosyal

belediyecilik hizmeti açısından Büyükşehir Belediyesi olmak, güçlü kadro ve ekipmanlara sahip olmak, liyakat sahibi ve ehliyet odaklı yaklaşım gütmek, inşaat ve ekonomik açıdan başarı sergilemek, tekelden koordinasyon sağlamak, teknolojik altyapı barındırmak avantaj olarak görülmektedir. Artan beklentiler, finansal sınırlamalar, yardım taleplerinin yönetimi, eşitsizlik, bürokratik engeller, belirli hizmetlerde yetersizlik ve hizmetlerin ulaşılabilirliği ise dezavantajlı bulunmaktadır. Sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında yapılmak istenenlerin önündeki engeller ekonomik zorluklar, yetersiz kaynaklar, alt yapı ve tesis yetersizliği, bürokratik süreçler, toplumun farkındalığı ve katılımı, sosyal hizmetlerin zaman alıcı olması, önceliklerinin değişmesi, pandemi ve depremin etkisi olarak gösterilmektedir. İleriye dönük planlanan sosyal belediyecilik hizmetleri arasında çeşitlilik, eğitim ve tanıtım, ata sporları başta olmak üzere çeşitli etkinlikler düzenlemek, tesis ve imkanları artırmak, gençlere, engellilere ve yaşlılara yönelik projeler ile müzik kampı bulunmaktadır.

Birim yöneticilerinin yardımı görüşme talebinde bulunan vatandaşlarla doğrudan iletişim kurabildiği belirtilmektedir. Benzer biçimde vatandaşlar da yöneticiler ile iletişim kurabilmektedir. Sunulan hizmet ve yardımlar çoğunlukla yeterli görülmekle birlikte yetersizlik nedenleri gençlere yönelik talep ve ihtiyaçların fazla olması, mevcut tesislerin yetersiz olması ve önceki yöneticilerin geri kalmışlığa katkıda bulunması olarak gösterilmektedir. Sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik karar süreçlerinde vatandaşların görüşlerinin anket ve geri bildirimler, ULAKBEL sistemi ve mail iletişimi, 153 beyaz Masa, dilekçe ve talep değerlendirilmesi yoluyla alındığı belirtilmektedir. Sosyal belediyecilik hizmetleri kapsamında en sık karşılaşılan şikayetler ekonomik ihtiyaçlar ve yardım talepleri, yaşam kalitesi ve sosyal ihtiyaçlar, tesislere ulaşımında yoğunluk, teknolojik altyapı, duyuru yetersizliğidir. Problemlerin giderilmesi için önerilen çözümler dijitalleşme ve online işlemlerin artırılması, ihtiyaçların daha adil değerlendirilmesi sistemiyle belirlenmesi, iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi, iş birliği ve koordinasyon, tek merkezden koordinasyon, tesis kapasitesinin artırılması, düzenli geri bildirim toplanması, veri analizi ve takip yapılması, eğitim ve farkındalık sunulması, sosyal girişimcilik ve inovasyon alanında çalışmalar yapılması, yenilikçi ve sürdürülebilir hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi, istihdam fırsatlarının artırılması, halk katılımı ve iletişimini arttıracak mekanizmaların oluşturulması şeklindedir. Bilgilendirme ve duyuru kapsamında resmi

web sayfası, Facebook, Twitter ve Instagram gibi sosyal medya kanalları haricinde ULAKBEL Sistemi, BB GENÇLİK KULÜBÜ, BURSAMÜZE, BURSA ORKESTRA web sayfaları ve sosyal medya kanallarından yararlanılmaktadır. Şube müdürleri ve vekil şube müdürleri tarafından yeterli bulunan bu kanallar vatandaş şikayetleri dikkate alındığında yetersiz görülmektedir. Bu durumun sebebi vatandaşların internet sayfalarını takip etmemesi olarak düşünülmektedir.

Birim içi hiyerarşi bulunduğu ve bu durumun iletişim ve koordinasyonu olumlu etkilediği belirtilmektedir. Personel yönlendirme, ekip oluşturma ve rotasyon, üst düzey yönetim ve iletişim, koordinasyonun hız ve etkinlik sağlaması, aksamaların önlenmesi, hizmet verme sürecinin hızlandırılması şeklinde olumlu etkiler bildirilmektedir.

Seçim öncesi hedefler sosyal hizmetlerin geliştirilmesi, gençler için çeşitli etkinliklerin yapılması, engelli ve dezavantajlı gruplara desteğin sürdürülmesi, engelli dostu şehir inşası, tesis ve altyapının geliştirilmesi, sosyal medya ve dijital platformlarda etkinlik düzenlenmesi, eğitim ve kültür projeleri, yoksullukla mücadele edilmesi, halka katılımı ve iletişimimi artırılması iken seçim sonrası hedeflerin hizmetlerin sürdürülebilirliği, hizmet kalitesinin arttırılması, daha fazla etkinlik ve program düzenlenmesi, yenilikçi projelerin yapılması, katılımcılığın artırılması, sosyal medya ve dijital platformların güçlendirilmesi, engelli ve dezavantajlı gruplara desteğin artırılması, eşitlik ve adaletin sağlanması, sosyal belediyecilik projelerine yapılan yatırımların çoğaltılması, festival düzenlenmesi olarak bildirilmiştir.

KAYNAKLAR

- 5393 Sayılı Kanun. (2005, 07. 03). 5393 Sayılı Belediye Kanunu. *Mevzuat*: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf> adresinden alındı
- Abrahamson, P. (1999). "The welfare modelling business", *Social Policy & Administration*, 33(4), 394-415.
- AİHMİZ (2012). Türkiye’de kadının durumu. aile ve sosyal politikalar bakanlığı, kadının statüsü genel müdürlüğü. <http://aihmiz.org.tr/aktarimlar/dosyalar/1340894116.pdf>
- Akalın, G. (2002). *Türkiye’de piyasa ekonomisine geçiş süreci ve ekonomik kriz*, Ankara: TİSK Yayınları
- Aksu, L. (2014). İktisat ekollerinin iktisadî büyüme konusundaki düşünceleri ve modellerinin analizi. *Türk Dünyası Araştırmaları*, 208, 351-392
- Aktel, M. (2007). "Yerel yönetimlerde özürllülere yönelik uygulamalar", Hüseyin Özgür, Muhammet Kösecik (Ed.), *Yerel yönetimler üzerine güncel yazılar-II* (s. 226-245), 1. Basım, Ankara: Nobel Yayın
- Akyıldız, F. (2011). Binyıl kalkınma hedefleri, insan hakları ve demokrasi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(14), 39-60.
- Alan, Ç. (2018). Türkiye’de sosyal belediyeciliğin uygulanmasını zorlaştıran nedenler. *Journal of International Management Educational and Economics Perspectives*, 6(2), 54-66. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jimeep/issue/40562/464475>
- Altın, İ. (2010). *Sosyal Güvenlik Sistemi ve Türkiye Sosyal Güvenlik Sisteminin Süreç Analizi*, Master thesis, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Altunya, N. (2003). *Vatandaşlık bilgisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Arsel, İ. (1969). *Sosyal devlet*. Ankara: AUFD Yayını
- Aydeniz, N., Silinir, M. & Karhan, G. (2012). Küreselleşme olgusuna temel yaklaşımlar. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1013-1023. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/buyasambid/issue/29824/320947>
- Aysan, M.F. (2006). *Increasing role of municipalities in social policy in Turkey: the case of istanbul metropolitan municipality in the last decade*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Bambra, C. (2007). "Going beyond the three worlds of welfare capitalism: regime theory and public health research", *Journal of Epidemiol Community Health*, 61, 1098-1102.
- Başer, N.E. (2011). *I. Sanayi devriminde teknolojik gelişmenin rolü*. Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Batur, B. (2011). *Sosyal devlet bağlamında sosyal politika ve projelerin sosyolojik bir incelemesi*, Yüksek lisans tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep

- Bayansar, R. & Özer, M. A. (2023). Türk kamu yönetiminin yakın dönem tarihsel gelişimi üzerine değerlendirmeler. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12 (1) , 389-406. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mjss/issue/75596/1179198>
- Baykara, M. (2014). *The effects of social security reform to old age pension*, Unpublished Master thesis, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Bayraklı, H.H. (2009). *Hukukun temel kavramları*. Trabzon: Murathan Yayınevi.
- Baytal, Y. (2009). *Atatürk döneminde sosyal yardım faaliyetleri (1923–1938)*, Unpublished doctoral dissertation, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Bektas, O. & Aslan, F. (2019). Fen bilgisi öğretmen adaylarının stem uygulamaları hakkında görüşlerinin belirlenmesi. *Maarif Mektepleri Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 17-50.
- Berk, A. (2003). “Yerel hizmet sunumu ve belediye iktisadi teşebbüsleri”, *Sayıştay Dergisi*, S.49. <http://www.ajindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423911734.pdf>
- Berkün, S. (2017). Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışı. *Şarkiyat İlmi Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 582-598. <https://www.acarindex.com/pdfs/37615>
- Beveridge Raporu (1942) <https://www.parliament.uk/about/living-heritage/transforming-society/livinglearning/coll-9-health1/coll-9-health/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Briggs, A. (1961). The welfare state in historical perspective. *European Journal of Sociology*, 2(2), 221-258
- Buğra, A. & Keyder, Ç. (2006). Sosyal politika yazıları. <https://iletisim.com.tr/kitap/sosyal-politika-yazilari/7957>
- Bulut, N. (2003). "Küreselleşme: sosyal devletin sonu mu?". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52, 173-179. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/auhfd/issue/42662/514419>
- Cebe, M. S. (2006). *Avrupa yerel yönetimler özerklik şartı kapsamında belediye yasası ve büyükşehir belediye yasası*. Yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Creswell, J. W. (2020). *Nitel araştırma yöntemleri: beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*, (Çev. Ed: Bütün, M. & Demir, S.B.). 5. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çelik, A. (2014). Sosyal belediyecilik anlayışı: Şanlıurfa büyükşehir belediyesi örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1-20. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28311/300852>
- Çelik, H., Baykal, N. B. & Memur, H. N. K. (2020). Nitel veri analizi ve temel ilkeleri. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 379-406.
- Çetin. H. (2001). “Liberalizmin temel ilkeleri, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1).

- Çetinkaya, S. (2012). *Social assistance organization in turkey: situation analysis, problems and solution proposals*, Doctoral dissertation, Dumlupınar University, Kütahya
- Çoban, E. (2021). *Ortopedik engelli bireylerin kentsel hizmetlere erişiminin değerlendirilmesi: Trabzon/Ortahisar örneği*. Yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon
- Çolak, K. (2018). *Türkiye’de yerel yönetimlerde sosyal belediyecilik: Üsküdar belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Çöpoğlu, M. (2011). Sosyal belediyecilik. *İller ve Belediyeler Dergisi*, Sayı: 756, ss. 62-80.
- Çuhadar, B. (2022). *Sosyal refah devletinin Türk yerel yönetimindeki karşılığı: sosyal belediyecilik anlayışı ve Konya büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- DDK (2009). T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu Araştırma ve İnceleme Raporu. https://www.huzurevleri.org.tr/docs/ddk_rapor_200904.pdf
- Deane, P. (1988). “İlk sanayi inkılabı.” Çev. Güran, T. Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları.
- Demir, İ. (2006). *Yerel yönetimlerin sosyal politika fonksiyonları Kocaeli büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Doğan, E. (2008). *Gelişmekte olan ülkelerde yoksulluk siyaseti: Türkiye sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik fonu örneği*, Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Doruk, R. (2014). Social municipalism: the case of Istanbul metropolitan municipality. master of arts, *Fatih University Institute of Social Sciences*.
- DPT (2000). *Küreselleşme özel ihtisas komisyonu raporu, sekizinci beş yıllık kalkınma planı*. Ankara: DPT Yayınları. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Kuresellesme-OIK-Raporu.pdf>
- Elmacı, D. (2022). Türkiye’de özel eğitim alanında korunmaya ihtiyacı olan çocuklar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 23(2), 409-429. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1268861>
- Ercoşkun, B. (2019). Tarihsel bir perspektiften türkiye’de liberalizm. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (72), 105-122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/abuhssbd/issue/47868/599445>
- Erdoğan, M. (1998). *Liberal toplum liberal siyaset*, Ankara: Siyasal Kitabevi
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal politikada yerelleşme*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları. <https://docplayer.biz.tr/514605-Sosyal-politikada-yerellesme.html>
- Ersöz, H., Yılmaz, N., & Demirkaya, Y. (2009). Localisation tendency in social policies in turkey: an example of Istanbul metropolitan municipality. *Serbian Journal of Management*, 4(1), 65-89. https://doi.org/http://www.sjm06.com/SJM%20ISSN1452-4864/4_1_2009_May_1-136/4_1_65-89.pdf

- Erten, Ş., & Aktel, M. (2016). Ulusal program ve düzenli ilerleme raporları çerçevesinde türkiye'nin engelli politikalar. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1275-1297. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/52991/701801>.
- Eser, Y. B., Memişoğlu, A., & Özdamar, Y. (2011). Sosyal siyasetin üretilmesi sürecinde refah devletinden neo-liberal devlete geçiş: devletin kamu hizmeti sunma işlevinin değişimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 201-217. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/20824/222939>
- Esping-Andersen, G. (1990). The three worlds of welfare capitalism, *New Jersey: Princeton Press*. <https://lanekenworthy.files.wordpress.com/2017/03/reading-espingandersen1990 pp9to78.pdf>
- Ezer, M. (2017). Refah devleti anlayışının belediyelere yansımaları: Ankara pirsaklar belediyesi örneği. *Ekonomi Politika ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 50-66. DOI: 10.30784/epfad.306328
- Girgin, M. (2015). *Kamuda stratejik yönetimin uygulanabilirliği açısından bilgi sistemlerinin önemi: Sosyal Güvenlik Kurumu'nda bir uygulama*, Yüksek lisans tezi, Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Göze, A. (2007). *Siyasal düşünceler ve yönetimler*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Green, D. (1987). *The new right*. Brighton: Harvester Wheatsheaf,
- Gül, H. (2007). “Türkiye’de yoksullukla mücadele politikaları, kentsel yoksulluk ve yerel yönetim”. Özgür, H. & Kösecik, M. (Ed.) *Yerel yönetimler üzerine güncel yazılar-II*: (s. 246-283). Ankara: Nobel.
- Gül, H. Sallan Gül, S., & Memişoğlu, D. (2007). *Türkiye’de yoksullukla mücadele politikaları, kentsel yoksulluk ve yerel yönetim. içinde yerel yönetimler üzerine güncel yazılar II: Uygulama* (Ed. H. Özgür, M. Kösecik). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gümüş, A. T. (2005). Türk anayasasında kişinin maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkı. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(2), 133-172 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/suhfd/issue/26636/281116>
- Gümüş, A. T. (2009). Küreselleşme sürecinde refah devleti, *Uluslararası Davraz Kongresi Küresel Diyalog*, 85-146
- Gümüş, A. T. (2010). Sosyal devlet anlayışının gelişimi ve dönüşümü. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18(2), 117-158. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/suhfd/issue/26646/281206>
- Günel, P. (2009). *Avrupa Birliği’nin sosyal politikası çerçevesinde güney Avrupa sosyal devlet modeli ve Türkiye*. Sosyal yardım uzmanlık tezi, T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Ankara. <https://doi.org/https://www.aile.gov.tr/uploads/sygm/uploads/pages/uzmanlik-tezleri/4-avrupa-birliği-nin-sosyal-politikasi-ercevesinde-guney-avrupa-sosyal-devlet-modeli-ve-turkiye-pinar-gunel.pdf>
- Hameed, A., İnan, F., & Develioğlu, A. (2020). Ankara-Keçiören belediyesi’nin sosyal belediyecilik uygulamaları açısından incelenmesi: 2015-2019 dönemi örneği.

- Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 228-253.
<https://doi.org/https://dergipark.org.tr/tr/pub/ulasbid/issue/54857/756373>
- Hicks, A., & Kenworthy, L. (2003), Varieties of welfare capitalism, *Socio-Economic Review*, 1, 27-61.
- IFSW (2019). International federation of social workers. <https://www.ifsw.org/whatis-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Işıklı, A. (1995). *Sendikacılık ve siyaset*, C. I-II. Ankara: Öteki Yayınevi.
- Işıklı, A. (2007). *Neoliberal küreselleşme, sosyal devlet ve Kemalizm*, Prof. Dr. Cahit Talas anısına güncel sosyal politika tartışmaları. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Yayınları
- Kalağan, G. (2009). *The bureaucratic transformation in turkey after 1980: the social aid and solidarity general management (sydgm) case*, Unpublished master thesis, Suleyman Demirel University, Isparta.
- Kalkışım, H. M. (2015). *Türkiye’de sosyal belediyeçilik algısı: İstanbul, adana, Diyarbakır, büyükşehir belediyeleri örneği*. Doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Kara, U. (2004). *Sosyal devletin yükselişi ve düşüşü*. Ankara: Maki Basın Yayın.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kartal, A. (2008). *Turkish social work sector after the 1990s through the accounts of the social workers*, Unpublished master thesis, Boğaziçi University, İstanbul
- Kaymaz, Y. S. (2021). *Refah rejimleri açısından Türkiye’de refah devletinin dönüşümü: Neoliberalizm ve sosyal politikalar*. Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keleş, S. (2008). *Türkiye’de sosyal belediyeçilik uygulamaları ve Ankara büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Kennett, P. (2001). *Comparative social policy*. Buckingham: Open University Press.
- Keskin, B. (2008). *Yoksulluğa yerel müdahale “sosyal belediyeçilik” karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş belediyeleri örnekleri*. Doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Keskin, B. (2012). *Yoksulluğa yerel müdahale sosyal belediyeçilik*. Bursa: Etkin Yayınları.
- Kılıç, A.F. (2007). Fransız devrimi ve din. *Muhafazakâr Düşünce Dergisi*, 3(11), 119-142. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/muhafazakar/issue/55808/764158>
- Kılıç, M. (2017). *Sosyal güvenlik hakkının kapsamı ve sınırı*. *İş ve Hayat*, 3(5), 378-398
- Kobak, K. (2006). *Yerel yönetimlerin yoksullukla mücadelede uyguladığı sosyal yardım ve sosyal hizmet programları*, Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Kocaoğlu, M. (1997). *Sosyal politika*. Ankara: Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayınları.

- Kocaoğlu, M., Aydoğan, C. ve Karabulut Aktuş, Ö. (2017). Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamaları üzerine bir değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 157-170. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1023049>
- Koç, M. (2006). Sosyal güvenlik ve beveridge sosyal güvenlik ve beveridge raporu. *İSMMMÖ Yayını Mali Çözüm*, (76). <https://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/76malicozum/5muzafferko.pdf>
- Koç, N. ve Ökmen, M. (2015). Sosyal belediyecilik çerçevesinde seçilmiş belediyelerin sosyal bütçelerinin değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*, (168), 69-84. <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/09/168-05.pdf>
- Korkmaz, Z. (2005). Günümüz dünya koşullarında ve küreselleşme sürecinde kültürün yeri ve türk dünyası. *Türk Dünyası Dil ve Edebiyat Dergisi*, (20). <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tdded/issue/12702/154568>
- Köse, H. Ö. (2004) “Yerel yönetim olgusu ve küreselleşme sürecindeki yükselişi. *Sayıştay Dergisi*, (52), 3-42
- Leibfried, S., & Mau, S. (2008). *Welfare states: construction, deconstruction, reconstruction*, V. 1. London: Edward Elgar Publishing.
- Lewin-Epstein, N., Kaplan, A., & Levanon A. (2003). Distributive justice and attitudes toward the welfare state social justice research, 16(1), 1-27. https://people.socsci.tau.ac.il/mu/noah/files/2018/01/distributive_justice_and_attitudes_toward_the_welfare_state_2003_.pdf
- Mullard, M. & Spicker, P. (1998). Social policy in a changing society. London: Routledge
- Muyan, Y. (2016). *Sosyal devlet ve Türkiye’de sosyal devlet uygulamalarının incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muş.
- Negiz, Y. N. (2011). Sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri açısından Isparta belediyesi: farkındalık, yararlanma ve değerlendirme açısından bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 323-341 . <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/20824/222945>
- Okur, N. (2008). *Avrupa birliği sürecinde Türkiye’de sosyal devletin geleceği*. Doktora tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Orer, G. (2016). Ekonomik kamu düzeni ve devletin ekonomiye müdahalesi. *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, (6), 363-393. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mdergi/issue/16886/175840>
- Ölmez, T. O. (2007). *Sosyal yardım sistemi içerisinde yerel yönetimlerin yeri*, Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Özaydın, M. (2007). *Küreselleşme sürecinde Türkiye ve Avrupa birliğinde sosyal politikalarda yaşanan değişimin analizi*, Doktora tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

- Özdamar, Ö. (2007). *Sosyal politikaların refah etkilerinin ampirik ölçümü: Türkiye’de temel eğitimle ilgili politikaların ve sosyal yardımların refah etkilerinin değerlendirilmesi*, Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Özdemir, S. (2004). *Küreselleşme sürecinde refah devleti*, İstanbul: İTO Yayınları, 2004
- Özdemir, S. (2005). *Refah devletinin gelişme ve bunalım dönemlerinde iş piyasaları, iktisat fakültesi mecmuası*, (Prof. Dr. Toker Dereli’ye Armağan Özel Sayısı), 55(19), 695-733
- Özkan, S. (2010). *Türk sosyal güvenlik sisteminde sosyal güvenlik kurumunun yeniden yapılandırılması ve bu sürecin analizi*, Yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Özlem, D. (2001). Hukuk devletini sosyal devlet içinde düşünmek. *Doğu Batı Dergisi*, 4(13), 9-23
- Öztürk, H. (2012). *Değişen sosyal devlet anlayışı ve sosyal belediyecilik*. Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Öztürk, H. (2012). *Değişen sosyal devlet anlayışı ve sosyal belediyecilik*. Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Pektaş, E. K. (2010). *Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları ve temel sorunlar*. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5(1), 4-22. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/akademikincelemeler/issue/1551/19052>.
- Pierson, P. (2001). “*Coping with permanent austerity: welfare state restructuring in affluent democracies*”. (Ed. P. Pierson). in *The New Politics of the Welfare State*. Oxford: Oxford University Press, 410-456.
- Pierson, C. (1991). *Beyond the welfare state? the new political economy of welfare*. Pennsylvania: Pennsylvania State University Press.
- Pierson, P. (2001). “*Post-industrial pressures on the mature welfare states*”. *The New Politics of the Welfare State*. (Ed. P. Pierson). New York: Oxford University Press.
- Polat, A. (2022). Nitel araştırmalarda yarı-yapılandırılmış görüşme soruları: soru form ve türleri, nitelikler ve sıralama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, AÜSBD Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Özel sayısı, 161-182. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ausbd/issue/74726/1227335>
- Powell, M., Barrientos, A. (2004). *Welfare regimes and welfare mix*, *European Journal of Political Research*, 43, 83-105.
- Powell, M., & Hewitt, M. (2002). *Welfare state and welfare change*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press. <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/tps/dzienne/powell-hewitt2002.pdf>
- Raico, R. (2011). Klâsik liberalizm nedir? (Çev. A. Yayla). *Liberal Düşünce Dergisi*, (64), 69-73. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/791436>
- Ryan, A. (1993). “Liberalism”, *A Companion to contemporary political philosophy*, Der. R.E. Godin ve P. Petitit, Oxford: Blackwell Press, England.

- Saçan, S. (2010). *Problem behaviors of 6–18-year-old children and youngsters who were under the protection of social services and child protection agency and sent back to their families; examples of Kütahya*, Unpublished doctoral dissertation, Hacettepe University, Ankara
- Sakallı, R. (2020). Kentsel servis alanı nedir? <https://www.ramazansakalli.com.tr/2020/02/05/kentsel-servis-alani-nedir/>
- Sallan, G. S. (2006). *Sosyal devlet bitti yaşıyın piyasa! yeni liberalizm kısılcığında refah devleti*. Ankara: Ebabil Yayınevi
- Serter, N. (1994). *Devlet görevlerindeki gelişmelerin sonucu olarak sosyal devlet*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayın No: 108
- Seyyar, A. (2002). *Sosyal siyaset terimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım
- Seyyar, A. (2008). Yerel siyasetin gelişiminde sosyal politikaların önemi. *Yerel Siyaset Dergisi*, (25).
- Sezgin, M. (2011). Belediyelerde halkla ilişkiler ve halka dönük yönetim. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 93-120. <http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/tr/pub/issue/10262/125866>
- Sezik, M. (2016). Türkiye’de sosyal belediyeciliğin gelişimi ve sorun alanları. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 171-186. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/inijoss/issue/28897/420123>.
- Smith, A. (1955). *Milletlerin zenginliği* (Çev. H. Derin). Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı
- Soydemir, S. (2013). *The social reflection of the term risk: social security and social aid*, Unpublished doctoral dissertation, Sakarya University, Sakarya.
- Sözer, N. A. (1998). *Türkiye’de sosyal hukuk*. Ankara: Fakülteler Kitabevi.
- SPO. (2010). *Millennium development goals report: Turkey 2010*. United Nation. https://doi.org/https://planipolis.iiep.unesco.org/sites/default/files/ressources/turkey_mdg_2010.pdf
- Starke, P. (2006). The politics of welfare state retrenchment: a literature review. *Social Policy & Administration*, 40(1), 104-120. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9515.2006.00479.x>
- Sütçü, S. (2015). *Hastanelerin evde bakım-evde sağlık hizmetlerinden yararlanan bireylerin sosyal hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesi*. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara
- Şahin, H. (2020). *Sosyal belediyecilik anlayışının benimsenmesi: bursa büyükşehir belediyesi örneği*. Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa
- Taşcı, F. (2007). *1980 Sonrası Türkiye’de sosyal yardımların analizi*, Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Taşcı, F. (2013). “Refah devleti modelleri içinde Türkiye’nin pozisyonu: “yaşlı algısı” üzerinden değerlendirmeler” *İnsan & Toplum*, 3 (5), 5-35.
- Taylor-Gooby, P. (2005). New risks and social change in new risks, new welfare: the transformation of the european welfare state. 1-29. file:///C:/Users/dmlsa/Downloads/New_Risks_New_Welfare_The_Transformation_of_the_Eu.pdf

- TBMM (1999). Genel Gerekçe No:661, Türkiye Büyük Millet Meclisi. <https://www5.tbmm.gov.tr/tutanaklar/TUTANAK/TBMM/d22/c064/b016/tbmm220640160229.pdf>
- Tekindal, M., & Uğuz Arsu, Ş. (2020). Nitel araştırma yöntemi olarak fenomenolojik yaklaşımın kapsamı ve sürecine yönelik bir derleme. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 20(1), 153-182. <https://doi.org/https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1355632>
- Tokatlıoğlu, M. Y. (2005). *Küreselleşme ve kamu hizmetleri*. İstanbul: Alfa Aktüel
- Topkaya, E. (2013). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri, Güncelleştirilmiş 5. Baskı. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 2(2), 113-118.
- Toprak, D., Ağcakaya, S. & Gül, H. (2016). *Sosyal devlet yaklaşımı açısından Türkiye’de 1980 sonrası eğitim harcamalarının analizi*. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 123-165. DOI: 10.24988/deuiibf.2016311521
- Toprak, D. ve Şataf, C. (2009). Türkiye’de yerel yönetimler reformu çerçevesinde sosyal belediyeçilik yaklaşımı. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-24. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sobiadsbd/issue/11347/135607>
- Tunç, A. (2009). *Türkiye’de 1983’ten günümüze sosyal yardımların değerlendirilmesi*. Yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Türkmen, B. (1987). *Cumhuriyet döneminde sosyal hizmetler ve sosyal hizmet müessesesi*, Doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Ünal, F. ve Caner, C. (2014). Yerel yönetimler ve sosyal politika(lar). *Sosyal Belediyeçilik*, 49(2), 31-49. <https://search.trdizin.gov.tr/tr/yayin/detay/198445/yerel-yonetimler-ve-sosyal-politikalar-sosyal-belediyeçilik>.
- Ünlü, U. (2016). Sosyal belediyeçilik anlayışının e-belediyeçilik uygulamalarına entegre edilmesi. *Sayıştay Dergisi*, (102), 63-89. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sayistay/issue/61558/919202>
- Von Hayek, F. A. (2009). Liberalizm (Çev. Ü. Çetin). *Liberal Düşünce Dergisi*, 14(55), 197-224. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/791531>
- Wilson, A. (2015). A guide to phenomenological research. *Nursing Standard*, 29(34), 38-43. <https://doi.org/10.7748/ns.29.34.38.e8821>
- Yaman, M. (2014). Sosyal devlet ve sosyal belediyeçilikte yaşanan dönüşüm: Kütahya belediyesi örneği. *Akademik Bakış Dergisi*, (42). https://www.academia.edu/29319893/Sosyal_Devlet_Ve_Sosyal_Belediyeçilikte_Ya%C5%9Fanan_D%C3%B6nüşüm_Kütahya_Belediyesi_%C3%96rne%C4%9Fi
- Yayla, A., & Seyitdanlıoğlu, M. (1998). Türkiye’de liberalizm, *Liberal Düşünce Dergisi*, 52-63
- Yazıcı, A. M. (2016). Avrupa Birliği’nin sosyal politikasının gelişimi ve Türkiye’nin avrupa birliği sosyal politikasına uyumu. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, (44)

- Yazıcı, E. (2012). Korunmaya muhtaç çocuklar ve çocuk evleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi SBE Dergisi*, 9(18), 499-525.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Yıldırım, K. E. (2018). Belediyelerde katılımcı demokrasinin gelişiminde beyaz masa uygulamasının etkinliği: Erzurum büyükşehir belediyesi örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 46-57. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/issue/41013/495597>.
- Yılmaz, S. (2006). *Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının yoksullukla savaşım politikaları içindeki yeri: Eskişehir örneği*, Unpublished master thesis, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Yılmaz, S. (2006). *Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının yoksullukla savaşım politikaları içindeki yeri (Eskişehir örneği)*. Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Yılmaztürk, A. ve Güler, T. (2017). *Sosyal devlet anlayışının yerel karşılığı: sosyal belediyecilik ve temel sorunları*. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 1- 23. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/eyad/issue/57408/813630>
- Yüksel, F. (2007). Sosyal devletin dönüşüm sürecinde yerel yönetimlerin yeni işlevleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62(01), 279-298.
- Zeybekoğlu Dünder, Ö. (2011). Türkiye’de kentsel yoksulluk sorunu açısından sosyal belediyeciliğin önemi. *Mediterranean Journal of Humanities*, 1(2), ss.117-126

EKLER

EK-1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

1. Yaşınız nedir?
2. Eğitim düzeyiniz nedir?
3. Kaç yıldır belediyede çalışıyorsunuz?
4. Hangi birimlerde görev aldınız?
5. Biriminiz ve göreviniz nedir?
6. Sosyal belediyeçilik uygulamaları hakkında bilgi paylaşır mısınız? Hangi uygulamaları hangi sıklıkta yapmaktasınız?
7. Sunduğunuz sosyal hizmet ve yardımların türleri nedir?
8. Sunduğunuz hizmet veya yardımlar sizce yeterli mi?
9. Size göre hangi sosyal belediyeçilik hizmeti önceliklidir?
10. Sosyal belediyeçilik hizmeti açısından belediyeğinizin avantaj ve dezavantajları nedir?
11. Birim yöneticileri, yardım veya görüşme talebinde bulunan vatandaşlar ile doğrudan iletişim kuruyor mu?
12. Vatandaşlar, yöneticiler ile iletişim kurabiliyor mu?
13. Bilgilendirme ve duyuru kapsamında çalışmalarınız var mı? Var ise neler? Sizce yeterli mi?
14. Sosyal belediyeçilik hizmetlerine yönelik karar süreçlerinde vatandaşların görüşlerini alıyor musunuz? Alıyorsanız hangi yolla alıyorsunuz?
15. Sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında en sık karşılaştığınız şikayetler neler?
16. Problemlerin giderilmesi için çözüm önerileriniz var mı? Varsa neler?
17. Seçim öncesi hedefleriniz nelerdi?
18. Seçim sonrası hedefleriniz neler oldu?
19. Kısa ve uzun vadede hedeflerinize ulaşabildiniz mi?
20. İleriye dönük planladığınız sosyal belediyeçilik hizmetleri var mı? Varsa neler?
21. Sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamında yapmak istediklerinizi yapabildiniz mi? yapamadıysanız sebebi nedir? Önünüzde engeller var mıydı? Bu engelleri detaylıca anlatır mısınız?
22. Birim içi hiyerarşi düzeni mevcut mu? Bu durum iletişimi ve koordinasyonu etkiliyor mu?

EK-2. Etik Kurulu Karar Sureti

Evrak Tarih ve Sayısı: 05.05.2023-E.5556

T.C.
İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU KARAR SURETİ

Toplantı Tarihi : 04.05.2023
Toplantının Yeri: Nişantaşı Üniversitesi Toplantı Odası
Toplantı Sayı : 2023/18
Toplantı Saati : 14:00

Gündem:

Gündem13. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler program öğrencisi Erol Eryılmaz'ın yardımcı araştırmacı ve sorumlu araştırmacı olarak Dr. Öğr. Üyesi Nazlı Razavoğlu'nun bulunduğu "Türkiye'deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı çalışmasının görüşülmesi.

Kararlar:

Karar13. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler program öğrencisi Erol Eryılmaz'ın yardımcı araştırmacı ve sorumlu araştırmacı olarak Dr. Öğr. Üyesi Nazlı Razavoğlu'nun bulunduğu "Türkiye'deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı çalışması görüşüldü. Yapılan görüşmede çalışmanın konu, amaç, yöntem, veri toplama araçları yönünden herhangi bir sakınca görülmemiştir. Çalışmaya onay verilmesi için ilgili izin alınması gereken kurumdan izin alınması şartıyla **uygunluğuna** oy birliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Uğur YOZGAT
Başkan