



T.C.

BANDIRMA ONYEDİ EYLÖL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ

ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

**YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL
POLİTİKA ALANINDAKİ HİZMETLERİNİN
KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

ÖMER FARUK DEDE

195017010

Tez Danışmanı:

Doç. Dr. Fatih YILMAZ

Bandırma 2021

T.C.
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİMDALI

Yüksek Lisans Tezi

**YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL
POLİTİKA ALANINDAKİ HİZMETLERİNİN
KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

ÖMER FARUK DEDE
195017010

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Fatih YILMAZ

Bandırma 2021

ÖZET

YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL POLİTİKA ALANINDAKİ HİZMETLERİNİN KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ömer Faruk DEDE

Yerinden Yönetim Teşkilatları (Belediyeler), günümüzde vatandaşlara hizmet sunumunda en etkili aktörler arasında yer almaktadır. Yerinden yönetimlerin vatandaşlarına sağladığı hizmetlerin bir kısmı da, doğrudan bireye dokunan ve ilgilenen hizmetler olan “Sosyal Politika” kapsamındaki hizmetlerdir. Yerinden yönetim teşkilatlarının hizmet sunumundaki temel hedefi kendi sınırları içerisinde yaşayan ve dezavantajlı konumda olan bireylerdir. Yerinden yönetim teşkilatları bir yandan kendi mahalli sınırlarındaki refahı arttırmaya çalışırken bir yandan da kendilerini seçen vatandaşlara ve merkezi yönetime karşı sorumlulukları vardır. Yerinden yönetimlerin halkın refahını arttırmadaki temel görevleri içerisinde yer alan hizmetlerden biri de sosyal politika hizmetleridir. Bu hizmetler sayesinde toplumdaki dezavantajlı bireylerin bu durumları giderilerek ya da dezavantajlı durumların etkileri azaltılarak refah artışı sağlamaktadırlar. Günümüzde hizmet denildiğinde akla ilk gelen yerinden yönetim birimlerince üretilen hizmetin niteliği belirleyen unsur sunulan hizmetin kalitesidir. Herhangi bir hizmetin kalitesi, sunulan hizmetin kullanılabilir, devam ettirilebilir, geliştirilebilir, yenilenebilir olması gerekmektedir. Ancak bu sayede hizmetin kalitesinden söz edilebilmektedir. Sunulan herhangi bir hizmetin kalitesini, anlayabilmek için literatürde birçok kalite ölçme metodu bulunmakta ve kullanılmaktadır. Bu çalışmada literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde en sık kullanılan iki yöntem kullanılarak yerel yönetimlerin sunduğu sosyal yardım ve hizmetlerin kalitesi değerlendirilmiştir. Bu yöntemlerden ilki olan SERVQUAL yöntemi, hizmeti alan kullanıcıların hizmet karşısındaki algısı ve beklentileri doğrultusunda puanlamalar yaparak algı ve beklenti skorları elde etmeyi sağlamaktadır. Bu sayede sunulan hizmetin algı ve beklenti arasındaki varsa farkı veya benzerlikleri ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada SERVQUAL yöntemi ile hizmetten yararlanan bireylerin hizmetin kalitesiyle

ilgili algıladıkları ve beledikleri kalite düzeyi belirlenmiştir. Analitik hiyerarşi prosesi yöntemiyle de, bu hizmetlerle ilgili kalite düzeyi sosyal politika uzmanları tarafından değerlendirilmiş, SERVQUAL yönteminde belirlenen kalite kriterlerinin birbirleri arasındaki önem derecesi belirlenmiştir. Böylece iki farklı yöntem ile yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinin kalitesi iki farklı bakış açısı (hizmeti alan birey ve hizmeti sunan ilgililer) ile incelenmiştir. Son olarak da, her iki yöntem birleştirilerek yeni bir kalite puanlama değerlendirme tablosu oluşturulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Yerel Yönetim, SERVQUAL, AHP, Kalite, Sosyal Politika



ABSTRACT

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICE OF LOCAL GOVERNMENTS IN THE FIELD OF SOCIAL POLICY

Ömer Faruk DEDE

Decentralized Administration Organizations (Municipalities) are among the most influential actors in the provision of services to citizens today. Some of the services that decentralized governments provide to their citizens are services that directly touch and care for the individual, within the scope of "Social Policy". The main target in the service provision of decentralized administrations is individuals living within their own borders and in a disadvantaged position. While decentralization organizations try to increase the welfare of their own local borders, they also have responsibilities to the citizens who elect them to the central government. One of the main tasks of decentralization in increasing the welfare of the people is social policy services. Thanks to these services, they provide an increase in welfare by eliminating these situations of disadvantaged individuals in the society or reducing the effects of disadvantaged situations. Today, the first thing that comes to mind when it comes to service is the quality of the service provided, which determines the quality of the service produced by the local administration units. The quality of any service must be usable, sustainable, developable and renewable. However, in this way, the quality of the service can be mentioned. In order to understand the quality of any service offered, there are many quality measurement methods in the literature and are used. However, in this study, the two most preferred methods in the literature were preferred. The SERVQUAL method, which is the first of these methods, provides to obtain perception and expectation scores by scoring in line with the perception and expectations of the users who receive the service. In this way, the difference or similarities, if any, between the perception and expectation of the service offered are revealed. In other words, the quality of the service is measured by finding the difference between the perception and expectation of the individuals who receive the service with the SERVQUAL method. With the analytical hierarchy process method, it is evaluated by social policy experts and the degree of importance of the quality criteria between each

other is determined. The importance of both the main criteria and the sub-criteria within the main criteria will be evaluated by the experts of the subject by scoring. Global weight results will be obtained by calculating the importance of sub-criteria both locally and among all sub-criteria. Thus, with two different methods, the quality of social policy services of local governments will be evaluated with two different perspectives (individuals who receive the service and those who provide the service).

Keywords: Decentralization, Servqual Method, AHP Method, Quality, Social Policy



ÖNSÖZ

Günümüz devletlerinin gelişmişliklerinin göstergelerinden biri de toplumlarının refah seviyelerinin yüksek olmasıdır. Bu nedenle ülkeler kendi içlerinde yaşayan vatandaşlarının içinde buldukları dezavantajlılık durumlarından kurtulmaları için politikalar geliştirmektedir. Merkezi otoritelerin sosyal politika konusunda toplumun her kesiminin ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamaları mümkün değildir. Bu noktada halkın kendi oyları ile seçtiği yerinden yönetim teşkilatları devreye girmektedir. Yerinden yönetim teşkilatları da günümüzde buldukları mücavir alanda kanunların çizdiği sınırlar içerisinde kendisini seçen vatandaşlarının refah seviyelerini arttırıcı çeşitli sosyal politika hizmetleri sunmaktadır.

Herhangi bir mal veya hizmetin nitelikli, kullanışlı ve yararlı olmasının temel etmeni kaliteli olmasından geçmektedir. Kaliteli olması ise o mal veya hizmetten yararlananların ihtiyaçlarını yeterli düzeyde karşılayabilmesiyle yakından ilgilidir. Hizmet kalitesinin ölçümü ise, insan davranışlarıyla ilgili gözlem çalışması gerektirdiğinden oldukça zordur. Bununla birlikte geçmişte bazı ölçek ve yöntemler geliştirilmiş ve birçok alanda uygulanmıştır. Ancak bu tür yöntemlerin sosyal politika alanında uygulanmasıyla ilgili çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma bu anlamda literatüre katkı yapmayı amaçlamaktadır.

Yüksek lisans çalışmam sırasında birlikte çalışabilme fırsatı elde ettiğim tez sürecimde her zaman yanımda olan, motive eden, akademik anlamda birikimini her zaman benimle paylaşan saygıdeğer danışmanım Doç. Dr. Fatih YILMAZ' a, yüksek lisans yapmam konusunda beni cesaretlendirilen ve yol gösteren değerli Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Lisans Hocalarıma, tüm eğitim hayatım boyunca her zaman yanımda olan, destekleyen, sevgilerini her zaman gösteren çok değerli aileme destekleri ve bana hissettirdikleri güven için teşekkürü borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar	xi
KISALTMALAR	xii
1.GİRİŞ	1
1.1.Araştırmanın Problemi	2
1.2.Araştırmanın Amacı.....	3
1.3.Araştırmanın Önemi.....	4
1.4.Araştırmanın Sınırlılıkları	5
1.5.Araştırma Yöntemleri	6
1.5.1. Servqual Yöntem.....	6
1.5.2. Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP)	8
BİRİNCİ BÖLÜM	11
1.Yerinden Yönetim (Mahalli İdareler) Teşkilatı Kavramı.....	11
1.1.Yerinden Yönetim Teşkilatı.....	12
1.2. Yerinden Yönetim Teşkilatı Oluşturan Öğeler	13
1.2.1. Etkinlik Öğesi	14
1.2.2. Demokrasi Öğesi.....	14
1.2.3. Merkezden Yönetim İlişkisi.....	14
1.3. Yerinden Yönetim (Mahalli İdareler) Teşkilatı Kuruluşları	15
1.3.1. Siyasal Yerinden Yönetim Teşkilatı	16
1.3.2. İdari Yerinden Yönetim Teşkilatı	17
1.4. Yerel Yerinden Yönetim Teşkilatları.....	18
1.4.1. İl Özel İdaresi.....	18
1.4.2. Belediye	21
1.4.3. Büyükşehir Belediyesi	23
1.4.4. Köy.....	24
İKİNCİ BÖLÜM.....	26

2. Sosyal Politika	26
2.1. Sosyal Politika Tanımı	26
2.2. Sosyal Politikanın Kavramsal Çerçevesi	27
2.2.1. Dar Açıldan Sosyal Politika Tanımı	27
2.2.2. Geniş Açıldan Sosyal Politika Tanımı	29
2.3. Sosyal Politikanın Unsurları	30
2.3.1. Sosyal Koruma Öğesi.....	30
2.3.2. Eşitlik Öğesi.....	31
2.3.3. Sosyal Dayanışma Öğesi.....	31
2.4. Sosyal Politika İçerisindeki Araçlar.....	31
2.4.1. Kamu Müdahalesi (Etkisi)	31
2.4.2. Sendikal Kuruluşlar.....	33
2.4.3. Milletlerarası Kuruluşlar/ Örgütler	34
2.5. Yerinden Yönetimlerin (Mahalli İdarelerin) Sosyal Politika Alanındaki Hizmet ve Uygulamaları.....	37
2.5.1. Sosyal ve Kültürel Alandaki Faaliyetleri	39
2.5.2. Konut Alanındaki Faaliyetleri.....	39
2.5.3. Sosyal Yardım Faaliyetleri.....	41
2.5.4. Sağlık Alanındaki Faaliyetleri	42
2.5.5. Gençler ve Çocuklar ile İlgili Faaliyetleri.....	44
2.5.6. Kadınlarla İlgili Faaliyetleri.....	45
2.5.7. Yaşlılarla İlgili Faaliyetleri	48
2.5.8. Dezavantajlı Gruplarla İlgili Faaliyetleri	51
2.5.9. Eğitimle İlgili Faaliyetleri	54
2.5.10. Yoksullarla İlgili Faaliyetleri	55
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	58
3. Kalite Kavramı	58
3.1. Kalite Olgusu	60
3.2. Kalite Olgusunun Boyutları	60
3.3. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Süreci	62
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	64
4. Araştırmanın Amacı ve Önemi	64
4.1. Araştırmada Kullanılan Yöntemler.....	65

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Evreni.....	67
4.3. Araştırma Bulguları ve Sonuçları	68
4.3.1. Sosyal Hizmet ve Yardımlardan Yararlanan Bireylere Uygulanan SERVQUAL Anket Sonuçları	68
4.3.2. Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına Uygulanan AHP Uygulama Sonuçları	80
4.3.3. SERVQUAL ve AHP Yöntemlerinden Elde Edilen Sonuçların Karşılaştırması ve Hibridizasyonu	89
SONUÇ	92
ÖNERİLER.....	98
KAYNAKÇA.....	100
EKLER	110

TABLolar

Tablo 1: SERVQUAL Anket Modeli Ölçeği	66
Tablo 2: AHP Yönteminde Kullanılan İkili Karşılaştırma Ölçeği	66
Tablo 3: SERVQUAL Ankete Katılanların Demografik Analizi	68
Tablo 4: Hizmet Alınan Süre/ Çalışılan Sektör/ Hizmet Aldıkları Alan Frekans Tablosu	70
Tablo 5: Cinsiyet ve Hizmet Alınan Alan Çapraz Tablo Analizi	72
Tablo 6: Cinsiyet ve Hizmet Alınan Alan Ki-kare Testi.....	73
Tablo 7: Yaş ve Hizmet Alınan Alanlar Çapraz Tablo Analizi	74
Tablo 8: SERVQUAL Algılanan Kalite Düzeyi En Yüksek ve En Düşük Skorları.....	75
Tablo 9: SERVQUAL Sosyal Politika Hizmetlerinde Algılanan ve Beklenen Kalite Skor Ortalamaları	76
Tablo 10: SERVQUAL Algılanan Hizmet Kalitesi En Yüksek Kriterler.....	77
Tablo 11: SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ana Kriterler Algı ve Beklenti ve SERVQUAL Skorları	78
Tablo 12: AHP Anketi Yerel – Global Ağırlık Skorları Karşılaştırılması.....	80
Tablo 13: AHP Anketi Ana Kriterler Arasındaki En Yüksek ve En Düşük Değer Skorları.....	82
Tablo 14: AHP Anketi Alt Kriterlerin En Yüksek ve En düşük Değerleri	83
Tablo 15: AHP Anketi En Fazla Öneme Sahip Kriterler	84
Tablo 16: AHP Anketi Ana Kriterlerin Önem Derecesi Skorları	85
Tablo 17: AHP Anketi Ana ve Alt Kriterlerin Ağırlık ve Tutarlılık Oranlı	87
Tablo 18: SERVQUAL ve AHP Yöntemlerinden Elde Edilen Sonuçların İki Boyutlu Karşılaştırılması Hibrit Tablo	89

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AHP: Analitik Hiyerarşı Prosesi

AY : Anayasa

BK : Belediye Kanunu

BBK: Büyükşehir Belediyesi Kanunu

ILO : Uluslararası Çalışma Örgütü

İÖİ : İl Özel İdaresi Kanunu

1.GİRİŞ

Yerinden yönetim teşkilatlarının kuruluşundaki temel amaç hizmet sundukları bölgelerdeki vatandaşların mahalli nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu görev anayasa ve kanunlar ile doğrudan yerinden yönetim teşkilatlarına verilmiştir. Yerinden yönetim teşkilatları hizmetlerini yerine getirirken mahalli halkın müşterek gereksinimlerini göz önünde bulundurarak hizmet sağlamalıdır. Özellikle 19. yy' dan sonra devlet yönetimlerinden yerindelik anlayışı ile birlikte yerinden yönetimlerin de önemi artmıştır. Bu anlayıştaki temel bakış açısı ise merkezi idarenin yani devletin ülkenin tüm bölgelerine aynı anda aynı kalitede hizmet sunmasının oldukça zor olmasıdır. Bu bağlamda merkezi otorite anayasa ve kanunlar ile bazı yetkilerini yerinden yönetimlere devrederek vatandaşa hizmet sunumunda daha sağlıklı bir düzen oluşturmuştur. Hukuka uygunluk amacı ile 1982 Anayasasının 127 maddesince yerinden yönetimler merkezi idare tarafından denetlenebilmektedirler. Yerel yönetimler kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli gereksinimlerin gereği gibi karşılanması kapsamında denetlenebilmektedirler.

Sosyal politika kavramına bakıldığında ilk olarak sanayi devriminden sonra ortaya çıkan ve gelişmeye başlayan bir kavram olduğu görülmektedir. İlk dönemlerde işçilerin haklarını ve refahlarını arttırmaya çalışsa da zamanla anlamı ve içeriği genişlemiş, günümüzde ülkenin tüm vatandaşlarının refahını arttırmak, yaşam standartlarını yükseltmek için devletin alacağı ve uygulayacağı politikalar olarak daha geniş bir anlam kazanmıştır. Sosyal politika kavramı 20. yy' dan itibaren kendini geliştirmiştir ve geliştirmeye de devam etmektedir. Devletler artık ülke politikalarını belirlerken ilk sırada kendi vatandaşlarının refah seviyelerini arttırmaya yönelik kararlar almaya başlamış ve bu bağlamda politikalar oluşturmuştur. Sosyal politika oluşturmada en başta merkezi idare daha kapsamlı ve kapsayıcı daha sonra da yerinden yönetimler kendilerine özgü kendi sınırları içinde daha dar sosyal politika hizmetleri oluşturmaktadır.

Kalite kavramı ise başlangıçla ürünlerin dayanıklı olmasını ifade ederken zamanla anlamsal çerçevesi genişlemiş ve dayanıklılığın yanında herhangi bir mal veya hizmetin kullanışlı olması, pratik olması, en fazla faydayı sağlaması amacı taşımaktadır. Hizmet sunumu kapsamında bakıldığında ise sunulan hizmetin ilgili bireye en yüksek düzeyde

fayda sağlaması, kullanışlı olması gibi kriterler aranmaktadır. Yerinden yönetimlerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemli kriter ise, sundukları hizmetlerin ihtiyaç sahibi olan bireylere en hızlı şekilde ve doğrudan ulaştırılmış olmasıdır. Bu bağlamda yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinin kalite ölçümünde gerekli nitelikleri sağlayıp sağlamadığına bakılarak tahmin yürütülebilir ve sonuca bağlanabilir.

Yerinden yönetim teşkilatlarının önemi 20. yy' dan itibaren artmaya başlamıştır. Öneminin artmasıyla birlikte yerel yönetimlere birçok sorumluluklar yüklenmiştir. Yerinden yönetimler, merkezi idare tarafından çıkarılan kanunlar ile görev paylaşımı yapılarak yetkilendirilmiştir. Bu görevlerden en önemlilerinden biri de kendi bölgelerinde yaşayan vatandaşların ortak nitelikteki ihtiyaçlarının kendileri tarafından karşılanmasıdır. Bu ihtiyaçların en başında sosyal politika hizmetleri gelmektedir. Yerinden yönetim teşkilatları kendi bölgelerinde sahip olduğu olanaklar çerçevesinde sundukları sosyal politika hizmetleri ile hem yerel halkın refahını arttırmakta hem de temel kamusal bir görevi yerine getirmektedir.

Bu doğrultuda araştırma kapsamında araştırma evreni olarak yerinden yönetimlerin aktif rol oynadıkları üç büyük şehir seçilmiş ve bu şehirlerdeki belediyelerin sosyal politika kapsamında yürüttüğü faaliyetler ve bu faaliyetlerin kalite düzeyi araştırmanın konusu olarak belirlenmiştir. Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmanın amacı, problemi, konusu ve kullanılacak yöntemler anlatılmıştır. Birinci bölümde yerinden yönetim teşkilatlarının yapısı, kanuni dayanakları ve temel görevlerine değinilmiştir. İkinci bölümde, sosyal politika kavramı üzerinde durulmuş aynı zamanda sosyal politikanın kapsamından bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde ise kalite kavramından bahsedilmiş ve kalite kavramının temel öğelerine değinilmiştir. Dördüncü bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular, anket yöntemi ile elde edilen verilerin analizi yapılmıştır.

1.1.Araştırmanın Problemi

Birçok kurumda olduğunu gibi yerinden yönetim teşkilatlarında da hizmet kalitesi kavramı oldukça önemlidir. Yerinden yönetimler, kendi vatandaşlarının ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda politika üretmeli veya var olan politikaları geliştirmelidir. Vatandaşlara veya yerel halka sundukları hizmetlerin kalitesini de sürekli arttırmalıdır. Bu süreç boyunca yerinden yönetim teşkilatlarının en önemli amacı, ihtiyaç sahibi kişilere

sağlanan sosyal politika hizmetlerinin hızlı ve verimli bir şekilde ulaşmasını sağlamaktır. Yerel yönetimlerin bu yükümlülüğünü etkin şekilde yerine getirebilmesinin yolu da sunulan hizmetlerin kalite ve memnuniyet düzeyini olabildiğince nicel yöntemlerle belirleyerek elde edilen sonuçlar doğrultusunda aksaklıkları gidermek ve sunulan hizmetlerin kalitesini sürekli arttırmaktan geçmektedir. Bu araştırma ile anket uygulanan yerel yönetimlerde sunulan sosyal politika hizmetlerinin ne düzeyde kaliteli olduğu, hangi konularda eksiklik veya geliştirilmeye ihtiyaç duyulan alanların bulunduğu konusunda yorum yapmaya elverişli nicel veriler elde edilecektir.

1.2.Araştırmanın Amacı

Bir ülkede yaşayan bireylere sosyal politika kapsamında devlet eliyle sunulması gereken hizmetler geleneksel olarak merkezi devlet yönetimlerinin görev ve sorumlulukları arasında görülmüştür. Bununla birlikte, sosyal politika kapsamında değerlendirilebilecek bazı ihtiyaçlar yerel özelliklere sahip olabilir. Ayrıca yerel yönetimler, bir kent ya da bölgede yaşayan bireylere daha yakın temas halinde olabilmekte, ihtiyaçları daha hızlı ve doğru şekilde belirleyebilmekte, bu nedenle de bu amaçla ayrılan kaynakların daha verimli kullanılmasını sağlayabilmektedir. Bu anlamda yerinden yönetim teşkilatları, normalde merkezi devlet eliyle yürütülen bazı sosyal hizmet ve yardımların sunumunda son yıllarda daha fazla rol almaya başlayarak konuyla ilgili etkisini ve önemini arttırmakta, hem kalite hem de vermiş oldukları hizmet çeşitliliği açısından ülkemizde ve dünyada giderek daha önemli bir yere sahip olmaktadır. Yerel yönetimlerin sosyal politika alanında daha aktif rol oynaması merkezi devlet yönetimlerince de desteklenmektedir. Bu kapsamdaki birçok hizmetin sunumunun merkezi idare tarafından kanunlar ile yerinden yönetim teşkilatlarına devredilmesi ile konu hukuki geçerlilik ve bağlayıcılık kazanmaktadır.

Yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki etkinlik alanı genişledikçe, siyasi amaçlar, diğer yerel yönetimlerle rekabet, etkinlik ve hizmetlerin devamlılığını sağlayabilmek gibi nedenlerle yürüttükleri hizmetlerin kalitesinin ölçülmesine olan ihtiyaç ve beklentiler artmaktadır. Ayrıca, yerinden yönetimlerin görevleri arasında olan ihtiyaç sahibi olan vatandaşlara sunduğu sosyal politika hizmetlerinin belirli kalite standartlarını yakalamış olması yani ihtiyaçları karşılama açısından tatmin oluşturma da beklenmektedir. Ancak bu sayede sunulan hizmetlerin mevcut durumu, beklenen

ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığı, hangi unsurlarında eksiklik olduğu, hangi önlemlerin alınması gerektiği belirlenebilir. Bu yapılabildiği takdirde sunulan hizmetlerin başarılı, sürdürülebilir ve kalıcı olabilmesi mümkündür.

Bu araştırmanın hedefi, konuyla ilgili önemini ve etkinliğini giderek arttıran yerinden yönetimlerin, insana en çok dokunan ve doğrudan etkileyen alan olan “sosyal politika” kapsamındaki hizmetlerine odaklanarak sundukları hizmetlerin kalitesinin değerlendirmek mevcut hizmetlerin kalite düzeyinin belirlenmesinde nicel yöntemler önermek, uygulanan yöntemlerle belirlenen eksikliklerin giderilmesi için gerekli çözüm önerilerini sunmaktır. Varsa o eksikliklerin giderilmesi için öneri oluşturabilmektir.

Araştırma gerçekleştirilirken hem hizmetlerden yararlanan vatandaşlara hem de hizmeti sağlayan veya sunan uzmanlarla çalışılarak iki farklı grubun kalite algısı ölçülerek aradaki benzerlik ve farklılıklar ortaya konacak, iki grubun konuyla ilgili algı ve beklentileri nicel ve karşılaştırmalı olarak değerlendirilecektir. Ayrıca, hizmeti alan vatandaşlara uygulanacak bir anket ile sunulan hizmetlerin kalite algısı ve beklentisi puanları ile algılanan ve beklenen kalite arasındaki farklılıklar belirlenecektir. Bu yolla sunulan hizmetin ihtiyaç sahibi vatandaş tarafından yeterliliği tespit edilirken, hazırlanan farklı bir anket ile bu hizmetlerin sunumunda görev alan sosyal politika uzmanlarına aynı sorular sorularak hizmet kalitesi onların gözünden de değerlendirilmiş olacaktır. Son olarak da hem hizmetlerden yararlanan kişiler hem de sosyal politika uzmanlarına uygulanan anket çalışmalarından her bir kalite değerlendirme değişkeni için hesaplanan skorlar entegre edilerek, yerel yönetimlerin sundukları sosyal politika kapsamına giren hizmetler için entegre bir kalite değerlendirme skor tablosu oluşturulacaktır.

1.3.Araştırmanın Önemi

Tüm alanlarda olduğu gibi yerinden yönetimlerin sundukları hizmetlerde devamlılığı sağlayabilmeleri için kendilerini demokratik yollarla seçen ve hizmet vermekle yükümlü oldukları vatandaşların memnuniyetini kazanmak, bunun için de kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar. Son dönemlerde yerinden yönetimlerin hizmet sunumundaki payının artması da hizmetlerdeki kalite olgusunun önemini arttırmıştır. Siyasi beklentiler, diğer yerel yönetimlerle rekabet, sosyal hizmet ve yardımlara ayrılan maddi kaynakların kullanımında etkinliğin sağlanması gibi amaçlarla yerel yönetimler hizmet kalitesi bağlamında kendilerini kanıtlamış olmalıdırlar.

Sosyal hizmet ve yardımların gerçekleştirilmesinde yerel yönetimlerin payı arttıkça sunulan hizmetlerle ilgili kalite boyutu daha çok tartışılır hale gelmektedir. Hizmetler ihtiyaç veya beklentileri karşılayabildiği ölçüde kaliteli olacak veya tersi durumda yararlanan insanların memnuniyetsizliği artacak ve kalitesiz olarak değerlendirilecektir. Somut tüketim mallarından farklı olarak, büyük oranda algıya dayalı ve öznel olarak değerlendirilen hizmet kalitesinin objektif ve nicel olarak ölçülebilmesi zor olsa da olanaksız değildir.

Bu araştırmada yerinden yönetim teşkilatlarının “sosyal politika” kapsamında sunduğu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla literatürde farklı alanlarda birçok kez kullanılmış, halen yaygın olarak kullanılan iki yöntem sosyal politika alanına uyarlanmıştır. Hizmetlerden yararlananlar ve uzmanların ankette yer verilen dilsel ifadeleri sayısallaştırmaları sağlanarak kalite olgusu sayısal ölçüm ve değerlendirme yapmaya uygun hale getirilmiştir. Bu tez çalışmasıyla, mevcut bulunan ve sık başvurulan iki yöntem yeni bir alanda kullanılmış ve elde edilen sonuçlardan yeni ve daha nicel bir kalite değerlendirme puanlama tablosu ortaya konmuştur.

1.4.Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma evreni olarak üç büyük şehir belirlenmiştir.
- Araştırma süresi 2020 yılının ağustos- kasım ayları ile sınırlıdır.
- Araştırma uygulanacak kişiler yerinden yönetimler tarafından sosyal politika hizmetinden faydalanan bireyler ve sosyal politika hizmeti sunmada rol oynayan uzman kişilerden oluşmaktadır.
- Araştırma süresi boyunca tüm dünya ile birlikte ülkemizde de etkili olan Kovid-19 salgını sebebi ile sağlık açısından anketi uygulanacak kişi sayısının ulaşılabilen en yüksek ve aynı zamanda en risksiz sayı olması.
- Ülkemizce alınan tedbirler uyarınca temas- mesafe kuralları nedeni ile mümkün olduğunca uzaktan çalışma,
- Salgın hastalık nedeni ile yerinden yönetim teşkilatlarının zorunlu olarak hizmet vermeyi durduğu bazı sosyal politika hizmetleri kapsama alınmamıştır (eğitim, spor, sanat, kültür hizmetleri gibi).

- Kovid-19 nedeni ile sosyal politika hizmeti sunan merkezlerin ve mekânların kapatılmış olması anket sahasını daraltmıştır. Bu nedenle hizmetlerden yararlananlara uygulanması planlanan ortalama 350 anket civarı anket hedefine ulaşamamıştır.

1.5.Araştırma Yöntemleri

1.5.1. Servqual Yöntem

Araştırma sürecinde literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde ve değerlendirilmesinde en sık kullanılan yöntem olan SERVQUAL yöntemi ile bu yöntemde kullanılan değişkenlerin önem derecelerini belirlemek amacıyla AHP (Analitik Hiyerarşi Prosesi) yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Araştırmada öncelikle Servqual yöntemi uygulanmıştır. Servqual yönteminde, yönetime uygun olarak hazırlanan 22 soruluk ve 5'li derecelendirme ölçeği ile hazırlanmış bir anket kullanılmaktadır (Bkz Ek-5). Tez kapsamındaki anket, yerel yönetimlerin sosyal politika kapsamındaki hizmetlerinin değerlendirilmesine olanak verecek sorulardan oluşturulmuştur. Oluşturulan sorular Servqual yöntemine uygun olarak hazırlanmış bir anket formuna aktarılmıştır. Böylece Servqual yöntemi, tezde araştırılan konuya uyarlanmıştır. Hazırlanan anket hizmetlerden yararlanan 93 kişiye uygulanmıştır.

Servqual yöntemi soyut bir hizmetten yararlanan kişilerin algıladıkları kalite düzeyleri ile beklemedikleri kalite düzeyi arasındaki farkın belirlenmesi varsayımına dayanmaktadır. Tezin kapsamına, amacına ve yöntemin gerekliliklerine uygun olarak tasarlanan anket formu ile yerel yönetimlerin sosyal politika kapsamına giren hizmetlerinden yararlanan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi ile aynı kriterlerdeki beklentileri sorulmakta, algılanan kalite ile beklenen kalite skorları arasındaki farklar belirlenmektedir.

SERVQUAL Yönetimi ilk defa 1985 tarihinde geliştirilmiştir. Daha sonra 1988 ile 1994 yılları arasında üzerinde çalışılıp geliştirilmiştir. SERVQUAL modelinin temel amacı, anket uygulanan bireylerin yararlandıkları hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmeti aldıktan sonraki algılarını ölçmek ve ikisi arasındaki farkı belirleyerek sunulan hizmetin kalitesini belirlemektir.

SERVQUAL yöntemi en iyi hizmet kalitesinin oluşmasının temel noktası olarak müşterilerin sunulan hizmet üzerindeki beklentilerinin karşılanması ya da beklentilerinin üstüne çıkması olarak nitelendirmiştir (Cerit, 2006: 25).

SERVQUAL yöntem, Parasuraman, V.A. Zeithaml ve L.L. Berry tarafından literatüre kazandırılmıştır. Bu modelin hizmet sunan farklı sektörlerde uygulanabilmesi esnek yapıda olmasından kaynaklanmaktadır. Hizmet sunumundan sonra deneyimlenen kalite algısı ile hizmeti alan müşterinin aldıkları hizmetten beklentileri arasındaki farkı ölçmesi kısaca bu yöntemin temel varsayımıdır (Gajewska & Piskrzyńska, 2016: 55).

SERVQUAL ilk olarak hizmeti alan müşterinin beklentisini daha sonrada müşterinin aldığı hizmetin algısını ölçmektedir. Ölçümler sonucu beklentiler ile algılananlar arasında oluşan fark, hizmetin kalitesinin düzeyindeki farkı ya da eksikliği göstermektedir. SERVQUAL model ortaya çıktığından beri birçok alanda kullanılmış ve hizmet kalitesini ölçmede yaygın bir yöntem haline gelmiştir. Modelin temelini oluşturan hizmet kalitesinin boyutları ise şunlardır (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 23);

- Hizmetin Alındığı Ortam (Fiziki Görünüm): Genel olarak hizmetin maddi formu örneğin bina, tesis, donanım vb.
- Güvenirlilik: Söz erilen hizmetin doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesidir.
- Yanıt Verilebilirlik (İsteklilik): Hizmeti alan müşteriye yardımcı olma ve verdikleri hizmeti zamanında sunmak.
- Güvence (Teminat): Çalışanların, müşteriye karşı nazik olma, kibar davranma ve müşteride güven duygusu oluşturmaları.
- Empati: Hizmeti sunan firmanın veya kurumun müşteriye kişisel özen ve alaka göstermesi, duyarlı davranması (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988:18-25).

SERVQUAL modeli, sunulan hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili yapılan çalışmalar içinden en yaygın olarak kullanılmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Beryy'nin yaptıkları çalışmalar sonucunda ortaya çıkardıkları model, kurumların, firmaların hizmet kalitelerini ve müşterinin kalite algı ve beklentisi arasındaki farkı ölçmeye dayanmaktadır (Göküş, 2011: 86).

1.5.2. Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP)

Çalışmamda kullanılan ikinci yöntem ise Analitik Hiyerarşi Prosesi(AHP) yöntemidir. AHP (Analitik Hiyerarşi Prosesi) metodunun uygulanması için kullanılan anket formundaki sorular, Servqual yönteminde kullanılan sorularla bütünüyle aynıdır. Servqual yöntemi anketinin kalitesi ölçülecek hizmetten doğrudan yararlanan kişilere yapılması gerekirken, AHP yönteminde anket uygulanan kişilerin konunun uzmanı olması gerekmektedir.

Araştırmanın ikinci aşamasında; Servqual yöntemi kapsamında bireysel anketlerle sosyal politika hizmetlerinden yararlanan bireylere sorulan sorular sosyal sosyal hizmet sunumunda görev alan veya konuyla ilgili uzmanlara yöneltilmiştir. Bu kapsamdaki anketler AHP tekniğine uygun olarak hazırlanmış, konunun uzmanı 5 kişiye uygulanmış ve elde edilen veriler yine yöntemine uygun olarak MAT-LAB programı yardımıyla hesaplanmıştır.

Bu çalışmada AHP tekniğinin de uygulanmasının temel amacı, yerel yönetimlerce sunulan hizmetlerin kalitesini belirlemek için kullandığımız her bir kriterin (anket sorusunun) bir diğerine göre önem ve ağırlık derecesini tespit etmektir. Çünkü çok kriterli karar verme yöntemlerinin temel varsayımı, bir mal veya hizmeti seçmek durumunda olan tüketicilerin ya da uzmanların, bu seçimlerini yaparken kullandıkları kriterlerin önem derecesinin birbiriyle aynı etki oranına sahip olmamasıdır. Bu doğrultuda bu araştırmada, yerel yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinden yararlanan bireylerin, hizmet kalitesi ile ilgili kriterlerin belirlenmesi yanında bu kriterlerin önem derecelerinin birbirinden farklı olduğu ve hizmet kalitesi ölçülürken bu farklılığın hesaplamaya katılması gerektiği varsayımı dikkate alınmıştır.

Bu nedenle bu çalışmada Servqual yöntemiyle hizmetlerden yararlananların düşünceleri yanında AHP yöntemi ile konunun uzmanlarının değerlendirmeleri de dikkate alınmıştır. AHP yönteminin uygulanmasıyla, kalite düzeyinin daha nicel ve objektif olarak hesaplanması, kalite ölçümünde kullanılan kriterlerin ağırlık (etki) puanlarının hesaplanmasıyla hesaplanan kalite düzeyine etki eden unsurların önem derecelerinin belirlenmesi ve böylece sunulan hizmetlerle ilgili eksik, yetersiz ve olumlu yönlerin belirlenmesiyle konuyla ilgili karar vericilere konuyla ilgili politikaların belirlenmesinde nicel bilgiler sağlamak amaçlanmıştır.

Ek olarak, AHP yöntemi ve Servqual yönteminin birlikte uygulanmasıyla hem hizmetlerden yararlanan bireylerin hem de uzmanların aynı sorulara verdikleri yanıtlar arasındaki farklar karşılaştırmalı ve sayısal olarak değerlendirilmekte, hem de elde edilen sayısal sonuçların birleştirilmesi mümkün olmaktadır. Bu çalışmada, AHP ve Servqual yöntemleriyle elde edilen skorların bütünleştirilmesiyle yeni bir kalite değerlendirme ve skorlama tablosu da önerilmiştir. AHP ve Servqual yöntemlerinin entegre edilmesiyle, sunulan hizmetlerin yetersiz ve iyi yanlarını ortaya koyan her iki yöntem ile elde edilen sayısal verilere ilave olarak, farklı bir skor ve sıralama tablosu yaparak konuyla ilgili literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Analitik Hiyerarşi Prosesi 1970'lerde Pensilvanya Üniversitesinden Thomas L. Saaty tarafından geliştirilen ölçme ve karar verme için kullanılan bir matematiksel teoridir (Saaty & Niemira, 2006: 1). Çok Kriterli Karar Verme tekniklerinden olan Analitik Hiyerarşi Yöntemi (AHP) 1970'li yıllarda özel bir programlama problemini çözmek üzere Thomas L. Saaty tarafından ortaya atılmıştır. Komplike karar problemlerinde, karar alternatif ve kıstaslara göreceli önem değerleri verilerek yönetsel karar mekanizmasının çalıştırılmasına dayanan bir karar verme modelidir (Timor & Sarı, 2016: 29).

“AHP, öncelikle karar hiyerarşisinin tanımlanmasını ve kararın oluşmasını etkileyen faktörler dikkate alınarak ve yüzdelerle dağılımlarını vererek karar noktalarının oluşmasını sağlayan bir karar verme ve tahmin yöntemidir. AHP oluşturulan kararlar hiyerarşisi kapsamında, önceden belirlenmiş bir kıyaslama ölçeklendirmesinden yararlanarak, hem kararı etkileyen faktörler hem de bu faktörler kapsamında karar noktalarının önem değerleri bakımından, birebir karşılaştırmaları temel alır. Sonuç olarak, faktörlerin önem değişiklikleri, karar noktalarında yüzdelerle dağılıma dönüşmektedir (Vural, Köse, & Bayam, 2020: 73-74)”.

Analitik Hiyerarşi Prosesi literatürde yaygın olarak kullanılmaktadır. Yöntemi daha iyi anlayabilmek için üç temel kavramını bilmek gerekir;

- Analitik: Bu kavram sorunlara matematiksel ve mantıksal yaklaşımlar ile temel bilim, teori ve yöntemler ile yanıt bulmak anlamına gelmektedir (Dönmez, 2005: 26).

- “Hiyerarşi: Kelime anlamıyla aşama sırasıdır. Bu yöntemde hiyerarşi, sorunun çözümüne rahatça ulaşabilmek için, soruna bağlı olarak hedef, kriter, ve onun alt kriterler ve alternatifler arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve hiyerarşik yapı sayesinde kriterler arasında önem derecesine göre sıralama yapılabilmesidir.
- Prosesi: Diğer anlamıyla süreç. Karar verme problemlerinde problemin belirlenmesinden çözümüne kadar olan tüm aşamaları içine alan süreci oluşturur. Bunlar ilk olarak çok kriterli karar verme, problemin tanımlanması, problem ile ilgili bilgi toplanması, kriter ve önceliklerin belirlenmesi ve bu belirlenen kriterlerin kıstas ile değerlendirilmesi ve son olarak karar vericinin yani modeli uygulayanın tercihleri gibi birçok aşamadan oluşmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.Yerinden Yönetim (Mahalli İdareler) Teşkilatı Kavramı

Devlet, vatandaşları için tüm kamu hizmetlerini icra etme gücünü elinde bulundururken kamu hizmetlerinin sunumunun merkezinde yer alır. Hizmetlerin daha iyi ve kaliteli gerçekleştirilmesi, hem vatandaşların hem de ülkenin yararına. Devlet, kamu hizmetlerinin kendine özel idari, mali özerkliği ve kamu tüzel kişiliğine sahip olan “Yerinden Yönetim” teşkilatları tarafından sunulmasına izin vermiştir. Kamu hizmetlerinin bazıları ülkenin bütününden daha çok belirli bir bölgeyi ve insan gruplarını ilgilendiriyor olabilir. Devlet bu hizmetlerin sunulmasından da sorumludur ancak bu sorumlulukların bir kısmını ya da tamamını direkt kendi eliyle değil, kendi denetim ve gözetimi altında kanunla kurulmuş kamu tüzel kişiliklerine devredebilmektedir. Bu durumun en önemli faydası ise o bölgeye özgü gereksinimlerin bölgede var olan ve gereksinimlere hem daha yakın hem de daha iyi tanıyan kuruluşlara kamu hizmetinin devredilmesi, sunulan hizmetin daha etkili ve yararlı olmasını sağlamasıdır. Çünkü o bölgenin gereksinimlerini orada bulunan kuruluşlar daha iyi bilir ve bölgenin nitelik ve isteklerine göre hızlı ve etkili bir biçimde kamu hizmetini bölge vatandaşlarına sunar.

Yerel yönetimlerin sunmakla yükümlü olduğu kamu hizmetleri merkezi yönetimin sunduğu hizmetlerden farklıdır. Yerel yönetimlerin hangi hizmeti vatandaşlara sunacağı kanunla belirlenmiştir. Bu yapıya dikey paylaşım adı verilmiştir bu doğrultuda yerel yönetim ile merkezi yönetim arasında görev paylaşımı yapılmaktadır (Şengül, 2017: 13).

Yerinden yönetim kısaca, mahalli nitelikteki hizmetlerin devlet tüzel kişiliği dışında olan kamu tüzel kişiler tarafından gerçekleştirilmesi için merkezi otoritenin kendisinden daha az yetkili olan bir kamu tüzel kişisine otoritesinin bir kısmını devretmesi başka bir ifade ile merkezi otoritenin mahalli nitelikteki kamusal hizmetlerinden geri çekilip kendinden daha az yetkili bir kamu tüzel kişisine devretmesidir (Waline, 1959: 266).

Bu bölümde sosyal politika alanına giren konularda da etkinliğini giderek daha fazla arttıran yerinden yönetimlerin kavramsal çerçevesi ile yerinden yönetimin unsurları ve yerinden yönetim (mahalli idareler) teşkilatı kuruluşlarına değinilecektir.

1.1.Yerinden Yönetim Teşkilatı

1982 Anayasamızda yerel yönetimler (mahalli idareler); “İl, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir” (Anayasa, 1982). Yerinden yönetim teşkilatları, merkezi yönetimin idari vesayeti altında olmakla beraber kanunların çizdiği çerçevede idari ve mali özerkliğe sahiptirler. Toplumun ihtiyacı olduğu kamu hizmetlerinin sunulmasında “Merkezi Yönetim” ve “Yerinden “Yönetim” olarak ayrılmaktadır (Toprak, 2010: 13).

Yerinden yönetim teşkilatları, ülke sınırları içinde farklı bölgelerde yaşayan insanların kendi bölgelerindeki ortak nitelikteki gereksinimlerin karşılanması ve ekonomik, sosyal, kültürel ihtiyaçların giderilmesi amacıyla hem çoğulcu ve katılımcı demokrasi hem de idari, mali şeffaflığı sağlayacak ilkelere bağlı, hukuki sınırları kanunla daha önceden düzenlenerek kurulmuş kamu tüzel kişiliğine sahip kuruluşlardır. Demokrasinin var olması ve gerekliliği açısından yerinden yönetim teşkilatlarının varlığı önemli bir etmendir.

Yerinden yönetim algılanış ve uygulanışı açısından sadece mahalli halkın ortak gereksinimlerinin karşılanması olarak değil; bunun yanı sıra merkezi otoritenin yani devlet anlayışının kısıtlılıklarına karşı olarak demokratik yönetilmesi ve uygulamaya konulmasını kapsamaktadır. Bu sebeple yerinden yönetim teşkilatlarının faaliyetleri sırasında denetlenmesi, belirli bir topluluğun veya grubun tekeli olmasından çıkarılarak, o bölgede yaşayan toplumun her kesiminden gelen bireylerin katılımı ile gerçekleştirilmeye gayret edilir (Küçük, 2017: 111-126).

Artan ve hızlanan kentleşme, teknolojik gelişmeler ile birlikte kentlerde hizmet çeşitliliklerini de beraberinde getirmiştir. Bu sebeple kentlerdeki hizmetlerin hızlı ve yerinde karşılanmaları için yerinden yönetimlere duyulan ihtiyaç ülkemizle birlikte tüm

Dünya’da artmıştır. Günümüzde yerinen yönetimler hizmetlerin yerinde ve ihtiyaca göre sunulmasında ilk sırada yer almıştır (Ulusoy & Akdemir, 2009: 259-287).

Yerinden yönetim teşkilatlarının kuruluşundaki temel amaçları, görevleri, kullanacağı yetkileri, gelir kaynakları, personel ve malları gibi kendine ait tüm varlıkları anayasa ve yasama organınca her türlü yasal düzenlemeler ile yerinden yönetim teşkilatlarına verilmiştir. Bunun yanı sıra yerinden yönetim teşkilatları kamu tüzel kişiliğine sahip olduklarından merkezi idarenin hiyerarşik denetiminin dışındadır. Yerinden yönetim teşkilatları sadece hukukilik denetimin olabildiği merkezi idarenin idari vesayeti altındadır (Keleş, 1992: 16-17).

Yerinden yönetim teşkilatlarının kamu tüzel kişiliğine sahip olmasının sonuçları vardır bunlar kısaca;

- Yerinden yönetim teşkilatlarının tamamı hak ve borç ehliyetine sahiptir, kendilerine ait bütçesi, gelirleri, malları ve personeli vardır,
- Bunun yanı sıra karar ve yönetim organlarına sahiptirler,
- Kendi görev alanları ile ilgili olmak kaydıyla anayasaya, kanuna ve cumhurbaşkanlığı kararnamesine aykırı olmamak şartıyla yönetmelik çıkarabilirler,
- Tek yanlı işlem yapabildikleri gibi bunları re’ sen icra edebilme yetkisine sahiptirler,
- Kamu yararı maksadıyla kamulaştırma yapabilirler,
- Yaptıkları işlemlerde hukuka uygunluk karinesinden yararlanırlar,
- İşlem ve eylemlerinden doğan uyuşmazlıklar idari yargıda çözümlenir,
- Merkezi idarenin yani devletin idari vesayeti altındadırlar,
- Yerinden yönetim teşkilatları kanun ile kurulup kaldırılır.

1.2. Yerinden Yönetim Teşkilatı Oluşturan Öğeler

Yerinden yönetim teşkilatlarının meydana çıkışındaki temel aktör devlet tarafından kurulması değil aynı mahalli idarelerde ortak yaşayan toplumların mahalli müşterek ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla, toplumun kendi ürünü olarak meydana gelmesidir. Başka bir deyişle yerinden yönetimler toplumlarının ortak ihtiyaçlarının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır ve buradaki temel aktör ise toplumun kendisidir. Bu

bağlamda yerinden yönetim kavramının uluslararası literatürde tanımlanmış bazı unsurları bulunmaktadır ya da bir yönetim organının yerinden yönetim olarak tanımlanabilmesi için bazı unsurları taşıyor olması beklenmektedir.

1.2.1. Etkinlik Ögesi

Yerel kamu hizmetlerinin yerel halka sunulmasında en etkili ve en güçlü kurum yerinden yönetim teşkilatlarıdır. Bunun en temel sebebi daha önce de belirtildiği gibi yerel gereksinimlerin en iyi şekilde anlaşılması ve uygun şekilde karşılanmasıdır. Başka bir ifade ile o bölgede yaşayan bireylerin yine bölgenin yönetiminde yer alması gereksinimi ve etkili hizmet anlayışını güçlendirmesidir. Özellikle tez konusu olan sosyal politika anlamındaki yerel düzeyde ihtiyaçların ve ihtiyaç sahiplerinin daha hızlı ve hatasız belirlenmesi, mevcut ihtiyaçlar doğrultusunda sunulacak hizmet ve yardımların belirlenmesi, organizasyonu, hizmetlerin daha hızlı ve daha az maliyetle sunulması ile bu amaçla ayrılan kaynakların daha etkin şekilde kullanılması bakımından etkinlik en önemli boyutu oluşturmaktadır.

1.2.2. Demokrasi Ögesi

Devlet yönetiminde politik kararların alınmasında vatandaşların doğrudan veya dolaylı bir şekilde karar alma süreçlerine katılması demokratik toplumun temel ilkelerindedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde yerel düzeyde orada yaşayan bireylerin hizmet sunumunda ve karar alma mekanizmalarında doğrudan yer alması yerinden yönetim teşkilatlarının demokrasinin temel etmenlerinden biri olduğunu göstermektedir.

Yerinden yönetim teşkilatlarında yerel ihtiyaçların karşılanması ve o topluma ulaştırılmasında ilk sırada yer almaktadır. Bu durumda halkın daha etkin rol oynaması demokrasi ilkesinin gerçekleştirilmesi açısından önemlidir (Toprak, 2010).

1.2.3. Merkezden Yönetim İlişkisi

Ülkemizde merkezi yönetim ile yerinden yönetimler arasındaki ilişkiler idarenin bütünlüğü ilkesine uygun olarak düzenlenmektedir. Aralarındaki ilişki idari vesayet ilişkisidir. Ve bu ilişki hem anayasa hem de kanunlar ile şekillendirilmiş ve sınırları çizilmiştir (Tavşancı, 2004: 1-14). Merkezi yönetim ile yerinden yönetim teşkilatları toplumun daha kaliteli yaşaması açısından biri ulusal düzeyde diğeri yerel düzeyde

hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler sunulurken yerinden yönetim teşkilatının hizmet alanı, sunumu ve yetkileri anayasa ve kanunla belirlenmiştir.

Merkezi yönetim ile yerinden yönetim teşkilatlarının ilişkisi incelendiğinde dört ilke göze çarpmaktadır. Birincisi ekonomik verimlilik ölçütü yani bir hizmet sunulurken hangi yönetim sisteminin daha hızlı, verimli ve ekonomik biçimde vatandaşa ulaşmasını sağladığına bakılmasıdır. İkincisi ise, mali adalet ölçüsüdür buda bölge halkının ödemiş olduğu vergiler ile o bölgede ihtiyaç duyulan hizmetin karşılanabilmesi ilkesidir. Üçüncü ilke, siyasal sorumluluk ölçütüdür. Bu ilkeye göre hizmeti sunan yönetimin hizmeti alan bireylere karşı içinde bulunduğu siyasal sorumluluktur. Son ilke olan dördüncü ilke ise idari etkinlik ölçütü, gereksinim duyulan hizmeti hangi yönetim daha verimli ve etkili yerine getirebiliyorsa o hizmeti o yönetimin üstlenmesidir (Eryılmaz, 2013: 3).

Tüm ülkeler vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmetlerin sunumunu merkezi ve yerinden yönetim olarak birlikte yürütürler. İkisinin de görevleri, yetkileri yasama organının otoritesi altındadır. Hizmet sunumunda sınırlar anayasa ve kanunla düzenlenmiştir. Yerinden yönetimler merkezi yönetimin hiyerarşisi altında değil idari vesayeti altındadır bu durumun sonucunda ise merkezi yönetim, yerinden yönetimi sadece hukukilik yönünden denetleyebilir. Merkezi yönetim ulusun tamamını ilgilendiren hedefleri, amaçları tespit edip uygulamaya koyarken yerinden yönetimler ise kamusal hizmetlere dair alınan kararları uygulamak ile görevlidir.

Merkezi yönetim ile yerinden yönetim teşkilatları arasında kanunla ve anayasa ile çizilmiş olan yetki paylaşımı vardır Türk idare sisteminde bu duruma verilen isim “idari vesayet” tir (Eryılmaz, 2011: 195).

1.3. Yerinden Yönetim (Mahalli İdareler) Teşkilatı Kuruluşları

Yerinden yönetim teşkilatları, ilk olarak özerktirler ki zaten yerinden yönetim ilkesinin ön gördüğü kuruluşlardır. Teşkilatların hem karar hem de yürütme organları seçimle göreve gelirler. Mali özerkliğin bir göstergesi olarak kendilerine ait bir bütçe, siyasi ve idari özerkliğin bir göstergesi olarak ise kamu tüzel kişilikleri mevcuttur. Buradaki özerklik hiçbir bağıllık olmadan tek başına olmak anlamında değildir çünkü anayasamıza göre Türkiye Cumhuriyeti üniter bir devlettir ilkesi gereği bu mümkün olmak bu doğrultuda ülkenin düzeninden sorumlu olan devlet yerinden yönetim

teşkilatlarının da düzen ve birliklerinden sorumludur. Hizmetlerde eşitlik ve standart sağlanması açısından anayasanın 123. Maddesinde belirtilmiştir. Bu madde ile devlet otoritesi yerinden yönetimler üzerinde hukukilik denetimi yapmaktadır ve bu durumda yerinden yönetimlerin tam bir bağımsızlık söz konusu değildir (Keleş, 1992: 15).

Başka bir ifade ile merkezi idare yerinden yönetimler üzerinde hem mahalli hizmetlerde bütünlük sağlanması hem de kamu düzeni sağlanması açısından idari vesayet yetkisini kullanmaktadır. Günümüzde bir bölgede yaşayan vatandaşların yerinden yönetimlere katılması özgürlükçü demokrasilerde çok fazla önem kazanmıştır (Nadaroğlu, 1998: 21).

1.3.1. Siyasal Yerinden Yönetim Teşkilatı

Daha çok federal devletlerde görülen bu sistemde anayasalar tarafından federe devletlere yani eyaletlere bağımsızlık verilmiştir ancak üniter devletlerde bu durum söz konusu değildir. Federal devletlerde eyaletlere yasama yürütme ve yargı erklerinde bağımsızlık hakkı tanınırken üniter devletlerdeki yerel yönetimler böyle bir haktan yararlanmamıştır

Tekçi devlet dediğimiz üniter devletlerde yerel yönetimler belirli coğrafyada yaşayanlara kamusal hizmeti sunan ve egemenlik hakkı bulunmayan alt coğrafi birimler olarak görülmektedir (Keleş, 1992: 25-27).

Siyasi yerinden yönetimle kavramı siyasi gücün merkezi idare olan devlet tüzel kişiliği ile yerinden yönetim teşkilatları arasındaki paylaşımdır. Bu belirtilen sistemde politika yapma ve belirleme gücü, yasa yapma gibi güçler sadece merkezde değil çeşitli birimlere dağıtılmıştır (Aktan, 1998: 76).

Siyasi yerinden yönetim teşkilatlarında merkezi yönetim ile yerinden yönetim teşkilatları arasında belli ölçüde yasama ve yargılama yetkileri bölüşülmüştür bu yerinden yönetim teşkilatları kanton, federe devlet, eyalet olarak adlandırılmıştır (TOBB, 1996: 106-107).

Siyasi yerinden yönetim teşkilatlarında yasama–yürütme–yargı erklerinin bölüşümü merkez ile yerinden yönetimler arasında paylaştırılmıştır ancak üniter devletler de bu durum söz konusu değildir merkezi idarenin her zaman yerinden yönetim teşkilatları üzerinde denetimi vardır. Ayrıca yerinden yönetim teşkilatlarının görev,

sorumluluk gibi temel işlevlerinin sınırları hem anayasa hem de kanunla önceden çizilmiştir.

Siyasi yerinden yönetim merkezi idare ile yerinden yönetimin aralarındaki yetki paylaşımı ile meydana gelmektedir (Çam, 2000: 292).

1.3.2. İdari Yerinden Yönetim Teşkilatı

İdari yerinden yönetim sisteminde, yasama ve yargı erkleri merkezi idarede toplanırken yürütmeye ilişkin bazı konular yerinden yönetimlere devredilmiştir. Bu devirdeki temel amaç, kamusal hizmetler sunulurken o bölgenin vatandaşlarına en hızlı şekilde ulaştırılması ile bölgenin ihtiyaçları orada yaşayan kişiler tarafından bilindiğinden mahalli idareyi o bölge içerisinde seçilenlerin yönetmesinin ve politika üretmesinin sağlanmasıdır. Başka bir amaç ise demokrasinin bir gereği olan halkın yönetime katılması ilkesi gereği olarak da düşünülebilir.

İdari yerinden yönetimler, o bölgeye özgü olan kamu hizmetlerinin merkezi idarenin idari vesayeti altında bizzat sunulmasıdır (Eryılmaz, 2011: 71). Bu sistemin kullanılmasındaki amaç aslında bölgeye özgü hizmetin, o bölgeye hizmet eden idari yerinden yönetim kuruluşları tarafından yürütülmesi ile hem hızlı hizmet sunumu hem de bürokrasi ve kırtasiyeciliğin önüne geçilmesidir. (Kaya, 2003: 33). İdari yerinden yönetimlerde, yasama ve yargı yetkisinin merkezi yönetimde kalması ile yürütme yetkisi anayasa ve kanun ile yerinden yönetim teşkilatlarına devredilmiştir (Görmez, 1989: 40).

1.3.2.1. Hizmet Bakımından Yerinden Yönetim Teşkilatları

Temel amaç belirli bir alanda uzmanlık gerektiren bazı hizmetlerin devlet dışında kurulan kamu tüzel kişiler tarafından sunulmasıdır (Günday, 1997: 47). Hizmet bakımından, belirli bir uzmanlık gerektiren alanlarda merkezi yönetime hem zaman hem de külfet yükleyecek olan hizmetlerin kamu tüzel kişiliğine sahip yerel kurum ve kuruluşlarca yürütmesi hizmetlerin daha sağlıklı ve etkili yürütmesini sağlar.

“Ülkemizde; merkezi idareden ayrı olarak yürütülmesi gereken bazı teknik bilgi ve uzmanlık gerektiren bilimsel, kültürel ve teknik hizmetlerin merkez dışında örgütlenen ve merkeze bağlı yönetimler olarak ifade edilebilen kuruluşlara; TRT, Üniversiteler, meslek odaları, KİT'ler (Kamu İktisadi Teşebbüsü) olarak örnek olarak gösterilebilir. Bu

kuruluşlar genel olarak merkeze bağlı olmakla birlikte kendi içlerinde hızlı işlem yapabilmek adına merkezden ayrı kararlar da alabilirler” (Çetinkaya, 2009: 16).

1.3.2.2. Yer Bakımından (Mahalli İdareler) Yerinden Yönetim Teşkilatları

Yer bakımından yerinden yönetimler, merkezi idarenin elinde bulunan bazı yetkileri ve görevleri karar organları o bölgede bulunan vatandaşlar tarafından seçilen yönetimin merkezi idareye bağlı olmadan hizmetleri sunması olarak ifade edilebilir (Çetinkaya, 2009: 16). Yer bakımından yerinden yönetim teşkilatları, bölgeye özgü hizmetlerin o bölgede yaşayanlar tarafından seçimle iş başına getirilmesiyle oluşan yerinden yönetim teşkilatlarıdır. Her ne kadar kendilerine ait bütçe ve personelleri olsa da merkezi idarenin denetimi altındadırlar (Derdiman, 2016: 7).

Yer bakımından yerinden yönetim teşkilatları, belirli bir bölgede yaşayan vatandaşların o bölgeye özgü ihtiyaçlarının karşılanmasından sorumlu, görevleri ve amaçları anayasa ve kanunda belirlenmiş, kendi idari ve mali özerkliğe sahip, kendine ait personeli olan o bölgede yaşayan vatandaş tarafından seçimle iş başına gelen kamu tüzel kişilikleridir.

1.4. Yerel Yerinden Yönetim Teşkilatları

Yerel yerinden yönetim teşkilatları, mahalli bölgelerdeki mahalli müşterek ihtiyaçların uygun, verimli ve hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamak üzere anayasa tarafından verilen yetki ile kurulmuştur. Görev ve sorumlulukları kanunlarla verilmiş merkezi idareden bağımsız özerk kuruluşlardır. Merkezi idare, yerel yerinden yönetim teşkilatlarına doğrudan emir ve talimat veremez yerel yerinden yönetim teşkilatları merkezi idarenin hiyerarşisi dışındadır. Ancak idari vesayet denetimi altında hizmetlerini yürütürler. İdari vesayet denetimi anayasa ile verilmiştir ve hukukilik denetimini kapsamaktadır. Yerel yerinden yönetim teşkilatlarının kendilerine ait mali, idari ve personelleri vardır ve seçimle iş başına gelirler.

1.4.1. İl Özel İdaresi

İl özel idaresi, ilk defa Osmanlı Devleti döneminde yürürlüğe konulan 7 Kasım 1864 tarihli “ Teşkili Vilayet Nizamnamesi” ile oluşturulmuştur. Sert bir merkeziyetçilik getiren bu nizamname ile illere tüzel kişilik tanınmamıştır. Ülkeyi illere, illeri sancaklara,

sancakları kaza ve kazaları da köylere ve mahallelere ayırmıştır (Ülkmen, 1960: 218). Yerinden yönetim teşkilatlarının kuruluşundan bugüne kadar her alanda olduğu gibi bu alanda da birçok değişime uğramıştır. 1876 – 1921 – 1924 anayasalarında yasaların bir alt başlığı altında iken, 1961 – 1982 anayasalarında ise kendine ait bir başlık altında düzenlenmiştir (Tamer, : 13). Aslında yukarıdaki bahsedilen bu durum bile yerinden yönetim teşkilatlarının değişimini ve önemini açıkça göstermektedir.

Günümüzde ise il özel idarelerinin yasal dayanağı olan Anayasa'nın 127. Maddesinde “Mahalli idareler, il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunda belirtilen ve karar organları gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir” şeklinde tanımlanmıştır. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Mahalli idarelerin seçimleri 67' nci maddedeki esaslara göre beş yılda bir yapılır (Anayasa, 1982).”

İl özel idarelerinin, oluşumu anayasa ile kabul edilmektedir. Fransız örneğinden esinlenilmiştir, il özel idaresinin mahiyetinin iki özelliği vardır birincisi yetki genişliği ilkesine göre idaresi sürdürülen mülki idare kademesi diğer adıyla ilin genel idaresi, ikincisi ise yerinden yönetim ilkesine göre ilin özel idaresidir (Ulusoy & Akdemir, 2014: 191).

İki kademenin ayrımını açıklamak gerekirse; il özel idareleri il sınırlarının içerisinde yaşayan vatandaşların o bölgenin ortak ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuştur. Diğer bir kademesi olan ilin genel idaresi ise merkezi yönetimin tüm ulus düzeyinde sunduğu hizmetleri o ilin sınırları içerisinde yürütülmesi için kurulmuştur. İl özel idaresi ile il genel idarelerinin ortak yanları vardır. Birincisi valinin hem il genel idaresinin hem de il özel idaresinin başı olmasıdır. İkinci olarak ise her iki idarenin sunduğu faaliyetlerin il sınırları içerisinde olmasıdır.

5302 sayılı İl Özel İdaresi kanununa göre; kanunun amacı, il özel idaresinin kuruluşu, organlarını, yönetimini, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir. Kanunun kapsamı il özel idaresini kapsar. İl özel idaresi: İl halkının mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu

tüzel kişisidir. İl özel idaresinin organları; il genel meclisini, il encümenini ve valiyi ifade eder” (İl Özel İdaresi Kn., 2005).

İl özel idareleri ilin kurulması kanunu ile kurulur, kaldırılması kanunu ile tüzel kişiliği sona erer. İl özel idareleri belli koşullarda merkezi idarenin görevlerini il sınırları içinde üstlenebilmektedir.

İl özel idaresinin görevleri ve yetkileri kısaca;

- “Gençlik ve spor Sağlık, tarım, sanayi ve ticaret; Belediye sınırları il sınırı olan Büyükşehir Belediyeleri hariç ilin çevre düzeni plânı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binalarının yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetleri il sınırları içinde, imar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma (...) (1); orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında, yapmakla görevli ve yetkilidir” (İl Özel İdaresi Kn., 2005),
- Sosyal yardımlarda bulunmak,
- Çevrenin korunmasını sağlamak,
- Eğitim ve öğretim kurumların kurulması için gerekli altyapı vb. işlemleri yapmak,
- İl çevresinde planlama yapmak olarak kısaca sıralanabilir.

İl sınırları dışında ise; gerekli görülen yerlere imar izni vermek, yol bakım onarımı yapmak, erozyonun önlenmesine ilgili çalışmalar yapmak, park ve bahçeleri düzenlemek, acil yardım birimlerini kurmak, spor faaliyetleri yürütmek vb. olarak sıralanabilir.

İl özel idarelerinin kanunlar ile verilen yetki ve imtiyazlarına kısaca bakıldığında;

- Kanunlarda verilen görevleri gerçekleştirmek amacı ile her türlü etkinlik ve işlemi yapmak,
- Gerçek ve tüzel kişilere kanunda belirtilen izin ve yetkiyi vermek,

- Kanunun çizdiği çerçevede yönetmelik çıkarmak, ceza vermek, yasak koymak ve bunları uygulamak,
- Taşınır ve tanımsız mal satın almak, kiralamak veya kiraya vermek,
- Borç almak ve bağışları kabul etmek (il özel idaresinde şartlı bağışları il genel meclisi, şartsız bağışları vali kabul eder.) (Tortop, Aykaç, Özer, & Yayman, 2006: 132-133).

olarak sıralanabilir.

1.4.2. Belediye

Belediyeleri genel olarak tanımlamak gerekirse anayasanın 127. Maddesine göre; “Mahalli idareler, il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunda belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisidir. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Mahalli idarelerin seçimleri 67’ nci maddedeki esaslara göre beş yılda bir yapılır” (Anayasa, 1982).

Belediye yönetimlerinin kuruluşu bugün yürürlükte olan 5393 sayılı belediye kanunu ile düzenlenmiştir. Bu kanuna göre; 5000 nüfus şartı aranmakla beraber, il ve ilçe merkezleri olan yerleşim yerlerine belediye birimleri kurulabilir şartı aranmış aynı zamanda içme kullanma suyu havzalarına ve sit alanları ile koruma bölgelerine ve yerleşme alanı olan diğer belediyelerin sınırlarına 5000 metreden daha yakın yerlere belediyelerin kurulamayacağını belirtmiştir (Tortop, Aykaç, Özer, & Yayman, 2006: 150-151).

Belediyelerin görev ve sorumluluklarına kısaca bakıldığında;

- İmar, su, alt yapı, kent bilgi sistemleri, ulaşım, kanalizasyon, çevre temizliği, zabıta, itfaiye, acil yardım ve kurtarma, defin ve mezar, ağaçlandırma, park ve bahçeler, kültür ve sanat, konut, turizm, gençlik, spor, sosyal hizmet ve yardımlar, ekonomik ve ticaret gibi hizmetleri mahalli müşterek nitelikte olmak şartı ile yerine getirir,
- Nüfusu 100.000 aşan belediyelerde kadın ve çocuk korunma evleri açar,

- Okul öncesi eğitim kurumları açar, merkeze ait her kademedeki okul binalarının bakım onarım ve inşaatını yapar veya yaptırır,
- Sağlıkla ilgili her türlü tesis veya işletme açar ve işletebilir,
- Doğa, tarih, kültür varlıklarının korunmasını sağlayabilir,
- Öğrenci, amatör spor kulüplerine gerektiğinde destek sağlar, malzeme verebilir,
- Her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenleyebilir aynı zamanda yurtiçi veya yurtdışı müsabakalarda derece kazanan sporculara belediye meclisi kararı ile ödül verebilir (Ökmen & Parlak, 2008: 170-171).

Belediyeler yukarıda sayılan bu hizmetlerini ve görevlerini yerine getirirken hizmetlerin önceliği ve belediyenin mali durumu göz önünde bulundurularak hizmetlerin sırası belirlenir. Aynı zamanda kanunlar ile bakanlık kurumlarına veya kuruluşlara verilmeyen yetki ve imtiyazlar mahalli müşterek olmak şartı ile belediyelere verilebilmektedir.

Belediyelere ilgili kanun ile bir takım yetki ve imtiyazlar verilmiştir bunlara kısaca bakıldığında;

- Belde sakinlerinin ortak nitelikteki gereksinimlerini karşılamak amacı ile her türlü girişimde ve faaliyette bulunmak,
- Kanunun verdiği yetkiye dayanmak kaydıyla görev alanları ile ilgili yönetmelik çıkarmak, yasaklar koymak ve bunları uygulamak,
- Hem gerçek hem de tüzel kişilerin faaliyetleri çerçevesinde kanunla belirtilen izin ve ruhsatları vermek,
- Özel kanunlara dayanmak kaydı ile belediyeye ait resim, harç, vergi, katılma ve katkı vb. tahsilatını yapmak,
- İçme ve kaynak suları ile ilgili çalışmalarını sürdürmek,
- Toplu taşıma yapmak veya yaptırmak,
- Katı atıkların toplanması, ayrıştırılması vb. işlemlerini yapmak veya yaptırmak,
- Belediye hizmetlerinin yerine getirilmesi amacı ile her türlü kamulaştırma, alım, satım, kiralama vb. işlemleri tesis etmek,

- Borç almak ve bağış kabul etmek,
- Otobüs terminalleri, haller vb. kurmak, işletmek veya gerçek ve tüzel kişilerce açılması için izin vermek,
- Gayri sıhhi müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence mekânları için ruhsat vermek ve denetlemek (Ulusoy & Akdemir, 2014: 263-264).

Vb. o bölgenin ortak gereksinimleri olmak kaydıyla çeşitli hizmetleri sunmaktır.

1.4.3. Büyükşehir Belediyesi

Temel olarak bakıldığında büyükşehir belediyelerinin ortaya çıkış nedeni büyük kentlerimizdeki yönetim ve şehirleşme problemlerini çözmektir. Bu çerçevede 5216 sayılı kanun büyükşehir belediyelerinin kurulması, görev ve yetkileri, organları, gelir ve giderleri ve diğer belediyeler ile ilişkileri yeniden düzenlenmiştir (Ulusoy & Akdemir, 2014: 319-321).

Büyükşehir belediyelerinin kuruluş ve sınırları 5216 sayılı kanunla belirlenmiştir. Belediye sınırları içerisindeki ve bu sınırlara en fazla 10.000 metre uzaklıktaki yerleşim yerlerinin en son yapılan nüfus sayımına göre toplam nüfusun 750.000'den fazla olan il belediyeleri, kendilerinin fiziki yerleşim durumları ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri de dikkate alınmak kaydı ile kanun ile büyükşehir belediyelerine dönüştürülebilir. Aynı zamanda anayasamızın 127. Maddesinde “kanun büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirebilir” ifadesi de kullanılmıştır. Belediye ve köylerin büyükşehir belediyesine katılması ise kısaca; büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde bulunan belediye ve köylerin büyükşehir belediyesine katılmasında belediye kanun hükümleri uygulanmaktadır bu bağlamda katılma kararı ile ilgili ilçe ve ilk kademe belediye meclisinin talebi üzerine büyükşehir belediye meclisi kararı ile katılma işlemi gerçekleştirilebilir (Ökmen & Parlak, 2008: 203-204).

Büyükşehir belediyelerin sorumluluklarına kısaca baktığımızda;

- İlçe ve ilk kademe belediyelerinin de görüşü alınarak stratejik planını, yıllık program ve hedeflerini hazırlamak ve bunlara uygun bütçeyi belirlemek,
- Çevre düzen planlarını düzenlemek,
- Kanunla verilmiş yetkiye dayanarak her türlü yetki, izin, ruhsat vermek,

- Coğrafi kent bilgi sistemlerini kurmak,
- Büyükşehirlerin bütünlüğe hizmet etmekte olan sosyal donatılar, bölge parkları, spor, müzik, eğlence, hayvan barınakları, kütüphaneler vb. yapıları yapmak veya yaptırmak,
- Kadın ve çocuk korunma evleri açmak,
- Büyükşehir belediye meclisi kararı ile müsabakalarda başarı olmuş sporculara ödül vermek,
- Su ve kanalizasyon işlemlerini yürütmek,
- İl düzeyinde doğal afet planlamaları yapmak aynı zamanda halkı bilinçlendirmek amacı ile etkinlikler düzenlemek,
- Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelli, kadın, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri sağlamak,
- Toplumdaki düşkün kimselere, engelli vatandaşlara, genç, çocuk ve kadınlara her türlü sosyal, kültürel gelişimlerini sağlayacak sosyal tesisler kurmak,
- Toplumdaki düşkün kimselere, engelli vatandaşlara, genç, çocuk ve kadınlara mesleki yetenek kazandıracak kurslar açmak,
- Dezavantajlı grupların dezavantaj durumlarının giderilmesi için sosyal yardımlarda bulunmak (Tortop, Aykaç, Özer, & Yayman, 2006: 218-220).

1.4.4. Köy

Köy, insanların birlikte yaşama ve alışkanlıkları sonucunda ortaya çıkan en küçük yerleşim birimidir. Küçük yerleşim biriminde yaşayan insanların ortak nitelikteki gereksinimlerini karşılamak üzere kurulan teşkilata köy denir. Bununla beraber köy yönetimlerinin ortaya çıkışı insanlık tarihi kadar da eskidir (Ulusoy & Akdemir, 2014: 355).

Köy insanların birlikte yaşama ihtiyacı ve alışkanlıkları sonucunda ortaya çıkan en küçük yerleşim birimidir. Bu en küçük yerleşim birimleri olan köyler ortak nitelikteki ihtiyaçların karşılanması için mahalli idare birimi olarak köy idaresi oluşumu meydana

gelmiştir. Bu nedenden dolayı köy idaresi, literatürde komün idaresinin ilk örneği olarak kabul edilmektedir (Nadaroğlu, 2001: 240).

Köy kanununun 7. Maddesindeki açıklamada, köyün taşınabilir ve taşınmaz mallara sahip olması ve kanun ile kendine verilen görevleri icra eden bir varlık olarak tanımlanarak köyün tüzel kişiliğine değinilmiştir. Bununla beraber ise kanunun 1. Maddesine yer alan düzenlemede, nüfusu 2000'den aşağı olan yurlara köy dendiği, 2000 ile 20.000 arasında olan yerlere kasaba, 20.000'den fazla olan yerlere ise şehir dendiği ifade edilmektedir. Ancak nüfusu 2000'den aşağı olup, belediye teşkilatı bulunan bucak, ilçe ve il merkezleri kasaba sayılır ve belediye kanununa tabidir denilerek köyün başka bir tanımı yapılmıştır (Tortop, Aykaç, Özer, & Yayman, 2006: 110).

Bir köyün kurulabilmesi için, o yerin nüfusunun 150'den az 2000'den çok olmaması gereklidir. Köyler kendiliklerinden meydana geldiği ve çok eskiden beridir var olduklarından yeni bir köy kurulabilmesi ancak göçebe aşiretlerin belirli bir yerde yerleşmeye karar vermeleri veya doğal afetler, büyük projeler nedeniyle köyün yerinin değiştirilmesi sonucunda yeni bir köy oluşabilmektedir (Ökmen & Parlak, 2008: 217).

Köy idaresinin sorumlulukları ve yetkilerine kısaca baktığımızda kanuna göre köy idaresinin isteğe bağlı ve zorunlu görevleri olduğu görülmektedir köyün zorunlu görevlerini yerine getirmeyenler ceza görürler. İsteğe bağlı görevler köy derneğinin isteği ihtiyar meclisinin kararı, vali veya kaymakamın onayı ile zorunlu görevler arasına alınabilir (Tortop, Aykaç, Özer, & Yayman, 2006: 122).

Köy idaresinin zorunlu işleri köy kanununun 13. Maddesinde sayılmış ve genellikle sağlık, temizlik, tarım, bayındırlık, eğitim gibi konular ile ilgilidir. Ancak şunu da belirtmek gerekir ki sayılanların hepsi köyün koşullarına uygun düşen görevlerdir. Köy idaresinin üstlendiği bu hizmetler, genellikle günün ve dönemin koşullarına göre değişmektedir bunun nedeni ise köy idaresinin yeterli mali kaynağının bulunmamasıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. Sosyal Politika

Sosyal politika kavramının önemini daha iyi kavrayabilmek için ilk olarak tarihsel sürecine bakmak gerekir. Bu çerçeveden bakıldığında sosyal politikaların doğuşu sanayi devrimi ile şekillenen sosyal gruplaşmaların bir ürünü olduğu söylenebilir (İzveren, 1968: 3). Bu çerçevede Kraliçe Elizabet'in 1601'deki "Yoksulluk Yasası" na kadar inmek gerekir. Sosyal politika, özellikle sanayi devriminden sonra meydana gelen işçi sınıfının durumunu dengelemek ve bu denge sorununun çözülmesini sağlamak amacıyla gündeme gelmiştir (Tokol, 2000: 2).

Sosyal politikayı daha teknik boyutta ele aldığımızda ise, sanayi devriminin ortaya çıkması ve bu devrimin sonucunda ortaya çıkan sorunların çözümü olarak gündeme gelen bir kavram ve ilişkiler bütünü olduğu söylenebilir (Beland & Lecours, 2008: 16). Sosyal politika kavramı ilk kez 19. Yüzyılda Almanya'da Prof. Reihl tarafından kullanılmıştır (Tuna & Yalçıntaş, 1999: 24).

2.1. Sosyal Politika Tanımı

Sosyal politika, devletin ülkedeki vatandaşların refahına yönelik aldığı karar ve yürüttüğü uygulamaların tümünü ifade eder. Daha genel bir tanımla ifade etmek gerekirse sosyal politika, bir devletin vatandaşlarının refahına ve mutluluğuna yönelik huzur, sağlık, güvenlik, beslenme, korunma, barınma ve istihdamın sağlanması amaçlarına yönelik aldığı tüm karar ve uygulamalardır.

Devletler ülkelerindeki sosyal dengeyi korumak, refahı arttırmak için önlemler alır. Yoksullukla mücadele, sosyal yardım, dezavantajlı gruplara yardım gibi çeşitli önlem ve uygulamaların en önemli amacı toplumun refahını arttırmaktır (Koray & Topçuoğlu, 1993: 3).

Sosyal politika, devletin belirlenen ortak amaç ve hedeflere varmak için aldıkları kararların bütünüdür (Bedir, 2016: 3). Sosyal sınıfların mücadeleleri karşısında devletin ve hukukun ayakta durmasını sağlayan yöntemlerdir (Kessler, 1945: 14).

2.2. Sosyal Politikanın Kavramsal Çerçevesi

Her devlet kendi varlığını korumak için bir takım tedbirler almaktadır. İlk dönemlerde bu savaşlar ile sağlanıyordu, yani devlet askeri bakımdan güçlü ise yıkılması, parçalanması zordu. Ancak sanayi devrimi ile birlikte devletler yalnızca dış tehditlerle değil sınıflaşma ve tabakalaşma ile beraber iç tehditlerle de başbaşa kalmıştır. Avrupa bu sınıfsal iç çekişmelere uzun yıllar boyunca direnmiştir. Ancak bu iç çatışmalar öyle güçlü bir hale gelmiştir ki devletlerin varlığını tehdit eder duruma gelmiştir. Devletler bunlarla mücadele etmek için sosyal problemlere karşı çeşitli uygulamalara başlamış, bu uygulamalar zamanla sosyal politika uygulamalarına dönüşmüştür (Abdülkadir, 2017: 21). Sosyal politikayı oluşturan ve anlamamızı sağlayan başka bir kavram ise devletlerin küreselleşmesidir (Kutluer, 2006: 15).

Sanayi devriminden sonra ortaya çıkan sosyal politika kavramı, bireylerin yaşadıkları problemlere karşı devletin çözüm bulmak amacı ile aldığı karar ve yürüttüğü faaliyetlerin tümüne denir (Çubuk, 1979: 6-7). Sanayi devrimi sonrasında sosyal politikanın ilgilendiği ilk konu işçi sınıfının korunmasını kapsamaktaydı ancak sosyal politikanın kapsamı genişledikçe ilgilendiği konularda genişlemiştir. Günümüzde ise toplumun refahını etkileyen her tür konu sosyal politikanın konusu haline gelmiştir (Bedir, 2016: 8).

Toplumun içerisinde bireyin kendi arzusu dışında meydana gelmiş nedenlerden dolayı muhtaç duruma düşen, ruhen veya bedenen eksikliğe maruz kalan bireylere, ülkenin şartları içerisinde insan onuruna yaraşır, toplumsal çevreleriyle uyumlu bir hayat sürdürmeleri için hem maddi hem manevi hem de sosyal gereksinimlerinin giderilmesi için devlet veya özel kuruluşlar aracılığı ile sunulan hizmetlerin tümünü kapsayan sosyal hizmet uygulamalarıdır (Özdemir, 2007: 22).

2.2.1. Dar Açıdan Sosyal Politika Tanımı

Sosyal politikanın dar anlamdaki tanımına bakıldığında, bilim dalının ortaya çıktığı dönemde kendisine yüklenen anlam ve kapsamıdır. Bu çerçevede dar anlamda sosyal politika, işçi durumunda çalışanların iş ile ilişkileri ve çalışma yaşamlarının korunması amacı ile devlet tarafından alınan karar ve uygulamaları inceleyen bilim dalı olarak ifade edilebilir (Bedir, 2016: 3). Ortaya çıktığı dönem itibari ile sosyal politika endüstrileşme, kentleşme nedeni ile ortaya çıkan dengesizliklere, sefaletlere karşı

devletin işçileri korumak amacıyla aldığı önlemler olarak tanımlanır (Koray & Topçuoğlu, 1993: 4). Dar anlamda sosyal politikanın merkezinde işçiler bulunmaktadır. Bu bağlamda sosyal politika, kapitalist düzen içerisinde işçi ve işverenler arasında çıkan sorunlar ve çatışmaları, dengesizlikleri gidermek ve bütünlüğü sağlamaktır (Özdemir, 2007: 14).

Sanayileşme süreciyle fabrikaların doğması, kırdan kentlere yoğun göçler ve buna bağlı olarak çalışan emekçi sınıfın sayısal olarak genişlemesi kentlerde biz dizi sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu problemleri çözmek için alternatif çözümler üretilmiş ve uygulamaya konulmaya başlanılmıştır. Sayılan bu sorunlar kronikleşmeye ve genişlemeye başlamasıyla dar anlamda sosyal politika tedbirlerinin başlaması kaçınılmaz olmuştur (Ersöz, 2011: 50-52).

Dar anlamda sosyal politika, devlet faaliyetlerini ve toplumdaki belirli bir kısım için yapılan uygulamaları kapsamaktadır. Toplumdaki sınıfsal çatışmalara karşı olarak devleti ayakta tutabilmek temel amaçtır. Temel amacı uygularken toplumdaki dengesizliklerin giderilmesi önemlidir (Tasal, 1992: 21). Başka bir bağlamda ise dar anlamda sosyal politika, sanayi devrimi ile meydana gelen sosyal sorunlara karşı işçilerin durumlarının korunmasını sağlamak üzere devlet tarafından uygulamaya konulan yöntemlerdir (Güven, 2001: 13).

Genel olarak dar anlamda sosyal politikayı ifade etmek gerekirse, sanayi devrimi sonucunda meydana gelen kötü şartlarda çalışma, uzun süreli mesailer, ücret azlığı gibi sorunlara karşı işçileri ve emeği korumak ve toplumda meydana gelen sınıfsal çatışmaların önüne geçmek, dengesizliği ortadan kaldırmak ve bunların sonucunda devletin varlığını devam ettirebilmesine yönelik devlet tarafından sağlanan uygulamaların tümünü ifade eder. En temel unsurları çalışma yaşamına; ücret, çalışma şartları, sendikacılık faaliyetleri, toplu sözleşmeler gibi alanlarda çalışma yapmak, emek ile sermaye arasındaki sosyal sınıf problemlerinden hareketle çalışmalar sürdürmektir. Sanayi devriminden sonra artan işçi sorunlarına karşı politikalar üreterek temel hedefi olan sosyal dengenin sağlanması ve refahın oluşmasına yönelik politikalar.

2.2.2. Geniş Açıdan Sosyal Politika Tanımı

Sanayi devrimi sonucu işçilerin aleyhine ortaya çıkan dengesizlikler sosyal politika kapsamını daha da genişletmiş ve bireylerin birlikte yaşamalarından dolayı meydana gelen sorunları da içerisine almıştır. Bu çerçevede geniş anlamda sosyal politikanın amacı adaleti ve sosyal refahı sağlamak, kapsamı ise sosyal problemler ile benzerlik gösteren ekonomiye sosyal bir boyut kazandırmak, aynı zamanda ekonominin işleminde meydana gelen aksaklıkları düzeltmek ve bunları yaparken toplumun sosyal dengesini dikkate alarak politikalar üretmektir.

Başka bir ifade ile geniş anlamda sosyal politikada, refah devleti kavramı ortaya çıkmış, halkın ve devletin varlığını koruma altına alma hedefinde olan devletlerinde sosyal politika sunumunun kamuya ait olma zorunluluğunu da beraberinde getirmiştir. Bu sebeple günümüzde devletler, yasa ve kanunlarla oluşturduğu kurumlar aracılığı ile sosyal gelişme, sosyal denge, sosyal barış, sosyal bütünleşme için birçok faaliyet ve hizmeti sunmakta, sosyal devlet anlayışını benimsemiş durumdadırlar.

Devletlerin sosyal problemlerin ortadan kaldırılması adına yaptıkları sosyal politika uygulamaları ile etkin bir rol oynamaları, ulusal gelirlerini arttırmak için girişimci olmaları, ekonomiyi aktif tutmak için kendilerine uygun para, kredi ve vergi politikalarını uygulamaları, ekonomik dengesizliklere müdahale etmeleri ve toplumu oluşturan bireylerin refahlarını arttırmak amacıyla bazı zorunlu hizmetleri sunmaları gerekir (Çelik, 2014: 30).

Geniş anlamda sosyal politika, ekonomik olaylardan meydana gelebilecek, toplumun sosyal hayatı üzerinde oluşabilecek her türlü etkiyi kendisine konu edinen bir alandır. Yaşamın her alanında bireylerin haklarının korunmaya alındığı, ekonomik bağımsızlığının var olduğu, adaletsizlik gibi sorunların olmadığı, tüm bu haklardan toplumun genelinin istifade ettiği çalışan kesimin burjuvazi tarafından ezilmediği ve bu kesimler arasında ayrımın olmadığı yaşanılabilir ülke veya dünya hedeflemektedir. Bu çerçevede bakıldığı zaman, geniş anlamda sosyal politikanın anlamını insanlık tarihinin ilk dönemlerine kadar dayandırmak mümkün görünmektedir (Ersöz, 2011: 53).

Geniş anlamda sosyal politikada kastedilen, ekonomideki olayların sonuçlarının toplum hayatında yarattığı tüm sorunların ele alınmasıdır (Güven, 2001: 14). Bu anlamda

bakıldığında geniş anlamda sosyal politika hedefi sadece işçi ve işverenlerin arasındaki çatışmalarının çözümü için üretilen uygulamaları değil bunların dışında her bireyin toplumsal yaşam içerisindeki tüm sosyal, ekonomik tehditleri, ve benzeri problemler karşısında alınacak önlemleri kapsar (Altan, 2004: 7-8). Geniş anlamdaki sosyal politikaların özelliği, tüm toplumu kapsayan ve hayatı olumsuz yönde etkileyen ve bu yönde tehdit eden problemleri ortadan kaldırmaya yönelmesidir (Bozkır, 2011: 5). Dar anlamdaki işçi ve işveren dışında kalan tüm sorunlara el atmakta, her ülke ve her dönemde sosyal dengenin sağlanması için başvurulması gereken uygulamaların tümünü ifade etmektedir (Koray & Topçuoğlu, 1993: 5).

2.3. Sosyal Politikanın Unsurları

Sosyal politikanın ortaya çıkışında etkili olan bir takım unsurlar veya değerler vardır. Dünya’da sanayi devrimi ile beraber ortaya çıkan sınıfsal mücadelenin temelinde eşitlik, korunma ve dayanışma olgusu yatmaktaydı. Sosyal politikanın tanımı bu öğelere dayanmaktadır. Sosyal politika tanımlanırken dezavantajlıların bu dezavantajlı durumlarından kurtulmaları, aslında sosyal politika uygulamaları ile eşitliğin sağlanmasına değinilmektedir. Başka bir öğesi sosyal korunma ise dezavantajlı grubun yasal düzenleme veya kamusal müdahaleler ile korunmasından bahsederken, son unsur olan sosyal dayanışma ise aynı durumda olan grupların birlikte hareket ederken kendileri için hem mücadele etmek hem de bir güç unsuru oluşturmak amacı taşır, zaten sosyal dayanışma ileri düzeyde de sendikaları ve sivil toplum kuruluşlarını oluşturmuştur.

2.3.1. Sosyal Koruma Öğesi

Sosyal açıdan zayıf olan bireylerin başta devlet olmak üzere sendika gibi kuruluşların müdahaleleri ile bu zayıflıklarının önüne geçilmesidir. Toplumdaki korunmaya ihtiyacı olanların korunması, şartlarının iyileştirilmeye çalışılmasıdır. Ülkemizde de sosyal açıdan zayıf olan kişilere veya gruplara devletin yaptığı müdahale ve uygulamalar ile şartlarının korunma altına alınarak dengesizliği ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Buradaki uygulanan sosyal politikanın yegâne amacını, yoksullara veya çalışan kesimin egemen olan güçlere karşı devlet tarafından koruma altına alınması olarak ifade edebiliriz.

2.3.2. Eşitlik Ögesi

Bir ülkede toplumu meydana getiren bireylerin hayat standartlarını, sunulan hizmetlerden yararlanma, ekonomik imkânlarla erişmede ortaya çıkan farklılıklar ve dengesizlikleri olabildiğince en aza indirmek sosyal politikanın temel öğelerinden olmakla beraber aynı zamanda amacıdır (Güven, 2001: 25).

Günümüzde toplumlardaki ilerlemeler sonucunda gruplar ve kişiler arasında farklılıklar oluşmaktadır. Bu farklılıkların ortadan kaldırılması adil, eşit bir yaşam sürülmesi amacı ile sosyal politika uygulayıcıları tarafından bu durum göz önünde bulundurularak sosyal politikalar oluşturulur.

2.3.3. Sosyal Dayanışma Ögesi

İnsanlığın başlangıcından günümüze kadar sosyal politikalar insanlık ile birlikte varlığını sürdürmüştür. Toplumların içerisinde her dönem düşkün, engelli gibi her açıdan yardıma muhtaç bireyler veya gruplar var olmuştur. Bu eksikliklerinin giderilmesi amacı ile toplumlar kendi aralarında yöntemler geliştirerek birlikte bu eksikliğin önüne geçilmesi amaçlanmıştır (Tuna & Yalçıntaş, 1999: 27-30).

2.4. Sosyal Politika İçerisindeki Araçlar

Sosyal politikaların oluşumunda ve bu bağlamda uygulamaların hayata geçirilmesinde en büyük rol devlete aittir. Sosyal politikaların ortaya çıkış dönemi olan sanayi devriminden bugüne dek devlet sorunların çözümü için bir takım uygulamalar ve yöntemler kullanmıştır. Bu müdahaleler dönem dönem yüksek, bazı dönemler ise düşük seviyede olmuştur. Tabi ki devlet her dönemde kendi varlığını göstermiştir. Sosyal politika öğelerinden bir diğeri ise sivil toplum kuruluşlarıdır. Buradaki etki aslında devlete yardımcı olmaktır. Bireylerin ortak bir amaçla bir araya gelip toplumda eksik ve dezavantajlı durumda olanlara yardım etmesi örnek gösterilebilir. Son olarak milletlerarası kuruluşlar veya örgütler ile sosyal sorunların bu alanlara taşınması hem politikaların uygulama düzeyini ve gücünü arttırmakta hem de sorunların küresel ölçekte giderilmesini sağlamaktadır.

2.4.1. Kamu Müdahalesi (Etkisi)

Sosyal politika içerisindeki araçlardan ilki kamu müdahalesi başka bir ifade ile devletin etkisidir. Daha öncede belirtildiği gibi sosyal politika sunumunda birinci sırada

devletin kendisi yer almaktadır. Her devletin uyguladığı politikalar ekonomik durum, düzen, kültürel ve mevcut sorunlara göre değişiklik göstererek müdahaleleri de farklılık gösterebilir.

Devletler toplumların gelişmesi, refaha ulaşması ve toplumsal dengenin sağlanması açısından oluşturduğu yasa ve kanunlar ile sosyal politikalara başvururlar. Bu sosyal politikaların ortak amacı ise sosyal bütünleşme, denge, huzur, adalet ve barıştır. Devletler sosyal politikalarını geliştirirken bu sayılan kavramların üzerinde dururlar (Tokol, 2004: 23).

1970’li yılların sonundan beri egemen hale gelen yeni liberal anlayış, iş gücü piyasasının düzenlenmesi de içerecek şekilde devletin rolünü azaltmayı hedeflemektedir. Daha sıkı düzenleme bir dengesizlik faktörü, pazarların iyi işleyişinin dengeli ve büyüme istihdam ve hatta gelir dağılımı konusunda performansların gerilemesinin bir nedeni olarak düşünülmüştür. Sanayileşmiş ülkelerde koruyucu devletler ve iş gücü piyasasının düzenlenmesi işsizliğin giderek artışının başlıca nedenleri arasında algılanmıştır (Erdut, 2004: 11-39).

Daha öncede belirttiğimiz gibi sosyal politikanın doğuşu sanayi devrimine dayanmaktadır ve dar anlamdaki tanımında işçilerin durumlarının iyileştirilmesi maksadıyla çıkılan yolda zamanla sosyal politikanın anlamı ve kapsamı genişleyerek sadece işçi – işveren değil, artık bir toplumdaki tüm dezavantajlı grupların mevcut durumlarının iyileştirilmesi olarak yeni anlam ve kapsam kazanmıştır (Tuna & Yalçıntaş, 1999: 202).

Devletin sosyal politika alanında yapacağı bir reformda üç çeşit problemin çözümüne odaklanmalıdır. Bunlardan ilki, dengesiz ekonomik büyüme esnasında ortaya çıkan sosyal dengesizliklerin önüne geçilmeli. İkinci olarak, sosyal problemlerin bağımsız çözüme kavuşturulabileceğinden yana olan hem hükümetler hem de yerel yönetimlerin faaliyetleri teşvik edilmesi. Son olarak ise fon programlarına yönelik uygulamalar olmalı (Şenkal, 2017: 49).

Devletin sosyal politikaların oluşturulması ve sorunların giderilmesinde en temel aracı sosyal politika alanında yaptığı yasal düzenlemelerdir. Yasalar, kanunlar, yönetmelikler ile sosyal politika kapsamındaki verilecek haklar yasal güvence altına

alınmış olur. Bunun dışında yapılan yasal düzenlemeler sayesinde hakların kullanım amacı, nasıl kullanılacağı, sınırları önceden çizilmiş olur. Kullanılan kamusal politikalar ile sosyal politikanın kapsamı içerisine girenlerin korunması sağlanmış olur. Kamusal politikaların içinde var olan çalışma hayatı, çalışma şartları, sağlık, eğitim, yoksulluk, istihdam ve işsizlikle mücadele, sosyal güvenlik, vergi gibi sayılanların hepsi kamusal politikaların dayandığı temel argümanlardır.

Devletin sosyal politikalarını uygulayacak, denetleyecek kurum ve kuruluşlara ihtiyacı vardır. Devletler sosyal politikanın uygulanması, ilgililerine ulaştırılması ve kamusal politikaların üretilmesi maksadıyla kurum ve kuruluşları kurar. Kamusal kurumlar sosyal politika sağlanmasında Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlıkları, bu bakanlıklarla ilgili ve ilişkili kuruluş olarak Türkiye İş Kurumu, Sosyal Güvenlik Kurumu vb. müdürlükler ve kuruluşlar ile doğrudan, İçişleri ve Milli Savunma Bakanlıkları gibi sosyal politikayı doğrudan ilgilendiren kurumları oluşturur (Bedir, 2016: 18-19).

Genel olarak sosyal politika araçlarının baş aktörü olan devlet sosyal politika faaliyetlerinin oluşumunda sosyal bütünleşme ve sosyal dengenin korunmasını dayanak olarak yaptığı yasal düzenlemeler ve bu yasal düzenlemeleri uygulayacak kurum ve kuruluşları kurarak görevini yerine getirmektedir.

2.4.2. Sendikal Kuruluşlar

Sivil toplum kuruluşları, sosyal politika uygulanması ve oluşturulmasında eskiden beri varlığını korumaktadır. Sosyal problemlerin çözümünde hem devlete yardımcı olmak hem de devletin yetersiz kaldığı yerlerde kendisi faaliyet göstererek o eksikliği kapatır. Toplumu oluşturan sınıfların kendi menfaatlerini koruma çalışmaları sivil toplum kuruluşları, sendikal kuruluşların oluşumunda da katkı sağlamıştır (Tuna & Yalçıntaş, 1999: 212).

Sendikalar, temsil ettikleri sınıfların haklarını korumak, çalışma şartlarını iyileştirmek, grev ve toplu sözleşmelerinin hukuki zeminini hazırlamak ve sözleşmeleri gerçekleştirmek ve tüm bu ilişkileri sürdürmekle görevlidirler (Tokol, 2004: 25).

Bahsedilen sınıfların kendi içlerindeki yardımlaşma döneminde ortaya çıkan ilk kuruluş sendikalardır. Sendikalar kendi kendilerine yardım etmek sureti ile olumsuz çalışma şartlarından kurtulmaya çalışmışlardır (Erkul, Altan, & Gerek, 1984: 150).

Sanayi devrimi sonrasında ortaya çıkan, sömürü ile daha etkin bir şekilde mücadele etmek için oluşturulan işçi birlikleri günümüz anlamında modern sendikaların oluşmasında ön ayak olmuştur (İzveren, 1970: 37).

Günümüzde birçok ülkede sendikalar ve sivil toplum kuruluşları önemli uygulamalara başlamışlardır. Bunlardan bazıları, eğitim yardımları (okuma- yazma eğitimi), gıda gibi yardımlar ile toplumdaki dezavantajlı grupların dezavantajlı durumlarından kurtulmaları yönünde uygulamalardır (Şenkal, 2003: 103). Sendikalar, çok katmanlı siyasal sistemde hem ulusal hem de uluslararası alanda birliktelik oluşturarak sosyal politika tercihlerini yönlendirebilirler (Greenwood, 1997: 14-16).

Artık günümüzde uluslararası örgütler de hem ulusal hem de uluslararası sivil toplum kuruluşlarının söylemlerini ve yaptıklarını dikkate almakta, ayrıca söz söylemeleri ve yön belirlemelerine de izin vermektedirler (Addison, Siebert, & Stanley, 1994: 12).

Sendikalar, kendi hedeflerine ulaştıkları zaman aslında sosyal politikanın da kendi hedeflerine ulaşmış olurlar çünkü her ikisinin de temel amaçları refahı sağlamak ve dengesizliği ortadan kaldırmaktır. Sendikaların sosyal politika oluşturma ve sunumunda yeteri derecede etkili olabilmeleri için devlet tarafından gerekli anayasal düzenlemeler ile korunmuş olmalıdır. Ülkemizde 1961 anayasası ile birlikte sendikal kuruluşların önemi ve anayasadaki yeri dolayısıyla etkinliği artmıştır. Devletin anayasa, kanunlar ile sendikal kuruluşlara sosyal politika oluşturma ve sunma açısından gerekli yasal zemini hazırlayıp koruması sendikal kuruluşların görevlerini yerine getirmelerinde bağlayıcılık ve işlerlik sağlamıştır.

2.4.3. Milletlerarası Kuruluşlar/ Örgütler

Küreselleşme ile birlikte ülkelerin etkileşimlerinin artması dolayısıyla kendi içlerindeki sorunların kolayca diğer ülkelerde yankı bulması sonucunda, ortak sorunlar için diğer ülkelerdeki aynı sorunun paydaşı olan bireylerle işbirliği yapmaları sonucunda

sosyal politikanın sorunları uluslararası gündeme gelmiştir. Bundan dolayı bozulan bu sosyal barışın sağlanabilmesi ve sorunların çözümünün tüm alanda kalıcı olabilmesi uluslararası örgütlerin doğmasına neden olmuştur (Altan, 2009: 97).

Küreselleşmenin en olumsuz yanlarından biri sosyal problemlerde artış olması ve bunların çözümlerinin başarısız olmasıdır. Bu sorunların çözümü için birey-devlet, devlet-sivil toplum kuruluşları yetersiz kaldığında ülkelerin sorunlarını uluslararası düzeyde ortak bir paydada buluşturabilmek için örgütler oluşturulmuştur (Abdülkadir, 2017: 52).

Sanayi devriminden hemen sonra devrimin yaşandığı ülkelerde ortaya çıkan sosyal sorunlar devletlerin ortak problemleri haline gelmişti. Bu problemleri aşmak amacı ile ortak bir birliktelik oluşturma fikri uluslararası örgütlerin kuruluşuna kaynaklık etmiştir (Talas, 1990: 95).

Genel olarak toparlamak gerekirse, sosyal politika bağlamında çalışan uluslararası örgütlerin ortaya çıkışında birinci etmen olan sanayi devriminden sonra ortaya çıkan kötü çalışma şartları ve sanayi devriminden etkilenen diğer ülkelerdeki aynı etkilerin var olması ile birlikte, küreselleşen dünyada da tüm ülkeler arasındaki etkileşimin artması dolayısıyla ortak sorunlara ortak çözümlerin geliştirilmesinin bir çıkış yolu olarak görülmesidir. Uluslararası örgütlerin ortaya çıkması ve etkilerini arttırarak büyümesi uluslararası anlamda kötü şartların iyileştirilmesinde etkili olmuştur.

Uluslararası örgütlerin sosyal politika oluşumunda ve sunumunda rolleri oldukça büyüktür. Bu bağlamda akla gelen ilk örgüt “Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)” dur (Hall & Midgley, 2008: 20). Uluslararası Çalışma Örgütü, 1919 tarihinde Versailles antlaşmasındaki 13. Bölümde geçen hükümlere göre kurulmuştur. Örgütün temel amacı “sosyal adalet” çevresinde şekillenerek genişlemiştir. Bunun dışında örgüt çalışma hukukunda da teknik konularda düzenlemeler yapmıştır (Koray & Topçuoğlu, 1993: 52).

Uluslararası çalışma örgütünün verdiği hizmetlerin önemi her dönem giderek artmıştır. Örgüt istihdam ve çalışmayı kapsayan her türlü konuyla ilgili tüm dünyada küresel bir nokta haline gelmiştir. Örgüt, çalışma hayatı ile ilgili düzenleme yapma ve kural koyma faaliyetlerinin de merkezinde yer almaktadır. Sosyal politika ile ilgili uluslararası görüşme ve müzakerelerin gerçekleştiği aynı zamanda insan haklarının da

güvence altına alındığı bir merkezdir. Uluslararası düzeyde sosyal politika oluşumunun ve bunların bilgi, iletişimin hazırlanmasının kaynağı durumundadır. Örgüt, 1946 yılında Birleşmiş Milletler ile yapılan bir anlaşma ile Uluslararası Çalışma Örgütü anayasasında öngörülen hedeflere varmak amacı ile gerekli her önlemi almakla yetkilendirilmiştir (Erdut, 2002: 41).

Uluslararası çalışma örgütü, kendi misyonunu şöyle tanımlamaktadır; “Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), sosyal adaletin evrensel ve kalıcı barış için gerekli olduğu şeklindeki kuruluş misyonunu sürdürerek sosyal adaleti ve uluslararası kabul görmüş insan ve işçi haklarını teşvik etmeye kendini adanmıştır” (ILO, 2020).

Uluslararası Çalışma Örgütünün kuruluş amaçlarına baktığımızda;

- Sürekli ve evrensel bir barışın ancak sosyal adalet ile mümkün olacağından sosyal adalete dayandırılmalıdır,
- Yoksulluk ve çaresizlik içerisinde çalışan kimselerin varlığı dünyadaki barışı ve sosyal adaleti tehlikeli bir duruma soktuğu, bu yüzden mevcut dengesizliğin ortadan kaldırılması gerektiği,
- Sosyal rekabetin sonuçlarından kaygı duyulması, başka bir ifade ile çalışma şartlarını iyileştirmeye çalışan bir devletin başka bir devlette bu durumun uygulanmadığını görmesi ve onunda etkilenmesi kaygısıdır (Gülmez, 2008: 141).

Philadelphia’da 26. toplantısını gerçekleştiren Uluslararası Çalışma Örgütü Genel Konferansı, Uluslararası Çalışma Örgütünün amaç ve hedefleri, üyelerinin politikalarından esinlenmiş ilkeler ile ilgili bildirgeyi 10 Mayıs 1944 günü kabul etmiştir.

Konferansta örgütün dayandığı temeller şunlardır;

- Emek bir mal değildir,
- Dernek kurma ve ifade özgürlüğü, desteklenen bir ilerlemenin vazgeçilmez şartıdır,
- Yoksulluk, bulunduğu yerlerde, herkesin refahına yönelik bir tehlike oluşturur.
- İhtiyaca karşı mücadele, her ulusun kendi ülkesi içerisinde tükenmez bir güçle ve kamu yararının sağlanması amacıyla işçi ve işveren

temsilcilerinin hükümet temsilcileri ile eşit şartları içinde katılımlarıyla yapacakları serbest tartışmalara ve alacakları demokratik kararlara hakim olarak sürekli ve ortak bir uluslararası gayretle yürütülecektir (ILO, Philadelphia Bildirgesi, 2020).

2.5. Yerinden Yönetimlerin (Mahalli İdarelerin) Sosyal Politika Alanındaki Hizmet ve Uygulamaları

Özellikle 19. yüzyıldan sonra yerinden yönetimler sosyal politika faaliyetlerini artırarak devam ettirmektedir. Gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülkelerde yerinden yönetimler kendi alanlarındaki sosyal sorunları yakından takip ettiklerinden sosyal politika uygulamalarında da etkili olmaktadır. Bu etki son yıllarda sosyal politika kapsamına giren sorunların çeşit ve kapsamının da genişlemesiyle giderek artmakta ve büyümektedir. Yerinden yönetimler başta sağlık, eğitim, nakdi yardım, barınma gibi konularda olmak üzere yerel düzeyde muhtaç olan bireylere durumlarının iyileşmesi amacı ile politikalar geliştirmekte ve uygulamaktadır.

Şehirleşme, sanayi devrimi ile birlikte hız kazanmıştır. Sosyal politika açısından bakıldığında ise, yerel yönetimlerin işlevselliklerini arttırması açısından bu durum büyük bir önem arz etmektedir. Şehirleşmenin hızla artması ile geleneksel yardım kurum ve kuruluşları sosyal politika sunumunda yetersiz kalmıştır. Bu sayede yerinden yönetimler sosyal politika oluşturma sürecine giderek artan oranda dahil olmuşlardır. Geleneksel olarak sosyal politika hizmetlerinin sunum sürecinde zaten faal olan devletler, büyük buhrandan sonra merkezi idarenin eliyle oluşturulan sosyal politika uygulamalarının hayata geçirilmesinde yerinden yönetim teşkilatlarından daha fazla yararlanmaya başlamıştır. Eğitim, sağlık, barınma, konut vb. sosyal nitelikli yardımlar yerinden yönetimlerin görev ve sorumlulukları arasına yapılan yasal düzenlemeler ile girmiştir (Pektaş, 2010: 11).

Yerinden yönetim teşkilatlarının yani belediyelerin sosyal alandaki sürdürdükleri faaliyet ve uygulamaları “Sosyal Belediyecilik” kavramını doğurmuştur. Bu kapsamda çalışma yapan yerinden yönetim teşkilatlarının; toplumda sosyal güç bakımından zayıf olan bireylere kamu harcamalarının ayrılması, sosyal gücü zayıf olan kesimlerin bu harcamalar ile kapasitelerinin arttırılıp güçlendirilmesi, maddi olanak sunarak destekleme, kendi bölgelerinde zayıf olan alanlara destek sağlamak gibi temel görevleri

vardır. Kendilerine ayrılan bütçeyi eğitim, sağlık vb. zayıf olan alana aktararak dengesizliği ortadan kaldırması, dolayısıyla kendi bölgesindeki vatandaşın refahını sağlaması yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika alanındaki uygulamalarının özünü oluşturur (Kaya, 2003: 68).

Yerinden yönetim teşkilatları devam eden yaşam sürecinde vatandaşlara en yakın kamu tüzel kişilikleridir. Vatandaşların içinde olan bu kurumlar tarih boyunca hangi isimi alırsa alsın temel amaçları kamu için yararlı faaliyetlerde bulunmaktadır. Yerel nitelikteki kamu hizmetlerini yerine getiren yerinden yönetimler kendilerine özgü olan yerel nitelikte politikalar geliştirmiştir. Yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika uygulamalarını yürütebilmeleri için bir takım yasal düzenlemeler yapılmıştır. Daha önceden merkezi idare tarafından yürütülen bu çalışmalar, çıkarılan kanunlar ile yerinden yönetimlere de devredilmiştir. Merkezi idarenin sunduğu sosyal politika uygulamalarının yanında yerinden yönetimlerin de yer alması hem uygulanış hem de verimlilik açısından daha faydalı olduğu görüşüne varılmıştır. Bunun temel nedeni ise yerel bölgedeki eksiklikleri yerinden yönetimlerin kendi sınırları içinde olduğundan dolayı daha yakından görüp hem hızlı hem de etkili bir politika oluşturma imkânları vardır.

İl özel idareleri ve köyler doğrudan merkezi yönetimin tasarrufuna açık çalıştıklarından dolayı hem idari hem de sosyal etkinlikleri zayıftır. Ancak yerinden yönetim teşkilatları (belediyeler), yerel yönetimlerin ana kuruluşları olduğundan etkilerini artırmışlardır. Özellikle 1990'ların sonundan itibaren sosyal politika çerçevesinde yardıma muhtaç bireylere hizmet sunumunda hem etkinliğini arttırmış hem de hizmet çeşitliliğini genişletmiştir (Ersöz, 2009: 43).

Yerinden yönetim teşkilatları, yerel kalkınma ile ilgili, işsizlik, istihdam gibi yerel nitelikteki sürdürdüğü politikaların dışında, sağlık, eğitim vb. gibi sosyal yardım içinde yer alan hizmetleri de üstlenmişlerdir.

Yerinden yönetim teşkilatları, hizmet sundukları bölgedeki bireylerin yoksulluklarıyla doğrudan ilgili olurlar ve sosyal politika uygulamalarını bu alanda yaparlar (Craw, 2010: 906-907).

2.5.1. Sosyal ve Kültürel Alandaki Faaliyetleri

Yerinden yönetim teşkilatlarının, kendi mahalli idari bölgelerinde vatandaşlarının refahını arttırarak, aynı zamanda kültürel anlamda zenginleşmelerine yönelik politikalarıdır. Bu politikalara kısaca değinmek gerekirse;

- Kreş, yuva açmak,
- Madde bağımlılığını engelleyecek tesisler temin etmek,
- Kariyer merkezleri ve meslek edindirme merkezleri kurmak,
- Kadın sığınma evleri açmak, mesleki kurslar açmak,
- Yaşlılar için ayni ve nakdi yardımlar yapmak ve huzurevleri açmak,
- Engelli bireylere yönelik hayatlarını kolaylaştırmak amacıyla çalışmalar yapmak, yaşam standartlarını arttırmaya çalışmak,
- Kriz dönemlerinde (savaş, doğal afet vb.) hem ayni hem de nakdi yardımlar yapmak ve barınma, yemek gibi temel ihtiyaçların karşılanması için gerekli imkânları sunmak (Pekküçükşen, 2004).

Toplumsal yaşam içerisinde bireylerin tümünün insanlık onuruna yakışır biçimde hayatlarını devam ettirebilmeleri için gerekli ihtiyaçları karşılamayı amaç edinmişlerdir. Bu durum uzun zaman merkezi idare tarafından yerine getirilmiş ancak daha sonra yasal düzenlemeler ile yerinden yönetimlere bir kısmı devredilmiştir. Yerinden yönetim teşkilatları sosyal ve kültürel alanlarda yaptığı sosyal politika uygulamaları ile vatandaşların refaha ulaşmalarına destek olmaktadır (Ersöz, 2011: 85). Son dönemlerde gerçekleştirilen yasal düzenlemeler ile sosyal hizmet sunumunda sorumlulukları artmıştır (Çelik, 2013: 85).

2.5.2. Konut Alanındaki Faaliyetleri

Sanayi devriminden sonra ortaya çıkan sorunlardan biride hızlı kentleşmeye bağlı konut sorunudur. Kentlerde çalışan nüfus sayısı arttığından, yerinden yönetimler de konut yapımında imar yasası gereği çeşitli görevler üstlenmiştir. Artan nüfus, barınma sorununu başlı başına sosyal politikanın içine almış ve sosyal politikanın önemli bir alanı haline getirmiştir. Yerinden yönetim teşkilatlarının buradaki birincil görevi kent planlamalarıdır.

Ülkemizde konut üretiminde yer alan pek çok aktör vardır. Ancak şüphesiz ki konut üretiminde ilk sırada merkezi yönetim yer almaktadır. Yerel nitelikli konut politikalarının uygulanmasında merkezi yönetimin etkisi büyüktür. Yerinden yönetimler konut alanlarının hazırlanması, konut alım teşvikleri gibi merkezi yönetimin yanında ve ona destek niteliğinde hizmetler vermektedir. Başka bir ifade ile konut politikaları uygulamasında yerinden yönetimler, merkezi yönetim ile birlikte var olmuşlardır. Gelişmekte olan ülkelerde sanayinin gelişmesi ve göçlerle birlikte orantısız bir şekilde gelişen ve artan nüfus sorunu meydana gelmektedir. Bu nedenle şehirlerde yetersiz konut arzı ve çarpık ve güvensiz konut üretimi gibi problemler meydana gelmektedir. Bu yüzden hem merkezi yönetim hem de yerinden yönetim teşkilatları tarafından konut çalışmaları yapılmaktadır. Merkezi yönetim daha çok konut inşası, konut edinme yardımları gibi politikalar sunarken, yerinden yönetimler ise daha çok sosyal konut projeleri için arsa teminleri, kira yardımları gibi sosyal politika hizmetleri sunmaktadır.

Ülke genelinde uygulanmakta olan konut politikalarının başarılı olması yerel düzeydeki konut politikalarının ne kadar başarılı olduğuna bağlıdır. Yerel konut politikasının uygulanmasındaki temel hedef, vatandaşların barınma problemlerini çözüme kavuşturmadır. Bunun için tüm vatandaşları kendilerine uygun bir konut edinmesine fırsat sağlamak, gerekli koşulları üretmektir. Yerel konut politikalarında yerinden yönetimlerin görevi, geliri düşük ve sosyal açıdan dezavantajlı olan bireylere konut vermektir. Daha sonra orta gelirli bireyler için kolay bir şekilde konut sahibi olmaları için teşvikler sunmaktır. Tüm bunlar gerçekleştiğinde yerinden yönetimler daha çok altyapı, ulaşım gibi yerel nitelikte doğabilecek sorunlar için çalışmalar yapabilecektir (Kılıç & Özel, 2006: 215-216).

Sosyal politika bağlamında bakıldığında şehirlerin alt gelir veya dezavantajlı grupları içerisinde yer alan bireylerin mesken edinme problemlerini çözmeye yönelik sosyal konutların yapılması veya kira yardımı gibi uygulamalar yer almaktadır. Yerinden yönetim teşkilatları ev satın alanlara yönelik yardımlar yapmakta, evsizlere konut sağlamak veya kamu konutları için çeşitli imkânlar sağlamakla görevlidir (Beland & Dekan, 2010: 28).

2.5.3. Sosyal Yardım Faaliyetleri

Günümüzde artan yoksulluk oranları yerinden yönetim teşkilatlarının gündeminde giderek daha fazla yer edinmektedir. Sosyal yardım faaliyetleri, toplumdaki dezavantajlı durumda olan bireyler için yerinden yönetimlerce sunulan hizmetlerin tümünü kapsamaktadır.

Yerinden yönetim teşkilatlarını sosyal yardımlar konusunda giderek daha fazla aktif hale getiren sebeplere bakıldığında şunlar belirtilebilir;

- Tedavi ve bakıma gereksinim duyulması,
- Sosyal hastalıklar açısından özel hizmetin gerektirmesi,
- İhtiyaç sahibi öğrenciler için yemek bursları sağlanması,
- Yardıma muhtaç ailelere ödenek verilmesi,
- İhtiyaç sahibi yaşlı, dul, yetimlere nakdi yardım verilmesi,
- İşsizlere para yardımı yapılması,
- Yardıma muhtaçlara ücretsiz toplu taşıma sunumu,
- Yoksul ve ihtiyaç sahipleri için ilaç ve tedavi yardımı,
- İhtiyaç sahibi kimselere elektrik ve su faturalarının ödenmesi,
- Şehit, gazi yakınlarına ücretsiz belediyenin imkânlarından yararlanma hakkı (Zengin & Öztaş, 2009: 22).

Sosyal yardımlar, asgari düzeyde bile olsa kendisi ve bakmakla sorumlu olduğu kişileri geçindirme imkânına sahip olmayan bireylere, ihtiyaçlarına orantılı bir şekilde sunulan ve muhtaçlık durumlarının ortadan kaybolmasını sağlayacak aynı ve nakdi yardımlar olarak ifade edilebilir (Aydın, 2009: 153).

Yerinden yönetimler sosyal yardım faaliyetleri sunumunda vatandaşının ihtiyaç duyması veya kendi başına ihtiyacını karşılayamaması durumunu gözeterek sosyal yardımlarda bulunur. Sosyal yardımların yerinden yönetim teşkilatları açısından önemi aslında kendi bölgelerinde sosyal kalkınmayı sağlamaktır. Bununla beraber diğer yerinden yönetim teşkilatları ile arasındaki dengesizlikleri ortadan kaldırmak istemesidir. Zaten bu sayede de merkezi yönetimin yanında ulusal kalkınmaya katkı sağlamış olurlar. Hem il özel idaresi kanunu hem belediye kanunu hem de büyükşehir belediye kanununun

ortak hedefi “ mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması” olması yerinden yönetim teşkilatlarının kuruluş amaçlarının da bir göstergesidir.

2.5.4. Sağlık Alanındaki Faaliyetleri

Sağlık alanındaki faaliyetler, Sağlık Bakanlığı eliyle merkezi olarak yürütülmektedir. Bunun yanında kamu ve özel sektörde sağlık sunumu, malzeme üretimi sağlanmaktadır. Son yıllarda yerinden yönetim teşkilatları da sağlık sunmada etkin konuma gelmişlerdir (Ersöz, 2011: 189).

Sağlık hizmetlerinin kaliteli, verimli ve ulaşılabilir olması sosyal devletin bir gereği olduğundan sağlık hizmetlerine erişme ve kaliteli hizmet sunumunda yerinden yönetimlere büyük sorumluluklar düşmektedir.

Yerel halkın mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması yerinden yönetimlerin bir görevi olduğundan, yerinden yönetimlerin varlık nedeni bu hizmetlere yakından bağlıdır. Bu, mahalli müşterek ihtiyacın o bölgede yaşayanların ortak gereksinim duyması ilkesidir. Hizmetler bu ilke esas alınarak sunulmalıdır (Arı, 2014: 56).

5393 sayılı belediye kanununda yer alan; “devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir” hükmüyle yerinden yönetimleri, hizmetleri vatandaşlarına en yakın ve en uygun şekilde sunulmasında yetkili ve sorumlu kılmıştır (Belediye Kanunu, 2005: MD.14).

Yerinden yönetim teşkilatları sosyal belediyecilik anlayışı içerisinde; sağlık danışma merkezi, toplumsal iyileştirme projeleri, halk sağlığı birimleri, ambulans hizmetleri, hasta nakil hizmetleri, evde bakım hizmetleri, aile sağlık merkezleri, acil yardım hizmetleri, gezici sağlık araçları, ilk yardım hizmetleri, sağlık sorunu olan muhtaç bireyler için ücretsiz tedavi hizmetleri, diyaliz merkezleri kurarak veya işlettirerek sağlık alanında sosyal politika hizmetleri sunmaktadırlar (Sözmez, 2009: 39).

Ayrıca Ottawa Sağlık Geliştirme Anlaşması'na bakıldığında ülkelerin sağlığın teşviki ve geliştirilmesi taahhüdü altında şu maddelere yer verildiği görülmektedir;

“Bu Konferanstaki katılımcılar şunları taahhüt ederler:

- Sağlıklı bir kamu politikası alanına girmek ve açık bir kamu politikası savunucusu olmak, tüm sektörlerde sağlık ve adalete siyasi bağlılık
- Zararlı ürünlere yönelik baskılara karşı koymak, kaynak tükenmesi, konut ve yerleşim yerleri, sağlıksız yaşam koşulları ve ortamları ve kötü beslenme, çevre kirliliği, mesleki tehlikeler gibi halk sağlığı konularına dikkat
- Toplumlar içinde ve arasındaki sağlık boşluğuna cevap vermek ve bu kuralların ve uygulamaların ürettiği sağlık eşitsizlikleri azaltmak
- İnsanları ana sağlık kaynağı olarak kabul etmek, desteklemek ve etkinleştirmek, kendilerini, ailelerini ve arkadaşlarını finansal olarak ve diğer yollarla sağlıklı tutmak için, yaşam koşulları ve refahı geliştirmek
- Sağlık hizmetlerini ve kaynaklarını sağlığın teşviki ve geliştirilmesi yönünde yeniden yönlendirmek ve gücü diğer sektörlerle, diğer disiplinlerle ve en önemlisi insanların kendileri ile paylaşmak
- Sağlığı ve bakımı büyük bir sosyal yatırım olarak tanımak ve yaşam tarzımızın genel ekolojik sorununu ele almak (DHO, 1986).

Ottawa Sağlığı Geliştirme Anlaşması Herkes İçin Sağlık Kriterleri ile birlikte, Dünya Sağlık Örgütü' de sağlıklı şehirler projesi çerçevesince bazı kriterler belirlemiştir bu kriterler;

- Temiz, güvenli, yüksek kalitede fiziksel çevre,
- Dengeli ve sürdürülebilir bir ekosistem,
- Güçlü ve dayanışma içinde başarılı bir toplum,
- Kendi hayatı, sağlığı ve refahını etkileyen kararlara katılım ve bu kararlar üzerindeki etkisi,
- Şehirde yaşayanların hepsinin temel ihtiyaçlarının karşılanması (gıda, su, barınma, gelir, güvenlik, iş vb.),

- Çeşitli iletişim, etkileşim ve bağlantıları kullanarak, var olan tüm deneyim ve kaynaklara ulaşma,
- Farklı, yaşam için gerekli olan ve yenilikçi şehir ekonomisi,
- Kültürel, tarihi ve biyolojik geçmişine ve mirasına sahip çıkan vatandaşlar,
- Herkes tarafından ulaşılabilen ve yeterli düzeyde halk sağlığı ve bakım hizmeti,
- Yüksek sağlık hizmeti (Gündüz , 2015: 51-52).

2.5.5. Gençler ve Çocuklar ile İlgili Faaliyetleri

Günümüzde çocuklar korunmaya muhtaç en önemli kesim arasında yer almaktadır. Bu çerçevede devletler ve uluslararası örgütler bu alanda bildireler yayımlamışlardır. Devletler ise çocukların ve gençlerin korunması için kanunlar ile yasal düzenlemeler yapmıştır.

5395 sayılı çocuk koruma kanununa göre korumaya alınacak çocuk için iki ayrı tanım söz konusudur. Birincisi korunmaya muhtaç çocuk ikincisi ise suça sürüklenen çocuk. Bu iki tanım içerisinde yer alan çocukların rehabilitasyonu ve eğitimini merkezi kuruluşların dışında yerinden yönetimler de üstlenmiştir (Ersöz, 2011: 177).

Çocuk ve gençler için ıslah evleri, bakım evleri, korunma merkezlerinin kurulması görevini yerinden yönetimlerin üstlenmesi toplumsal bir sorumluluk olarak görülmüştür (Aydın, 2013).

Yerinden yönetimlerin gençler için sunduğu sosyal politika uygulamalarına bakıldığında; gençleri iş hayatına kazandırmak ve hazırlamak, mesleki beceri kazandırma, eğitim yardımı çerçevesinde burslar verilmesi, gençlik merkezlerinin kurulması, spor alanlarının oluşturulması, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yapılmasıdır (Sezik, 2016: 182).

Belediye kanununa göre nüfusu 100.000'i geçen yerlere kadın ve çocuk korunma evleri açılması zorunludur maddesi ile yerinden yönetimlere sosyal politika oluşturulmada yasal bir dayanak oluşturulmuştur.

Yerinden yönetim teşkilatlarının çocuk ve gençlere yönelik sosyal politika faaliyetlerine baktığımızda kısaca;

- Kent sakinlerinin spor veya etkinliklerde yer almasını engelleyecek tüm sosyo-ekonomik veya yapısal sorunları ortadan kaldırmak,
- Spor ve kültürel faaliyetlere katılımı özellikle çocuk ve gençlerin katılımını arttıracak çalışmalar yapmak, teşvik etmek,
- Mahalli bölgenin tümünü kapsayacak şekilde kültürel, spor, eğitim alanları kurmak,
- Kurulan işletmelere, kurumlara ulaşımın kolayca olmasını sağlamak üzere ulaşım imkânı sağlamak,
- Gençler ve çocuklar için eğitim ve öğretimi geliştirecek şekilde çalışmalar yapmak,
- Çocukların kariyerlerini bulma, kendilerini keşfetmesi, gençlerin mesleki beceriler kazanması ve niteliklerini arttırabilmeleri için kurumlar açmak,
- Sosyal ve kültürel aktiviteler ile gençlerin ve çocukların suçtan uzaklaşmasını sağlamak,
- Sosyal, kültürel, bilimsel faaliyetlerde bulunmak, bu alanlarda çalışmak isteyen gençlere yardımcı olmak, istedikleri olanaklara ulaşma imkânı vermek,
- Eğitim, spor vb. alanlar için burslar vermek.

2.5.6. Kadınlarla İlgili Faaliyetleri

Kadının korunması ve yaşam şartlarının iyileştirilmesi, toplumun refaha ulaşmasında temel gayelerden biridir. Bu çerçevede gerek uluslararası kurum ve kuruluşların gerekse devletlerin, kadınların statülerinin korunması, değerlerinin arttırılması gibi alanlardaki yaptıkları çalışmalar ve faaliyetler gün geçtikçe artmaktadır. Bu anlamda ülkemizde de kadınların fiziki veya psikolojik şiddetten korunması amacıyla, yasal düzenlemeler ile merkezi yönetim kurumlarına bazı yetkiler verilmiştir. Bunun yanı sıra, yerinden yönetim teşkilatlarına da yasalar ile bir dizi görev ve sorumluluk yüklenmiştir. Buna örnek olarak, belediye kanununda nüfusu 100.000'i geçen yerlerde kadın ve çocuklar için korunma evleri açılması zorunludur maddesi yerinden yönetimlerin bu alandaki hizmet sunumunda büyük rol oynadığının göstergesidir.

Yerinden yönetimler, tüm alanlarda kadınların kolayca ilerlemesini sağlayacak, toplumsal yaşama katılımlarını arttıracak ve kadınların toplumdaki statülerini sağlamlaştıracak ve tüm bunların yanında karar alma süreçlerinde etkili rol oynamalarını sağlayacak çeşitli faaliyetler gerçekleştirmektedir (Yavuz, 2015: 140).

Literatürde sosyal politika yardımlarının cinsiyetçi ayrımdan kurtulması için birçok çalışma yapılmıştır. Geleneksel yaşamda evin geçimini sağlayan, evin reisinin erkek olduğu kalıplaşmış yapı, sosyal politika yardımlarını erkekler üzerinde toplamıştı ancak zamanla hem kamusal hem de özel alanlarda kadınların güçlenmesi, sosyal yardımlarda kadınların da önemli yer tuttuğu görüşünün iyice yerleşmesini sağlamıştır.

1965 tarihli 41 üye devletin onaylamış olduğu 123 sayılı sözleşmeye göre, yetkili birimler aile sorumluluğu olan kadınların aile ve mesleki sorumluluklarını uzlaştırmaya yardımcı olmak durumundadırlar. Bu sebeple kadınların yardım alması amacı ile çocuk bakım hizmetleri gibi kadınların çalışma hayatlarını kolaylaştıran uygulamalar yetkili makamlar tarafından tesis edilmelidir (Erdut, 2002: 69).

Birleşmiş Milletler' in Türkiye'de kadınların güvenliği ve erkekler ile eşit koşullarda yararlanmalarını sağlamak amacıyla uygulamaya koyduğu "Kadın Dostu Kentler Projesi" kapsamında ülkemizdeki 12 şehir kadın dostu olma sözünü vermiştir. Birleşmiş Milletler 'in Türkiye'de yerel düzeyde artan ayrımcılık ile mücadele amacıyla kadın-erkek eşitliğini sağlamak için uygulamaya geçirdiği bu proje ile il ve ilçe belediyelerinde eşitlik birimleri, belediye meclislerinde ise eşitlik komisyonları kurulmuştur (Kaypak, 2012: 263-380).

Yerinden yönetimlerin kadınlara yönelik politikalarına incelendiğinde ilk göze çarpan Fransız sosyolog Henri Lefebvre tarafından 1968 yılında ortaya konan "Kadınların Kent Hakkı" kavramıdır. Buradaki temel bağlam, kent hakkı denildiğinde sunulan sosyal politikaların kent ve vatandaşlık ile ilişkisini cinsiyet ile ilişkilendirebilmek olarak kısaca açıklayabiliriz (Kaypak, 2014: 344-357).

Ülkemizde yerinden yönetim teşkilatlarının kadınlar için sundukları hizmetlere bakıldığında; meslek edindirme kursları, hobi amaçlı kurslar, çocuk yuvaları, yaşlı bakım evleri, sığınma evleri başta gelen hizmetler arasındadır. Hem merkezi yönetim hem de yerinden yönetimler tarafından uygulanan bu uygulamalar ve faaliyetler kadının

toplumsal hayatta karşılaştığı problemlere çözüm olmanın ötesinde kadınlara yüklenen toplumsal cinsiyet rolleri ve sorumluluklarını arttırmaktır (Bayraktar, 2017: 28).

Bunların dışında yerinden yönetim teşkilatlarında, “Kadın Danışma Merkezi veya Aile Danışma Merkezleri” kurulmuştur, Bu merkezler ve kurumlar sadece kadını korumak değil aynı zamanda bilgilendirme, danışmanlık hizmeti verme, istihdama dâhil etmek gibi kadının her alanda donanımlı bir birey olması için hizmetler sunmaktadır.

Mevcut bulunan sağlık hizmetlerine ulaşım kadınların hem cinsel hem de üreme sağlığı açısından önemlidir. Bu bağlamda toplumsal cinsiyeti gözetken kent uygulamaları ve politikaları ile kadınların kent yaşamında daha etkin ve katılımcı bir rol oynamalarına yardım etmelidir (Tuncer, 2018: 45).

Avrupa’da birçok kuruluşun birlikte oluşturdukları ve 1994 yılında yayımladıkları “Kadının Kent Hakkı” bildirisinde önemli 12 noktaya dikkat çekmişlerdir bunlar;

- İlk olarak kadının aktif vatandaşlığı,
- Kadının karar alma ve karar verme organlarının içerisinde yer alması,
- Kadınların eğitim, sosyal faaliyetler, bilimsel alanlarda vb. tüm sosyal yaşamın içerisinde eşit bir şekilde yer alması,
- Kadının bilgiye ulaşma imkânının sağlanması,
- Kadınların sosyal bağlarını arttırabilmeleri için fırsatların tanınması,
- Kadının çevre koruma programlarına dâhil edilmesi,
- Kadının toplumsal güvenlik ve dolaşım hakkının bulunması,
- Mahallelerde, cadde ve sokaklarda kadınların ihtiyaçlarına uygun mekânlar olması,
- Toplumun bütün alanlarında cinsiyet eşitliğinin sağlanması,
- Bilimsel merkezler toplumsal cinsiyet kavramında çalışmalar yürütmeli,
- Kalıplaşmış toplumsal cinsiyete dair yapıların medya ve yayın organları yardımı ile değiştirilmesi,
- Tüm bu sayılan maddeler için tüm ağların en etkin biçimde kullanılması (Sadri, 2011: 48-51).

2.5.7. Yaşlılarla İlgili Faaliyetleri

Sosyal politikanın temel amacının insana yarar sağlamak insanı ön plana almak olduğu daha önce belirtilmişti. Bu anlamda insana verilen değer algısı içerisinde hem maddi hem de manevi desteğe herkesten daha fazla ihtiyaç duyan yaşlılardır. Bu yüzden yaşlılar, hem merkezi hem de yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinde önemli bir noktada yer almaktadır.

Yaşlı olarak nitelediğimiz bireyler hem fiziksel hem sosyal hem de sağlık sorunları ile karşı karşıyadırlar. Bunun dışında ekonomik sorunları olan yaşlı bireyler aynı zamanda sosyal güvenlikten de istifade etmekte zorlanırlar. Yönetim kurumları da ekonomik bir çözüm bulamadığı takdirde yaşlı olarak nitelendirdiğimiz bireylerin sosyal refahlarını sağlamak güçleşmektedir. Hem merkezi yönetimin hem de yerinden yönetimlerin bu alanda sosyal politika oluşturmaya yönelmelerindeki temel etmenler; nüfus ve aile yapılarındaki değişimler, ekonomik ve insancıl nedenler, demokratik yönetim sistemlerinin zamanla yaygınlaşması ve ülkelerin benimsedikleri sosyal-hukuk devleti anlayışlarıdır (Altan & Şişman, 2003: 9).

Nüfus yapısındaki değişimlere bakıldığında, dünya savaşlarının ardından ülkeler genç nüfuslarını büyük oranda yitirmişlerdir. Savaşlara bağlı olarak bireylerin yeniden çocuk sahibi olma düşünceleri, dönemin koşullarından dolayı ortaya çıkan güvensizlik ortamının da etkisiyle azalmıştır. Tüm bunlara bağlı olarak gelişmiş ülkelerde doğum oranlarında düşüş yaşanmasıyla genç nüfusta azalma olurken yaşlı, nüfusta ise artış meydana gelmiştir.

Bunlarla beraber teknolojinin gelişmesi ile özellikle hasta tedavilerinde başarı oranı artmış, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşam süreleri uzamıştır. Bu ülkelerin nüfuslarında yaşlı olarak nitelendirilen bireylerin sayılarındaki artış, hizmet sunumundaki odak noktayı bu gruplara yönlendirmiştir. Sosyal hukuk ve sosyal devlet ilkesini benimseyen ülkelerde toplumdaki muhtaç gruplara sosyal politika hizmetleri sunumuna yer açmıştır (Aydın, 1999: 9).

Sosyal güvenlik sistemlerin kapsadığı alanlardaki gelişim, sosyal hizmetlerin hem kapsadığı kişiler hem de kapsadığı alanları artırmıştır (Güzel & Okur: 48). Aile yapısındaki değişime bakıldığında ise, geleneksel aile yapısı temelde ailenin büyük-

küçük birlikte yaşadığı, yaşlının ailenin merkezinde yer aldığı bir yapı iken, sanayileşme ve kentleşme bu geleneksel yapının çözülmesine ve kalabalık aile yapısından çekirdek aile yapısına dönüşmesine neden olmuştur (Hill & Bramley, 1994: 119-120).

Son olarak ülkelerin benimsedikleri sosyal hukuk ve sosyal devlet ilkeleri doğrultusunda amacı kendi bireylerinin refaha ulaşmalarını sağlamak, ürettikleri ve uyguladıkları politikalar ile hem sosyal hem de özel yaşamlarında da bu refahı sağlamaktır (Altan & Şişman, 2003: 13).

Yerinden yönetim teşkilatlarının yaşlılara yönelik sosyal politikalarının temelinde yatan ilkeler sosyal politikanın amaçları arasında yatan; sosyal barış, sosyal adalet, sosyal denge gibi kavramlar ile aynıdır. Bu çerçevede yaşlıların yaşam düzeylerini iyileştirmek yaşlıların toplumla bütünleşmelerine yardımcı olacaktır.

5393 sayılı belediye kanunda geçen “belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşük ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır” maddesi ile yerinden yönetimlerin görev ve sorumlulukları arasında sayılmıştır (Belediye Kanunu, 2005). Bu kanun ile yerinden yönetim teşkilatları yaşlılara hizmet sunumunda yasal bir görev yüklenmiştir. Yerinden yönetim teşkilatlarının yaşlılara yönelik sosyal politika hizmetlerine baktığımızda; ilk olarak kentlerde yaşlılara yönelik sosyal politika hizmetleri merkezi idarenin dışında büyükşehir, il veya ilçe belediyeler eliyle yürütülmektedir (Kurtkapan, 2018: 150-152). Literatürde yaşlılara dönük sosyal politika sunumunda yerinden yönetimlerin mi yoksa merkezi yönetimlerin mi etkili olduğu uzunca tartışılmış ve yerinden yönetimlerin etkisini zaman içerisinde arttırdığı belirtilmiştir (Şentürk, 2015: 282-325).

Yerel yönetimlerin bu çerçevede göze çarpan en önemli hizmeti huzurevleri açmaktır (Kurtkapan, 2018: 165). Ayrıca kendi bölgelerinde ailelerin bakımlarını üstlenen vatandaşlarına hem maddi hem de manevi olarak yardımlarda bulunmaktadır. Bu yardımlara yaşlı bakım masrafları için yerinden yönetimlerin nakit yardımları veya yaşlı bakım eğitimleri vermesi gibi örnekler eklenebilir. Kentleşme ile yaşlı bakımı da zamanla güç hale gelmiştir. Aile bireylerinin tümünün çalışması yaşlı bakımını da zora sokmuştur. Literatürde ise bu durumun çözülmesinde hem devletin hem de yerinden

yönetimlerin aileleri desteklenmesinin zorunlu olduğu savunulmuştur (Smith, 2009). Bu bağlamda evde bakım veya yaşlı bakımı gibi hizmetler sunulması örnek verilebilir.

Evde bakım hizmetlerinde önceden kendi aile fertlerinden yardım alan yaşlıların artık yerinden yönetimler tarafından verilen hizmetler ile ihtiyaçları karşılanmaktadır. Evde bakım yaşlıların kişisel bakımları, ev tadilatları, yemek gibi kendi kendilerine yapamayacakları ve dolayısı ile ihtiyaç duydukları hizmetleri kapsamaktadır. Bunlara evlerinin temizlenmesi, evlerindeki bakım onarım hizmetleri de eklenebilir. Yerinden yönetimler bu hizmetleri sağlamada yaşlı bireyin kendi kendine yetemediği durumlarda ve hizmeti alan bireyin istekleri doğrultusunda hizmetlerini sürdürmektedir (Kurtkapan, 2018: 171-178).

Yerinden yönetimlerin yaşlılara sundukları hizmetlerden bir diğeri de sağlık hizmetleridir. Sağlık hizmetleri pansuman, iğne, hemşirelik, ambulans gibi hizmetlerdir. Yerinden yönetimlerin evde sağlık hizmetleri incelendiğinde evde hasta olarak yatan, engelli yaşlılara yönelik; evde hemşirelik, koruyucu hekimlik gibi uygulamalar bu kapsama girmektedir. Bu anlamda merkezi yönetim birimlerinin de rolü büyüktür. Evden çıkamayan yatalak hastalar için nakil işlemleri, sağlık kurumlarında bakım gibi hizmetler yer almaktadır. Bunların yanında psikolojik tedavi hizmetleri veya uzman kişilerle görüşme gibi olanaklar sağlanmaktadır. Yerinden yönetimler koruyucu hekimlik kapsamında yaşlıların yararlanması için sağlık taramaları, kendi bakımlarıyla ilgili eğitimler vermektedir. Yaşlı bakımında uyguladıkları başka bir uygulama ise gündüz bakım evleridir. Burada ailelere destek amacı ile günün belirli saatlerinde yaşlıların bir arada olduğu ortamlar hazırlanmıştır. Bu uygulama özellikle yaşlı bireylerin sosyalleşmesine yardımcı olmaktadır.

Yerinden yönetim teşkilatları yaşlı bireylerin de katılabileceği sosyal etkinlikler düzenlemektedir. Bunların içinde geziler, konserler, toplantılar gibi sosyalleşmeyi arttıracak hizmetler yer almaktadır. Bu sayede yaşlıların aktif bir şekilde sosyal yaşama katılmaları sağlanmaktadır. Şehir içi veya şehir dışı geziler düzenlemektedirler, bu geziler kimi zaman yerinden yönetimler tarafından kimi zaman ise huzurevleri tarafından düzenlenmektedir. Gönüllü eğitmenler ile yaşlılara resim, müzik gibi faaliyetler yaptırılarak yine yaşlıların sosyalleşmesine yardımcı olmaktadır. Bunların dışında

yerinden yönetimlerin, yaşlılar için ücretsiz ulaşım, kendi tesislerinde yararlanma olanakları tanınması da yaşlılar için düzenledikleri faaliyetler arasında yer almaktadır.

Yerinden yönetimlerin yaşlıların ekonomik durumlarını iyileştirmek adına maddi destekte bulunmaları yaşlılara yönelik sosyal politika uygulamalarına örnek verilebilir. Tüm bu sayılan sosyal politika uygulamaların dayanağı, yerinden yönetim teşkilatlarının yaşlıların topluma entegre olması, sosyal yaşamlarının ve sosyal yaşam alanlarının artırılması, ekonomik durumlarının iyileştirilmesine bağlı olarak refahlarının yükseltilmesi, belki de sunulan hizmetlerin en başında olan ve en önemli olan sağlık hizmetleri ile yaşlı bireylerin daha kaliteli bir yaşam sürmelerinin sağlanması, yaşlılarına bakan ailelere ayni ve nakdi yardımlar ile durumların düzeltilmesidir.

2.5.8. Dezavantajlı Gruplarla İlgili Faaliyetleri

Dezavantajlı bireyler olarak da adlandırılan engelliler günümüzde yerinden yönetim teşkilatlarının gündeminde önemli yer tutmaktadır. Yerinden yönetim teşkilatlarının dezavantajlı bireylere yönelik oluşturduğu bu politikalarda temel amaç dezavantajlı (engelli) bireyi toplumun geri kalanı ile bütünleştirmektir. Bu politikanın birinci aşamasında engelli bireyi rehabilite ederek engel sorununun sadece kendisine ait değil toplumun tümüne ait olduğunu anlatmaktır. Bundan sonraki aşamada ise dezavantajlı bireyin hem sosyal hayatında hem de iş hayatındaki engelleri kaldırmaya çalışarak iş ve sosyal hayatı engelli birey için yaşanılabilir hale getirmektir (Kurt, 2015: 414).

Ülkemizde dezavantajlı vatandaşlarımıza sunulan hizmetlere önem verilmekte özellikle yerel bazda yerinden yönetimlerce sağlanması için 2005 yılında yürürlüğe konulan 5393 sayılı belediye kanunu ile yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu yasal düzenlemeler kapsamında bütçede dezavantajlı bireyler için hizmet sunulması ve engelli merkezlerinin kurulması, dezavantajlı bireyler için ayni ve nakdi yardımlar verilebilmesi sağlanmıştır (Gürün & Kararağaç, 2017: 52).

Fizik tedavi imkânları, rehabilitasyon merkezlerinin kurulması, tedavi ve bakım hizmetleri, dezavantajlı bireylerin günlük yaşamlarını kolaylaştıracak çevresel ve mekânsal düzenlemeler, sosyalleşmeleri için sosyal ve kültürel aktivitelerin düzenlenmesi, meslek edindirme kursları açılması, muhtaç durumda olanlar için temel

ihtiyaçlarının karşılanması yerinden yönetimlerce sunulan sosyal politika hizmetleri arasında sayılabilir (Ateş, 2009: 88-94).

Dezavantajlı bireylerin engel durumları fark etmeksizin, toplumsal yaşama entegre olmaları ve diğer bireyler ile aynı haklara sahip olmaları sosyal politikanın amacıdır. Yerinden yönetim teşkilatları yürüttükleri uygulamalar ile dezavantajlı bireylere sosyal hayata zorluk çekmeden katılımlarını sağlamalıdır.

Yerinden yönetim teşkilatları dezavantajlı bireyleri engellilik durumları gözetilmeksizin sosyal çevreye ulaşabilir hale getirme çabasındadırlar. Kendi gereksinimini kendisi gidererek kazanacakları öz güven ile sosyal hayata adaptasyonlarını arttırmalarına yardımcı olacaktır (Kurt, 2015: 415).

Devlet, sosyal hukuk devleti olarak vatandaşlarının haklarını, özgürlüklerini ne kendi ne de bir başkasının ihlal etmesine izin vermez. Bunların dışında bu hakların korunması için gerekli tüm yasal düzenlemeleri yapar. Buradaki tanımdan da anlaşılabilir gibi devlet kendi vatandaşının refahını hem koruyacak hem de artması için çalışmalarda bulunacaktır (Çınarlı, 2008: 14).

Ülkemizde dezavantajlı bireylerin 7 milyonu yerinden yönetim teşkilatlarının yetki alanı içerisinde ikamet ettiklerinden, yerinden yönetimlerin sosyal politika sunumundaki rolü ve etkinliği de bu sayı ile doğru orantılı olarak artmaktadır (Seyyran, 2008: 82-83). Ülkemizde engellilere yönelik hizmet sunumunda merkezi idareye anayasa ve kanunlarda yetki verilmiş olsa da son dönemde yapılan yasal düzenlemeler ile merkezi yönetim ile yerinden yönetimler arasında görev paylaşımı ve belirli derecede görev devirleri ile yerinden yönetim teşkilatları da bu alanda etkin bir rol oynamaya başlamıştır.

23.7.2004 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi kanunu ile birlikte yerinden yönetim teşkilatlarının engellilere sosyal politika sunumundaki rolü genişletilmiştir. İlgili kanunda engellilere yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, işletmek ve bunlar ile ilgili her türlü işletmeleri kurmak, engelli bireyler için mesleki beceri kazandıracak kurslar açmak tüm bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, sivil toplum kuruluşlarından yardım almak ve işbirliği yapmak gibi hükümler sıralanmıştır. Aynı zamanda yukarıda sayılan faaliyetler de belediye başkanlarının görev ve yetkileri arasında sayılmıştır (Aydın, 2009: 122-124).

Özürlü Hizmet Birimleri Yönetmeliğine göre yerel yönetimleri ilgilendiren bazı sosyal politikaların temel alanları belirlenmiş ve sınırları çizilmiştir. Kısaca değinmek gerekirse;

- Engelli bireyler için ilgili veri tabanları oluşturmak,
- Engelli bireylerin sosyal hayata entegre olmalarını kolaylaştıracak çalışmalar yapmak, sosyal ve kültürel aktiviteler düzenlemek ve bu aktivitelerin düzenlenmesini teşvik etmek,
- Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile işbirliği içinde olmak ve birlikte bu bağlamda etkinlikler düzenlemek,
- Yerinden yönetim teşkilatlarındaki engelli birimlerine başvuru yapan engelli bireyin kendisi veya ailene danışmanlık hizmeti sağlamak, bilgilendirmek, eğitimler vermek,
- Dezavantajlılar konularında seminer, sempozyum, konferanslar düzenlemek,
- Dezavantajlılık konuları ile ilgili kitap, broşür vb. basılı ve sesli görsel yayınlar hazırlayıp dağıtmak,
- Engelli bireylerin ailelerine yönelik olarak danışmanlık, rehberlik gibi hizmetler sunmak,
- Dezavantajlı bireyleri çalışabilir duruma getirerek iş yaşamına entegre olmasını sağlamak ve bu çerçevede çalışmalar yapmak,
- Dezavantajlı bireylerin mesleki beceri kazanmaları için mesleki kurslar açmak, işletmek veya işlettirmek,
- Ekonomik açıdan yetersiz olanlara nakdi yardım yapmak,
- İhtiyaç duydukları zaman dezavantajlı bireyleri buldukları ortamdan başka bir ortama ulaşabilmeleri için araç hizmeti vermek,
- Bakıma muhtaç dezavantajlı bireylere bakım hizmetini sunmak veya bu hizmeti satın almak (Seyyar, 2008: 82-83)

Yukarıda sayılanların dışında ise; sosyal destek hizmetleri ile dezavantajlı bireylerin sosyal yaşama aktif olarak katılmalarını hızlandırmak, çeşitli sosyal aktiviteler ile dezavantajlı bireylerin sosyal hayata katılımını arttırmak, dezavantajlı bireylerin fiziksel, sosyal ve kültürel özellikleri dikkate alınarak bireyin kendisine en uygun işe

yerleştirmek, yerinden yönetimlere bağlı tiyatrolarda yer almasını sağlayarak özgüven aşılamak, aynı hizmeti spor dalında da yapmak, kişisel gelişim dersleri veya seansları ile toplumda kendisini rahat hissetmesini sağlamak, ücretsiz tatil imkânları, ücretsiz yerel hizmetlerden yararlanma imkânları gibi uygulamalar ile dezavantajlı bireyin toplumun geneline uyumunu sağlamak ve refahını arttırmak sıralanabilir.

2.5.9. Eğitimle İlgili Faaliyetleri

Eğitim geleceğimizin inşası için nitelikli bireyler yetiştirmede ana aktör olarak rol oynamaktadır. Eğitim sunumunda ilk olarak merkezi idarenin yanında bu yetkilerin bir kısmını yerinden yönetimlere devretmesi eğitim hizmetinin etkin ve kaliteli olması ve erişim imkânının artmasına yol açar.

Ülkemize coğrafi açıdan bakıldığında bölgeler arasında sosyal, kültürel ve ekonomik farklılıklar, ihtiyaçlar çeşitlilik göstermektedir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin merkezi idare tarafından tekel konumunda sunulması, verilen hizmetin kaliteli ve verimli olma olasılığını etkilemektedir (Pektaş K. , 1999: 12). Eğitim hizmetinin yerinden yönetim teşkilatlarına yetki devri ile aktarılmasının olumlu yanlarından biri, tıpkı özel sektörde olduğu gibi il, ilçe ve beldelerde daha kaliteli okul hizmetini yerine getirebilmek için rekabetin oluşması, sunulan eğitim hizmetinin verimini ve değerini arttırmasıdır (TÜSİAD, 1995: 106).

Büyükşehir belediyelerin eğitim ve öğretime katkıda bulunmak amacı ile; okullara ek bina ve derslik yapımı, okullar için arsa ayrılması, okullara kütüphane, spor salonu, yemekhane yapımı, okul alanı veya çevresinde park düzenlemesi, yol bakım-onarımı gibi hizmetler belediye kanalı ile yapılmaktadır (Arslan, 2013: 71-72).

Yerinden yönetimlerde genel olarak gördüğümüz meslek edinme evleri, yerinden yönetimlerin eğitim alanında sundukları sosyal politika uygulamaların en başında gelir. Bunların yanında okuma-yazma kursları, spor ve kişisel gelişim kursları da yerinden yönetimlerce kurulmaktadır. Bu sunulan hizmetlerin yanında okullar için yakacak, kitap, kırtasiye, okulların bakım onarımı gibi hizmetler de yerinden yönetimlerce yapılmaktadır. Şehir içi ve şehir dışı geziler de eğitim alanında sundukları hizmetler arasında sayılabilir (Ersöz, 2011: 200-204).

5393 sayılı kanuna göre; “İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilir, bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilir; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere Çevre ve Şehircilik Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla taşınmaz tahsis edebilir. Belediye ve bağlı idareler, meclis kararıyla mabetlere, eğitim kurumlarına, yurtlara, okul pansiyonlarına ve hastanelere indirimli bedelle ya da ücretsiz olarak içme ve kullanma suyu verebilirler” (Belediye Kanunu, 2005).

2.5.10. Yoksullarla İlgili Faaliyetleri

Yoksulluk hem ulusal hem de uluslararası bir sorundur. Ülkemizde yoksulluk problemi hem merkezi hem de yerinden yönetimin problemi olarak çözüm aranılan ve uygulamalar yapılan bir alandır. Sosyal devlet ilkesini benimseyen ülkelerin hedefleri, ülkelerindeki gelir dağılımını eşitlemek ve adaleti sağlamak, birlik ve sosyal bütünleşmeyi sağlamaktır. Yerinden yönetimler bu noktada ekonomik gelişmeyi yakalayabilmesi ile eşitsizliğin azaltılması ve bununla birlikte hem siyasi hem de kültürel alanda demokrasininin güçlenmesine yardımcı olur.

Günümüzde küreselleşme süreci ile birlikte ortaya çıkan yoksulluk ve yoksul bireylerin korunması sürekli gündemdedir. Buradaki temel amaç yoksul bireyin refahının artırılması ve sosyal dengenin sağlanmasıdır. Yerinden yönetimlerin kendi bölgelerindeki yoksul bireylere ulaşması ve onların refahını arttıracak faaliyetler gerçekleştirmesi sosyal belediyeciliğin bir gereği olarak kabul edilmektedir (Kesgin, 2012: 174).

Sosyal kalkınma, yerinden yönetimlerin aralarındaki var olan dengesizliklerin ortadan kaldırılmasına bağlıdır. Yerinden yönetimlerin buradaki amacı, gelir dağılımındaki oluşan adaletsizlikleri ortadan kaldırmaktır. Bunların dışında yoksul vatandaşlara konut yardımı, ulaşım, gıda, barınma ve mahalli müşterek ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili bir dizi faaliyet yerinden yönetim teşkilatları tarafından yapılır (Pektaş, 2010: 8-9).

Yoksullukla mücadele sosyal belediyeçilik kavramının temel ögesi olup gelişmişliğin bir gösteresidir. Yerinden yönetim teşkilatları bu alanda politikalar üreterek gelişmiş belediye kavramına katkı yapmaktadır (Şahinoğlu, 2014: 82).

Yerinden yönetimlerin yoksullukla mücadele nedenlerinden bazıları; belirli kamu hizmetlerinin ulaşılabilir olmasını sağlamak, merkezi idare tarafından sunulan hizmetlerde oluşan eksiklikleri gidermek, toplumdaki yoksulluk bilincini arttırmak olarak sıralanabilir. Yerinden yönetimler, yoksullukla mücadele ederken sahip oldukları ilkeler yerinden yönetimlerin kendilerine has olan ilkelere bunlar; özerklik ve yerinden yönetim, sunulan hizmetlerde yerellik (kendi bölgelerine özgü hizmet). Bu ilkeler ile sunulan sosyal politikaların daha etkili ve verimli olması sağlanabilir (Önen, 2010: 71).

“5302 sayılı il özel idaresi kanunundaki; gençlik ve spor sağlık, tarım, sanayi ve ticaret; Belediye sınırları il sınırı olan Büyükşehir Belediyeleri hariç ilin çevre düzeni plânı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binalarının yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetleri hükmüyle yoksullukla mücadelede il özel idarelerine yasal bir sorumluluk yüklenmiştir” (İl Özel İdaresi Kn., 2005)

5393 sayılı belediye kanununun 14. maddesindeki “imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yüksek öğrenim öğrenci yurtları (Bu Kanunun 75 inci maddesinin son fıkrası, belediyeler, il özel idareleri, bağlı kuruluşları ve bunların üyesi oldukları birlikler ile ortağı oldukları Sayıştay denetimine tabi şirketler tarafından, orta ve yüksek öğrenim öğrenci yurtları ile devlete ait her derecedeki okul binalarının yapım, bakım ve onarımı ile tefrişinde uygulanmaz.); sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.” hükmü ile yerinden yönetimlere yoksullukla mücadele için sorumluluk yüklenmiştir (Belediye Kn., 2005).

5216 sayılı büyükşehir belediyesi kanununun 6. maddesiyle de; “Birinci fıkrada belirtilen hizmetlerden; 775 sayılı Gecekondu Kanununda belediyelere verilen yetkileri kullanmak, otopark, spor, dinlenme ve eğlence yerleri ile parkları yapmak; yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak; mesleki eğitim ve beceri kursları açmak; mabetler ile sağlık, eğitim, kültür tesis ve binalarının yapım, bakım ve onarımı ile kültür ve tabiat varlıkları ve tarihî dokuyu korumak; kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin geliştirilmesine ilişkin hizmetler yapmak” yoksullukla mücadele için görevi kanun ile büyükşehir belediyelerine verilmiştir (Büyükşehir Belediye Kn., 2005)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. Kalite Kavramı

Kalite kelimesi Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “ Qualites” kelimesinden gelmiştir (Erdoğan, 2008: 1). Kalite kavramı, kullanımından bugüne kadar içine birçok anlam ekleyerek daha geniş bir anlam kazanmıştır. Başlangıçta ürünlerin dayanıklı olmasını ifade ederken artık günümüzde pratik kullanım, ergonomik tasarım, nitelikli ürün, servis imkânlarının artması gibi anlamlar eklenmiştir (Çakmakkaya, Akpınar, & Batur, 2013: 1).

Kaliteyi nesnel ve öznel ölçütler dikkate alınarak tanımlarsak, nesnel ölçüt olarak sayısal olarak ölçülebilen, standartlaştırılabilen, somut parametreler ile ortaya konularak şeklinde tanımlanır. Öznel ölçüt olarak ise; bireyden bireye farklılık gösteren algıya bağlı olarak değişen özelliklerin toplamıdır (Çetin & Arslan, 2017: 3).

Kalite, klasik anlamda normlarla belirlenen standartlara uyumlu olması olarak ifade edilmektedir (Kıngır, 2013: 3) Kalite olgusu, az maliyet ve müşterilerin gereksinimlerine yanıt verebilmek olarak tanımlanması yanında, üretilen mal veya hizmetin tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi, fiziksel özellikleri, ekonomik kullanım süresi, servis hizmetleri vb. kriterler ile ürünün kalitesinin belirlenmesinde kullanılır. Başka bir ifade ile bir mal veya hizmetin kaliteli olması yukarıda sayılan tüm kriterleri içinde barındırmasıyla ilgilidir (Kobu, 1987: 13-14).

Kalite, herhangi bir ürün veya hizmetin sahip olduğu nitelikler ile hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılamak ve hizmeti alan bireyde memnuniyet duygusu uyandıran tüm bu unsurların birleşimidir (Yılmaz, 2005: 21).

Kalite kavramına bakıldığında; mükemmellik seviyesi, ihtiyaçlara uygunluk, herhangi bir mal veya hizmetin belirlenen veya var olan ihtiyaçları karşılama yeteneğine bağlı olan tüm bu sayılan özelliklerinin toplamına bakıldığında kullanıma elverişli, kullanım amacına uygunluk ve her türlü hata ve sorundan uzak olmak ve en önemlisi kullanıcıyı tatmin etmek olarak da tanımlanabilir (Holey, 2007: 9).

Kalite, üstün nitelikli, kullanışlı gibi anlamlarda kullanıldığında subjektif anlam kazanmaktadır. Ancak bu anlamda kullanıldığında kişisel nitelikte olduğundan dolayı ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye farklılıklar gösterebilmektedir. Bu nedenle kalite kavramını tüketicinin kişisel ihtiyaçlarına göre ölçülebilen, bunun yanında belirli standartlar ile belirleyip ürünün veya hizmetin o standartlara uyup uymaması açısından kaliteli veya kaliteli değil diye bilmemizi sağlayabilmek kalite kavramına nesnellik kazandırabilir (Şimşek, 1998: 13).

Kalite, üretilen ürün veya hizmetin tüm nitelikleri ile hedef olan müşterinin gereksinimlerini karşılmasıdır. Bu tanımla birlikte gereksinim, nitelik ve hizmet unsurları kalite olgusunun temelini oluşturmaktadır (Işıktaş, 2017: 49).

Kullanıcının ihtiyaçları ve beklentilerine doğrudan ilgili olan ve üretilen mal ve hizmetin kullanıcıların gereksinimlerine göre şekillendirilmesi ürünün kalitesini doğrudan etkiler. Başka bir ifade ile bir mal veya hizmetin kaliteli olması yalnızca onun üretiminde kullanılan malzemelerin kaliteli olması ile sınırlı değil, ürünün kullanıcıların hem ihtiyacını karşılması hem de beklentilerini karşılması gerektiğiyle bağlantılıdır. Bu sayede üretilen mal ve hizmet hem kullanışlı, hem tercih edilen, hem de uzun süreler var olur. Kalite, kullanıcının ihtiyaçlarını kullanım süresi boyunca en iyi şekilde karşılayan bir mal veya hizmetin özellikleri nitelendirir.

Mal ve hizmetin kalite algılanışı yüksek performans, hedef kitlede tatmin, dayanıklılık ve süreklilik unsurları ile doğrudan bağlantılıdır. Kalite, firmaların sadece kâr elde etmek için değil aynı zamanda hizmeti sunan işletme, firma, kurumların varlıklarını sürdürmelerini sağlar (Pekdemir, 1992: 45).

Kalitenin birden fazla tanımı vardır. Bazı tanımlara göre kalite, mal veya hizmetin üstünlüğü veya mükemmeliyeti olarak tanım yapılırken, kimi tanımlarda mal veya hizmetin sunumunda, imalatında hata olmaması olarak tanımlanabilmektedir.

Kalitenin tanımı yapılırken bazı temel kavramlar ile birlikte yapılmaktadır bunlar;

- Mükemmeliyet,
- Süreklilik,
- İsrafın önüne geçilmesi,
- Hızlı teslimat,

- Politika ve yöntemlerin uyumu,
- Kullanışlı mal ve hizmet sunumu,
- Yapılan işin ilk aşamada doğru yapılması,
- Kullanıcıların memnuniyetinin yüksek olması (Ersoy & Ersoy, 2015: 9).

Garvin' e göre kaliteyi beş farklı perspektiften tanımlayabiliriz bunlar;

- Kalite, analizler, tecrübeler ile ayırt edebildiğimiz, dokunup hissedemediğimiz, ancak etkileri zamanla fikrimizi, bakış açımızı değiştirebileceğimiz şeydir. Başka bir ifade ile bir mal veya hizmetten faydalanan bireydeki kalite görüşünün zamanla değişmesi, farklılaşmasıdır,
- Kalite ürünün özellikleridir yani kullanıcının ihtiyacına, talebine göre şekillenen, nitelikli, kullanıcıyı temel alan stratejiler ile mal ve hizmetin üretilip sunulmasıdır,
- Kalite, yalnızca hizmetten yararlanan açısından belirlendiği şekildedir. Yani kullanıcıların her biri farklı düşünce veya görüşe sahiptir bir ürün ancak kullanıcısının tatmin olduğu kadar kalitelidir,
- Kalite, üretim stratejisi ile oluşmaktadır. Ürünün planlanması, mühendisliği gibi üretim sürecinin başarılı olmasına bağlıdır,
- Kalite, üzerine konan değerle ölçülür. Bir mal veya hizmetin pahalı olması kullanıcının fiyat açısındaki görüşüne bağlıdır. Pahalı olması ürünün kaliteli olduğu anlamına gelmez buradaki değer kullanıcılar tarafından ne kadar fazla talep görüyorsa o kadar değerlidir (Garvin, 1983).

3.1. Kalite Olgusu

Kalitenin karakteristik özelliği, bir mal veya hizmetin kullanıcısı için önem arz eden özelliklerini tanımlamaktır. Kalite bize herhangi bir açıklamaya gerek kalmadan “ hangisi daha kaliteli ?” sorusuna cevap verebilmeyi ve kullanılacak mal veya hizmet hakkında net karar vermemizi sağlayan olgudur (Durukan & Kapucugil, 2007: 30-50).

3.2. Kalite Olgusunun Boyutları

Genel olarak ifade edildiğinde kalite olgusu, kullanıcının gereksinimlerine cevap verecek, tatmin edecek, kullanışlı olması vb. sübjektif tanımlar kalitenin tanımlanmasında

bize yardım eden kavramlardır. Bunların dışında nesnel, herkes için geçerli olan, ölçülebilen kavramlarla açıklanması da kalitenin tanımlanmasında bize yol gösteren diğer bir seçenektir. Herhangi bir mal veya hizmet kalite niteliği taşıdığına içinde bulunması gereken boyutlar vardır;

- Özellik, mal veya hizmetin çekiciliğini arttıran popüler olmasını sağlayan boyuttur,
- Performans, mal veya hizmetin gereksinim duyulan amaç için başka bir ifade ile üretim amacını yerine getirmesidir. Bu boyut kalitenin temel boyutlarından biridir,
- Güvenirlilik, kullanıcı için üretilen mal veya hizmetin işlev süresi boyunca sorunsuz çalışmasıdır,
- Uygunluk, üretimi yapılmış mal ve hizmetin önceden kalite standartları belirlenmiş kalıba uymasındır,
- Dayanıklılık, ürünün kullanışa elverişli olmasının yanında uzun süreli çalışabilmesidir,
- Estetik, üretilen mal ve hizmetin kullanıcılar tarafından tercih edilmesini sağlamak için kullanılan boyuttur. Üretilen ürün ne kadar kullanışlı, işlevsel ve çekici ise kullanıcılar tarafından o kadar çok tercih edilir,
- Servis, kullanıcı tarafından kullanılan ürünün satış sonrasında ortaya çıkabilecek problemler için yardım sağlanması,
- Algılanmış kalite, ürünü kullanan kullanıcı açısından mal veya hizmet üzerinden edindiği deneyimdir (Kazan, 2020: 33-34).

Bunların dışında mal ve hizmetlerin kalitesini etkileyen diğer faktörler vardır bunlar;

- Projenin veya tasarımının kalitesi,
- Mühendislik kalitesi (yapım / oluşturma),
- Hammaddenin kalitesi,
- İmalatın kalitesi,
- İşçiliğin kalitesi,
- Kontrol kalitesi,

- Ambalaj (sunumun) kalitesi,
- Depolama, ulaştırmanın kalitesi (Şimşek, 2004: 11).

3.3. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Süreci

Hizmet kalitesi kavramı; bir firmanın veya kuruluşun kendisinden mal veya hizmet alan ilgililerinin beklentilerini karşılayabilme veya bu beklentileri aşabilme yeteneğine sahip olmasıdır. Bu nedenle hizmet sunan firma veya kuruluşlarda kalitenin ilgili tarafından nasıl algılandığı ve deneyimlendiği oldukça önemlidir (Devebakan, 2005: 9).

Hizmeti alan ilgililer için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ürün kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Çünkü hizmet kalitesi algısı, hizmetten faydalanan bireyin beklentilerinin kendisine sunulan hizmetin performansı ile birlikte beklentilerinin karşılaştırılması neticesidir. Bu nedenden dolayı hizmet karşısında beklenti ve algılanan hizmet kalitesi iki durum arasında yapılan karşılaştırmanın sonucudur (Khan, 2010: 165-167).

Hizmet kalitesi kavramı, sunulan herhangi bir hizmetin o hizmetten yararlanan ilgisinin beklentisinin ne kadarını karşılayabildiğinin ölçütüdür (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 68-69).

Herhangi bir kuruluş veya firma tarafından verilen bir hizmetin algılanan kalitesi, hizmetten yararlanan ve algılayan bireyin beklentileri ile hizmet algısının uyduğu bir değerlendirme sürecidir. Hizmetten faydalanan birey beklenen hizmet kalitesi karşısında algıladığı hizmet kalitesini ifade eder ve tüm bu sürecin sonunda hizmet kalitesi meydana gelir. Bu nedenle hizmet kalitesi algı ve beklenti olarak iki değişkene bağlıdır (Grönroos, 1984: 36-44).

Hizmet kalitesi, kuruluşların, firmaların vd. kendilerinden yarar sağlayanlarının beklentilerini karşılayabilme veya beklentileri aşma gücüne sahip olup aynı zamanda ilgililerinin sundukları hizmetin kalite algılarında bu yeteneklerini göstermektedir. Başka bir ifadeyle kalite, hizmetten yarar sağlayan veya faydalanan bireylerin algıladıkları hizmet performansı kendilerini tatmin edecek durumda gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu durumda hizmet sağlayıcılar açısından hizmet kalitesi, yarar sağladıkları bireylerce algı

ve beklenti olarak görülebilmekte iken süreç ise sunulan hizmetin ilgilileri sürekli olarak beklentileri karşılamak olarak tanımlanabilmektedir (Öztürk, 1996: 2).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, kurumların, firmaların sürekliliğini korumak için başvurulması gereken bir durumdur. Bu nedenle firmalar, kuruluşlar vd. varlıklarını devam ettirebilmeleri için sundukları hizmetin kaliteli olması, ilgililerin gereksinimlerini karşılayabilmesi veya beklentilerinin üzerine çıkması gerekmektedir. Bu sayılan gelişmeleri gerçekleştirebilmeleri için kendi mevcut durumlarında ürettikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi gereklilik arz etmektedir. Bu sayede gelişmelerini ve ne durumda olduklarını görebilirler ve varsa eksiklikleri giderebilme şansı doğmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, son dönemlerde bu konudaki etkinlikleri giderek artan yerinden yönetim teşkilatlarının, ihtiyaç sahibi bireylere sağladıkları sosyal politika hizmetlerinin kalitesinin, hem hizmetten faydalanan vatandaşlar hem de konunun uzmanlarının bakış açısından değerlendirilmesidir. Tüm kamu hizmetlerinde olduğu gibi yerinden yönetimler de sundukları hizmetlerin etkinliğini ve devamlılığını sağlayabilmeleri, kendileri seçen ve hizmet vermekle yükümlü oldukları vatandaşların memnuniyetini kazanabilmeleri için kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar.

Yerinden yönetimlerin sosyal politika kapsamına giren hizmetlerdeki payının artması, sunulan hizmetlerde kalite olgusunun önemini de arttırmıştır. Hem diğer yerinden yönetimler arasındaki rekabette üstünlük kurmak, hem de sunulan hizmetlerin devamlılığını sağlamak amacıyla hizmet kalitesi bakımından kendilerini kanıtlamış olmalıdırlar. Bu bağlamda yerinden yönetimlerin vatandaşa doğrudan dokunduğu hizmetler olarak “Sosyal Politika” kapsamında sunulan hizmetlerin önemi daha fazla ön plana çıkmaktadır. Bu araştırmada yerinden yönetim teşkilatlarının “sosyal politika” kapsamında sunduğu hizmetlerin kalite düzeyinin yöntemli ve nicel veriler kullanılarak ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Kalite olgusunun temelinde, üretilen herhangi bir mal veya hizmetin sürekli kendini geliştirmesi ve iyileştirmesi olduğuna göre yerinden yönetim teşkilatlarının da bu açıdan sundukları hizmetin kalitesini ölçmek gerekmektedir. Bu nedenle yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika hizmetlerinin geliştirilmesinde katkı sağlamak, sorunlu yanları varsa onları tespit etmek, eksik ve zayıf yönlerin belirlenip bu alanlarda iyileştirmeler yapabilmek için nicel veya nitel yöntemler kullanılarak sürekli değerlendirilmeleri gerekmektedir.

Tezin en önemli amacı konuyla ilgili verilerin toplanması ve toplanan verilerin analizinde sistematik ve yöntemli yaklaşımla hareket ederek, okuyuculara yorumlayabilecekleri olabildiğince objektif sonuçlar sunmaktır. Ayrıca, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesiyle ilgili, hem bu hizmetlerden yararlananlar

hem de hizmeti sunanların perspektifinden elde edilen sonuçların analiz edilerek iki boyutlu sayısal sonuçlar ortaya koymaktır. Bu çalışma bu anlamda literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Toplumlardaki dezavantajlı kesimlerin düşkün durumlarının giderilmesi hem devlet hem de yerinden yönetim teşkilatları açısından insani bir görevdir. Özellikle de ihtiyaçlarını kendi kendine karşılayamayan bireylere yardım sağlanması hem devletin hem de yerinden yönetimlerin en temel görevleri arasındadır. Araştırmanın önemi ise, sunulan sosyal politika hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi ve bu ölçüm yapılırken iki grubun (hizmeti alanlar ve hizmeti sunanlar) da araştırmaya dâhil olması, araştırma sonucunda ortaya çıkan sonuçların iki bakış açısı ile değerlendirme imkânı sağlamasıdır. Bu sayede hem ihtiyaç sahibinin hem de hizmeti sunan bireylerin kalite değerlendirmeleri sonucunda geniş kapsamlı ve objektif sonuçlar elde edilmiş olacaktır.

4.1. Araştırmada Kullanılan Yöntemler

Yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinin kalitesi değerlendirilirken literatürde en çok kullanılan kalite ölçüm yöntemi olan SERVQUAL yöntemi ile tüketici tercihlerinin belirlenmesinde sık kullanılan çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olan AHP (Analitik Hiyerarşi Prosesi) kullanılmıştır. AHP yöntemi ile konunun uzmanları tarafından verilen kriterlerin önemleri puanlanarak, kriterlerin birbirleri arasında önem derecesi belirlenmektedir. SERVQUAL yöntemi ile hizmetlerden yararlanan bireyler tarafından algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi ölçülmekte, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki fark belirlenerek sunulan hizmetlerin eksik yönleri belirlenmeye çalışılmıştır. Son olarak da SERVQUAL ve AHP yöntemleriyle elde edilen kalite skorlarından yeni bir hibrit kalite skorlama tablosu önerilmiştir. Aşağıdaki tabloda Servqual kalite ölçümü için kullanılan, yöntemi geliştirenlerce önerilen ölçek verilmiştir.

Tablo 1: SERVQUAL Anket Modeli Ölçeği

ANA Kriterler	Alt Kriterler No	Tanım
Hizmetim Alındığı Ortam	1-4	Araştırmanın yapıldığı fiziki yeri, koşulları.
Güvenilirlik	5-9	Söz verilen Hizmetin güvenilir şekilde yerine getirilmesi.
Yanıt Verilebilirlik	10-13	Müşterilere(hizmet alanlara) karşı hevesli ve yardımsever olma, hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirme.
Güvence	14-17	Çalışanların bilgili, nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma etme becerileri.
Empati	18-22	Yerinden Yönetimlerin müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.

Kaynak:(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Ayrıca hem AHP yöntemi hem de SERVQUAL yönetimi ile hizmetin kalitesinin ölçülmesi için belirlenen kriterlerin hem hizmeti alan bireyler tarafından hem de konunun uzmanları tarafından belirlenerek, yerinden yönetimlerin hizmetleriyle ilgili algılanan kalite düzeyleri, her iki grup arasındaki farklılıklar ve benzerlikleri hesaplanmıştır. AHP (Analitik Hiyerarşi Prosesi) için kullanılan ölçek ise aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2: AHP Yönteminde Kullanılan İkili Karşılaştırma Ölçeği

AHP Yönetimde Kullanılan İkili Karşılaştırma Ölçeği	
Önem Derecesi	Tanım
1	Eşit Derecede Önemli
3	Orta Derece Önemli
5	Kuvvetli Derecede Önemli
7	Çok Kuvvetli Derecede Önemli
9	En Önemli

Kaynak:(Saaty T. L., 1980)

Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemi ile verilen kriterlerin hem ana kriter içerisinde yerel olarak hem de tüm ana kriterler içerisinde global olarak önem derecesi konunun uzmanları tarafından yukarıdaki tablodaki değerler doğrultusunda puanlanmıştır. Bu puanlama sonucunda hem ana kriterlerin (Hizmetin alındığı ortam,

Güvenilirlik, Yanıt verilebilirlik, Güvence, Empati) hem de her bir ana kriterin içerisinde yer alan alt kriterlerin önem derecesi sıralanmaktadır.

Araştırmada veri toplamak amacıyla, her iki yönetime göre, yukarıdaki ölçeklere uygun olarak anket formları hazırlanmış ve ilgili kişilere uygulanmıştır. Her iki yöntem uygulaması için kullanılan anketlerdeki sorular bütünüyle aynıdır. Elde edilen sonuçlar Excel, SPSS ve MAT-LAB programları yardımıyla çözümlenmiş ve sonuçlar tablolar halinde sunularak yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan yöntemler ve prosedürlerle ilgili detaylı bilgiler tezin (1.5.Araştırmada kullanılan yöntemler) başlığı altında detaylı şekilde açıklandığı için burada daha fazla detaya inilmemiştir.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Evreni

Araştırma evreni olarak üç büyükşehir ve ilçe belediyelerinde sosyal yardım ve hizmetlerden yararlananlardır. Araştırma örnekleme seçilirken yerinden yönetimler ile görüşülmüş, kendileri tarafından hizmet sundukları vatandaşlara ulaşılabilmesi için gerekli bilgiler alınmış olup çalışma süresi boyunca ankete katılma şartı taşıyan vatandaşlara görevli personel ile birlikte ulaşılmış ve anketler uygulanmıştır. Araştırmaya katılan bireylerin ankete katılma şartları ise yerinden yönetimler tarafından sunulan “Sosyal Politika” kapsamındaki hizmet faaliyetlerinden yararlanmış veya yararlanıyor olmasıdır. Araştırmanın bir diğer yöntemi olan AHP yönteminde ise sosyal politika hizmeti sunan, yerinden yönetimlerde bu vasıflarda uzman olarak çalışan kişiler yer almaktadır.

Yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika kapsamında nakdi yardım, erzak, gıda, sosyal yardım, konut yardımı, burs yardımları, sağlık yardımları, spor ve kültürel yardımlar gibi sosyal politika içerisinde sayılabilecek yardım ve hizmetler yer almaktadır.

Araştırmanın en önemli sınırlılığı ise, anketlerin uygulandığı süre boyunca devam eden küresel salgın hastalık nedeni ile önceden görüşme sağlanıp kendi bölgelerinde anket uygulamamıza izin verilen bazı belediyelerin bu süreç içerisinde çalışmanın uygulanmasını sağlıklı bulmadığından vazgeçmesidir. Diğer bir kısıt ise salgın hastalıktan önce yerinden yönetimlerin vatandaşlarına sunduğu spor, sağlık, eğitim, kültür gibi içerisinde fiziksel unsurlar bulunan birçok hizmet durdurulduğundan aynı

zamanda hastalığın bulaşıcılık özelliğın yüksek olması nedeniyle yüz yüze görüşmelerin sağlıklı olamayacağından istenilen sayıda katılımcıya ulaşılammıştır.

4.3. Araştırma Bulguları ve Sonuçları

4.3.1. Sosyal Hizmet ve Yardımlardan Yararlanan Bireylere Uygulanan SERVQUAL Anket Sonuçları

Araştırma kapsamında katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla katılımcılara yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali ile faydalandıkları hizmetlerin türü, kapsamı ve süresini belirlemek için çeşitli sorular sorulmuştur. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablolarda ayrıntılı bir şekilde verilmiştir. Tablolarda araştırmaya katılanların demografik verileri frekans, yüzde ve geçerli yüzde olarak verilmiştir.

Tablo 3: SERVQUAL Ankete Katılanların Demografik Analizi

	Frekans (N)	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde
Katılımcıların Cinsiyeti			
Kadın	50	52,6	52,6
Erkek	45	47,4	47,4
Katılımcıların Medeni Durumları			
Evli	42	44,2	44,2
Bekâr	36	37,9	37,9
Diğer	17	17,9	17,9
Katılımcıların Yaşı			
18-25	12	12,6	12,6
26-35	3	3,2	3,2
36-45	13	13,7	13,7
45 ve üzeri	67	70,5	70,5
Katılımcıların Eğitim Durumları			
İlkokul Mezunu	42	42,2	42,2
Ortaokul Mezunu	12	12,6	12,6
Lise Mezunu	11	11,6	11,6
Ön Lisans Mezunu	4	4,2	4,2
Lisans Mezunu	5	5,3	5,3
Okula Gitmemiş	21	22,1	22,1
TOPLAM	95	100,0	100,0

Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımına bakıldığında, %52,6'sını (50 kişi) kadın katılımcılar, %47,4'ünü ise (45 kişi) erkek katılımcıların oluşturduğu

görülmektedir. Cinsiyet açısından dengeli bir dağılım oluşmuştur. Çalışmaya katılanların yarısından fazlasını kadınlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılanların medeni durumlarına bakıldığında, katılımcıların %44,2'si (42 kişi) evli, %37,9'u (36 kişi) bekâr ve %17,9'u (17 kişi) diğer seçeneğini işaretlemiştir. Katılımcıların evli veya bekâr olma durumlarına ve oranlarına bakıldığında sunulan hizmetlerin her iki medeni duruma da aynı oranda hizmetin verildiği görülmektedir. Ankete katılan ve diğer seçeneğini seçmiş olan 17 katılımcı ki bu da genel toplamın %17,9'unu oluşturmakta medeni durumları hakkında bilgi vermek istemedikleri veya mevcut durumlarını diğer iki seçeneği içerisinde görmedikleri için "Diğer" seçeneğini işaretlemişlerdir. Bu durum dul ya da resmi nikâh olmadan yaşıyor olmalarından ya da boşandıktan sonra tekrar bir arada yaşıyor olmalarından da kaynaklanabilir.

Araştırmaya katılanların yaş durumları incelendiğinde %12,6'sı (12 kişi) 18-25 arası yaş grubunda yer almakta, %3,2'si (3 kişi) ise 26-35 yaş grubunda yer almakta, %13,7'si (13 kişi) 36-45 yaş grubunda yer alırken 45 yaş ve üzeri grup ise araştırmaya katılanların %70,5'ini (67 kişi) oluşturmaktadır. Bu verilere bakıldığında yerinden yönetimlerin sosyal politika uygulamalarından genellikle 45 yaş ve üstü grubun yararlandığı görülmektedir. Bu verilerden çıkarılabilecek sonuç 45 yaş üstü grubun sosyal politika kapsamındaki verilen hizmetlere en çok ihtiyaç duyan ve bu nedenle bu hizmetlerden en fazla yararlanan grup olduğudur.

Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına bakıldığında %44,2 si (42 kişi) ilkokul mezunu, %12,6'sı (12 kişi) ise ortaokul mezunu, %11,6'sı (11 kişi) lise mezunu, %4,2'si (4 kişi) ön lisans mezunu, %5,3'ü (5 kişi) lisans mezunu ve son olarak %22,1'i (21 kişi) ise okula gitmemiş katılımcılardan oluşmaktadır. Verilere göre yardım olan katılımcılar arasında okula gitmemiş ve ilkokul mezunu olanların sayısının hayli fazla olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bireylerin eğitim düzeyi düştükçe yerinden yönetimlerden yardım alanların oranı artmaktadır. Bu durum eğitim düzeyinin yardıma muhtaç olma durumu ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Bireylerin eğitim düzeyi düşerken yoksulluk artmakta ve bu nedenle yardıma muhtaçlık hali artmaktadır.

Aşağıdaki tabloda ise; araştırmaya katılanların yararlandıkları hizmetin türü, süresi, çalıştıkları sektör gibi bilgileri sunulmuş, yerinden yönetim teşkilatlarının en fazla hangi alanda yardım ve hizmet sağladıkları, ne kadar süre bu yardımı devam ettirdikleri değerlendirilmiştir. Ayrıca belirtmek gerekir ki araştırmanın yapıldığı süreç boyunca tüm dünya ile birlikte ülkemizde de varlığını sürdüren Kovid-19 hastalığı, yerinden yönetimlerin faaliyet alanlarını da zorunlu olarak daraltmış veya durdurmuştur. Örneğin pandemiden önce yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetler arasında olan; öğrencilere ücretsiz temel derslerin verilmesi, sanat etkinliklerin yapılması, spor, gezi gibi insanların bir arada bulunduğu ve etkileşimde olduğu durumlardaki hizmetler hastalığın yayılma riskine karşı durdurulmuştur. Bu durum da doğrudan yerinden yönetimlerin sosyal hizmet içerisinde sunduğu sayılan hizmetlerin uygulanamadığı aşağıdaki tabloda da açıkça gözükmektedir.

Tablo 4: Hizmet Alınan Süre/ Çalışılan Sektör/ Hizmet Aldıkları Alan Frekans Tablosu

	Frekans (N)	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde
Katılımcıların Hizmet Aldıkları Süre			
Sadece bir kez	5	5,3	5,3
1-6 Ay	16	16,8	16,8
1 Yıl	10	10,5	10,5
1-5 Yıl	56	58,9	58,9
5 Yıl	8	8,4	8,4
Katılımcıların Çalıştıkları Sektör			
Otomotiv	4	4,2	4,2
Tekstil	2	2,1	2,1
Metal	8	8,4	8,4
Gıda	2	2,1	2,1
Kamu Kurum ve Kuruluşları	3	3,2	3,2
Emekli	26	27,4	27,4
Hizmet	4	4,2	4,2
Diğer	46	48,4	48,4
Katılımcıların Hizmet Aldıkları Alan			
Sağlık	5	5,3	5,3
Eğitim	5	5,3	5,3
Nakit Yardımı	4	4,2	4,2
Sosyal Yardım	2	2,1	2,1

Burs	1	1,1	1,1
Giyecek- Yiyecek Yardımı	73	76,8	76,8
Diğer	5	5,3	5,3
TOPLAM	95	100,0	100,0

Araştırmaya katılanların yerinden yönetimlerin sundukları sosyal politika hizmetlerinden yararlandıkları süreye bakıldığında, %5,3'ü (5 kişi) sadece bir defa hizmet almış, %16,8'i (16 kişi) ise 1-6 ay arası hizmetten yararlanmış, %10,5'i (10 kişi) ise 1 yıl hizmetten yararlanmış, %58,9'u (56 kişi) ise 1-5 yıl arası hizmetten yararlananlar son olarak ise %8,4'ü (8 kişi) 5 yıl ve daha fazla hizmetten yararlananlardan oluşmaktadır.

Verilere bakıldığında, hizmetten 1-5 yıl arası süredir faydalanan grupta yoğunlaşma görülmektedir. Burada önemli bir noktaya değinmek gerekmektedir. Araştırma Covid-19 pandemisi sürecinde gerçekleştirilmiş, pandemi yerinden yönetimlerin sundukları hizmetlerin kapsamını, sayısını etkilemiştir. Yardıma ihtiyaç duyan vatandaşa ulaşma anlamında güçlükler yaşanmış, sunulan hizmetlerde zorunlu bir azalmaya gidilmiştir. Bunun temel nedeni hem yerinden yönetim teşkilatlarındaki çalışan personel sayısındaki azalma (hastalık durumu, izin, yarı zamanlı çalışma) ayrıca hizmeti alan vatandaşın da pandemi boyunca dışarı ile ilişkisini kesmesi uzun süreli yapılan yardımlarda azalmaya neden olduğu, ilgili hizmet sağlayıcılar tarafından araştırma yapılırken ve anketler uygulanırken belirtilmiştir.

Araştırmaya katılanların çalıştıkları sektör gruplarına bakıldığında, %4,2'si (4 kişi) otomotiv sektöründe, %2,1'i (2 kişi) tekstil sektörü, %8,4'ü (8 kişi) metal, %2,1'i (2 kişi) gıda sektörü, %3,2'si (3 kişi) kamu kurum ve kuruluşlarında, %27,4'ü (26 kişi) emekli, %4,2'si (4 kişi) hizmet sektörüdür. Son olarak ise %48,4'ü (46 kişi) diğer sektörlerde çalışmaktadır.

Verilerde de görüldüğü gibi "diğer" grubunda yoğunluk vardır buradaki durum ise özellikle bu grubun içinde bulunan kendi hesabına çalışanlar, esnaflar veya günlük çalışanların pandemi nedeniyle işlerinde yaşadıkları aksaklıklar yerinden yönetimler tarafından giderilmeye çalışıldığından bu alanda yapılan yardımlarda belirgin bir şekilde artış olmuştur. İkinci en yoğun grup olan emekliler yerinden yönetimlerce pandemi öncesi ve süresince yardım almaya devam etmektedir.

Araştırmaya katılanların hizmet aldıkları alanlara veriler ışığında bakıldığında %5,3'ü (5 kişi) sağlık alanında, %5,3'ü (5 kişi) eğitim alanında, %4,2'si (4 kişi) nakit yardımı, %2,1'i (2 kişi) sosyal yardım, %1'i (1 kişi) burs, %5,3'ü diğer alanlarda yardım almıştır. Katılımcılar arasında en yoğun hizmet alanı ise %76,8 ile giyecek- yiyecek yardımındır.

Hizmet alanlarındaki en yoğun grup olan giyecek-yiyecek yardımı alanların fazla olmasının en önemli nedeni giderek artan açlık düzeyindeki yoksulluk ve bunun özellikle yaşanan pandemi süreciyle daha da derinleşmesidir. Özellikle kimsesi olmayan, dışarı çıkamayan evde hasta olarak yatan yaşlı bireylerin yiyecek ve giyecek ihtiyaçları yerinden yönetimlerce karşılanmaktadır. Özellikle pandemi nedeni ile dışarı çıkmaları yasaklanan risk grubunda bulunan 65 yaş ve üzeri vatandaşlar için yerinden yönetimler her türlü ihtiyacı (mutfak, giyecek vb.) onlar için temin etmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerin sosyal politika anlamında daha yoğun faaliyet gösterdiği alanın gıda ve giyecek konularında olması da bu durumun bir başka nedenidir.

Tablo 5: Cinsiyet ve Hizmet Alınan Alan Çapraz Tablo Analizi

Hizmet Alınan Alan	Kadın-Erken Genel Toplam			Kadın			Erkek		
	Hizmet Alan Top. Frekans	Katılımcıların Cinsiyet Yüzdesi	Hizmet Alınan Alan Yüzde	Fre-kans	Cinsiyet Tüm Hizmet Alanları İçerisindeki Yüzdesi	Katılımcıların Hizmet Alınan Alan Yüzdesi	Fre-kans	Cinsiyet Tüm Hizmet Alanları İçerisindeki Yüzdesi	Katılımcıların Hizmet Alınan Alan Yüzdesi
Sağlık	5	5,3%	100,0%	5	10,0%	100,0%	0	0,0%	0,0%
Eğitim	5	5,3%	100,0%	1	2,0%	20,0%	4	8,9%	80,0%
Nakit yardımı	4	4,2%	100,0%	4	8,0%	100,0%	0	0,0%	0,0%
Sosyal Yardım	2	2,1%	100,0%	1	2,0%	50,0%	1	2,2%	50,0%
Burs	1	1,1%	100,0%	1	2,0%	100,0%	0	0,0%	0,0%
Giyecek/İçecek Yardımı	73	76,8%	100,0%	34	68,0%	46,6%	39	86,7%	53,4%
Diğer	5	5,3%	100,0%	4	8,0%	80,0%	1	2,2%	20,0%

Yukarıdaki tabloda ankete katılanların hizmeti aldıkları alan içerisindeki cinsiyet dağılımını göstermektedir. Bu bağlamda bakıldığında en yüksek oran kadın katılımcıların

%68'i (34 kişi) dağılım oranı ile %46,6 giyecek-yiyecek yardımı aldığı görülmektedir. Bu durum son dönemlerde evden çıkamayan yaşlı, ihtiyaç sahibi ve korona hastalığına yakalanan kadın katılımcıların yerinden yönetimlerce kendilerine en temel ihtiyaç sağlamak amacıyla sundukları hizmettir.

İkinci olarak en yüksek oran ise %10 (5 kişi) ile sağlık yardımı almıştır. Bu sonuç ile salgın hastalık nedeniyle dışarıya çıkamayan ihtiyaç sahibi bireylerin yerinden yönetimlerce evlerinden alınıp hastaneye götürülmeleri, engelli bireylere evde sağlık bakımı ve yardımı gibi sosyal politika hizmetlerini kapsamaktadır. En yüksek değerleri takip eden sırasıyla; %8 ile nakit yardımı ile diğer yardımlar, %2 ile burs ve sosyal yardımlar yer almaktadır.

Erkek katılımcıların yararlandıkları hizmet alanların dağılımlarına bakıldığında ilk sırada; %86,7 (39 kişi) erkek dağılım oran ile %53,4 oranı ile giyecek-yiyecek yardımı yer almaktadır. İkinci olarak %8,9 (4 kişi) ile eğitim alanı yer alırken en yüksekten en düşüğe sırasıyla; %2,2 ile burs ile sosyal yardımlar yer almaktadır.

Genel olarak özetlemek gerekirse, hizmet sunulan alanlara bakıldığında hem kadın hem de erkeklerde en yüksek oran giyecek-yiyecek yardımı yer alırken en düşük alanlar ise sosyal yardımlar, burs, nakit ve eğitim olarak belirlenmiştir.

Tablo 6: Cinsiyet ve Hizmet Alınan Alan Ki-kare Testi

Chi-Square Testi	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)/ Asimp. imz. (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	13,717 ^a	6	,033
Olasılık Oranı	17,797	6	,007
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	1,924	1	,165
Geçerli Vaka Sayısı	95		

Değişkenler arası anlamlı farklılıkların olup olmadığına bakıldığında; Chi-Square testinde, Sig. (2-tailed) değeri bize gruplar arasında farkın olup olmadığını gösteren bir değerdir. Bu değer 0,05'ten küçük ise gruplar arasında fark olduğuna, eğer bu değer 0,05'ten büyükse karşılaştırılan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığına karar verilir. Hizmet alınan alan ve cinsiyet çapraz tablosuna bakıldığında sing. (2-tailed) değeri 0,05

ten küçük olarak 0,033 olarak hesaplandığından cinsiyete göre hizmet sunulan alanlar anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır.

Tablo 7: Yaş ve Hizmet Alınan Alanlar Çapraz Tablo Analizi

Katılımcıların Yaşı ile Hizmet aldıkları Alan Çapraz Tabloları		Katılımcıların Hizmetleri Aldıkları Alan						
		Sağlık	Eğitim	Nakit yardımı	Sosyal yardım	Burs	Giyecek-yiyecek yardımı	Diğer
18-25	Frekans	1	4	1	1	1	1	3
	Katılımcıların yaşı	8,3%	33,3%	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%	25,0%
	Katılımcıların hizmetleri aldıkları alan oranı	20,0%	80,0%	25,0%	50,0%	100,0%	1,4%	60,0%
26-35	Frekans	0	1	0	0	0	2	0
	Katılımcıların yaşı	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
	Katılımcıların hizmetleri aldıkları alan oranı	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
36-45	Frekans	3	0	2	0	0	6	2
	Katılımcıların yaşı	23,1%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	46,2%	15,4%
	Katılımcıların hizmetleri aldıkları alan oranı	60,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	8,2%	40,0%
45 ve üzeri	Frekans	1	0	1	1	0	64	0
	Katılımcıların yaşı	1,5%	0,0%	1,5%	1,5%	0,0%	95,5%	0,0%
	Katılımcıların hizmetleri aldıkları alan oranı	20,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	87,7%	0,0%
Genel Toplam	Frekans	5	5	4	2	1	73	5
	Katılımcıların yaşı	5,3%	5,3%	4,2%	2,1%	1,1%	76,8%	5,3%
	Katılımcıların hizmetleri aldıkları alan oranı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Yukarıdaki tabloda ankete katılanların hizmeti aldıkları alan içerisindeki yaş dağılımını göstermektedir. Tablodaki yaş – hizmet alınan alan dağılım sonuçlarına göre en yüksek oran %95,5 ile 45 yaş ve üzeri olan katılımcılar giyecek-yiyecek yardımı almıştır. Verilen bu oranın yüksek çıkmasındaki temel sebep ise salgın döneminde riskli yaş

gruplarının dışarı çıkamamasının yanında hasta olan, hareket edemeyecek (eve veya yatağa bağımlı) olan vatandaşların bulunmasıdır.

İkinci en yüksek dağılıma bakıldığında, %66,7 ile 26-35 yaş aralığı yer alırken hizmet olarak ise tekrar giyecek-yiyecek yardımı vardır. Dağılım oranı en yüksekten en düşüğe sıralandığında en yüksek ilk iki değeri takip edenler sırasıyla; %46,2 ile 36-45 yaş aralığı, %33,3 ile 18-25 ile 26-35 yaş aralığı eğitim yardımlarında yer almaktadır.

Yukarıdaki tabloyu genel olarak özetlemek gerekirse, 18-35 yaş aralıkları eğitim alanındaki hizmetlerden yararlanmada baskın iken 35 yaş ve üstü ise giyecek-yiyecek yardımı almada baskın durumdadır.

Tablo 8: SERVQUAL Algılanan Kalite Düzeyi En Yüksek ve En Düşük Skorları

En Düşük Algılan Değer		En Yüksek Algılanan Değer	
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmesinin önüne geçilmesi.	1,873684	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	4,578947
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	4,115789	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	4,526316

Yapılan anket çalışmasının sonucunda yerinden yönetimlerce sunulan sosyal politika hizmetleriyle ilgili algılanan Servqual kalite puanlarına bakıldığında en düşük ve en yüksek değerler şu kriterler Tablo 8’de verilmiştir. Sosyal politika hizmet kalite algısı en yüksek olan alt kriter “hizmeti alan birey açısından yaşadıkları bölgede sosyal politika hizmetlerine ulaşma imkanının var olması” olarak işaretlenmiştir. İkinci en yüksek alt kriter olarak “hizmet sağlayıcı kurumun ilgili personellerinin sözlerini zamanında yerine getirdiklerini” belirtmişlerdir. Anket katılımcıları yerinden yönetimler tarafından kendilerini sundukları hizmetlere her zaman ve her yerde ulaşma imkanının sağlandığı ve yetkililerin verdikleri sözleri yerine getirdikleri çıkan Servqual sonuçları ile belirlenmiştir. Ana kriter olarak ise, en yüksek değerleri alan kriterler; “hizmetin alındığı ortam” ve “güvence” olarak belirlenmiştir.

Aynı şekilde sosyal politika hizmetinden faydalanan bireylerin kalite algısında en düşük alt kriterler; “Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmesinin

önüne geçilmesi” olarak ortaya çıkmıştır. Hizmeti alan bireyler bu görüşün herkesin yardıma muhtaç olabileceği, yerinden yönetimlerin kendi bölgesinde yaşanan herkese yardımda bulunması ve bunu yerinden yönetimler için zorunlu bir görev olduklarını söylemişlerdir. Yardıma muhtaç veya dezavantajlı birinin sosyal hizmet alma hakkının her koşulda sağlanmasını meşru olarak görmektedirler. Zaten bu görüş nedeniyle en düşük değere sahip kriter olarak anket sonucunda ortaya çıkmıştır.

İkinci en düşük alt kriter ise “Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.” Sosyal hizmetlerden faydalanan bireylerin yerinden yönetimlerin sundukları hizmetlere her ne kadar ulaşma imkânı olsa da kendilerine verilen sözler yerine getiriliyor olsa da yerinden yönetimlerin sundukları hizmetler günün koşullarına uyarlanmadığı, aynı veya yetersiz kaldığını anket uygulanırken dile getirmişlerdir. Bu görüşlerin sonucunda da en düşük ikinci kriter olmuştur.

Genel olarak özetlenirse, yerinden yönetimlerin kendi bünyeleri içerisinde sundukları sosyal politika hizmetlerine ulaşma imkânının var olması ve yetkililerin dezavantajlı konumda olan bireyleri dinlemeleri ve sözlerini yerine getirdikleri yapılan anket sonucunda ortaya çıkmıştır. Tüm bunların yanında hizmetten faydalanan bireyler hakkı olmaması rağmen sunulan hizmetlerden yararlanmanın meşru olduğunu yerinden yönetim teşkilatının kendi bölgesindeki herkese hizmet sağlamanın en önemli görev olduğu dile getirirken aynı zamanda kendilerine sunulan hizmetlere her ne kadar ulaşma imkânı olsa da hizmetlerin güncel olmadığı anket sonucunda ortaya çıkmıştır.

Tablo 9: SERVQUAL Sosyal Politika Hizmetlerinde Algılanan ve Beklenen Kalite Skor Ortalamaları

Alt Kriterler	Algılanan Değer Skoru	Beklenen Değer Skoru	Fark
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	4,115789	4,978947	-0,8631
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	4,168421	4,947368	-0,7789

Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	4,200000	4,905263	-0,7052
---	----------	----------	---------

Yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika kapsamında yer alan hizmetlerin ihtiyaç duyan bireyin hizmetin algısı ve beklentisi skorlarına bakıldığında en büyük fark “yerinden yönetim kuruluşunun hizmeti sağlamada kendini sürekli yenilemekte ve güncellemektedir” kriterinde olmuştur. Hizmeti alan bireylerin yerinden yönetimlerin kendilerini sürekli yenilemeleri konusunda algısı “4,115789” , beklentisi ise “4,978947” olarak sonuçlanırken beklenti ve algı arasındaki fark “-0,8631” olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç doğrultusunda ise hizmet alan bireyler anketi uyguladığımız bölgelerde yerinden yönetimlerin kendilerini sürekli yenilemedikleri kanısındadır.

En fazla fark olarak takip eden kriter ise “yerinden yönetimlerin hizmet alan bireylerin fikir ve beyanlarının dikkate alınması ve bunun için ortam oluşturmaktadır” kriterindedir. Algılanan ve beklenen skorları sonucunda aradaki fark “-0,7789” olarak hesaplanmıştır. Hizmeti alan bireyler yerinden yönetimlerce kendilerinin fikir ve beyanlarının dinlenmesi için gerekli ortamın yeteri kadar oluşturulmadığını söylemektedir.

Üçüncü en fazla fark olarak ise “yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.” kriteridir. Hizmeti alan bireylerin algı ve beklenti farkı ise “-0,7052” olarak hesaplanmaktadır. Sosyal politika kapsamında hizmet alan bireyler yerinden yönetimlerce yeterli bilgilendirilmediklerini düşünmektedirler.

Tablo 10: SERVQUAL Algılanan Hizmet Kalitesi En Yüksek Kriterler

Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	4,58
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	4,53
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	4,53

Hizmeti alan bireylerin, yerinden yönetimlerce sunulan sosyal politika hizmetinin kalite algısına bakıldığında, hizmeti alan bireyler için herhangi bir sorunla karşılaşıldığında yetkililere ulaşabilmeleri, sorunların giderilmesi ve ortadan kaldırılması konusunda yerinden yönetimlerin gerekli donanım ve araç-gerece sahip olmaları ve hizmetin kendilerine geleceğine dair verilen teminatlarının yerine getirildiği yapılan araştırma sonucunda en yüksek hizmet kalitesi kriteri olarak ortaya çıkmıştır.

Hizmeti alan bireylerin, yerinden yönetimlerin sundukları sosyal politika hizmetlerinde yukarıdaki kriterler algı ve beklentileri birbirlerine yakın çıkmıştır. Bu sonuçta yerinden yönetimlerin ihtiyaç sahiplerine iletişimlerinin kesintisiz olduğu, bireylerin sorunlarını çözebilme kabiliyetlerinin olduğunu göstermiştir.

Tablo 11: SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ana Kriterler Algı ve Beklenti ve SERVQUAL Skorları

	Algılanan Skor Ortalamaları	Beklenen Skor Ortalamaları	Servqual Skoru
Hizmetin Alındığı Ortam	4,47	4,87	-0,40
Güvenilirlik	4,41	4,95	-0,54
Yanıt Verilebilirlik	4,33	4,93	-0,60
Güvence	3,63	4,14	-0,51
Empati	4,25	4,93	-0,68

SERVQUAL analizinin sonucuna ana kriterler bazında bakıldığında; beş ana kriterlerin algı ve beklenti skorlarının farkının en düşük olduğu “-0,40” ile “Hizmetin Alındığı Ortam” ana kriteri olmuştur. Yapılan çalışmada, yerinden yönetim teşkilatlarının ihtiyaç sahiplerine sundukları hizmetlerin yerleri, sosyal politika kapsamında sayılan eğitim, sağlık, iş kazanımı gibi hizmetler için tahsis edilen yerlerin önemi hizmetten yararlanan bireyler açısından önceliği beklenti ve algı sonuçlarına göre kalmamıştır. Bunun en temel nedeni şüphesiz anketin uygulandığı sırada mevcut olan ve halen devam eden küresel salgındır.

Hizmeti alan bireyler ve hizmeti sunan yerel yönetimler salgın nedeniyle insanların bir arada buldukları ortamları artık tercih etmemektedirler. Ayrıca aynı nedenler ile yerinden yönetimlerin sundukları eğitim, mesleki kurslar, spor ve sağlık hizmetleri de bu süreçte durdurulduğundan artık hizmet kalitesi ölçümünde belirleyici olan fiziksel ortamın önemini azaltmaktadır.

Ana kriterlerin Servqual skorları içinde en yüksek olan kriter ise “-0,68” ile “Empati” ana kriteridir, empati kriteri hizmet sunmakla görevli personelin ihtiyaç sahibi bireye ilgi göstermesi, bireylerin sorunlarını anlayabilmesini kapsamaktadır. Sosyal politika hizmeti alan bireylerin karşılarındaki muhataplarının ilgili olması, sorunlarının dinlenmesi konusunda yeterli olarak görmemekte ve bu durumun nedeninin, ilgililerle pandemi ve sağlık nedeniyle görüşmemek olduğu veya salgın öncesi sık yapılan ziyaretlerinin artık yapılamaması, ilgililere hemen ulaşamaması noktasında olduğunu belirtmektedirler. Bu doğrultuda beklenen Servqual skorunda en yüksek skor olarak “Empati” ana kriteri çıkmıştır.

Sosyal politika hizmeti alan bireylerin hizmet kalitesi algısı ve beklenti ortalamalarına bakıldığında en büyük fark “Empati” ana kriterinde olmuştur. Bunun temel sebebi ise alt kriterler ile daha iyi açıklanabilir. Hizmet algısı ve beklentisi farkının en fazla bulunduğu alt kriterler;

- Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.
- Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.
- Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.

Hizmeti alan bireyler ilgililerce kendilerine vakit ayrılmadıklarını, kendi fikirlerini ve beyanlarını iletmek için gerekli ortamların oluşturulmadığını ve bu konuda anlayışlı olmadıkları anket sonucunda tespit edilmiştir.

4.3.2. Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Uzmanlarına Uygulanan AHP Uygulama Sonuçları

Tablo 12: AHP Anketi Yerel – Global Ağırlık Skorları Karşılaştırılması

	Ana Kriterin Ağırlığı	Algılanan Servqual Kriterleri	Kriter No	Yerel Ağırlık	Global Ağırlık
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	0,1418	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	K1	0,2475	0,0351
		Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanımına sahiptir.	K2	0,3236	0,0459
		Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	K3	0,2144	0,0304
		Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	K4	0,2144	0,0304
GÜVENİLİRLİK	0,2113	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	K5	0,1796	0,0379
		Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	K6	0,1939	0,0410
		Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	K7	0,1680	0,0355
		Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	K8	0,2139	0,0452
		Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	K9	0,2445	0,0352
YANIT VERİLEBİLİRLİK	0,1826	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	K10	0,1997	0,0365
		Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	K11	0,1502	0,0274
		Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanımına sahiptir.	K12	0,2853	0,0521
		Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	K13	0,3639	0,0664
GÜVENCE	0,2509	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	K14	0,2843	0,0713
		Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi	K15	0,2737	0,0687
		Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	K16	0,2292	0,0575
		Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	K17	0,2127	0,0534
EMPATİ	0,2134	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	K18	0,1766	0,0377
		Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	K19	0,1944	0,0414
		Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	K20	0,1988	0,0424
		Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	K21	0,1922	0,0410
		Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	K22	0,2380	0,0508

Araştırmanın ikinci aşamasında bireysel anketlerle sosyal politika hizmetlerinden yararlanan bireylere sorulan sorular sosyal sosyal hizmet sunumunda görev alan konuyla

ilgili uzmanlara da yöneltilmiştir. Bu kapsamdaki anket çalışması AHP tekniği uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Burada amaç, yerel yönetimlerce sunulan hizmetlerin kalitesini belirlemek için kullandığımız her bir kriterin (anket sorusunun) bir diğerine göre önem ve ağırlık derecesini uzmanların perspektifinden tespit etmektir. Bu kapsamda konunun uzmanı olan 5 kişiye anket uygulanmıştır.

Anket sonuçları MAT-LAB programı ile analiz edilmiştir (Bkz. Tablo 12). Ortaya çıkan sonuçlara göre yerel yönetim hizmetleriyle ilgili en yüksek global ağırlık (önem) skorları sırasıyla 1.“yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir”(K14), 2.“haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi” (K15) ve 3.“karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir” (K13) kriterleri tüm kriterler arasında en önemli kriterler olarak belirlenmiştir.

Daha ayrıntılı ifade etmek gerekirse; sosyal politika uzmanlarının gözünden alt kriterler arasında önem derecesine bakıldığında, tüm kriterler arasında en fazla öneme sahip kriter “Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir” kriteridir. Yerinden yönetim teşkilatları sosyal politika hizmetlerini sunarken ihtiyaç sahibi, düşük dezavantajlı gruplara öncelik tanımaktadır. Ayrıca yerinden yönetim teşkilatlarının kadınlara özel olarak sundukları hizmetler yer almaktadır. Bunlar arasında en fazla meslek edindirme kursları ve işe yerleştirme yer almaktadır. Ayrıca belediye kanunu ile belirli kriterleri taşıyan belediyeler (nüfusu 100.000’in üzerinde olan) kadın koruma evleri açılması zorunlu kılınmıştır.

İkinci en önemli kriter ise, “haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmesinin önüne geçilmesi” kriteri olmuştur. Uzmanlar yerinden yönetimlerde özellikle bu tür haksız kazanımların önüne geçilmesi ve gerçek ihtiyaç sahiplerinin ihtiyacı olan hizmete ulaşması yerinden yönetimler için en önemli kriterlerden biri olarak bu konunun önem arz ettiğini belirtmektedirler. Yapılan anket sonucunda da aynı kriter önem hiyerarşisi açısından öncelikli olarak tespit edilmiştir.

Son olarak ise “karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir” kriteri olmuştur. Yerinden yönetimler herhangi bir sorun ile karşılaşıldığında

hem çalışan hizmet sisteminin hem de ihtiyaç sahibi bireylerin etkilenmemesi için tüm sorunları erkenden tespit edip veya bir sorun ortaya çıkmışsa bu soruna hızlı bir şekilde çözüm üretilmesi en önemli kriter olarak belirlenmiştir.

Tablo 13: AHP Anketi Ana Kriterler Arasındaki En Yüksek ve En Düşük Değer Skorları

Hizmetin Alındığı Ortam	0,1418
Güvence	0,2509

Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) anketini uyguladığımız dönemde devam etmekte olan Koronavirüs hastalığı sonuçları doğrudan etkilemiştir. Araştırma kapsamında yer alan belediyelerin pandemi döneminde sosyal politika kapsamındaki faaliyetleri en çok vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanmasında odaklandığı kanıtlanmış oldu. Yerinden yönetimlerin, kendi sınırları içerisinde yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının tespit edilmesinde merkezi idareye nazaran daha hızlı ve etkili bir biçimde müdahale edebildiği kabul edilen bir yargıydı. Salgın ile birlikte yerinden yönetimlerin “Sosyal Politika” kapsamında sunduğu bazı hizmetlerde oldukça artış varken bazı hizmetlerde de azalma olmuştur. Yukarıdaki tabloya bakıldığında uzmanlar tarafından verilen cevaplar doğrultusunda “hizmetin alındığı ortam” kriteri, uzmanların bakış açısıyla önem derecesi diğer kriterlere göre (güvence, empati, yanıt verilebilirlik, güvenilirlik) en az seviyededir. Bunun temel sebebi doğal olarak ülkemizde de bulunan Koronavirüs salgın hastalığıdır. Artık uzmanlar için hizmetin alındığı ortamın öneminden ziyade hizmetin güvenli bir şekilde ilgili ihtiyaç sahibine ulaştırılması temel hedef olmuştur. Yapılan anket çalışmasında da “Hizmetin Alındığı Ortam” ana kriteri en az öneme sahip olan kriter olarak hesaplanmıştır.

Artık yerinden yönetimler hizmetlerini sunarken hastalığın yayılmasını önlemek amacıyla mümkün olduğunca en az etkileşim ile sağlamaya çalışmaktadır. Bu yüzden artık hizmetin alındığı ortam uzmanlar için öncelikli değil hizmetin ihtiyacı olan bireye sağlıklı bir şekilde ulaşması öncelik haline gelmiştir. Bu açıdan bakıldığında ana kriterler arasında en yüksek skor ise “güvence” kriterinde olmuştur. Bu durum bizi aynı sonuca

götürmektedir. Artık uzmanlar hizmetin ihtiyacı olan bireye ulaşması konusuna daha önem vermekte, bu doğrultuda sunulan hizmetin güvenli bir şekilde (buradaki güvenli ulaşımdan kastedilen; hizmet sağlayıcı tarafından hizmetin hazırlanması, gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması ve hizmetten faydalanan gözünden ise kendisine ulaşma garantisini anlamındadır) hazırlanıp ilgiliye sunulmasıdır.

İkinci en yüksek ana kriter ise “empati” kriteridir. Sosyal hizmet sağlayıcılar, hizmet sunumlarında karşılarındaki ihtiyaç sahibi bireylerin içinde buldukları sosyal, maddi ve manevi durumlarının farkında olmanın, muhataplarına karşı her zaman anlayışlı, sabırlı olma konusunda hassas davranmalarının önemi, her türlü sorunlarına karşı yeterli ilgiyi gösterme, fikirlerini ve isteklerini dikkate alma ve sosyal hizmetin temel amacı olan refahlarını arttırmaya çalışma en önemli kriterler arasındadır. Başka bir ifade ile dezavantajlı bir bireyi içinde bulunduğu düşkün durumdan çıkarmanın en temel ve en faydalı yolu ihtiyaç sahibi bireyi anlayabilmekten çekmektedir. Ancak bu sayede ilgiliye kaliteli ve faydalı bir hizmet sunulabilmektedir.

Tablo 14: AHP Anketi Alt Kriterlerin En Yüksek ve En düşük Değerleri

En Düşük Değerler		En Yüksek Değerler	
Yerinden yönetim, teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	0,4911	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	2,0362
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	0,5818	Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1,8384
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	0,6776	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1,7188

Alt kriterlere bakıldığında uzmanlar tarafından önem derecesi en yüksek kriterler; hem hizmet sağlayıcı kurum hem de hizmeti sağlayan bireyin yeterli bilgi, deneyim ve donanımına sahip olması, yerinden yönetim teşkilatının sosyal politika hizmetini sunmasında yeterli araç ve gerece sahip olması, hizmet alan ihtiyaç sahibi bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerilerin geliştirilmesinde dikkatli olmak görüşü en önemli kriterler olarak belirlenmiştir. Yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetini sunarken teşkilatın yeterliliğinin en yüksek düzeyde olması gerektiğini vurgulamışlardır. Nitekim yapılan Servqual anket çalışması neticesinde de en yüksek öneme sahip kriterler uzmanların belirttikleri konularla paralellik göstermektedir.

Tüm bunlara karşın hizmeti sağlamakla yükümlü personelin ihtiyaç sahibi bireylere aldıkları hizmetlerin hukuksal ve kanuni dayanağı hakkında yeterli bilgilendirme yapılması ve ihtiyaç sahiplerin sorunlarına karşı yeterli ilgi ve alaka gösterilmesi nispeten diğer kriterlerden daha az öneme sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15: AHP Anketi En Fazla Öneme Sahip Kriterler

AHP Anketi Uzmanlar Tarafından En Fazla Öneme Sahip Kriterler		
Ağırlık	Yerel Ağırlık – Global	
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	0,2843	0,0713
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	0,2737	0,0687
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	0,3639	0,0664

Sosyal politika hizmeti sunan uzman kişilerle yapılan AHP çalışması sonucunda, uzmanlar tarafından kriterler arasında en fazla değere sahip olanlardan ilki olan kriter “0,0713” değeriyle “Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında

faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.” kriteridir. Uzmanlar hizmeti sunumunun her aşamasında cinsiyet eşitliğinin öneminin farkındadır ve bu çerçevede politikalarını gerçekleştirmektedir.

İkinci en fazla değere sahip olan kriter ise “0,0687” değeriyle “Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.” kriteridir. Yerinden yönetimlerin sosyal politika hizmetlerinin temel amacı toplumdaki dezavantajlı gruplarının içinde buldukları durumdan kurtulmaları ve daha yüksek refaha ulaşmaları toplumun diğer kalanları ile bütünleşmeleri sağlamak olduğunu daha önceden de belirtmiştik. Her şeyden önce de hizmetin gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşması da tam bu noktada önemlidir. Çünkü hakkı olmayan biri tarafından hizmet engellenirse dezavantajlı durumda olan bireyler içinde oldukları durumdan kurtulmamış dolayısıyla refah yükselmemiş olur. Bu açıdan bakıldığından uzmanlar tarafından ikinci en önemli kriter olarak seçilmiştir.

Üçüncü en fazla öneme sahip kriter ise “0,0664” değeriyle “Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.” kriteridir. Sosyal politika hizmetlerin daha sağlıklı işlemesi şüphesiz sorunların tespiti ve hızlı bir biçimde çözümü ile mümkündür. Bu sayede hem hizmetten yararlanan bireylerin sorunları daha fazla büyümeden müdahale edilmiş olurken aynı zamanda toplumun yaşam standarttı bozulmadan korunmuş olur. Bu yüzden uzmanlar üçüncü olarak önemli kriter olarak seçmiştir.

Tablo 16: AHP Anketi Ana Kriterlerin Önem Derecesi Skorları

Hizmetin Alındığı Ortam	0,1418
Yanıt Verilebilirlik	0,1826
Güvenilirlik	0,2113
Empati	0,2134
Güvence	0,2509

Yerinden yönetim teşkilatlarında çalışan uzmanlarla yapılan AHP anketi sonucunda, yerinden yönetimlerin sundukları sosyal politika hizmetlerinin kalitesi kapsamında en fazla değere sahip olan ana kriterlere bakıldığında “0,2509” değeriyle “Güvence” ana kriteri ilk sırada yer almıştır. Konunun uzmanları, sosyal politika kapsamında verdikleri hizmetlerde yarar sağlayıcının gereksinimini tam anlamıyla karşılayabilmesinin yanı sıra ihtiyaç sahibi bireylerin her türlü sorununa karşı hızlıca çözüm oluşturma düşüncesi hem bireyin hizmeti sorunsuz almaya devam etmesi hem de daha büyük sorunların oluşmaması için diğer ana kriterler arasında en öncelikli olarak görülmüştür.

İkinci olarak “0,2134” değeriyle “Empati” ana kriteri olmuştur. Uzmanlar, sosyal politika hizmeti alan bireylerin yetkililer tarafında anlaşıldıkları, sorunlarının çözümü için çalışıldığı, uzmanların ihtiyaç sahiplerine karşı yapıcı davranmaları yer almaktadır.

Üçüncü olarak, “0,2113” değeriyle “Güvenilirlik” ana kriteri olmuştur. Uzmanlar hizmet sunumundan başlayıp hizmetin hazırlanması, ihtiyaç sahiplerine güvenle ulaştırılmasına kadar hizmeti alan bireyin yerinden yönetimlerce hakkının korunduğunu bilmesi ve inanması düşüncesi uzmanlarca hedeflenmektedir.

Dördüncü olarak “0,1826” değeriyle “Yanıt Verilebilirlik” ana kriteri olmuştur. En az öneme sahip olan “Hizmetin Alındığı Ortam” ana kriteri “0,1418” değeriyle en az öneme sahip ana kriter olmuştur temel nedeni ise salgın nedeniyle daha geri planda tutulmuştur. Uzmanlar özellikle bu zamanda yardıma ihtiyaç duyan bireylerin yardımlara ulaşmasında ve kendilerine yardımın geleceğini bilmesine (güven) daha fazla önem vermektedir. Hizmeti alan bireylerle görüşmek, bir araya gelmek bu dönemde sağlıklı olmayacağından yanıt verilebilirlik ve hizmetin alındığı ortamı daha geri planda tutmuştur.

Tablo 17: AHP Anketi Ana ve Alt Kriterlerin Ağırlık ve Tutarlılık Oranı

Hizmetin Alındığı Ortam		
Alt Kriterler	Ağırlık	Tutarlılık Oranı
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	0,2475	0,0137
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanımına sahiptir.	0,3236	
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	0,2144	
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	0,2144	
Güvenilirlik		
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	0,1796	0,0185
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	0,1939	
Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	0,1680	
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	0,2139	
Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	0,2445	
Yanıt Verilebilirlik		
Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	0,1997	0,0419
Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	0,1502	
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanımına sahiptir.	0,2853	
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	0,3649	
Güvence		
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	0,2843	0,0157
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmektedir.	0,2737	
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	0,2292	
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	0,2127	
Empati		
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	0,1766	

Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	0,1944	0,0066
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	0,1988	
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	0,1922	
Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	0,2380	

Alt kriterler incelendiğinde “ Yanıt Verilebilirlik ” boyutunun içerisinde yer alan “ Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir“ alt kriteri “0,3649” oran ile sosyal politika hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesi kapsamında en yüksek ağırlık değeri olarak tespit edilmiştir. İkinci en önemli kalite değeri kapsamında bakıldığında ise “Hizmetin Alındığı Ortam” boyutunda yer alan “ Yerinden yönetim teşkilatları, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir” alt kriteri “ 0,3236” puanı ile tespit edilmiştir. Üçüncü olarak ise “Yanıt Verilebilirlik” boyutunun içerisinde yer alan “ Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir” alt kriteri “0,2853” puanı olarak tespit edilmiştir.

Ana kriterlerin tutarlılık oranları ise; Hizmetin Alındığı Ortam “0,0137”, Güvenilirlik “0,0185”, Yanıt Verilebilirlik “0,0419”, Güvence “0,0157” ve son olarak Empati ana kriteri için ise “0,0066” olarak hesaplanmıştır.

4.3.3. SERVQUAL ve AHP Yöntemlerinden Elde Edilen Sonuçların Karşılaştırması ve Hibridizasyonu

Tablo 18: SERVQUAL ve AHP Yöntemlerinden Elde Edilen Sonuçların İki Boyutlu Karşılaştırılması Hibrit Tablo

Kriter No	Kriter	Algılanan Serqual Servqual Kalite Puanı(a)	AHP Global AHP Ağırlık Puanı(b)	Entegre Kalite Puanı(axb)
A1(ANA KRİTER)	Hizmetin Alındığı Ortam	4,476315	0,1418	0,6347
K1	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	4,578947	0,0351	0,1607
K2	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanımına sahiptir.	4,526316	0,0459	0,2077
K3	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	4,347368	0,0304	0,1321
K4	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	4,452632	0,0304	0,1353
A2	Güvenilirlik	4,421052	0,2113	0,9341
K5	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	4,526316	0,0379	0,1715
K6	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	4,473684	0,0410	0,1834
K7	Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	4,4	0,0355	0,1562
K8	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	4,452632	0,0452	0,2012
K9	Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	4,252632	0,0352	0,1496
A3	Yanıt Verilebilirlik	4,3392	0,1826	0,7923
K10	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	4,357895	0,0365	0,1590
K11	Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	4,2	0,0274	0,1150
K12	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanımına sahiptir.	4,410526	0,0521	0,2297
K13	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	4,389474	0,0664	0,2914
A4	Güvence	3,639436	0,2509	0,9131
K14	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	4,273584	0,0713	0,3047
K15	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	1,873684	0,0687	0,1287
K16	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	4,294734	0,0575	0,2469
K17	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	4,115789	0,0534	0,2197
A5	Empati	4,263158	0,2134	0,9097
K18	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	4,231579	0,0377	0,1595
K19	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	4,284211	0,0415	0,1777
K20	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	4,242105	0,0424	0,1798
K21	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	4,168421	0,0410	0,1709
K22	Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	4,389474	0,0508	0,2229

Yukarıdaki tabloda Servqual algılanan kalite puanı ile AHP global ağırlık puanları çarpılarak entegre kalite puan tablosu elde edilmiştir. Bu sayede hem sosyal hizmetlerden yararlanan bireylerin kriterler için algıladıkları kalite skorları hem de hizmet sağlayıcıları tarafından sundukları hizmetlerin kalitesi için önemli olan kriterlerin skorları birlikte hesaplanarak entegre bir kalite skor sonuç tablosu elde edilmiştir.

Yukarıdaki hibrit tabloda ana kriterler arasında en yüksek skora sahip olan “0,9341” ile “güvenilirlik” ana kriteridir. Güvenilirlik ana kriteri uzmanlara yapılan AHP anketinde “0,2113” değeri almış ve önem derecesine göre 3. sırada yer almıştı. Hibrit tabloda “0,9131” değerle “güvence” ana kriteri ikinci sırada yer alırken AHP sıralamasında “0.2509” birinci sırada yer almıştır. Hibrit tabloda sırasıyla “0,9097” ile empati, “0,7923” ile yanıt verilebilirlik, son olarak ise “0,6347” ile hizmetin alındığı ortam yer almıştır.

Her iki tabloda da ortak olarak hizmetin alındığı ortam ana kriteri son sırada yer almıştır. Bunun temel nedeni hem hizmetten yararlanan bireyler hem de hizmeti sunan yetkililer, sosyal hizmetleri sunarken salgın hastalık nedeni ile etkileşim içinde kalılabilecek ortamlar oluşturmamaya gayret göstermesi ve salgın nedeniyle durdurulan veya hizmet verilmesine son verilen eğitim, kültür, spor gibi fiziksel ortamlarda sunulan hizmetlerin faaliyette olmaması en az önem derecesine sahip ana kriter olarak karşımıza çıkmıştır.

Alt kriterler incelediğinde, hibrit tabloda en yüksek skora sahip olan alt kriter, “0,3047” değeri ile “Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir” kriteri olmuştur. Aynı kriter Servqual sonuçlarında “4,27” değerine sahip iken AHP anketi sonuçlarına göre ise, “0,0713” değerine sahiptir. Bu sebeple hizmet sunumunda toplumsal cinsiyet eşitliği göz önünde bulundurulması hem hizmetten yararlanan hem de hizmeti sunan yetkililer için önem derecesi en yüksek kriterler arasındadır. Servqual anketinde hizmet sunumunda toplumsal cinsiyet eşitliğine dikkat eder kriteri hizmeti alan bireylerin bu durumu kadınlara açısından bir pozitif ayrımcılık olarak görmesi de kriteri öne çıkarmıştır.

Hibrit tabloda ikinci sıradaki alt kriter ise “0,2914” değeri ile “Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir” alt kriteri olmuştur. Aynı

kriter Servqual sonuçlarında, “4,38” değerine sahipken AHP anketinde ise “0,0664” değerine sahiptir. Bu sonuçla beraber yerel yönetimlerce sağlanan hizmetlerin, sunumu sırasında veya sunulmasından sonra meydana gelebilecek herhangi bir problemin hızlıca giderilmesi ve çözüme kavuşturulması hizmetten yararlanan bireyler ve hizmeti sunan yetkililer için önem derecesi en yüksek kriterler olarak hesaplanmıştır.

Üçüncü olarak hibrit tabloda en yüksek çıkan alt kriter ise “0,2469” değeri ile “Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır” alt kriteri olmuştur. Aynı alt kriter Servqual anket sonuçlarına göre “4,29” değerine sahip iken uzmanlar tarafından değerlendirilen AHP anketinde “0,0575” değerine sahiptir. Sosyal politikalar geliştirilirken göz önünde bulundurulmuş en önemli etmen düşük ve dezavantajlı konumda bulunan bireylerin içinde bulduklarının durumlarından kurtulması, refahlarının yükseltilmesi bu sayede toplumunda refah seviyesinin yükseltilmesidir. Bu sebeple hem hizmetten yararlanan yani dezavantajlı durumda olan bireyler hem de hizmet sunan yetkililer için sosyal hizmet faaliyetlerini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı bireyler öncelikli kabul görülmüştür.

Kısaca özetlemek gerekirse yerinden yönetimlerde sosyal politika faaliyetlerinin kalitesinden söz edilebilmesi için sosyal hizmetin her iki boyutu yani hem hizmet sağlayıcı hem de hizmetten yararlananların bakış açılarından değerlendirildiğinde sosyal politika hizmetleri sunulurken, hizmetin içerisinde kendisiyle birleşik güvence, güvenilirlik ve empati gibi kavramları içerisinde taşınmalıdır. Yerinden yönetimlerce sunulan sosyal hizmetlerin kalitesinden bahsedebilmemiz için mevcut hizmetin toplumsal cinsiyet eşitliğini dikkate alması, meydana gelen sorunların hızlıca çözülmesi ve toplumdaki gerçek ihtiyaç sahiplerinin durumlarına cevap verebilmesi gerekmektedir. Yukarıda verilen hibrit tabloda da sunulan hizmetin her iki boyutu (hizmeti alan ve hizmeti sunan) bu kriterleri öncelikli olarak belirlemiştir.

SONUÇ

Ülkemizde ve dünyada son dönemlerde artan ve etkisini hızla arttıran refah anlayışı hem toplumların hem de ülkelerin birbirlerini kıyasladıkları ve rekabet halinde oldukları bir alan olmuştur. Devletlerin yegâne görevi toplumu oluşturan insanların refahlarını arttırmak ve sürekli iyileştirmek olmuştur, bu sayede toplumda huzur ve güveni sağlayabilmektedirler. Tüm bunlar gerçekleşince devletler de varlıklarını sürdürebilmektedirler. Devletlerin kendi sınırları içerisinde yaşayan insanları mutlu edebilmeleri, güven ortamını sağlayabilmeleri refahın varlığı ve refah düzeyinin artmasına bağlı olup, tüm ülkeler bu alanda çalışmalar yaparak, politikalar üreterek birincil görevlerini yerine getirmeye çalışmaktadır.

Refah artışını sağlayabilmenin en temel araçlarından biri de sosyal politikalardır. 20. yy başlarında Avrupa'da başta işçi sorunları, işçi hakları olarak tanımlanan sosyal politika zamanla anlamını geliştirmiştir. Artık sadece işçi ve çalışma hayatında değil tüm sosyal hayatta varlığını sürdürerek varlığını genişletmiştir. Devlet varlığını sürdürebilmek, ülkede yaşayan vatandaşlarının huzurunu, sağlığını ve güvenini arttırmak için gerekli her türlü önlemi almaya çalışmaktadır. 21. yüzyıla gelindiğinde ülkelerin gelişmişlik seviyelerinin ölçülmesinde refah düzeyi ilk sırada yer almaktadır.

Bir ülkedeki vatandaşların refah seviyesini arttırmak için en önemli görev şüphesiz devlete aittir. Türkiye'de de refah artışını sağlama, toplumdaki dezavantajlı, muhtaç, düşkün kişileri içinde buldukları durumdan kurtarma, daha yaşanılabilir bir hayat sürdürme amacı ile devlet eliyle çeşitli sosyal politikalar oluşturulmakta ve sürdürülmektedir. Sosyal politikaların odak noktası olarak hem sağlık, hem sosyal hem de kültürel olarak dezavantajlı konumda bulunan bireylerin durumlarının iyileştirilmesidir.

Sosyal politika kapsamındaki hizmetleri oluşturmanın ilk kademesinde merkezi idare yani devlet tüzel kişilikleri (bakanlıklar, teşkilatlar vb.) bulunsa da, merkezi idarenin ülkenin tüm bölgelerine aynı anda aynı güçte politikalarını oluşturup bu hizmetleri sunabilmesi mümkün değildir. Bu noktada devreye yerinden yönetim teşkilatları (Belediyeler) girmektedir. Anayasamız ve çeşitli kanunlardaki ilgili düzenlemeler ile yerinden yönetim teşkilatlarına da sosyal politika kapsamına giren bazı uygulamalar

konusunda görev ve sorumluluklar verilmiştir. Yerinden yönetim teşkilatlarına tanınan bu görev ve sorumluluklar çerçevesinde yerinden yönetimler kendi mahalli bölgelerinde vatandaşların ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere faaliyetlerini icra etmektedir.

Merkezi idare ülkenin tüm bölgeleri, yerlerine ulaşma imkânına sahip olmaması, olsa bile hızlı bir biçimde o bölge için sosyal politika hizmeti geliştirmesi ve ulaştırması oldukça zor bir süreçtir. Bu sebeple merkezi idarenin taşra teşkilatları dışında sosyal politika hizmeti sunan kendi özerkliği bulunan kamu tüzel kişiliğine sahip yerinden yönetim teşkilatları da bu hizmetleri hazırlayıp dezavantajlı gruplara sunmaktadır. Yerinden yönetim teşkilatlarının sosyal politika hizmeti sunmasının en büyük avantajı, kendi bölgelerindeki problemlerle doğrudan bağının olması, sorunlara daha hızlı politikalar geliştirip hizmet sunma kabiliyetine sahip olmasıdır. Ayrıca kendi bölgesini ve bu bölgede yaşanan vatandaşlarını daha iyi tanımaları da diğer avantajlar arasında yer almaktadır.

Tabi ki bir hizmetten söz ediyorsak hizmetin çeşitliliği kadar niteliği büyük önem taşır. Yerinden yönetimlerce sunulan sosyal politika hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi hizmetin niteliği, beklentileri karşılayıp karşılamadığı, yeterli düzeyde olup olmadığının ölçülmesi ile anlaşılabilir. Sunulan herhangi bir hizmet, kullanıcıyı tatmin ediyor beklentilerini karşılıyor veya aşıyor ise hizmetin kaliteli olduğu söylenebilir. Bu tez çalışması kapsamında yerel yönetimlerin sosyal politika kapsamına giren hizmet ve uygulamalarının kalite düzeyi iki farklı yöntemle ölçülmüş ve değerlendirilmiştir.

Tez kapsamında yapılan anket çalışmasının ilk yöntemi olan SERVQUAL yönteminde üç büyükşehirde yaşayan ve yerinden yönetimlerce sağlanan sosyal politika hizmetinden faydalanan bireyler, sunulan hizmetler konusundaki algı ve beklentilerini kendilerine verilen anketler ile puanlamışlardır. Anket sonuçlarına bakıldığında hizmetlerden yararlanan bireylerin aldıkları hizmetlerle ilgili algıladıkları en yüksek kalite puanları; buldukları yörede ilgili kurum ve kuruluşlara ulaşma imkânlarına sahip olmaları ve ilgililerin verdikleri sözleri yerine getirmeleri olarak belirlenmiştir. En düşük algı düzeyine sahip durum ise yerinden yönetim teşkilatlarının, hizmet sunumunda kendilerini döneme göre güncel tutmamaları olmuştur.

SERVQUAL anket çalışmasında bireylerin algı ve beklentileri arasındaki farkın en fazla olduğu kriterler; yerinden yönetim teşkilatlarının zamana göre sundukları hizmetleri güncel tutmaması, karşılıklı görüşme ve sorunların dinlenmemesi olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun temel nedeni ise son dönemlerde yaşadığımız salgın hastalık tehdididir. Salgın öncesi yardım alan bireyler hem kendi ev ortamlarında hem de hizmet veren kurumların içerisinde görüşme, sorunların dinlenmesi ve çözüm için diyalog olarak ikili iletişim varken salgın nedeni ile yukarıda bahsedilen ortam zorunlu olarak durdurulmuştur. Ayrıca bireylerin hoşnutsuz kaldığı diğer bir durum da danışmanlık hizmetlerinin yetersiz olmasıdır. Çalışmada kalite algı ve beklenti arasındaki farkın en fazla olduğu üçüncü kriter bu olmuştur. Diğer kriterlerde olduğu gibi yerinden yönetimler son dönemlerde yani pandemi döneminde sosyal politika hizmetlerini temas gerektiren, yüz yüze olanları en aza indirmişler ya da durdurmuşlardır. Danışmanlık hizmeti de bu kapsamda yer aldığından çalışmaya eksi yönde düşüş olarak yansımaktadır.

Algı ve beklenti farkı en az çıkan kriterlerin ilk sırasında yer alan “hizmetlere ulaşma imkânının her zaman ve her yerde olması”, “sorunların hızlıca çözülmesi” ve “yetkililerin verdikleri sözleri yerine getirmesi” üst sıralarda yer almıştır. SERVQUAL anket çalışmasında sunulan sosyal politika hizmetinin kalitesi değerlendirilirken beş ana boyut üzerinde durulmuştur. Bunlar: Hizmetin alındığı ortam, güvence, yanıt verilebilirlik, güvenilirlik ve empatidir. Hizmetten yararlanan bireyler için hizmetin alındığı ortamın önem derecesi halen kendileri için önemli iken uzmanların bakış açısından artık hizmetin nereden, nasıl alındığı değil hizmetin ihtiyaç sahibi kişiye zamanında, eksiksiz bir şekilde ulaşıp ulaşmaması, bireyin ihtiyacını tam anlamıyla karşılamış olması birincil öncelik olarak görülmektedir.

SERVQUAL anketi kapsamında sosyal politika hizmeti alan bireylerin algı ve beklenti arasındaki SERVQUAL skorlarını kalitenin ana boyutları kapsamında değerlendirildiğinde en fazla fark “0,68” ile Empati boyutu olmuştur. Bu kapsamda değerlendirildiğinde ihtiyaç sahibi bireyler, yetkililerin kendilerine yeterli ilgi ve alaka göstermedikleri, aynı şekilde kendilerine vakit ayrılmadığını, karşılık konuşma ve sorunların dile getirilmesi için gerekli ortamın oluşturulmadığı kanısındadırlar. En fazla ikinci fark “-0,60” ile “yanıt verilebilirlik” boyutunda olmuştur. Hizmetten yararlanan bireyler, ilgililerin veya yetkili personelin kendilerine geri dönüşü konusunda yetersiz

kaldıkları kanaatindedir. Başka bir ifade ile yetkililerin hizmet hakkında yeterli bilgilendirme yapmadıkları, kendi alanlarına ilişkin bilgi ve deneyimlerinin yeterli olmadığı, ortaya çıkan sorunların hızlıca çözülemediği sonucu tespit edilmiştir. Yanıt verilebilirlik boyutunu takip eden en fazla skora sahip üçüncü ana boyut ise puan ile “Güvenilirlik” olmuştur. Güvenilirlik boyutu, yetkililerin ihtiyaç sahiplerine karşı duyarlılığı, gönüllü vatandaşların sosyal politika hizmeti sunmada rol oynamaları, yöneticilerin veya yetkililerin verdikleri sözleri yerine getirmede yeteri kadar başarılı durumu, ihtiyaçların zamanında karşılanması gibi alt kriterlerden oluşmaktadır.

Farkın en az olduğu yani algı ve beklenti düzeyinin birbirlerine en yakın olduğu ana boyutlar ise “0,40” le Hizmetin alındığı ortam boyutu olmuştur. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, hizmetten yararlanan birey her şartta, her zaman sosyal politika hizmetlerinin kendilerine ulaştırıldığını, sunulan hizmetin düzeyinin yeterli olduğu yani ihtiyacı karşıladığı, hizmet sunmak için gerekli donanım ve araç-gerece sahip oldukları ve yetkililer tarafından hizmetten yararlanan bireylere bilgilendirmelerin yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. İkinci olarak “0,51” ile Güvence boyutu olmuştur. Bu kapsam içerisinde, hizmet sunumunda toplumsal cinsiyet eşitliğinin gözetildiği, hizmetten yararlanmada hakkı olmayan bir kimsenin bu hakkı kullanmaması yani hakkı suiistimal edememesi, toplumdaki dezavantajlı gruplara öncelik tanındığı, yerinden yönetim teşkilatının kendini hizmet sunmada güncel tuttuğu sonucuna ulaşılmıştır.

Genel olarak SERVQUAL anketi sonucunda hizmetten yararlanan bireylerin sorulara verdikleri cevaplar sonucunda yerinden yönetim teşkilatlarının, hizmet sunan yetkililerin bilgi düzeylerinin yeterli olduğu, hizmet sunmada gerekli donanım sahip oldukları, sundukları hizmetin gerçek ihtiyaç sahibine ulaşmada dikkatli davrandıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Yerinden yönetimlerin eksik veya yetersiz kaldıkları alanların ise; hizmet alan bireylerin sorunlarının dinlenmediği, sorunların hızlı bir biçimde yerine getirilmediği, hem hizmet alan hem de hizmeti sunan iki tarafın iletişimde kopukluk olduğu bu yüzden de sunulan hizmetlerin içeriğinin tam olarak bilinmemesi gibi durumların olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın ikinci yöntemi olan AHP kapsamında aynı sorular hizmet sunumunda görev alan uzmanlara sorulmuş ve bu sorular arasında hiyerarşik bir önem sıralaması yapılması istenmiştir. Bu anket çalışmasının sonucunda ana kriterlerin önem

derecesi uzmanlar tarafından “Yanıt Verilebilirlik” ilk sırada, “Güvence” ikinci sırada ve onları sırasıyla “Güvenilirlik”, “Empati”, “Hizmetin Alındığı Ortam” takip etmektedir. Bu sıralamaya göre uzmanlar için hizmet kalitesinin birincil öneme sahip olan boyutu veya kriteri yanıt verilebilirliktir. Çünkü sosyal hizmete ihtiyaç duyan bireyin sorunlarının anlaşılması, iletişim kurulması, problemlerin çözümü ve bu sayede kendilerini daha güvende hissetmeleri önem taşımaktadır. İkinci olarak ise güvence boyutu yer almaktadır. Bu kapsamda yetkililer bireylerin kendilerine sunulan hizmetin doğru yere, doğru şekilde ulaşmış olması, ihtiyacını tam anlamıyla karşılaması ikincil öneme sahiptir çünkü bu sayede ihtiyaç sahibi bireyin bu dezavantajlı durumu ortadan kalkacak ve toplumsal refahı yükseltecektir. Önem derecesine göre güvenilirlik, empati ve hizmetin alındığı ortam boyutları değerlendirildiğinde, hizmetten yararlanan bireyin yerinden yönetimlerce sunulan sosyal hizmetlerin kendilerine ulaşacağı, ihtiyaçların karşılanacağı bireylerin yerinden yönetimlere güvenlerini arttıracacağı düşüncesidir. Önem derecesi en düşük olan empati ve hizmetin alındığı ortam boyutu aslında çalışmanın pandemi dönemine gelmesinin etkisiyle önem derecesi diğer ana boyutlara göre en az çıkmıştır. Çünkü önceden yetkililer, hizmet verdikleri bireyleri yerlerinde ziyaret edebilmekte veya belediyelere çağırabilmekte, dönem dönem hizmet sağlayıcılar ile yararlananın ortak bir yerde görüşüp sorunların, eksikliklerin, isteklerin dile getirildiği ortamlar varken salgın hastalıkla beraber bunların durdurulduğunu belirtmek gerekmektedir. Bu yüzden önem derecesi diğer ana boyutlara göre daha az çıkmaktadır.

Uzmanlar tarafından önem derecesine göre en yüksek alt kriterler ise sırasıyla; karşılaşılan sorunların zamanında hızlıca çözülmesi gerektiği, çıkan sorunlara karşı çözüm önerileri geliştirilmede dikkatli olunması ve yerinden yönetimlerin hizmet sunmada yeterli ve gerekli araç-gereç ve donanıma sahip olması gerektiği şeklinde hesaplanmıştır. Yukarıda sayılan kriterlerin önem derecesinin diğer kriterlerden yüksek olmasının temel nedeni uzmanların perspektifinden bakıldığında hizmetten yararlanan bireylerin ihtiyaçlarının tam anlamıyla karşılanabilmesinin birinci öncelikli amaç olmasıdır.

Çalışmada yapılan iki farklı anket yöntemi ile hizmet kalitesinin iki farklı bakış açısından değerlendirilerek sunulan hizmetin kalitesi kapsamında ne ifade edilmek istendiği, bir hizmetin kaliteli olabilmesi için uzmanlar ve hizmetten yararlananların neleri hangi düzeyde algıladıkları tespit edilmek istenmiştir. Genel olarak ifade etmek

gerekirse; sosyal hizmet sağlayıcı kurumlardan biri olan yerinden yönetim teşkilatı penceresinden bakıldığında sundukları hizmetin nerede alındığından ziyade ihtiyaç sahibi bireye hizmet ulaşmış mı, ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılayabilmiş mi, tüm ihtiyaç sahiplerine ulaşılabilmiş mi, toplumda dezavantajlı, düşük konumunda bulunan bireyler içinde buldukları durumu yapılan yardımlar, hizmetler neticesinde aşabilmişler mi boyutları (kriterleri) daha fazla önem taşımaktadır. Hizmetlerden yararlanan bireyler için kalite algısına bakıldığında ise; yetkililerle sık sık görüşme imkânlarının olması, hizmetler hakkında daha fazla bilginin kendilerine verilmesi, ortaya çıkan sorunların çözümü için iki tarafın bir araya gelip görüşme ortamının olması, yetkililerin daha fazla ilgi göstermesi olarak tespit edilmiştir.

Her iki anket sonucunda ortak olan yani hem uzmanlar için hem de hizmetten yararlananların açısından eşit önem düzeyinde olduğu kriterlere bakıldığında; yerinden yönetimlerin bölgelerinde hizmetlere ulaşım imkânının olması hem uzmanlar için hem de hizmetten yararlanan bireyler için önemli görülmüştür. Diğer bir kriter ise, yerinden yönetimlerin hizmet sunmada yeterli donanıma sahip olması kriteridir. İki tarafın da önemli gördüğü bir başka önemli kriter ise hizmetler sunulurken toplumsal cinsiyet eşitliğinin gözetilmesidir. Bir sosyal hizmetin kaliteli olabilmesi için ilk olarak gerçek ihtiyaç sahiplerine verilmiş olması, hizmet sunumunda veya sonrasında meydana gelebilecek sorunlara karşı hızlıca tepki verilerek gerekli önlemlerin alınması ve cinsiyet eşitliğinin her zaman göz önünde bulundurulması gerekliliği yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Sosyal politika oluşturmada önemli aktör olan yerinden yönetim teşkilatları son yıllarda bu alandaki rollerini daha da arttırmaktadır. Kendi lokasyonlarında dezavantajlı gruplarının durumlarını iyileştirmek için politikalar üretmeye, geliştirmeye ve sunmaya devam etmektedir. Sosyal politika kapsamında yer alan eğitim, sağlık, spor, nakdi yardım, konut yardımı, sosyal yardımlar, gençler, çocuklar, yoksullar ve diğer dezavantajlı gruplar için sunulan hizmet ve yardımları kapsamaktadır. Ancak anketlerin uygulandığı dönemde var olan salgın nedeniyle birçok hizmet sunumuna ara verilirken bu dönemde daha fazla önemli olan yardımlara odaklanılmıştır. Özellikle bu dönem içerisinde evden çıkamayan engelli, hasta, yaşlı bireylere gıda ve erzak yardımlarında, nakit yardımlarında artış oluşmuştur ki anket çalışmasında da aynı sonuç tespit edilmiştir. Pandemi öncesi

eğitim, spor, sağlık, sosyal kültürel yardım faaliyetleri ise ya sınırlandırılmış ya da tamamen durdurulmuştur. Bu durum anket çalışmasının hem insanlara ulaşmada hem de sınırla alanda kalmasına neden olmuştur. Ayrıca sosyal yardım faaliyetleri mahrem olarak nitelendirildiğinden birçok belediye bilgi paylaşmak konusunda çekimser kalmış, katılımcıların bazıları da ankete katılma konusunda çekingen davranıp vazgeçmişlerdir. Salgın hastalık nedeniyle ilgili bireylerle yüz yüze görüşülme konusunda da sınırlamalar olduğundan mümkün olan en yeterli ve en az düzeyde kişi sayısı seçilmiştir.

Çalışmanın evreni ve örneklemine kapsamı büyütülerek benzer çalışmalar ile farklı bölgelerde, farklı alanlarda tekrarlanması literatüre katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda bu çalışmanın benzerleri, daha fazla sayıda anketle, farklı zamanlarda ve özellikle pandemi şartları iyileştikten sonra, değişik yöntemlerle uygulanabilir. Bu alışma gelecekte aynı konuda yapılacak çalışmalara referans olabilir.

ÖNERİLER

1. Benzer çalışmaların ülkemizin farklı illerinde uygulayıp karşılaştırılmalı analizler yardımıyla beklenti ve algı arasındaki farklıları ortaya konulabilir. Bu farklıların temel sebepleri bulunur ve uygulamaya dönük etkin ve verimli çalışmaların alt yapısına destek sağlayacağı düşünülebilir.
2. Benzer alışmaları küresel bir sorun haline gelen pandemi sonrası gerçekleştirerek Covid-19'un hizmet kalitelerine olan etkileri ortaya çıkarabilir. Bu sayede olası pandemi dönemlerinde yapılması gerekenler belirginleştirilip uygulamalarda destek olabilir.
3. Benzer alışmalar farklı memleketlerde gerçekleştirilerek, farklı kültürlerdeki beklenti ve algıların hangi düzeyde olduğu, hizmet kalitesinin etkin ve verimli şekilde araştırılmasına, farklı çözüm yolları ve uygulamalara erişmeye yardımcı olacağı düşünebilir.
4. Toplumda dezavantajlı olarak kabul edilen bireylerin, ihtiyaçlarının giderilmesi ancak bu bireyler ile kurulan güven güven dolu ilişkiler ile giderilebilir. Yöneticiler veya uzmanlar vatandaşlarının durumlarından haberdar olmaları gerekir. Özellikle engelli,

yaşı, yoksul bireylerin temel insan hakları bağlamında fırsat eşitliğine ulaştırılmaları gerekir.

5. Yerinden yönetim teşkilatları kendi bünyelerinde ayrı ayrı gerekli birimleri kurmalıdır.

6. Alanlarında yetkin ve uzman personelleri istihdam edilmesinin önü açılmalıdır.

7. Üniversiteler ile işbirliği yapılarak bu alanda çalışacak öğrencilerin yerinde deneyimleme suretiyle tecrübe kazandırılması sağlanmalıdır. Bu durum aynı zamanda toplumun bütünleşmesine de yardımcı olacaktır.

8. Bu alanlarda çalışma yapacak bireylere destek olunmalıdır.



KAYNAKÇA

5302. (2005). İl Özel İdaresi Kanunu MD:6.**Resmi Gazete**.

Addison, J., Siebert, T., & Stanley, W. (1994, EKİM). "Recent Developments In Social Policy In The New European Union", **Industrial & Labor Relations Review**(48).

Aktan, Ç. C. (1998, Haziran). "Mahalli idarelerin Yeniden Yapılanması ve Mahalli İdarelerde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması", **Türk İdare Dergisi** (419).

Altan, Z. Ö. (2004). Sosyal Politika (2.Basımb), Eskişehir: **Anadolu Üniversitesi Yayınları**.

Altan, Z. Ö., & Şişman, Y. (2003). Yaşlılara Yönelik Politikalar, Ekim 7, 2020 tarihinde <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/725.pdf> adresinden alındı

Anayasa, A. (1982). Türkiye Büyük Millet Meclisi İnternet Sitesi, Ağustos 16, 2020 Türkiye Büyük Millet Meclisi Web Sitesi: https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tc_anayasasi.maddeler?p3=127 adresinden alındı

Arı, E. (2014)." Uluslararası ve Ulusal Sağlık Sistemlerinde Yerel Yönetimlerin Yeri", İstanbul: **İstanbul Üniversitesi**, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Arslan, Y. (2013). "Yerel Yönetiler Ve Eğitim Hizmetleri İlişkisi", İstanbul: **İstanbul Aydın Üniversitesi** Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ateş, H. (2009). "Sosyal Belediyecilik", **Çerçeve Ekonomi ve Düşünce Dergisi**.

Aydın, H. (2013). "Yerel Yönetimlerin Sosyal Sorumlulukları Çerçevesinde Çöküntü Bölgesi ve Suç İlişkisi", **Mahalli İdareler Aylık Mesleki ve Mevzuat Dergisi**.

Aydın, M. (2009). **Sosyal Politika Ve Yerel Yönetimler**, İstanbul: Yedirenk Yayıncılık.

Aydın, U. (1999). "Sosyal Güvenlik Sorunlarının Çözümünde Özel Sigortalar", Eskişehir: **Anadolu Üniversitesi Yayınları**.

Bayraktar, U. (2017). "Belediyelerde Kadın için Belediye", **Tesev Yayınları**.
https://www.tesev.org.tr/wp-content/uploads/rapor_BelediyelerdeKadinRaporTR1.pdf adresinden alındı

- Bedir, E. (2016). **Sosyal Politikaya İlişkin Genel Bilgiler Ve Sosyal Politikanın Araçları Sosyal Politika**, Eskişehir. Anadolu Ün,versitesi Basımevi.
- Beland, D., & Dekan, H. (2010). "What İs Social Policy? Refah Devletini Anlamak", Cambridge: **Polity Press**.
- Beland, D., & Lecours, A. (2008). "Nationalism And Social Policy: The Politics Of Territorial Solidarity", New York: **Oxford Universty Press**.
- Belediye Kanunu, 5. (2005). Md. 15 ek Fıkra:12/11/2012-6360.
- Belediye Kn., 5. (2005). **Resmi Gazete**.
- Bozkır, A.-S. (2011). **Sosyal Politika Kavramı**, Sosyal Politika, Bursa : Dora Yayınları.
- Büyükşehir Belediye Kn., 5. (2005). **Resmi Gazete**.
- Cerit, M. M. (2006). "Servqual Yöntemiyle Web Tabanlı Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", Ankara: **Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Craw, M. (2010). "Deciding to Provide: Local Decisions on Providing Social Welfare", **American Journal of Political Science**, 54(4).
- Çakmakkaya, B. Y., Akpınar, T., & Batur, N. (2013). **Toplam Kalite Yönetimine Güncel Yaklaşımlar**, İstanbul: Legal Yayıncılık A.Ş.
- Çam, E. (2000). **Çağdaş Yerel Yönetim Sistemleri**, İstanbul: Der Yayımları.
- Çelik, A. (2014, Haziran 1). "Sosyal Beledyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyülşehir Beleditesi Örneği", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(1).
- Çelik, E. G. (2013). "Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikalara Etkisi", İzmir.
- Çetin, C., & Arslan, L. M. (2017). **Toplam Kalite Yönetimi** (6. Baskı), İstanbul. Beta Yayımcılık.
- Çetinkaya, Ö. (2009). **Mahalli İdareler**, Bursa: Ekin Kitapevi.
- Çınarlı, S. (2008). " **Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Engelli Hakları**", İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Çubuk, A. (1979). **Sosyal Politika**, Ankara: Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını.

- Derdiman, C. R. (2016). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Ve Bu Belediyelerin Yapılarındaki Yeni Değişikliklerin Anayasaya Uyum Sorunu", **Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduhfd/issue/22977/245791> adresinden alındı
- DHO. (1986). Ottawa Charter for Health Promotion, .
https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0004/129532/Ottawa_Charter.pdf adresinden alındı
- Dönmez, M. A. (2005). "Hafif Ticari Araç Seçiminde AHP Yaklaşımı", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Kocaeli Üniversitesi, F.B.E**, Kocaeli.
- Durukan, B. M., & Kapucugil, A. İ. (2007). **Denetim Kalitesi, Kalite Ve Denetim Kalitesi, Kalite Ve Hizmet Kalitesine Kavramsal Çerçeve**, İsmmmo Yayın Organı(82).
- Erdoğan, Ö. (2008). **"ISO/TS 16949:2002 Otonativ Kalite Yönetim Sistemi Ve Bir Otomatik Yan Sanayi Firmasında Uygulamaları"**, İstanbul: T.C. Marmara Ün,versitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdut, Z. (2002). "Küreselleşme Bağlamında Uluslararası Sosyal Politikka ve Türkiye", İzmir. **Dokuz Eylül Yayınları**.
- Erdut, Z. (2004). "Liberal Ekonomi Politikaları ve Sosyal Politika", **Çalışma ve Toplum Dergisi(2)**.
- Erkul, İ., Altan, Z. Ö., & Gerek, N. (1984). **Sosyal Politika Dersleri (İkinc Cilt)**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Ersoy, M. S., & Ersoy, A. (2015), **Kalite Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Denetimi**, Ankara: İmaj Yayınevi.
- Ersöz, H. Y. (2009). **"Kamuda Sosyal Politika, Yerel Yönetimler ve Sosyal Politika. Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Politika Alanındaki Rolü ve Yeni Belediyecilik Anlayışının Esasları"(9)**,Memur-Sen.
- Ersöz, H. Y. (2011). **Sosyal politikada Yerelleşme**, İstanbul: İTO Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2011). Ankara: **Okutman Yayınları**.
- Eryılmaz, B. (2013). "Merkezi İdare İle Mahalli İdareler Arasındaki İlişkiler, Sorunlar ve Öneriler", **Akademik Araştırmalar Dergisi**.
- Gajewska, P., & Piskrzyńska, K. (2016). **"Meansuring Quality Of Maternity Service Susing The Servqual Meyhod"**, University of Bielsko-Biala (Poland).

- Garvin, D. (1983). "**Quality on the Line**", Ekim 13, 2020 tarihinde <https://hbr.org/1983/09/quality-on-the-line> adresinden alındı
- Garvin, D. (1983). "Qualiyt On Line", **Harvard Business Review**.
- Göküş, M. (2011). **Kamu Hizmeti**, Konya: Çizgi Yayınevi.
- Görmez, K. (1989). "Yerel Demokrasi ve Türk Belediyeciliği", Ankara: **Hizmet-İş Sendikası Yayınları**.
- Greenwood, J. (1997). "Representing İnterests İn The European Union", New York: **ST. Martins Press**.
- Gülmez, M. (2008). **Uluslararası Sosyal Politika**(2. Baskı b.), Ankara: Hatipoğu Yayınevi.
- Gülsün, B. ve Yılmaz, F., (2016). "Çalışma ortamına uygun zemin yapısının çok kriterli karar verme yöntemi (AHP) ile seçimi", **Uluslararası Hakemli İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı Dergisi**, Sayı: 1, 39-54
- Günday, M. (1997). **:İdare Hukuku** (Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 2. Baskı b.), Ankara.
- Gündüz , R. D. (2015). "Yerel Yönetimler Bağlamında Sosyal Politija. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Örneği", **T.C. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Yalova.
- Gürün, F., & Kararağaç, Ş. (2017, Ekim 1). "Sosyal belediyecilik anlayışı üzerinden", 12(48). <https://dergipark.org.tr/tr/pub/abmyoder/issue/55975/767529> adresinden alındı
- Güven, S. (2001).**Sosyal Politikanın Temelleri** (5. Baim b.), Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Güzel, A., & Okur, A. R. (tarih yok). **Sosyal Güvenlik Hukuku**, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Hall, A., & Midgley, J. (2008). "**Social Policy for Development**", Sage Publications. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore.
- Hill, M., & Bramley, G. (1994). "**Analysing Social Policy**", Cambridge.
- İl Özel İdaresi Kn., 5. (2005, Şubat 22). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5302.pdf> adresinden alındı
- ILO. (2020). Ekim 1, 2020 tarihinde <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm> adresinden alındı

- ILO. (2020). "Philadelphia Bildirgesi", Ekim 1, 2020 tarihinde https://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_412361/lang--tr/index.htm adresinden alındı
- İşıktaş, S. (2017). **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları**, (1. Basım b.), İstanbul Hiper Yayın.
- İzveren, A. (1970). **Sosyal Politika ve Sosyal Sigortalar**, Ankara: Doğu Matbaacılık.
- Kaya, E. (2003). **"Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma"**, Kent Yönetimi Dizisi. İstanbul.
- Kaypak, Ş. (2012). **"Kadın Dostu Kentler ve Kent Konseyi İlişkileri"**, Sakarya: Üniversitesi Yayını.
- Kaypak, Ş. (2014). "Toplumsal Cinsiyet Bakış Açısından Kente Bakmak", **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**(7(1)).
- Kazan, A. (2020). **"Otel İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti Ve Davranış Niyeti Üzerine Palandöken'de Bir Araştırma"**, Erzincan.
- Keleş, R. (2000). İstanbul: **Cem Yayınevi**.
- Keleş, S. (2008). "Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği", Afyonkarahisar: **Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Afyonkarahisar.
- Kesgin, B. (2012). ""Kentsel Yoksulluğa Yönelik Yerinden ve Yerel Müdahale: Sosyal Belediyecilik". SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi, **Sosyal Bilimler Dergisi**(26).
- Kessler, G. (1945). **İçtimai İktisat**, İstanbul.
- Kılıç, S., & Özel, Ö. (2006). **"Yerel Yönetimlerin Konut Politikaları Üzerine Bir İnceleme- Çeşitli Ülke Deneyimleri ve Türkiye"**, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1).
<https://dergipark.org.tr/pub/cusosbil/issue/4373/59865> adresinden alındı
- Kıngır, S. (2013). **Toplam Kalite Yönetimi** (3. Basım b.), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kobu, B. (1987). **Endüstriyel Kalite Kontrolü**, İstanbul: İşletme Fakültesi.
- Koray, M., & Topçuoğlu, A. (1993). **Sosyal Politika** (2. Basım b.), Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.

- Kurt, İ. H. (2015). **Yerel Yönetimlerde Güncel Gelişmeler**, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Kurtkapan, H. (2018). **Kentte Yaşlılık Ve Yerel Yönetim Uygulamaları**, İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Kutluer, İ. (2006). **Küreselleşme Mahiyeti Ve Boyutları**, Küreselleşme: Ahlaki Değerler. İstanbul: Litera Yayınları.
- Küçük, H. (2017). "Kent Konseyleri ve Yerel Yönetişim Üzerine Bir Değerlendirme: Esenler Kent Konseyi Örneği", *Sürdürülebilir Kent ve Çevre Yönetimi Üzerine Yazılar I. Hacettepe Yayınları*.
- Nadaroğlu, H. (2001). **Mahalli İdareler** (7. b.), İstanbul: Beta Basım.
- Ökmen, M., & Parlak, B. (2008). **Yerel Yönetimler**, İstanbul: Alfa Akademi Basım Ve Yayım.
- Önen, M. (2010). "Yerel Yönetimlerin Yoksullukla Mücadelesi: Malatya Belediyesi Örneği", *Sayıştay Dergisi*(79).
- Özdemir, S. (2007). **Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti** (2.Basım.), İstanbul: İTO Yayınları.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality", *Journal of Retailing*(64).
- Pekdemir, I. M. (1992). **İşletmelerde Kalite Yönetimi**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Pekküçükşen, Ş. (2004). "**Sosyal Belediyecilik ve Selçuklu Belediyesi Şefkat Evleri Örneği**", Çanakkale.
- Pektaş, E. K. (2010). "Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar", *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5(1).
- Pektaş, K. (1999). "**Büyük Kent Belediyelerinin Eğitim ve Kültür Hizmetlerine Siyasal Parti İdeolojilerinin Yansıması**", Ankara,.
- Saaty, L. T., (1990). "How To Make A Decision: The Analytic Hierarchy Process", *European Journal of Operational Research*, 48, 9-26.
- Saaty, T., & Niemira, M. P. (2006). "**A Framework for making a better decision research review**".

- Sadri, H. (2011). "Kadınların Kent Hakkı". Ankara: TMMOB Ankara Şubesi Bülten, 87.
https://www.academia.edu/30341907/_Kad%C4%B1nlar%C4%B1n_Kent_Hakk%C4%B1_ adresinden alındı
- Seyyar, A. (2008, Mart). "Sosyal Siyaset Ekseninde Yerel Özürlüler Politikası", **Yerel Siyaset Dergisi**.
- Sezik, M. (2016). "Türkiye' de Sosyal Belediyeciliğin Gelişimi Ve Sorun Alanları", 5(2). https://dergipark.org.tr/tr/pub/inijoss/issue/28897/420123#article_cite adresinden alındı
- Smith, A. E. (2009). "**Ageing In Urban Neighbourhoods: Place Attachment And Socia Exclusion**", Portland.
- Sözmez, M. B. (2009). "**Belediyecilik Uygulamaları: Ümraniye Belediyesi Örneği**", İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahinoğlu, İ. (2014). "**Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Anlayışı**", İstanbul.: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şengül, R. (2017). **Yerel Yönetimler** (8. Baskı b.), Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Şenkal, A. (2003). "**Küreselleşme, Sosyal Politikanın Dönüşümü ve Sivil Toplum Örgütleri**", Sosyal Siyaset Konferansları.
- Şenkal, A. (2017). "Küreselleşme Sürecinde Sosyal Politika", (4. Basım b.). Kocaeli **Umuttepe Yayınları**.
- Şentürk, M. (2015). "**Sonuç Ve Tartışma: Bir Yaşam Alanı Olarak Kent Ve İstanbul'da Yaşlanma**", (M. ŞENTÜRK, & H. CEYLAN, Derleyiciler) İstanbul: Açılım Kitap.
- Şimşek, M. (1998). "**Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri**", istanbul: alfa basım yayın.
- Şimşek, M. (2004). **Toplam Kalite Yönetimi** (4. Basım b.), İstanbul: Alfa Yayınlar.
- Talas, C. (1990). **Toplumsal Politikaya Giriş**, Ankara: İmge Kitapevi.
- Tamer, M. (tarih yok). **İl Özel İdaresi** (İkinci Baskı b.), İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Tasal, C. (1992). **Türkiye'nin Açıklamalı Sosyal Politika Tarihi**, Ankara: Bilgi Yayınevi.

- Tavşancı, A. (2004). "Türkiye’de Yerel İdarelerin Vergilendirme Yetkisi ve 1982 Anayasası", **Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 4(1).
- Timor, M., & Sarı, T. (2016). "**Integrated supplier selection model using anp, taguchi loss function and promethee methods**", (11). *Journal of Applied Quantitative Methods*.
- TOBB. (1996). **Mahalli İdarelerin yeniden Yapılandırılması**, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Özel İhtisas Komisyonu Raporu. Ankara.
- Tokol, A. (2000). **Sosyal Politika** (2. Basım b.), Bursa: Vipaş.
- Toprak, Z. (2010). **Yerel Yönetimler**, İzmir : Birleşik Matbaacılık.
- Tortop, N., Aykaç, B., Özer, A. M., & Yayman, H. (2006). "**Mahalli İdareler**". Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tuna, O., & Yalçıntaş, N. (1999). **Sosyal Siyaset** (7. Basım b.), İstanbul: Filiz Kitapevi.
- Tuncer, S. (2018). "TESEV İyi Yönetişim Raporları , Kadınların Kent Hakları: Bütün Köşe başlarını İstemek". İstanbul: tesev. https://www.tesev.org.tr/wp-content/uploads/rapor_Kadinlarin.kent_hakki_butun_kosebaslarini.istemek.selda_tuncer1.pdf adresinden alındı
- TÜSİAD. (1995, Eylül). "**Yerel Yönetimler, Sorunlar, Çözümler**", Ekim 8, 2020 tarihinde <https://www.tusiad.org.tr/yayinlar/raporlar/item/1803-yerel-yonetimler--sorunlar--cozumler> adresinden alındı
- Ulusoy, A., & Akdemir, T. (2009, Haziran 1), "Yerel Yönetimler Ve Özerklik: Türkiye Ve OECD Ülkelerinin Karşılaştırmalı Analiz"i. **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 12(21), s. 259-287. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/baunsobed/issue/50238/648022> adresinden alındı
- Ulusoy, A., & Akdemir, T. (2014). **Mahalli İdareler** (9. Basım b.), Ankara: Seçkin.
- Ülkmen, İ. H. (1960). "**Mahalli İdareler Maliyesi1**". Ankara: Ankara Siyasal Bilgiler Fakültesi.
- Ünal, Ö. F., (2011). "Analitik hiyerarşi prosesi ve personel seçimi alanında uygulamaları", Akdeniz Üniversitesi Uluslararası **Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, 3:18-38.
- Vural, D., Köse, E., & Bayam, B. (2020). "AHP VE VIKOR Yöntemleri İle Personel Seçimi". 10(21), **Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**.
- Waline, M. (1959), "**Droit Administratif**" (8. Baskı b.). Paris.

Yavuz, Ö. (2015). "**Kadınların Toplumsal Hayata Katılımında Yerel Yönetimlerin Rolü**", İstanbul.

Yılmaz, E. (2005). **Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetim** (1. Basım b.), Ankara: Alp Yayınları.

Zengin, E., & Öztaş, C. (2009, Mart 1). "Yerel Yönetimler ve Sosyal Yardımlar: Üsküdar Belediyesi Örneği". Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 16(16), https://dergipark.org.tr/tr/pub/spcd/issue/21096/227190#article_cite adresinden alındı

Zhao, C. M., Lo, S. M., Lu, J. A. ve Fang, Z., (2004). "**A Simulation Approach For Ranking Of Fire Safety Attributes Of Existing Buildings**", Fire Saf. J., 39:557–579.



EKLER**HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM****EK-1 AHP Anket Skorları**

1. ANKET	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetleri hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1	1	3	3
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	1	0,333333	1	3
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	1	0,333333	0,333333	1

2.ANKET

	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetleri hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1	1	5	5
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir	1	0,2	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	1	0,2	1	1

3. ANKET

	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1	1	1	1
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	1	1	1	0,333333
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	1	1	3	1

4.ANKET

	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1	1	1	1
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	1	1	1	1

5.ANKET

	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	1	1	1	1
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir	1	1	1	1

HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM YEREL AĞILIK

	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanımına sahiptir.	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanımına sahiptir.	1,0000	1,0000	1,7188	1,7188
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	1,0000	0,5818	1,0000	1,0000
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	1,0000	0,5818	1,0000	1,0000

GÜVENİLİRLİK

1.ANKET	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1	1	5	1	0,2
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	1	1	5	1	1
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	0,2	0,2	1	1	1
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1	1	1	1	5
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	5	1	1	0,2	1

2.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	1	1	1	1	0,142857
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	1	1	1	1	0,142857
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1	7	7	1	1

3.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1	0,333333	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	3	1	0,333333	1	1
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	1	3	1	1	0,333333
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1	1	3	1	1

4.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1	1	0,333333	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	1	1	1	1	1
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1	1	1	1	1

5.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	1	1	1	1	1
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1	1	1	1	1

GÜVENİLİRLİK YEREL AĞIRLIK

	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	1,0000	0,8027	1,1076	1,0000	0,7248
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	1,2457	1,0000	1,1076	1,0000	0,6776
Yerinden yön. teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	0,9029	0,9029	1,0000	1,0000	0,5439
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,3797
Yerinden yön. teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	1,3797	1,4758	1,8384	0,7248	1,0000

YANIT VERİLEBİLİRLİK

1.ANKET	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1	1	1	0,142857
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	1	1	0,142857	0,142857
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	1	7	1	0,142857
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	7	7	7	1

2.ANKET

	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	1	1	0,142857	1
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	1	7	1	1
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	1	1	1	1

3.ANKET

	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1	7	5	1
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	0,142857	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	0,2	1	1	1
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	1	1	1	1

4.ANKET

	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1	0,2	0,2	0,2
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	5	1	0,2	0,2
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	5	5	1	1
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	5	5	1	1

5.ANKET

	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	1	1	1	1
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	1	1	1	1

YANIT VERİLEBİLİRLİK YEREL AĞIRLIK

	Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
Yerinden yön. teşkilatları. Sosyal polt. kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	1,0000	1,0696	1,0000	0,4911
Yerinden yön. teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	0,9349	1,0000	0,3328	0,4911
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	1,0000	3,0049	1,0000	0,6776
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	2,0362	2,0362	1,4758	1,0000

GÜVENCE

1.ANKET	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1	1	1	1
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	1	1	1	0,2
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	1	5	1	1

2.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1	1	1	1
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	1	1	0,142857	0,142857
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	1	7	1	1
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	1	7	1	1

3.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1	5	1	1
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	0,2	1	1	1
Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	1	1	1	1
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	1	1	1	1

4.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1	1	5	5
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	1	1	5	5
Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır	0,2	0,2	1	5
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	0,2	0,2	0,2	1

5.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1	0,142857	1	1
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	7	1	7	7
Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	1	0,142857	1	1
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	1	0,142857	1	1

GÜVENCE YEREL AĞIRLIK

	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır	Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	1,0000	0,9349	1,3797	1,3797
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	1,0696	1,0000	1i3797	1,0000
Yerinden yön. teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır	0,7248	0,7248	1,0000	1,3797
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	0,7248	1,0000	0,7248	1,0000

EMPATİ

1.ANKET	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	Yerinden yön. teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	1	1	1	1	0,142857
Yerinden yön. teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	1	1	1	0,142857	0,142857
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1	7	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	7	7	1	1	1

2.ANKET

	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	Yerinden yön. teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	1	1	1	1	0,333333
Yerinden yön. teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	1	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1	1	1	1	1
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1	1	1	1	0,333333
Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	3	1	1	3	1

3.ANKET

	Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	1	1	1	1	5
Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	1	1	1	5	1
Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1	1	1	1	1
Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1	0,2	1	1	1
Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	0,2	1	1	1	1

4.ANKET

	Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	1	0,2	1	1	1
Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	5	1	1	1	1
Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1	1	1	1	1
Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1	1	1	1	1
Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	1	1	1	1	1

5.ANKET

	Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdrlar.	Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdrlar.	1	1	1	1	1
Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	1	1	1	1	1
Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1	1	1	1	1
Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1	1	1	1	1
Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	1	1	1	1	1

EMPATİ YEREL AĞIRLIK

	Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
Temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	1,0000	0,7248	1,0000	1,0000	0,7505
Hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	1,3797	1,0000	1,0000	0,9349	0,6776
Temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	1,0000	1,0696	1,0000	1,0000	0,8027
Sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	1,3324	1,4758	1,0000	1,2457	1,0000

ANA KRİTERLER

1.ANKET	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1	1	1	1	1
GÜVENİLİRLİK	1	1	1	1	1
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1	1	1	1	1
GÜVENCE	1	1	1	1	1
EMPATİ	1	1	1	1	1
2. ANKET					
	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1	1	1	0,111111	0,111111
GÜVENİLİRLİK	1	1	1	1	1
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1	1	1	1	1
GÜVENCE	9	1	1	1	1
EMPATİ	9	1	1	1	1

3.ANKET

	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1	0,142857	1	0,142857	1
GÜVENİLİRLİK	7	1	1	1	1
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1	1	1	0,142857	1
GÜVENCE	7	1	7	1	1
EMPATİ	1	1	1	1	1

4.ANKET

	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1	1	1	1	1
GÜVENİLİRLİK	1	1	1	1	1
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1	1	1	1	1
GÜVENCE	1	1	1	1	1
EMPATİ	1	1	1	1	1

5.ANKET

	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1	1	1	1	1
GÜVENİLİRLİK	1	1	1	1	1
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1	1	1	1	1
GÜVENCE	1	1	1	1	1
EMPATİ	1	1	1	1	1

ANA KRİTERLER YEREL AĞIRLIK

	HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	GÜVENİLİRLİK	YANIT VERİLEBİLİRLİK	GÜVENCE	EMPATİ
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM	1,0000	0,6776	1,0000	0,4366	0,6444
GÜVENİLİRLİK	1,4758	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
YANIT VERİLEBİLİRLİK	1,0000	1,0000	1,0000	0,6776	1,0000
GÜVENCE	2,2902	1,0000	1,4758	1,0000	1,0000
EMPATİ	1,5518	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

EK-2 ALGILANAN ANKET SONUÇLARI

Hizmetin Alındığı Ortam (HAO)	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.	95	4,58	0,693	0,480
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.	95	4,53	0,712	0,507
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.	95	4,38	0,877	0,770
Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.	95	4,45	0,769	0,591
Güvenirlilik (GN)				
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	95	4,53	0,756	0,571
Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.	95	4,47	0,797	0,635
Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.	95	4,40	0,856	0,732
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.	95	4,45	0,848	0,718
Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.	95	4,25	0,945	0,893
Yanıt Verilebilirlik (YV)				
Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	95	4,36	0,967	0,934
Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.	95	4,20	1,136	1,289
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	95	4,41	0,973	0,947
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.	95	4,39	0,971	0,942
Güvence (GC)				
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.	95	4,27	0,928	0,860
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	95	1,87	1,331	1,771
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.	95	4,29	1,071	1,146
Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.	95	4,12	1,071	1,146
Empati(EM)				
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.	95	4,23	1,096	1,201
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.	95	4,28	1,078	1,163
Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.	95	4,24	1,108	1,228
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.	95	4,17	1,058	1,120
Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.	95	4,39	0,903	0,815

EK-3 BEKLENEN ANKET SONUÇLARI

Hizmetin Alındığı Ortam (HAO)	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı yeterlidir.	95	4,78	0,587	0,344
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahip olmalıdır.	95	4,88	0,458	0,210
Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeyde olmalıdır.	95	4,93	0,300	0,090
Yerinden yönetim teşkilatları hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterli olmalıdır.	95	4,92	0,279	0,078
Güvenirlilik (GN)				
Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmelidir.	95	4,95	0,224	0,050
Yerinden yönetim teşkilatları, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlı olmalıdır.	95	4,97	0,176	0,031
Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olmalıdır.	95	4,96	0,202	0,041
Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilmelidir.	95	4,97	0,176	0,031
Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatli davranmalıdır.	95	4,95	0,224	0,050
Yanıt Verilebilirlik (YV)				
Yerinden yönetim teşkilatı. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmalıdır.	95	4,94	0,285	0,081
Yerinden yönetim teşkilatı hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermemelidir.	95	4,91	0,329	0,108
Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.	95	4,97	0,176	0,031
Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilmelidir.	95	4,97	0,176	0,031
Güvence (GC)				
Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetmelidir.	95	4,83	0,519	0,269
Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.	95	1,84	1,347	1,815
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine) öncelik tanımalıdır.	95	4,94	0,320	0,102
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemelidir.	95	4,98	0,144	0,021
Empati(EM)				
Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlı olmalıdır.	95	4,93	0,300	0,090
Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermelidir.	95	4,96	0,249	0,062
Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmalıdır.	95	4,91	0,329	0,108
Yerinden yönetim teşkilatı, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmamalıdır.	95	4,95	0,224	0,050
Yerinden yönetim teşkilatı, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmalıdır.	95	4,95	0,224	0,050

EK-4 AHP Anket Örneği

ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ(AHP)

Değerli Katılımcı;

Anket formu “SERVQUAL: YERİNDEN YÖNETİM TEŞKİLATLARININ “SOSYAL POLİTİKA” ALANINDAKİ HİZMETLERİNİN KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNDE ALGILANAN DEĞERİN ÖLÇÜM ANKETİ” konulu yüksek lisans tez çalışması kapsamında veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Uygulayacağımız AHP metodu ile karar vericinin bilgisi, deneyimi ve tecrübesi ile sezgisel olan kararlarını alternatifler arasından hangisinin daha önemli olduğunun belirlenmesinde kullanılır. Bu bağlamda karar verici tarafından alternatifler puanlanarak önem derecesine göre sıralanmaktadır. Size verilen ikili alternatifleri kendi aralarında karşılaştırınız örneğin; size göre alternatiflerden her ikisi de eşit önemli ise “1 eşit önemli kutucuğunu”, eğer sağ sütundaki kriter çok önemli ise sağ taraftaki “7 çok önemli” kutucuğunu, sol sütundaki kriter biraz daha önemli ise “sol tarafa yakın olan “3 biraz önemli” kutucuğunu işaretleyiniz.

Elde edilen bilgiler bilimsel amaçlarla ve etik ilkeler doğrultusunda kullanılacak olup, herhangi bir kişi veya kuruluşla paylaşılmayacaktır.

Ankete katıldığınız için teşekkür ederiz.

Yüksek Lisans Öğrencisi Ömer Faruk DEDE

Tez Danışmanı Doç. Dr. Fatih YILMAZ

HAO	HİZMET ALINDIĞI ORTAM	9 Mutlak Önemli	7 Çok Önemli	5 Önemli	3 Biraz Önemli	1 Eşit Önemli	3 Biraz Önemli	5 Önemli	7 Çok Önemli	9 Mutlak Önemli	HAO
K1/K2	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.										Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.
K1/K3	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.										Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.
K1/K4	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkânı vardır.										Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
K2/K3	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.										Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.
K2/K4	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.										Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.
K3/K4	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.										Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.

GN	GÜVENİLİRLİK	9 MUTLAK ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	1 EŞİT ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	GN
K1/K2	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.										Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.
K1/K3	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.										Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.
K1/K4	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.										Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.
K1/K5	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.										Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
K2/K3	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.
K2/K4	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.										Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.

K2/K5	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
K3/K4	Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.										Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.
K3/K5	Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.										Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
K4/K5	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.										Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.
YV	YANIT VERİLEBİLİRLİK	9 MUTLAK ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	1 EŞİT ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	YV
K1/K2	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.										Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.

K1/K3	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.										Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.
K1/K4	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.										Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
K2/K3	Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.										Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.
K2/K4	Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.										Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
K3/K4	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.										Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.
GC	GÜVENCE	9 MUTLAK ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	1 EŞİT ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	GC

K1/K2	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.										Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.
K1/K3	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.										Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere (ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.
K1/K4	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.										Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
K2/K3	. Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.										Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere (ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.
K2/K4	Sosyal politika kapsamında hizmet alan birey kanunla belirtilen şartlar dışında hizmeti almaya devam etmektedir.										Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.

K3/K4	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere (ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.										Yerinden yönetim kuruluşu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.
EM	EMPATİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	1 EŞİT ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	EM
K1/K2	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.
K1/K3	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.
K1/K4	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.
K1/K5	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.										Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
K2/K3	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli										Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri

	ilgi ve alakayı göstermektedir.										kadar vakit ayırmaktadır.
K2/K4	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.										Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.
K2/K5	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.										Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
K3/K4	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.										Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.
K3/K5	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.										Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
K4/K5	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.										Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.
	ANA KRİTERLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	1 EŞİT ÖNEMLİ	3 BİRAZ ÖNEMLİ	5 ÖNEMLİ	7 ÇOK ÖNEMLİ	9 MUTLAK ÖNEMLİ	ANA KRİTERLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

HAO/GN	Hizmetin alındığı ortam											Güvenirlilik
HAO/YV	Hizmetin alındığı ortam											Yanıt verilebilirlik
HAO/GC	Hizmetin alındığı ortam											Güvence
HAO/EM	Hizmetin alındığı ortam											Empati
GN/YV	Güvenirlilik											Yanıt verilebilirlik
GN/GC	Güvenirlilik											Güvence
GN/EM	Güvenirlilik											Empati
YV/GC	Yanıt verilebilirlik											Güvence
YV/EM	Yanıt verilebilirlik											Empati
GC/EM	Güvence											Empati

EK-5 SERVQUAL ANKET ÖRNEĞİ

SERVQUAL: YERİNDEN YÖNETİM TEŞKİLATLARININ “SOSYAL POLİTİKA” ALANINDAKİ HİZMETLERİNİN KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNDE ALGILANAN DEĞERİN ÖLÇÜM ANKETİ

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü'nde yürütülen bir tez çalışması kapsamında bilimsel araştırma için hazırlanmıştır. Anket çalışmasıyla belediyelerin sunduğu eğitim, sağlık, evde bakım, istihdam, nakdi yardım, konut gibi çeşitli sosyal hizmet ve yardımlardan yararlanan kişilerin, yararlandıkları hizmetlerle ilgili algıladıkları ve beledikleri kalite düzeyinin Servqual yöntemiyle ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Anketin birinci kısmında, sosyal politika hizmetlerinden yararlandığınız belediyenin, bu hizmetlerle ilgili kalite düzeyini “verilen sorulara 1-5 arası puan vererek” değerlendirmeniz istenmektedir. Anketin ikinci kısmında ise, yine aynı sorulara “olmasını beklediğiniz kalite düzeyini 1-5 arası puan vererek” size göre önem derecesini belirleyiniz. Son bölümde ise sizden istenen kişisel bilgileri doldurunuz.

Lütfen anketin hiçbir yerinde isim belirtmeyiniz. Anket sonucu elde edilen veriler kesinlikle gizli tutulacak, sadece bilimsel araştırma amaçlı kullanılacak ve hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacaktır. Ayırdığınız değerli vaktiniz ve gösterdiğiniz hassasiyet için teşekkür ederiz.

Yüksek lisans Öğrencisi: Ömer Faruk DEDE

Tez Danışmanı: Doç.Dr Fatih YILMAZ

1.BÖLÜM

SERVQUAL ANKET BİLGİLERİ

1 KESİNLİKLE KATILMIYORUM	2 KATILMIYORUM	3 KARARSIZIM	4 KATILYORUM	5 KESİNLİKLE KATILYORUM
---------------------------------	-------------------	-----------------	-----------------	-------------------------------

YEREL YÖNETİMLERİN "SOSYAL POLİTİKA" ALANINDAKİ HİZMETLERİN KALİTE ALGISININ ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK SERVQUAL ANKET METODU			KESİNLİKLE KATILMIYORUM (1)	KATILMIYORUM (2)	KARARSIZIM (3)	KATILYORUM (4)	KESİNLİKLE KATILYORUM (5)
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM (HAO)	K1	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkanı vardır.					
	K2	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahiptir.					
	K3	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeydedir.					
	K4	Yerinden yönetim teşkilatların hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterlidir.					
GÜVENİLİRLİK (GN)	K5	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmektedir.					
	K6	Yerinden yönetim teşkilatların, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlıdır.					
	K7	Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olur.					
	K8	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilir.					
	K9	Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatlidir.					
YANIT VERİLEBİLİR LİK (YV)	K10	Yerinden yönetim teşkilatları. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmaktadır.					
	K11	Yerinden yönetim teşkilatları hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermektedir.					
	K12	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.					
	K13	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilir.					
GÜVENCE (GC)	K14	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetir.					
	K15	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.					
	K16	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine, engelli bireyler) öncelik tanımaktadır.					
	K17	Yerinden yönetim kuruluğu, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir.					
EMPATİ (EM)	K18	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlıdır.					
	K19	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermektedir.					
	K20	Yerinden yönetim teşkilatlarındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmaktadır.					
	K21	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.					
	K22	Yerinden yönetim teşkilatları, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmaktadır.					

2.BÖLÜM

SERVQUAL ANKET BİLGİLERİ

	1 KESİNLİKLE KATILMIYORUM	2 KATILMIYORUM	3 KARARSIZIM	4 KATILYORUM	5 KESİNLİKLE KATILYORUM			
YEREL YÖNETİMLERİN "SOSYAL POLİTİKA" ALANINDAKİ HİZMETLERİN KALİTE BEKLENTİSİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK SERVQUAL ANKET METODU								
				KESİNLİKLE KATILMIYORUM (1)	KATILMIYORUM (2)	KARARSIZIM (3)	KATILYORUM (4)	KESİNLİKLE KATILYORUM (5)
HİZMETİN ALINDIĞI ORTAM (HAO)	K1	Bulduğunuz bölgede sunulan hizmetlere ulaşma imkanı yeterlidir.						
	K2	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmet sunmada yeterli araç, gereç ve donanıma sahip olmalıdır.						
	K3	Sunulan hizmetler hizmeti aşan bireyler için yeterli düzeyde olmalıdır.						
	K4	Yerinden yönetim teşkilatları hizmet alınmada ile ilgili faaliyetler hakkında bilgilendirme yöntemleri yeterli olmalıdır.						
GÜVENİLİRLİK (GN)	K5	Yerinden yönetim teşkilatların yöneticileri verdikleri sözleri yerine getirmelidir.						
	K6	Yerinden yönetim teşkilatları, hizmete ihtiyaç duyanların sorunlarına karşı duyarlı olmalıdır.						
	K7	Yerinden yönetim teşkilatları, gönüllü vatandaşların hizmet sunumunda rol oynamalarına yardımcı olmalıdır.						
	K8	Sosyal politikaya ihtiyaç duyan bireylerin ihtiyaçları zamanında karşılar ve yerine getirilmelidir.						
	K9	Yerinden yönetim teşkilatlarınca sağlanan hizmetleri alan bireylerin sorunlarına karşı çözüm önerileri geliştirilmesinde dikkatli davranmalıdır.						
YANIT VERİLEBİLİRLİK (YV)	K10	Yerinden yönetim teşkilatı. Sosyal politika kapsamındaki faaliyetler ve sosyal politika hizmeti alan bireylerin sahip oldukları kanuni haklar hususunda yeterli bilgilendirme yapmalıdır.						
	K11	Yerinden yönetim teşkilatı hizmeti sağladıkları bireylerin sahip oldukları kanuni haklar için danışmanlık hizmeti vermelidir.						
	K12	Yerinden yönetim teşkilatı temsilcisi kendi alanı ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.						
	K13	Karşılaşılan sorunların çözümü doğru zamanda ve hızlıca yerine getirilmelidir.						
GÜVENCE (GC)	K14	Yerinden yönetim teşkilatı, sosyal politika hizmeti bağlamında faaliyetlerini yerine getirirken toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetmelidir.						
	K15	Haksız şekilde hizmetten hakkı olmayanın hizmeti gasp etmenin önüne geçilmesi.						
	K16	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmet faaliyetini yerine getirirken toplumdaki dezavantajlı kişilere(ihtiyaç sahiplerine) öncelik tanımalıdır.						
	K17	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmeti sağlamada sürekli kendini yenilemekte ve güncellemelidir.						
EMPATİ (EM)	K18	Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmetten faydalananlara karşı anlayışlı ve sabırlı olmalıdır.						
	K19	Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylere problemlerine yeterli ilgi ve alakayı göstermelidir.						
	K20	Yerinden yönetim teşkilatındaki yönetici ve temsilciler, hizmeti alan bireylerle yeteri kadar vakit ayırmalıdır.						
	K21	Yerinden yönetim teşkilatı, hizmeti alan bireylerin fikir ve beyanlarını dikkate almakta ve bunun için ortam oluşturmaktadır.						
	K22	Yerinden yönetim teşkilatı, kendi sınırlarındaki dezavantajlı grupların refahını arttırmaya çalışmalıdır.						

3.BÖLÜM

KATILIMCI BİLGİLERİ

CİNSİYETİNİZ:	KADIN	ERKEK
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

YAŞINIZ:	18-25	26-35	36-45	45 VE ÜZERİ
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MEDENİ DURUMUNUZ:	EVLİ	BEKAR	DİĞER
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EĞİTİM DURUMUNUZ:	İLKOKUL MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	ORTAOKUL MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	LİSE MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	ÖNLİSANS MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	LİSANS MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	LİSANSÜSTÜ MEZUNU	<input type="checkbox"/>
	EĞİTİM YOK	<input type="checkbox"/>

ÇALIŞTIĞINIZ SEKTÖR:	ENERJİ	<input type="checkbox"/>
	OTOMOTİV	<input type="checkbox"/>
	TEKSTİL	<input type="checkbox"/>
	METAL	<input type="checkbox"/>
	GIDA	<input type="checkbox"/>
	MADEN	<input type="checkbox"/>
	KAMU KURUM ve KURULUŞLARI	<input type="checkbox"/>
	EMEKLİ	<input type="checkbox"/>
	HİZMET	<input type="checkbox"/>
	DİĞER (YAZINIZ):.....	<input type="checkbox"/>

HİZMET ALDIĞINIZ ALAN;	SAĞLIK	<input type="checkbox"/>
	EĞİTİM	<input type="checkbox"/>
	NAKİT YARDIMI	<input type="checkbox"/>
	SOSYAL YARDIM	<input type="checkbox"/>
	KONUT	<input type="checkbox"/>
	İSTİHDAM	<input type="checkbox"/>
	ENGELLİ YARDIMI	<input type="checkbox"/>
	BURS	<input type="checkbox"/>
	GİYECEK-ERZAK YARDIMI	<input type="checkbox"/>
	DİĞER (YAZINIZ):.....	<input type="checkbox"/>

YARDIMIN ALINDIĞI SÜRE	SADECE 1 KEZ	<input type="checkbox"/>
	1-6 AY	<input type="checkbox"/>
	1 YIL	<input type="checkbox"/>
	1-5 YIL	<input type="checkbox"/>
	5 YIL'DAN FAZLA	<input type="checkbox"/>

