

**T.C.**  
**KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**HALKLA İLİŞKİLER VE REKLAMCILIK ANA BİLİM DALI**



**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA HALKLA  
İLİŞKİLER: KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM  
ÖNERİLERİ, KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**BURCU BAYRAM**

**Danışman : Doç. Dr. Kemal AVCI**

**Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Arzu KARASAÇ GEZEN**

**Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Ethem ERDİNÇ**

**KASTAMONU-2024**

## TAAHHÜTNAME

*Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu; ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını, bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini bildirir ve taahhüt ederim.*

**Burcu BAYRAM**

## ÖZET

### YÜKSEK LİSANS TEZİ

#### SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA HALKLA İLİŞKİLER: KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ, KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

BURCU BAYRAM

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE REKLAMCILIK ANA BİLİM DALI  
DANIŞMAN: DOÇ. DR. KEMAL AVCI

Belediyelerde halkla ilişkilerde karşılaşılan sorunlar çoğunlukla iletişim eksiklikleri, güvenilirlik ve şeffaflık zorlukları, hizmet sunumunda toplumsal ihtiyaçlara uygunluk ve kriz yönetimi sorunları olarak özetlenebilir.

İletişim eksiklikleri, belediyelerin vatandaşlarla yeterince etkileşim kuramaması veya doğru iletişim kanallarını kullanmaması anlamına gelir. Bu durum, vatandaşların belediye hizmetlerinden yeterince haberdar olmamalarına ve belediyenin gerçek ihtiyaçları anlama ve karşılamada zorlanmasına neden olabilir. Güvenilirlik ve şeffaflık zorlukları, belediyelerin vatandaşlar tarafından güvenilir olmadığı veya faaliyetlerinin şeffaf bir şekilde yürütülmediği algısının yaygın olmasıyla ilgilidir. Bu durum, toplumun belediyeye olan güvenini sarsabilir ve belediye hizmetlerinin etkinliğini ve kabul edilirliliğini azaltabilir. Hizmet sunumunda toplumsal ihtiyaçlara uygunluk sorunu, belediyelerin hizmetlerini toplumun gerçek ihtiyaçlarına uygun olarak planlayıp sunamaması olarak tanımlanabilir. Bu durumda, vatandaşlar memnuniyetsizliklerini dile getirebilir veya hizmetlerin etkinliği ve verimliliği azalabilir. Kriz yönetimi sorunları ise acil durumlar veya kriz anlarında belediyelerin etkili iletişim ve kriz yönetimi stratejileri geliştirememesi durumunda ortaya çıkar. Hızlı ve doğru bilgi akışının sağlanamaması, krizin etkilerini artırabilir ve toplumda panik oluşmasına neden olabilir.

Bu sorunların çözümü için belediyelerin iletişim stratejilerini güçlendirmesi, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine sıkı sıkıya bağlı kalması, toplumsal katılımı teşvik etmesi ve kriz yönetimi planlarını güncel tutması gerekmektedir. Bu adımlar, belediyelerin halkla ilişkilerde daha etkili olmalarını ve vatandaşların belediyeye olan güvenini artırmalarını sağlayabilir. Bu çalışma, Kastamonu Belediyesi'nin sosyal hizmet uygulamalarında halkla ilişkiler yönetimi ve bu uygulamalarda karşılaşılan sorunların tespiti ile çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmaktadır.

**ANAHTAR KELİMELELER:** Yerel Yönetimler, Sosyal Hizmet, Sosyal Belediyecilik, Kastamonu Belediyesi, Halkla İlişkiler.

Temmuz 2024, 62 Sayfa

## **ABSTRACT**

### **MSC THESIS**

#### **PUBLIC RELATIONS IN SOCIAL SERVICE PRACTICES: ENCOUNTERED PROBLEMS AND SOLUTION PROPOSALS, THE CASE OF KASTAMONU MUNICIPALITY**

**BURCU BAYRAM**

**KASTAMONU UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF PUBLIC RELATIONS AND ADVERTISING  
SUPERVISOR: ASSOC. PROF. DR. KEMAL AVCI**

The problems encountered in municipal public relations can be summarized as communication deficiencies, credibility and transparency challenges, compliance with social needs in service delivery, and crisis management problems.

Communication gaps mean that municipalities do not interact with citizens sufficiently or do not use the right communication channels. This can lead to citizens not being sufficiently informed about municipal services and municipalities struggling to understand and meet real needs. Credibility and transparency challenges relate to the widespread perception that municipalities are not trusted by citizens or that their activities are not carried out in a transparent manner. This can undermine public trust in the municipality and reduce the effectiveness and acceptability of municipal services. The problem of social relevance in service delivery can be defined as the failure of municipalities to plan and deliver their services in line with the real needs of society. In this case, citizens may express dissatisfaction, or the effectiveness and efficiency of services may be reduced. Crisis management problems arise when municipalities fail to develop effective communication and crisis management strategies during emergencies or crises. Failure to provide fast and accurate information flow can increase the effects of the crisis and cause panic in society.

To address these problems, municipalities must strengthen their communication strategies, strictly adhere to the principles of transparency and accountability, encourage community participation, and keep crisis management plans up-to-date. These steps can help municipalities become more effective in public relations and increase citizens trust. This study aims to present public relations management in Kastamonu Municipality's social service practices, identify the problems encountered in these practices, and propose solutions.

**KEYWORDS:** Local Governments, Social Service, Social Municipalism, Kastamonu Municipality, Public Relations

July 2024, 62 Page

## TEŞEKKÜR

Bu tezin en baŐından sonuna kadar bana gerekli desteği veren ve konuya yaklaŐımım konusunda yol gstererek çalışmanın akademik bir boyut kazanmasında emeği olan, tezi bitirmem için samimiyetle çaba sarf ettiğine inandığım değerli danışman hocam Sayın Doç. Dr. Kemal AVCI'ya, en içten teŐekkürlerimi sunarım.

En önemlisi; tez yazım sürecinde her an desteğini hissettiğim, değerli eŐim, Bahadır ağrı BAYRAM'a, biricik kızım Deren BAYRAM'a gönöl dolusu teŐekkürlerimi sunuyorum.

Burcu BAYRAM

Kastamonu, 2024

# İÇİNDEKİLER

## Sayfa

<b>TEZ ONAYI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TAAHHÜTNAME</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>x</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	<b>4</b>
2.1    Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetim Kavramları .....	4
2.2    Sosyal Politika ve Sosyal Politikada Yerel Yönetimlerin Rolü .....	6
2.3    Sosyal Devletin Tanımı .....	9
2.4    Sosyal Belediyeciliğin Tanımı .....	11
2.5    Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Kavramları.....	11
2.5.1    Sosyal Yardım.....	12
2.5.2    Sosyal Hizmet .....	13
2.6    Sosyal Belediyeciliğin Temel Fonksiyonları.....	15
2.6.1    Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon .....	16
2.6.2    Yönlendirme, Kılavuzluk Etme ve Rehberlik Etme .....	16
2.6.3    Yardım Etme .....	16
2.6.4    Sosyal Yatırım .....	17
2.7    Türkiye’de Sosyal Hizmet Uygulamalarıyla İlgili Sorunlar .....	18
2.8    Türkiye’de Sosyal Hizmet Uygulamalarına Yönelik Çözümler .....	19
2.8.1    Sosyal Hizmetlere Yönelik Yeni Bir Çerçeve Belirlenmesi.....	19
2.8.2    Yerel Aktörlerin ve Kurumların Koordinasyonunun Sağlanması .....	19
2.8.3    Yerelde Uygulanan Sosyal Hizmetlerin Bütünlük İçerisinde Sunulması.....	19
2.8.4    Yerel Yönetimin Her Kademesinde Kurumsallaşmaya Gidilmesi .....	20
2.8.5    Merkezi Yönetim Temsilcilerinin Sosyal hizmete Ağırlık Vermesi .....	20
2.8.6    Belediyelerin Sosyal Hizmet Konusunda Etkinliklerinin Arttırılması.....	20
2.8.7    Belediyelerin Yönetişime Ağırlık Vermesi .....	20
<b>3. HALKLA İLİŞKİLER KAVRAMI VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ:</b>	
<b>KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ</b> .....	<b>22</b>
3.1    Halkla İlişkiler Kavramının Tanımı, İşlevi ve Uygulama Alanları.....	23
3.2    Yerel Yönetimlerde Halkla ilişkiler .....	24
3.3    Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları .....	25
3.4    Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amaçları.....	26
3.5    Kastamonu Belediyesi’nin Halkla İlişkiler Yönelik Faaliyetleri.....	27
3.6    Kastamonu İline Dair Veriler .....	28
<b>4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ</b> .....	<b>29</b>
4.1    Araştırmanın Konusu.....	29

4.2	Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	29
4.3	Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	29
4.4	Araştırmanın Alt Problemleri .....	30
4.5	Araştırmanın Metodolojisi.....	30
4.5.1	Araştırma Evreninin Tanımı .....	30
4.5.2	Örneklem Sayısının Tespiti .....	30
4.5.3	Anket Formunun Hazırlanması.....	31
4.5.4	Anket Yöntemi.....	32
4.5.5	Kullanılan İstatistik Metotlar .....	33
4.5.6	Güvenilirlik Analizi .....	33
4.5.7	Frekans Tabloları .....	34
4.5.8	Çapraz Tablolar.....	34
4.5.9	Ki-Kare Analizi.....	34
4.5.10	Faktör Analizi .....	35
4.5.11	Grafikler.....	35
<b>5.</b>	<b>KASTAMONU BELEDİYESİ'NİN SOSYAL YARDIMLARINDAN YARARLANAN VATANDAŞLARIN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE İNCELEME .....</b>	<b>36</b>
5.1	Anket Katılımcıların Demografik Bulguları .....	36
5.2	Anket ve Verilen Yanıtlara Dair Bulgular.....	38
<b>6.</b>	<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>51</b>
	<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>54</b>
	<b>EKLER.....</b>	<b>59</b>
	EK A Anket Soruları .....	60

## ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ

### Sayfa

Şekil 5.1 Ankette yer alan yargıların genel likert skorları .....	41
Şekil 5.2 Yamaç birikinti grafiği.....	43



## TABLULAR DİZİNİ

	<b><u>Sayfa</u></b>
Tablo 5.1 Katılımcıların demografik özellikleri .....	36
Tablo 5.2 Güvenilirlik analizi sonuçları.....	39
Tablo 5.3 Anket sorularının nihai skorları .....	39
Tablo 5.4 Faktör analizi geçerlilik düzeyi test sonuçları .....	41
Tablo 5.5 KMO Değerleri ve anlamları .....	42
Tablo 5.6 Açıklanan toplam varyans .....	42
Tablo 5.7 Nihai faktör analizi sonuç tablosu .....	44
Tablo 5.8 Nihai faktör analizine göre açıklanan toplam varyans.....	45
Tablo 5.9 Ki-kare analizine göre cinsiyetle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları.....	47
Tablo 5.10 Ki-kare analizine göre medeni halle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları.....	47
Tablo 5.11 Ki-kare analizine göre eğitim düzeyiyle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları .....	48
Tablo 5.12 Ki-kare analizine göre meslekle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları.....	49
Tablo 5.13 Ki-kare analizine göre gelirle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları.....	50

## 1. GİRİŞ

Herkesin insana yakışır yaşam koşullarına ulaşabilmesi, günümüzde sosyal politikaların temel hedeflerinden biridir. Ancak, ekonomik ve sosyal koşullar, bireylerin bu hedefe kendi çabalarıyla ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Kapitalizmin etkisiyle, toplumsal sorunlar daha da karmaşık bir hal almış, yalnızca bireylerin çabalarıyla bu sorunların üstesinden gelmek imkânsız hale gelmiştir. Bu nedenle, toplumun, devletin ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği içinde etkili sosyal politikalar uygulaması gerekmektedir. Gelir eşitsizliğinin azaltılması, eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimin artırılması gibi konular öncelikli adımlar arasında yer almalıdır. Toplumsal sorunların çözümünde herkesin sorumluluk alması ve dayanışma içinde hareket etmesi büyük önem taşımaktadır. Etkili sosyal politikalarla bu hedeflere ulaşmak mümkündür. Merkezi yönetimlerin sosyal refahın tekrar dağıtılması sürecine dahil olmalarıyla birlikte, 19. yüzyıldan bu yana başlayan sosyal politika girişimleri, 20. yüzyılda da devam etmiştir. Bu süreçte, sosyal refahın en verimli şekilde nasıl dağıtılacağı tartışılmış ve özellikle liberal yaklaşımlar ile rekabet edilmiştir. Yerel yönetimler de bu süreçte önemli roller üstlenmiştir. Bu bağlamda, sosyal refahın dağıtımını konusunda yerel yönetimlerin etkisi ve katkıları giderek daha fazla önem kazanmıştır.

Yerel yönetimler, toplumla doğrudan iletişim kurabilmeleri ve kentin özgün dinamiklerini yakından takip edebilmeleri nedeniyle, yalnızca temel kentsel hizmetlerde değil, aynı zamanda sosyal refahın dağıtımında da giderek daha fazla rol üstlenmektedir. Türkiye, yerel yönetimlerin gelişiminde Batı ülkelerinden farklı bir süreç yaşamıştır. Kentlerdeki hızlı nüfus artışı ve kaynakların etkin kullanımı gerekliliği, yerel yönetimlerin sosyal politikalar alanındaki önemini artırmıştır. Ancak, yerel yönetimlerin yetki alanları Batı'ya kıyasla hala sınırlıdır. 2000'li yıllardan itibaren yapılan yasal düzenlemeler, yerel yönetimlerin yetkilerini genişletmiş olsa da, yetki sınırları ve sosyal refahın yeniden dağıtımındaki rolleri hakkındaki tartışmalar sürmektedir. 1970'li yıllardan itibaren Türkiye'de belediyeçilik alanında gelişen "sosyal belediyeçilik" anlayışı, vatandaşlardan olumlu geri dönüşler almış ve sosyal

sorunların çözümünde etkili olduğunu kanıtlamıştır. Bu durum, yerel yönetimlerin yetkilerinin genişletilmesine yönelik talebi arttırmıştır.

Sosyal belediyecilik, belediyelerin temel kentsel hizmetlerin ötesinde vatandaşları çeşitli risklere karşı koruma çabalarını da içeren bir yaklaşımı ifade etmektedir. Bu nedenle, sosyal belediyecilik kavramı, uygulama ve tanımı bakımından standart bir yapı oluşturmak zorluğu olan bir kavramdır. Belediyeler, sosyal belediyecilikle toplumun farklı kesimlerinin ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verme kapasitelerini artırır ve daha kapsayıcı ve adil bir toplumun oluşturulmasına katkıda bulunurlar.

Özetle, yerel yönetimlerin sosyal refahın dağıtımındaki rolü artmakta olup, bu alandaki yetkilerinin genişletilmesi ve etkin kullanımı konusundaki tartışmalar devam etmektedir. Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışı, yerel yönetimlerin sosyal politika uygulamalarında daha etkili hale gelmelerine katkı sağlamış ve toplumun refah seviyesinin yükseltilmesinde önemli bir rol oynamıştır.

Kamu idaresindeki hızlı gelişmeler, kamu kuruluşlarının ve politik yapılarının kendini tekrar tanımlamasını gerektiriyor. Hizmet sunan kurumların daha etkin olması için yapılan çalışmalar günümüzde de devam ediyor. Bu süreçte, yerelleşme önem kazanıyor ve belediyelerin hizmet anlayışı da değişiyor. Özellikle 1990’lardan sonra, belediyelerin sadece altyapı işlerinden çok, sosyal hizmetlere de odaklanması gerektiği anlaşılıyor. Bu dönemde “sosyal belediyecilik” kavramı da hayati bir önem kazanıyor.

Sosyal Belediyecilik anlayışını benimseyen belediyeler, kent sınırları içinde yaşayan vatandaşların refahını tehlikeye sokan çeşitli risklerle de savaşmak durumundadır. Bu riskler, ülkenin yapısal sorunlarına doğrudan bağlı olan geniş ölçekli göç, yoksulluk gibi meselelerden kaynaklanabileceği gibi, kentin özgün zayıflıkları veya dezavantajlı bireyler ve gruplarla ilgili problemlerden de kaynaklanabilir. Belediyelerin bu farklı sorunlarla baş etme çabaları, sosyal belediyecilik pratiğini oldukça çeşitlendirir. Ancak bu çeşitlilik sorunların kökenine bağlı kalmamaktadır; aynı zamanda belediyenin kaynakları, halkın talepleri öncelikleri ve ısrarları, yöneticilerinin kişisel tutumları, gibi faktörler de uygulamaların çeşitliliğine etki etmektedir. Dolayısıyla, sosyal belediyecilik uygulamalarının tek bir çatıda toplanması zorlaşmakta ve neticesinde de

belediyeler arasında yüzeysel karşılaştırmalar yapılması da imkânsız bir hale gelmektedir. Bu sebeple, bir belediyenin uyguladığı çalışmalar “sosyal belediyecilik” açısından değerlendirildiğinde, belediyenin sorumlu olduğu coğrafi alan ve bu alanda ikamet eden bireylerin kendine özgü koşulları ve gerçekleri göz ardı edilmemelidir.

Bu çalışmada, Kastamonu il sınırları içerisinde faaliyet gösteren Kastamonu Belediyesi'nin sosyal hizmet uygulamalarında halkla ilişkiler yönetimi ve bu süreçte ortaya çıkan zorlukların belirlenmesi ve çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmaktadır. Araştırma, 2023 yılı Ağustos ayı ile 2024 yılı Ocak ayı arasında gerçekleştirilmiştir.



## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1 Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetim Kavramları

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi ve toplumsal düzenin sağlanması “Merkezi Yönetim” ve “Yerel Yönetim” olarak iki ayrı yönetim birimi tarafından sunulmaktadır (Toprak, 2010, s. 13).

Merkezi yönetim, kamusal hizmetlerde bütünlüğü ve uyumu sağlamak için kararların ve icraatların merkezi hükümet veya ona bağlı birimler tarafından gerçekleştirildiği bir sistemdir. Bu yaklaşımda, devletin karar alma yetkisi ve gücü merkezi hükümette toplanır (Taşar, 2009, s. 109). Tüm kamusal hizmetler ise merkezi idare tarafından finanse edilir ve yerine getirilir (Türkoğlu, 2009, s. 9). Bu sistemlerde merkezi ve yerel hizmetler, merkezi yönetim ya da ona bağlı çeşitli kuruluşlar tarafından sunulur. Yerel yönetimler, kamu yönetim sisteminin bir parçasıdır ve merkezi devlet, yerel yönetimlerin yapısını, rolünü ve fonksiyonlarını belirleyerek sosyal politikadaki etkilerini yönlendirir (Ersöz, 2007, s. 31).

Yerel yönetimler, belirli bir coğrafi alanda hayatını sürdüren insanların ortak lokal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan, yerel halk tarafından seçilen karar organlarıyla yönetilen, yasalarla belirlenmiş görevlere, gelire, yetkiye, personele ve bütçeye sahip olan, kendi örgütsel yapısını oluşturabilen ve merkezi yönetimle ilişkilerinde idari özerklikten faydalanan kamu tüzel kişilerdir (Akt. Keskin, 2013, s. 12). Bu kuruluşlar, kamu yönetimi aygıtının bir parçası olarak devletin hizmetlerini sunarlar (Ersöz, 2011, s. 57).

Yerel yönetimler, ulusal düzeyde geçerli olan yasalara uymak zorundadır ve merkezi yönetimin belirlediği sınırlar içinde yerel ihtiyaçlara cevap verirler. Bu bağlamda, yerel yönetimler “demokratik sistemin önemli ve etkili bir parçası” olarak kabul edilirler, “özerk kuruluşlar” olarak görülürler ve “halk katılımını teşvik eden yönetsel birimler” olarak tanımlanırlar (Ersöz, 2007, s. 30). Ersöz’e göre, yerel yönetimler vatandaşa en yakın yönetim birimleridir ve yerel halka karşı duyarlılık ve sorumlulukları daha yüksektir. Bu nedenle, yerel düzeydeki kamu hizmetlerinin

merkezi yönetime kıyasla halka daha aracısız ve etkili bir şekilde sunulduğu vurgulanmaktadır.

Yerel yönetimler, âdem-i merkeziyetçilik ilkesini benimseyen ve kamu tüzel kişiliğine sahip kuruluşlardır (Toprak, 2010, s. 13). Yerinden yönetim, mahalli idarelerin merkezi yönetim karşısındaki özerkliğinin ve yetkilerinin genişletilmesi, merkezi gücün kırılması ve yetkilerin taşra ve merkez arasında bölüştürülmesi olarak tanımlanır. Bu yaklaşım, merkezileşmenin önlenmesine yönelik karar ve uygulamaları içerir (Seyyar, 2008, s. 625).

Birleşmiş Milletler, Avrupa Konseyi ve Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği (IULA) tarafından belirlenen ve Türkiye'nin de kabul ettiği temel evrensel niteliklere göre, yerel yönetimlerin şu özelliklere sahip olduğu kabul edilmektedir:

1. Demokratik Sistemin Bileşeni: Yerel yönetimler, demokratik sistemin kritik ve etkili bir ögesidir.
2. Özerklik: Bu yönetim birimleri, bağımsız kuruluşlar olarak faaliyet gösterirler.
3. Halk Katılımını Destekleme: Yerel yönetimler, halkın katılımını destekleyen yönetim birimleridir.
4. Etkili Kamu Hizmeti Sunumu: Mahalli düzeyde kamu hizmetlerini halka doğrudan ve etkili bir şekilde sunma konusunda, merkezi yönetimden daha başarılıdırlar.
5. Duyarlılık ve Sorumluluk: En yakın yönetim birimi olmaları nedeniyle, yerel yönetimlerin halka karşı duyarlılık ve sorumlulukları daha yüksektir (Ersöz, 2011, s. 57).

Yerel yönetimlerin temel amacı, yerel halkın istek, beklenti ve taleplerine duyarlılık göstermektir. Bu yönetimler, yerel halkın karar alma süreçlerine katılımını öncelikli kılarak, yerel barış ve toplumsal uyumun sağlanmasında önemli bir rol oynar (Yüksel, 2007, s. 294).

## 2.2 Sosyal Politika ve Sosyal Politikada Yerel Yönetimlerin Rolü

Sosyal politika, 19. yüzyılda Batı Avrupa’da Sanayi İnkılabı sonrasında ortaya çıkan derin yoksulluk ve sefaletin bir sonucudur. Temel amacı, toplumdaki refahın ve huzurun sağlanmasıdır. Bu nedenle, genellikle ekonomi ile yakından ilişkilendirilir ve sosyal politikacıların çoğu kez iktisatçı veya ekonomist olmaları beklenir. Sosyal politika, insanlığın yüksek ideallerine ulaşmayı hedeflerken, aynı zamanda bu ideallerin gerçekleştirilmesinin getirdiği yüklerin ve kazanımların adil bir şekilde dağıtılmasını sağlayarak toplumsal barışı güvence altına almanın yollarını arar (Bozkır Serdar, 2011, s. 2).

Sosyal politika, insan hakları ve demokratik haklar gibi birçok değişkenle bağlantılıdır ve genellikle “sosyal nitelikli politikaların bütünü” olarak tanımlanır (Altan, 2007, s. 14). Sosyal politika, dar ve geniş anlamda olmak üzere iki şekilde ele alınabilir. Dar anlamda sosyal politika, başlangıçta kapitalist sistemde işçi ve işveren arasındaki adaletsizlikleri ve çatışmaları çözmeyi amaçlayan, ekonomik ve sosyal düzenin korunmasını sağlayan politikalar olarak ortaya çıkmıştır (Bozkır Serdar, 2011, s. 3).

Dar anlamda sosyal politika iki ana başlık altında incelenir. İlk olarak, maddi olarak güçsüz, muhtaç ve yetersiz bireylerin devlet müdahalesiyle sömürülmesinin önüne geçmek ve sermayeye karşı korunmasını sağlayarak sınıflar arasında denge ve uyumu temin eden önlemleri kapsar. İkinci olarak, devletin vatandaşlarının sahip olduğu özgürlük ve hakları ihlal etmemesi ve diğer bireylere karşı koruması esastır (Talas, 1997, s. 53-54).

Geniş anlamda sosyal politika, kapitalist toplumlarda üretim ve kaynakların adil bir şekilde dağıtılmasını sağlamayı hedefleyen politikaları içerir (Bozkır Serdar, 2011, s. 13). Bu politikalar, emekçilerin haklarını ve özgürlüklerini güvence altına almayı amaçlar. Sosyal politika, toplumsal eşitsizliklerin giderilmesi ve sosyal adaletin sağlanması için devletin ve diğer aktörlerin müdahalelerini içeren geniş kapsamlı bir alanı temsil eder.

Geniş anlamda sosyal politika, sadece işveren ve işçiler arasındaki uzlaşmayı değil, toplumsal düzeni tehdit eden tüm çatışmaları ele alır. Bu çerçevede, ekonomik

kazanımların sınıflar arasında yaratabileceği adaletsizlikleri ve dengesizlikleri gidermeyi hedefleyen önlemleri içerir. Temel amacı, sosyal refahın ve barışın sağlanmasıdır (Talas, 1997, s. 5). Bu şekilde sosyal politika, toplum içinde farklı sınıfların uyum içinde olmasını amaçlar. Toplumsal birliği tehdit eden çatışma ve gerginlikleri barışçıl yollarla çözüme kavuşturarak toplumun farklı kesimlerinin mutabık kalabileceği politikalar üretir (Bozkır Serdar, 2011, s. 4). Bir başka eserinde sosyal politikanın geniş kapsamını tanımlamak için şu ifadeler kullanılmaktadır (Talas, 1992, s. 13).

Sosyal politika, geleneksel çalışma koşullarından, yoksullara, yaşlılara ve çocuklara yönelik yardımlardan başlayarak, toplumsal ve kişisel dayanışmaya kadar uzanır. Kapitalist çağın başlamasıyla, sosyal sınıflar arasındaki ilişkilere ve devletin yeni görevler üstlenmesine odaklanan oluşumlara evrilmiştir. Bu süreçte, sendikal hakların, işçi-işveren ilişkilerinin düzenlenmesi, yasal düzenlemelerin yapılması ve devletin bu alanlarda örgütlenmesi gibi durumlar ortaya çıkmıştır. Geniş kapsamıyla sosyal politika, çeşitli alanları kapsayan geniş bir konuyu içerir.

Günümüzde sosyal politika, toplumsal bütünlüğü tehdit eden her türlü sorunla mücadele etmek için yapılandırılmıştır. Bu bağlamda, sosyal politika sadece kapitalist değil, modern yaşamın getirdiği her türlü rejimin neden olduğu sosyal sorunlarla ilgilenir. Özellikle gelişmiş batı ülkelerinde, bireylerin ve grupların karşılaştığı sorunların ve toplumsal ihtiyaçların çeşitlenmesi, sosyal politikaların kapsamının genişlemesine ve uygulama çeşitliliğinin artmasına yol açmıştır.

Günümüzde, sosyal dışlanma ve ayrımcılık gibi yeni sorunlarla birlikte çocuklar, gençler, yaşlılar, kadınlar, mülteciler, eski hükümlüler, engelliler, tüketiciler ve çevre hakları sosyal politikanın gündeminde önemli bir yer tutmaktadır (Bozkır Serdar, 2011, s. 5). Bu konular, sosyal politikanın üçüncü kuşak meseleleri olarak adlandırılır. Sosyal politikanın bugünkü kapsamını ve anlamını kazanabilmesi için yıllar geçmesi ve toplumların siyasal, sosyal, ekonomik ve etnik oluşumlarının önemli ölçüde değişimlere uğraması gerekmiştir.

Sosyal politika genel olarak toplumsal ilişkilerin özel bir dalı olarak tanımlanabilir. Toplumların sosyal ve ekonomik yapılarındaki dinamiklere bağlı olarak, sosyal sınıflar ve insanlar arasındaki ilişkileri ve oluşumları inceler. Bu ilişkiler ve oluşumlar, güçlü olanın güçsüz olanı sömürmesinden başlayarak, toplumsal tabakalaşma ve sınıflaşma durumlarına, sınıfların ortaya çıkışlarına, bunların çatışmalarına ve mücadelelerine kadar geniş bir spektrumda ele alınır. Tüm bu olgular, toplumda yeni hukuki normların, yeni hakların, yeni özgürlüklerin, yeni çıkar ilişkilerinin ve yeni politikaların ortaya çıkmasına yol açar (Talas, 1992, s. 13).

Yerel yönetimler, ülkeler arasında farklılık gösterse de genel olarak sosyal politika işlevlerini yerine getirirler. Bu işlevler arasında kamu hizmetlerinin sunulması, gelir dağılımı ve ekonomik istikrarın sağlanması yer alır. Yerel yönetimler, demokratik sistemin önemli bir parçası olarak kabul edilir ve özerk kuruluşlar olarak rol oynarlar. Ancak, merkezi idarelerle birlikte kamu hizmetlerinin sunulmasında işbirliği yaparlar (Ersöz, 2011, s. 65).

Yerel yönetimler Avrupa’da genellikle sanayi devriminden önce prenlere bağlı özerk şehir yönetimleri olarak varlıklarını sürdürmüşlerdir. Ancak, monarşik yönetimlerin güçlenmesiyle birlikte belediyelerin hak ve yetkilerine kısıtlamalar getirilmiştir (Ersöz, 2011, s. 66). Sanayi devrimi ve ulus devlet anlayışının doğuşuyla birlikte, yerel yönetimlerin statüsü merkezi idareye bağlı alt birimler olarak belirlenmiştir. Yerel yönetimler, sosyal politika tarihinde “Yoksulluk Yasaları” gibi önemli politikaların uygulanmasında etkin rol oynamışlardır (Ersöz, 2011, s. 67).

Hızla büyüyen kentlerde Sanayi Devriminden II. Dünya Savaşı’na kadar geçen sürede, yerel yönetimler sosyal politikadaki rolünü artırmıştır (Ersöz, 2011, s. 68).

“Refah Devleti” anlayışının ortaya çıkmasıyla birlikte II. Dünya Savaşı’ndan 1970’lere kadar geçen süreçte, devletin sosyal politikadaki rolü önem kazanmıştır. Refah programları ulusal düzeyde planlansa da, yerel yönetimler bu programların uygulanmasında önemli rol oynamış ve kamu refah hizmetlerinin dağıtımında aktif olmuşlardır (Ersöz, 2011, s. 73).

Küreselleşme etkisiyle, yerel yönetimler sosyal politikaların önde gelen aktörleri ve ana kurumları haline gelmeye başlamıştır (Kesgin, 2017, s. 278). Küreselleşmeyle birlikte yoksulluk artmış ve orta sınıfın zayıfladığı gözlemlenmiştir (Kesgin, 2012, s. 96). Ticaretin merkezi olan kentler Orta Çağ'da, küreselleşme ile birlikte ulusal sınırları aşan bir güç haline geldi. Özellikle 1980'lerden sonra, yerel yönetimlerin sosyal politika uygulamalarındaki avantajları ön plana çıktı. Yerel yönetimler, esneklikleri sayesinde yerel ihtiyaçlara ve koşullara uygun politikalar üretme konusunda başarı gösterme potansiyeline sahip hale geldi. Yeni dönemde yerel yönetimlerin öne çıktığı bir ortamda, merkezîyetçi politika ve uygulamalara karşı yerel yönetimlerin esnekliği ve saha deneyimi, özellikle yoksullukla mücadelede daha etkili ve duyarlı bir yaklaşımın benimsenmesine imkan sağlamıştır (Kesgin, 2012, s. 97).

Günümüzde artan refah ve değişen toplumsal talepler, eğitim, sağlık, sosyal haklar ve sosyal güvenlik gibi alanlarda yerel yönetimlere yönelik taleplerin artmasına yol açıyor. Bu durum, merkezî yönetimlerin yetki ve sorumluluklarını yerel yönetimlere aktarmasıyla birlikte yerel yönetimlerin rollerinin genişlemesine neden oluyor. Artık birçok hizmet, merkezî yönetimlerin yerine yerel yönetimler tarafından sunuluyor. Bu çerçevede, yerel yönetimler, geleneksel görevlerinin yanı sıra sosyal yardım ve sosyal hizmetler alanında da daha etkin bir rol oynuyor (Kesgin, 2012, s. 102). Yerel yönetimler, kamu hizmeti sunmakla birlikte hesap verebilme, şeffaflık, demokrasi ve katılım gibi konular yanında verimlilik ve etkinlik ve verimlilik bağlamında da değerlendirilmektedir. Yerel yönetimler, mevcut hizmetleri en etkin şekilde sunmanın yanı sıra yeni ve farklı taleplere de cevap vermeye çalışmaktadır. Bu, yerel yönetimlerin etkinlik alanını genişletmiştir. Tarih boyunca, halka yakınlığı nedeniyle yerel yönetimler önemli görevler üstlenmiştir (Kesgin, 2017, s. 278).

### **2.3 Sosyal Devletin Tanımı**

Sosyal devlet, bireylerin toplumsal ve ekonomik yaşamına doğrudan veya dolaylı olarak müdahale eden devlet yapısı olarak tanımlanır (Ayman Güler, 2005, s.29-43). Bu politikalar genellikle sosyal güvence, sağlık hizmetleri, konut, eğitim ve istihdam gibi alanları kapsar. Sosyal devletin en önemli ve temel amacı, bireylerin ekonomik ve

sosyal ihtiyaçlarını karşılamak ve toplumsal eşitsizlikleri azaltmak için çeşitli destek ve hizmetler sunmaktır.

Sosyal devlet, gelir ve servet durumlarına bakılmaksızın herkesin temel yaşam standartlarını sağlamayı hedefleyen ve çeşitli sosyal risklerle başa çıkmak için piyasa glerine müdahale eden politikaları uygulayan bir devlettir. Bu politikalar, işsizlik, yaşlılık, hastalık, doğal afetler gibi kriz durumlarında bireylerin ve ailelerin güvenliğini artırmayı ve refahını korumayı amaçlar (Ateş, 2009, s. 90).

Tarihsel olarak, sosyal devlet anlayışı zaman içinde kapsamını, içeriğini ve işlevselliğini geliştirmiştir. 19. yüzyılda, işveren-işçi çatışmalarının çözümü ve uzlaşının sağlanması amacıyla ortaya çıkan sosyal devlet kavramı, başlangıçta daha sınırlı bir anlam taşıamaktaydı. Bu dönemde, merkezi hkmetin ürettiği ve uyguladığı sosyal politikalarla işçi ve işveren arasındaki dengesizlikleri gidermeye odaklanılıyordu. Ancak, zellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında, gelişmiş kapitalist ülkelerde sosyal devlet anlayışı daha geniş bir kabul görmeye başladı (Koray, 2005, s. 84-86). Bugün, sosyal devlet kavramı, geçmişteki rolünü korurken, başta dezavantajlı gruplar olmakla birlikte toplumun geneline yönelik refah hizmetlerini içeren bir yaklaşımı benimsemektedir (şaylan, 2003, s. 92-93).

Sosyal devlet, demokrasi ve sosyal haklarla bağlantılı olarak, sendika, toplu pazarlık ve grev gibi temel demokratik haklarla birlikte, ülke halkının yaşam standartlarını iyileştirmek için maddi ve manevi tedbirleri kanunlarla güvence altına alır (Talas, 1991, s. 101).

Bir ülkenin sosyal devlet modeli ne olursa olsun, genel olarak sosyal politika kapsamında üstlenilen görevler arasında, gelecekteki sosyal tehditlere ve risklere karşı maddi bir güvence sağlama amacıyla sosyal hizmetler, sosyal güvenlik, eğitim, barınma, sağlık ve sosyal adalet, gibi alanlar bulunmaktadır (zdemir, 2007, s. 28; Yavuz, 2013, s. 8).

## **2.4 Sosyal Belediyeciliğin Tanımı**

Sosyal belediyecilik, yerel yönetimlere sosyal alanlarda planlama ve düzenleme sorumluluğu veren, kamu harcamalarını sağlık, eğitim, konut ve çevre koruması gibi sosyal hedeflere yönlendiren bir modeldir. Bu çerçevede, işsiz ve dezavantajlı bireylere destek sağlama, sosyal yardımlaşma ve dayanışma ağlarının oluşturulması, sosyo-kültürel faaliyetleri desteklemek için gerekli altyapı yatırımlarını gerçekleştirme gibi görevleri içerir. Aynı zamanda, mahalli yönetimlere sosyal güvenliği ve adaletle katkı sağlama amacıyla sosyalleştirme ve sosyal denetim fonksiyonları da yükler. (Akdoğan, 2002, s. 15)

Sosyal belediyecilik, dezavantajlı gruplara yardım sunmanın ötesinde, onların temel yaşam standartlarına ulaşmalarına odaklanır. Ancak asıl önemli olan, bu yaklaşımın sürdürülebilir olması ve dezavantajlı grupların kendi çözümlerini üretebilme yeteneklerinin geliştirilmesidir (Can, 2006, s. 18).

Belediyeler, hizmet üretiminde olduğu kadar rantın adil bir şekilde dağıtılmasında da önemli bir rol oynarlar (Kesgin, 2012, s. 120). Yerel yönetimler toplumsal ve psikolojik yönden yerel halka yakın kurumlar olmalıdır. Bu nedenle, yoksulların karşılaştığı sorunlara çözüm sunma konusunda belediyeler öncü rol oynamaktadır.

## **2.5 Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Kavramları**

Vatandaşların insan onuruna uygun yaşam koşullarına ulaşmasında yerel yönetimler önemli bir role sahiptir. Bu sorumluluğunun bilincinde olan belediyeler, sosyal yardım ve hizmet programlarıyla bu hedefe katkıda bulunurlar (Kesgin, 2016, s. 453). Belediyeler, mahalli bölgelerde hizmet üretiminde ve ulaşılabilirlikte etkin bir rol oynarken, bu bölgelere ulaşamayan “kayıp kesim” olarak nitelendirilebilecek gruplara sosyal destek ve hizmet sunarak, sosyal devlet ilkesinin anayasal zorunluluğunu yerine getirirler (Negiz, 2011, s. 323). Mahalli müşterek olarak belediyeler, sosyal hizmetleri ve sosyal yardımı, mahalli sorumluluğa sahip olarak yerine getirmektedir (Kesgin, 2016, s. 448).

Sosyal yardım, genellikle maddi destek, gıda güvencesi, barınma gibi temel yaşamsal ihtiyaçların karşılanması için yapılan yardımları ifade ederken; sosyal hizmet ise bireylerin ve grupların gereksinimlerine yönelik stratejik planlama, entervansiyon ve destek hizmetlerinin sağlanmasını amaçlayan bir süreç olarak tanımlanabilir.

### **2.5.1 Sosyal Yardım**

Sanayileşme sonrasında ortaya çıkan sosyal yardım, günümüzde kazandığı anlamıyla hem sosyal güvenlik sisteminin hem de toplum içinde uzun süredir var olan ve ilk uygulama alanı olarak faaliyet alanında öne çıkmaktadır (Kesgin, 2014, s. 11). İnsanların muhtaç olması ve sosyal yardıma ihtiyaç duyması, tarih boyunca hep var olmuştur. Bugün ise bilimsel veriler, dünya genelinde yoksul ve muhtaç insan sayısının arttığını gösteriyor. Bu sebeple, toplumlar, yoksul ve muhtaç kesimleri desteklemek için çeşitli sosyal güvenlik sistemleri oluşturmuştur. Bu sistemler, sosyal yardım, işsizlik sigortası, sağlık hizmetleri gibi çeşitli mekanizmaları içerir ve toplumsal dayanışma ve adaleti sağlamayı amaçlar (Taşçı, 2008, s. 128). (Karataş, 1999, s. 42) Sosyal yardımın kökenleri antik dönemlere dayanmasına rağmen, “sosyal yardım” terimi genellikle sanayileşme döneminde popülerlik kazandı. Bu süreçte, toplumsal refahın yeniden dağıtımında önemli bir araç olarak ortaya çıktı. Bugün ise sosyal yardım ve güvenlik sistemleri, toplumsal adalet ve refahı desteklemek için hayati bir rol oynamaya devam ediyor (Taşçı, 2008, s. 128).

Sosyal yardımlar gelirlerin yeniden dağıtılması yoluyla odak konumunda olan yoksul bireylere temel/ zorunlu geçimlerini sağlayabilecekleri aynı veya nakdi yardımların yapılmasını ifade etmektedir (Kesgin, 2014, s. 30). Sosyal politika bakımından sosyal yardımların üstlendiği rol, yoksulluğu bitirmek değil yoksul bireylerin muhtaçlık durumuna çözüm aramaktır (Çengelci,1993; Seyyar, 2003). Orta ve uzun vadede yoksullukla mücadelede, yoksul bireylerin söz konusu politikalarının çıktılarını bekleyecek zamanları ve güçleri yoktur. Bu dezavantajlı grupların temel ihtiyaçları olan barınma, yeme, içme vb. hızlıca giderilmesi gerekmektedir. Sosyal yardımlar bu aciliyeti gidermeye yönelik hızlı çözümlerdir (Öğülmüş, 2011, s. 85).

## 2.5.2 Sosyal Hizmet

Sosyal yardımlar genellikle maddi destek sağlamak için yoksul kesimlere yönelirken, sosyal hizmet daha geniş bir kapsama sahiptir. Sosyal yardım, yoksun durumdaki gruplara ekonomik yardımın yanı sıra, sosyal hizmet ise mahalli düzeyde geniş bir hizmet yelpazesini kapsar. (Negiz, 2011, s. 323). Sosyal hizmetler hem dar anlamda hem de geniş anlamda tanımlanabilir. Dar anlamda sosyal hizmet, sosyal hizmetlerin özel ve belirli bir alanını ifade ederken, geniş anlamda sosyal hizmet ise sosyal adaleti teşvik etmek, toplumsal eşitsizlikleri azaltmak, sosyal destek sistemlerini güçlendirmek ve çeşitli sosyal sorunları ele almak için yürütülen çok çeşitli faaliyetleri içerir. Bu tanım, sosyal hizmeti daha geniş bir bağlamda ele almakta olup, dezavantajlı gruplarla sınırlı kalmadan, bireylerin kendi kontrolü dışında gelişen fiziksel, ruhsal ve zihinsel sorunlardan, yoksulluk ve eşitsizlikten korunmasını veya etkilerinin azaltılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca, toplumun değişen koşullarından kaynaklanan sosyal problemleri ele almayı içermektedir. Sosyal hizmetler, sosyal yardımın amaçlarına ek olarak, bireylerin yaşamlarını kültürel ve sosyal çevreleriyle uyum içinde sürdürebilme amacını da taşır. Bu hedef, kamu otoritesi tarafından denetlenmek ve gözetilmek koşuluyla özel sektör tarafından da yerine getirilebilir (Tuncay, 2000, s. 9).

Bu hizmetler, toplumun sosyal refahını artırmak ve genel iyilik halini geliştirmenin yanı sıra, bireyin diğer bireylerle ve toplumla sağlıklı iletişim kurabilmesini amaçlamaktadır (Kesgin, 2016b, s. 451). Bu amaç doğrultusunda, sosyal hizmet sadece yoksullukla ve düşük gelir grupları ile sınırlı bir faaliyet değildir. Sosyal yardımların odak noktası genel olarak yoksul bireyler olmakla birlikte sosyal hizmetler gelir düzeyine bakılmaksızın tüm bireylere gereksinim duydukları hizmetleri sunar (Kesgin, 2016b, s. 451). Sosyal yardımlar ile sosyal hizmetler arasındaki ayrımları kesin ve net bir şekilde belirlemenin genellikle zor olduğu belirtilmektedir. Sosyal hizmetler, devlet, gönüllü kuruluşlar ve özel sektör tarafından finanse edilen ve çeşitli alanlarda sunulan geniş kapsamlı ve çok yönlü hizmetleri ifade ederken; sosyal yardımlar ise yalnızca devlet kaynakları kullanılarak sağlanan, aynı ve nakdi desteklerin tümünü kapsayan bir kavram olarak tanımlanmaktadır. (Uyanık, 2018, s. 8)

Bir bireyin asgari geçim düzeyinin altında kalması durumunda sağlanan yardımları sosyal yardım ifade ederken, sosyal hizmetler koruyucu ve önleyici bir rol üstlenerek olası riskleri bertaraf etmeye yönelik müdahaleleri de içermektedir. Sosyal hizmetler, sorunların meydana gelmeden önce yapılan müdahaleleri kapsar. Sosyal yardımın aksine, sosyal hizmetlerde herhangi bir ücret talep edilmez ve hizmetler genellikle profesyoneller tarafından sunulur (Kesgin, 2016b, s. 451-452). Sosyal yardım genellikle aynı veya nakdi yardımlar şeklinde yapılan ekonomik desteklerken, sosyal hizmetler dezavantajlı bireylerin özel durumlarına ve ihtiyaçlarına yönelik olarak, çevresel ilişkilerinde ortaya çıkan sorunları da gidermeye çalışmaktadır.

Sosyal hizmet ve sosyal yardım, uygulama alanı olarak farklılık göstermekle birlikte, temel amaç ve işlevlerde benzerlikler taşırlar. Sosyal güvenlik sistemlerinin eksik kalması nedeniyle bu iki uygulama tamamlayıcı bir rol oynayarak sosyal güvenlikli yararlanamayan bireylere koruma sağlar (Koşar, 2000, s. 7; Hacımahmutoğlu, 2009, s. 23-25). Sosyal refah devletinin kavramsallaştırıldığı her ülkede, sosyal hizmetlerin varlığı sosyal yardımın da mevcut olacağına işaret ederek aralarındaki zorunlu ilişkiye dikkat çekmiştir (Kesgin, 2016b, s. 452). Sosyal yardım, sosyal hizmetlerin bir türü olarak kabul edilir ve uygulama alanı ve hizmet biçimi olarak işlev görür (Çengelci, 1993, s. 9). Modern devletin yoksul kesimleri koruma sorumluluğundan doğan kamu sosyal yardımları, yoksulların korunmasında önemli bir rol oynamaktadır (Öğülmüş, 2011, s. 84). Bu sebeple, sosyal yardımlar genellikle kamu bütçelerinden finanse edilir ve karşılık beklemeden sağlanır. Sosyal yardımlar, prim esaslı sosyal güvenlik sistemlerinden farklı olarak bireysel katkılara dayanmaz; tamamen vergi gelirleriyle finanse edilir. Dolayısıyla, yaygın olarak “primsiz ödemeler” olarak anılan sosyal yardımlar ve hizmetler, genellikle “sosyal koruma” kavramı çerçevesinde yer alır (Taşçı, 2007, s. 58).

Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar, yerel yönetim ve merkezi yönetim tarafından sağlanmaktadır. Dünya genelinde belediyelerin sosyal yardım ve hizmet faaliyetlerini yerine getirdiği ve bu uygulamaların ülkelerin yerel kaynaklarına, insan sermayesine, ve yerel politikalarına bağlı olarak farklılık gösterdiği bilinmektedir. Belediyelerin büyüklüğüne bağlı olarak sunmuş oldukları sosyal hizmetlerin, çeşitliliği, yoğunluğu, etkinlik ve kalite düzeyi gelişmişlik durumuna, maddi kaynaklarıyla birlikte yerel

halkın taleplerine göre değişiklik gösterebilir (Akdoğan, 2006, s. 29; Kesgin, 2016b, s. 452).

## **2.6 Sosyal Belediyeciliğin Temel Fonksiyonları**

Belediyeler, yetki alanları içindeki bireylerin, ailelerin ve toplulukların üç farklı kaynaktan gelen problemleriyle doğrudan ilgilenmektedir. Bu sorunlar, öncelikle toplumsal sistem yapısı ve işleyişten doğan, ekseriyetle büyük şehirlerde hızlıca müdahale gerektiren suçluluk, işsizlik, dilencilik ve yoksulluk gibi sorunlar; belediye sınırları içerisindeki alanlarda meydana gelen doğal afetler neticesinde çeşitli olumsuzluklar yaşayan birey ve ailelerin yüzleştikleri sorunlar ve insanın tabiatından ve çevresel etmenler neticesinde vuku bulabilen çocuklar, yaşlılar ve engellilerle alakalı sorunlarıdır. Sosyal belediyecilik uygulamaları, yukarıda sözü edilen hususlardan kaynaklı ortaya çıkan problemlerin giderilmesine dönük faaliyetler olup, özünde sunulan sosyal hizmetler ve sosyal yardımları kapsamaktadır (Toprak ve Şataf, 2009, s. 19-20).

Sosyal belediyecilik, yerel yönetimlerin vatandaşların problemleriyle ilgilenerek çözüm üretme amacıyla sunduğu kamusal faaliyetlerdir (Sevinç, 2015, s. 204). Bu bağlamda, sosyal devlet anlayışının yerel düzlemdeki yansıması olarak ortaya çıkan sosyal belediyecilik, belediyelerin vatandaşların sorunlarına yönelik yaklaşımlarını ve çözüm üretme kabiliyetini temsil eder (Alodalı vd., 2010, s. 533). Yeni belediyecilik anlayışı, temel belediye hizmetlerine ek olarak, halkın değişen ve çeşitlenen talepleri, ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda sosyal, kültürel ve eğitsel hizmetler sunmayı da içermektedir.

Bu perspektiften hareketle, sosyal belediyeciliğin işlevleri genellikle dört başlık altında toplanmaktadır: sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon; yönlendirme, kılavuzluk ve rehberlik; yardım etme, dar gelirli ve mağdur bireyleri destekleme; sosyal yatırım (Akdoğan, 2006, s. 33; Pektaş, 2010, s. 14; Kesgin, 2016, s. 171).

### **2.6.1 Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon**

Sosyal belediyecilik, bireylerin toplum içinde uyumlu bir şekilde yaşamalarını sağlamak amacıyla sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon gibi süreçleri içerir. Belediyeler, bu süreçlerde eğitici ve entegrasyon sağlayıcı rol üstlenerek, toplumsal uyumu desteklemektedir. Ayrıca, vatandaşlara yönelik ekonomik destek hizmetleri psiko-sosyal sorunların aşılmasına katkıda bulunur ve sosyal uyuma yönelik girişimlerde bulunurlar (Kesgin, 2016, s. 171).

Belediyeler, mahalle kütüphaneleri, esnaf ziyaretleri, halk meclisleri ve kuraathane toplantıları gibi yöntemlerle vatandaşlara ulaşarak sosyal belediyecilik faaliyetlerini güçlendirirler (Toprak ve Şataf, 2009, s. 16).

### **2.6.2 Yönlendirme, Kılavuzluk Etme ve Rehberlik Etme**

Belediyeler, vatandaşların kamusal haklarından haberdar olmalarını sağlamak ve bu hakları nasıl kullanacaklarını öğretmek için önemli bir rol üstlenmektedir (Toprak ve Şataf, 2009, s. 16). Bu çerçevede, belediyeler danışmanlık hizmetleri sunarak bireylere, sorunlarını hangi kurumlar aracılığıyla ve nasıl çözebileceklerine dair rehberlik yaparlar. Danışmanlık hizmetleri genellikle belediyelerin bünyesindeki danışma merkezleri aracılığıyla sunulur ve talep eden veya ihtiyaç içinde olan bireylere yönelik bireysel ve toplumsal ihtiyaçlara cevap verir (Kesgin, 2016, s. 171).

### **2.6.3 Yardım Etme**

Son yıllarda belediyeler, yardım etme ve dezavantajlı grupları koruma işlevlerinde artan bir önem kazanmıştır. Özellikle ihtiyaç sahipleri ve yoksullardan oluşan gruplara yönelik sosyal yardım ve hizmet sunma görevi, belediyelerin uzun bir geçmişe sahip olduğu ancak son dönemde daha fazla ön plana çıktığı bir alan olmuştur (Kesgin, 2016, s. 171). Belediyeler, sorumluluk alanlarında ikametleri bulunan yoksul ve ihtiyaçlı kimselerin sosyo-ekonomik durumlarını izlemek için envanter çalışmaları yapmakta ve bu çalışmalarla muhtaçlık durumlarını tespit etmektedir (Kesgin, 2016, s. 171). Yerel yönetimler, vatandaşların çeşitli bilgilerine hızlıca ulaşabildiklerinden ötürü ihtiyaçlılık durumlarını çabucak tespit edebilmekte ve asgari yaşam standardına sahip

olmayan kimselere çeşitli yardımlarda bulunabilmektedir (Kaya, 2016, s. 17). Bu nedenle, belediyeler sosyal hizmet ve sosyal yardım alanında günümüzde önemli birer aktör olarak kabul edilmektedir.

#### **2.6.4 Sosyal Yatırım**

Belediyeler, günümüz kentlerinde artan işsizlik ve yoksulluk gibi ekonomik sorunlarla mücadelede önemli bir rol üstlenmektedir. Özellikle göçle kente gelen ve iş bulmak için yeterli niteliklere sahip olmayan “yeni kenttaşlar”ın temel ihtiyaçlarını karşılamada sorumlu bir unsur olarak görülmektedirler (Kesgin, 2016, s. 171). Belediyeler, sosyal devlet tecrübeleri ve yerelleşme söylemleri doğrultusunda, toplumsal refah beklentilerini artıran bir role sahiptirler.

Yeni dönemde, belediyelerde “sosyal istihdam” ve “yerel kalkınma” söylemlerinin de önem kazandığı ve belediyelerin kendi sorumluluk sınırları içindeki işsizlik sorunlarını çözmeye gerekliliği olarak gördükleri belirtilmektedir (Kesgin, 2016, s. 171). Belediyeler, yerel halkın istihdamını artırmaya yönelik yatırımlar ve projeler gerçekleştirerek bu sorunları çözmeye çalışmaktadırlar. Bu çabalar, belediyelerin sosyal sorumluluğu kadar seçmen baskısıyla da ilişkilendirilmektedir (Kesgin, 2016, s. 172).

Belediyeler, ekonomik sorunlarla mücadelede önemli rol oynamaktadır. Yatırımları işsizliği tamamen ortadan kaldırmasa da önemli ölçüde azaltmaktadır. Benzer şekilde, yoksulluğu tamamen bitirecek çözümler sunamasa da geçim koşullarını iyileştiren faaliyetlerde bulunmaktadırlar. Örneğin, halk ekmek fabrikaları ve tanzim satış merkezleri gibi projelerle vatandaşın geçim zorluğunu hafifletmekte; mahalle kütüphaneleri ve sağlık ocakları gibi yatırımlarla da vatandaşların sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. (Beki, 2008, s. 41; Pektaş, 2010, s. 14).

Yerel yönetimlerin, sosyal politikalarda etkin bir rol oynadığı ve sosyal adaleti sağlama yolunda önemli aktörler olduğu vurgulanmaktadır (Kesgin, 2012, s. 103). Kesgin'e göre, kapitalist süreçlerle birlikte kentin farklı bölgelerindeki refah düzeyi farklılıkları belirginleşmekte ve prestij mekânlar ile çöküntü alanları arasındaki uçurum derinleşmektedir. Yerel yönetim politikalarının bu durumu ya derinleştirme

ya da hafifletme potansiyeline sahip olduğu belirtilmektedir. Bu çerçevede, yerel yönetimlerden beklenti, uygulamalarını sadece piyasa kapitalizminin gereksinimlerine göre değil, aynı zamanda toplumsal dayanışmayı esas alarak ve sosyal adalete hizmet edecek şekilde düzenlemeleridir.

Kesgin'e göre, şehirlerin gelişimiyle birlikte yerel yönetimlerin istihdam oluşturma ve nitelikli eleman yetiştirme gibi sosyal sermayeyi güçlendiren fonksiyonları önem kazanmıştır. Bu bağlamda, belediyelerin gerçekleştirmekte oldukları sosyal belediyeçilik faaliyetleri de şu şekilde özetlenebilir; Yoksulluğu önlemeye, çocuk ve gençlere, kadınlara, yaşlılara, engellilere, işsizlere ve toplumun tüm kesimlerine yönelik hizmetler (Pekküçükşen, 2004, s. 461; Toprak ve Şataf, 2009. s. 16;).

## **2.7 Türkiye'de Sosyal Hizmet Uygulamalarıyla İlgili Sorunlar**

Sosyal belediyeçilik alanında Türkiye'de pek çok belediyenin faaliyetleri söz konusu olmasına rağmen, bu alanda yeterli ivme henüz kazanılamamıştır. Yapılan incelemelerde, 30 belediyenin sosyal hizmet sunma görevini tam anlamıyla yerine getiremediği tespit edilmiştir. Sosyal politikaların yerel yönetimler, merkezi yönetim ve sivil toplum kuruluşları tarafından sunulması, hizmet sunumunda çok başlılığa yol açmaktadır. Sosyal hizmetlerin kim tarafından sunulacağı net olarak belirlenmediği için sorumluluğun kimde olduğu noktasında sorunlar yaşanmaktadır. Yerel yönetimler, sosyal politikaların uygulanmasını daha çok merkezi idarelere bırakma eğilimindedir. Belediyelerin sosyal hizmetler alanında karşılaştığı başlıca sorunlardan biri kaynak yetersizliğidir. Bu nedenle sosyal belediyeçilik uygulamaları genellikle büyükşehir belediyeleri tarafından yürütülmektedir. Büyükşehir belediyeleri dışındaki belediyeler, altyapı ve temizlik gibi temel hizmetlerde bile ödenek yetersizliği nedeniyle sorunlar yaşamakta, bu durum da sosyal belediyeçilik uygulamalarına yeterli ödenek ayrılmasını engellemektedir (Ateş, 2009, s. 93–94). Genel itibari ile, belediyelerin sosyal hizmet alanındaki sorunlarını şu şekilde sıralamak mümkündür: Yerel aktörler ve koordinasyondaki noksanlıklar, mali yetersizlikler, sosyal hizmete dair standartlardaki belirsizlik, sosyal politika hedeflerinde meydana gelen sapmalar.

## **2.8 Türkiye’de Sosyal Hizmet Uygulamalarına Yönelik Çözümler**

Sosyal belediyecilik alanında karşılaşılan sorunların çözümü için öncelikli olarak aşağıdaki başlıklar üzerinde durulacaktır.

### **2.8.1 Sosyal Hizmetlere Yönelik Yeni Bir Çerçeve Belirlenmesi**

Belediyeler, vatandaşlarla temas noktasında en yakın olan birimlerdir. Dolayısıyla, yerel toplumun çeşitli sosyal isteklerini baz alarak bağımsız ve esnek hareket edebilme kabiliyetlerinin olması ve faaliyet alanlarının belirlenmiş olması önemlidir. Günümüzde, AB normlarına uygun, yerel ihtiyaçlara duyarlı ve diğer paydaşlarla iş birliği içinde katılımcı demokrasi prensipleri çerçevesinde sosyal politikaların yeniden düzenlenmesi gerekmektedir (Artan, 2012, s. 69).

### **2.8.2 Yerel Aktörlerin ve Kurumların Koordinasyonunun Sağlanması**

Yerel ve merkezi politika aktörleri arasındaki çift başlılık azaltılmalı, sosyal politikaların belirlenmesi ve uygulanmasında merkezi yönetimin ağırlığı azaltılmalı ve yerel aktörlere daha fazla yetki verilmelidir. Bu süreçte halk, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör dahil edilmelidir. Ayrıca, yerel ve merkezi idare arasında sağlıklı bir koordinasyon sağlanmalıdır (Artan, 2012, s. 70-77).

### **2.8.3 Yerelde Uygulanan Sosyal Hizmetlerin Bütünlük İçerisinde Sunulması**

Sosyal belediyecilik anlayışıyla, fiziki ve sosyokültürel hizmetler bir arada sunulmalıdır. Engelli bireyler için onlara odaklı mekânsal düzenlemeler yapılmalıdır. Ayrıca, ekonomik yardımların yanı sıra aile içi şiddete karşı, ayrımcılığa karşı, sosyal içerme, sosyal katılım gibi proaktif sosyokültürel hizmet faaliyetlerinde bulunarak toplumsal ayrışma tehlikesi önemli oranda azaltılabilir (Şen, 2007, s. 42).

#### **2.8.4 Yerel Yönetimin Her Kademesinde Kurumsallaşmaya Gidilmesi**

Katılımcı demokrasinin güçlenmesi için kurumsallaşmanın önemi büyüktür. Belediyeler, sürekli hizmet sunumlarıyla kurumsal yapılarını güçlendirerek hizmet kalitesini artırabilirler.

#### **2.8.5 Merkezi Yönetim Temsilcilerinin Sosyal Hizmete Ağırlık Vermesi**

Özellikle “yoksullukla mücadele ve sosyal adalet” hedefleri bağlamında, merkezi yönetimin sosyal politikalarının önemi büyüktür. Fakirlikle mücadele politikalarının il ve ilçeler düzeyindeki uygulamaları, bürokratik engeller ve yardım sağlayan kurumlar arasındaki iletişim eksiklikleri gibi nedenlerden dolayı sorunlu olabilmektedir. Bu nedenle, bu politikaların tek bir bakanlık çatısı altında koordineli bir şekilde yürütülmesi, Seyyar’ın önerdiği bir alternatif olarak değerlendirilebilir (Seyyar, 2009, s. 10).

#### **2.8.6 Belediyelerin Sosyal Hizmet Konusunda Etkinliklerinin Arttırılması**

Merkez makro düzeydeki politika ve uygulamalarda önemli bir role sahiptir, ancak sosyal politika uygulamalarının mikro düzeyde, belediyeler tarafından sunulması ve etkinliğinin artırılması gerekmektedir. Sosyal Belediyecilik, yardım organizasyonu algısını ortadan kaldırmayı ve sosyal entegrasyonu her yönden sağlamayı amaçlamaktadır (Tartanoğlu, 2010, s. 11).

#### **2.8.7 Belediyelerin Yönetişime Ağırlık Vermesi**

Yerel düzeyde demokratik yerel yönetim ilkeleri, demokratik kalkınma için önemli bir araç olarak kabul edilir. Bu yaklaşım, devlet, sivil toplum ve piyasa mekanizmaları arasında kamu yönetimi yetkisinin bölüştürülmesini içerir ve insan hakları ile katılım odaklı bir politika mantığı olarak tanımlanır. Yeni sosyal iş bölümü anlayışı, yerel, ulusal ve uluslararası aktörleri bir araya getirerek toplumsal sorunların çözümünde etkin bir yönetim modeli oluşturur. Bu anlayışa göre belediyeler, tüm sosyal grupları, özel sektörü, üniversiteleri ve meslek örgütlerini karar verme aşamalarına dahil ederek,

merkezi yönetim tarzında düzenleyici ve denetleyici bir rol üstlenip daha etkin ve verimli bir yönetim gerçekleştirebilirler. (Seyyar, 2009, s. 12).



### 3. HALKLA İLİŞKİLER KAVRAMI VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Eski Yunan ve Roma gibi tarihsel medeniyetlerde halkla ilişkiler metotlarından faydalandığı bilinmektedir dolayısıyla halkla ilişkilerin kökeninin çok eski çağlara dayandığı söylenebilir. “Vox populi, vox Dei” (Halkın Sesi Tanrının Sesi) ifadesi, tarih sahnesinde her zaman önemli bir ifade olmuştur. Bu söz, halkın sesinin kutsal olarak addedilmesini ve yöneticilerin halkın taleplerine kulak vermesi gerektiğini vurgulamaktadır. Halkla ilişkiler, geçmişten bugüne toplumların yönetiminde ve iletişimde kritik derecede öneme sahip olmuştur. Bu durum, halkla ilişkilerin insanlar için temel bir etkileşim ve iletişim şekli olmasından ileri gelmektedir (Kesgin ve Özer, 2013, s.10). Eski Mısır’da halkla ilişkilerden, kamuoyu oluşturma ve halkın gözünde devamlılığı sağlama amacıyla faydalandığı bilinmektedir. Ancak, modern anlamda halkla ilişkiler kavramı genellikle Amerika Birleşik Devletleri’ne atfedilir. Thomas Jefferson’ın bağımsızlık bildirisinde halkla ilişkiler kavramının vurgulanması, bu alandaki erken dönem girişimlerinden biridir. Bu durum, halkla ilişkilerin devletler ve liderler için kamuoyuyla iletişimdeki önemini vurgulayan son derece önemli bir adımdır (Sayımer ve Eraslan Yayınoglu, 2007, s. 43). Halkla ilişkilerin modern anlamda gelişimi, 19. yüzyılın sonları ve 20. yüzyılın başlarında belirgin bir hız kazanmıştır. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri’nde, basın ajansı modeliyle halkla ilişkilerin ilk örneklerine rastlanmaktadır. Phineas Taylor Barnum’un sirk tanıtımları ve moda gibi konularda basın yoluyla kamuoyunu etkileme çalışmaları, halkla ilişkilerin erken dönem örnekleri arasında yer almaktadır. Barnum’un başarıları, ürün ve etkinlik tanıtımlarında basının gücünü etkin bir şekilde kullanmanın önemini ıspatlar niteliktedir. Bu dönemde, basının etkisinin farkında olan kişiler ve kurumlar, halkla ilişkilerin doğuşunu ve gelişimini şekillendiren önemli adımlar atmışlardır (Balta Peltekoğlu, 2007, s. 91). Halkla ilişkilerin esas gelişimi, gazeteci Ivy Lee’nin çalışmalarıyla başlamıştır (Tortop ve Özer, 2013, s. 11). Ivy Lee, İlkeler Beyannamesi’nde “Halka Bilgi Verilmelidir” ifadesini kullanarak, halkla ilişkilerin kamuoyunu bilgilendirme modelini oluşturmuştur. 1906 yılında gerçekleşen Antrasit kömür grevinde Ivy Lee, kömür işletmecisinin öncelikle kamuoyunu bilgilendirmesi gerektiğini belirterek halkla ilişkiler alanında devrim niteliğinde bir adım atmıştır.

Aynı yıl Pensilvanya’da meydana gelen demiryolu kazası sonrasında, Pensilvanya Demiryolları’nın imajını düzeltmek için Ivy Lee’nin yürüttüğü çalışmalar, şirketin kamuoyundaki algısına pozitif katkı sağlamıştır. Bu süreçte demiryolu ücretlerinin yeniden gözden geçirilmesi sağlanmış, lobicilik faaliyetleri yürütülmüş ve basınla iyi ilişkiler kurarak halkla ilişkilerin etik ilkeleri ve şeffaflık gibi temel prensiplerini vurgulanmıştır (Balta Peltekoğlu, 2007, s. 100). 1903-1904 yıllarında Colorado Kömür İşletmesi’nde işçilerin daha iyi çalışma koşulları elde etmek için gittikleri grevde ise Lee, Rockefeller’larla çalışmıştır (AÖF, 2013, s. 195). 1917’de ABD Başkanı Woodrow Wilson tarafından kurulan ve başkanlığını George Creel’in yaptığı Halkı Aydınlatma Komitesi (Committee on Public Information), kamu yönetiminde ilk halkla ilişkiler uygulaması olarak kabul edilmektedir. Birinci Dünya Savaşı sırasında Amerika Birleşik Devletleri’nin savaş çabalarını desteklemek, halkı bilgilendirmek ve savaşa olan desteği artırmak amacıyla kurulan bu komite, propaganda, basın bülteni, afiş, film gösterimi ve farklı iletişim araçlarından faydalanarak kamuoyunu etkilemeye çalışmıştır. Çift taraflı asimetrik iletişim modeli olarak adlandırılan bu iletişim modeli, hem bilgilendirmek hem de ikna etmek gibi iki temel amaca sahip olduğundan bu şekilde adlandırılmıştır. Halkla ilişkilerin babası olarak kabul edilen Edward Bernays, bu modelin önde gelen isimlerindedir. Bernays, Halkı Aydınlatma Komitesi’nde (Committee on Public Information) görev almış ve savaş dönemi iletişim stratejilerinde önemli katkılar yapmıştır. İlerleyen süreçte, birçok özel sektör şirketi için halkla ilişkiler danışmanlığı yaparak, günümüzdeki halkla ilişkilerin temellerini atmıştır.

### **3.1 Halkla İlişkiler Kavramının Tanımı, İşlevi ve Uygulama Alanları**

Halkla ilişkiler, bir kuruluş veya birey ile çeşitli hedef kitleler arasındaki etkileşimi yönetme ve iletişimi geliştirme sürecidir. Bu süreç, bir kuruluşun veya bireyin imajını oluşturmak, sürdürmek ve geliştirmek için stratejik bilgi ve yönetim tekniklerini kullanır. Halkla ilişkiler profesyonelleri, halkın ihtiyaçlarını karşılamak ve güvenini kazanmak amacıyla hedef kitleye mesaj iletmeye iletişim araçlarını etkin bir şekilde kullanırlar.

Halkla ilişkilerin temel amacı farkındalık yaratmak ve toplumda bir kurum veya bireyin olumlu bir imaj sahibi olmasını gerçekleştirmektir. Bu süreç medya ilişkileri, iç iletişim, kriz iletişimi ve sosyal medya yönetimi gibi pek çok unsuru içermektedir. Bunun yanında, toplumsal sorumluluk projeleri ve etkinlikler düzenleyerek topluma fayda sağlamak da halkla ilişkilerin görevleri arasındadır.

Halkla ilişkilerin temel amacı işletmeler ile bireyler ve hedef kitleleri arasında dürüst ve etkili iletişim kurarak farkındalığı artırmak ve ilişkileri güçlendirmektir. Bu sayede kuruluşlar toplumda daha iyi bir imaj oluşturabilir ve başarılı iletişim stratejileriyle hedeflerine ulaşabilirler. (Balta Peltekoğlu, 2007). Diğer bir tanıma göre ise halkla ilişkiler, hedeflenen kitlenin dikkatini çeken, onları harekete geçiren, istenilen doğrultuda yönlendiren bir unsurdur (Tortop ve Özer, 2013, s. 139). Günümüzde halkla ilişkilerin ne olduğuna ve tanımına dair tam bir konsensus olmayıp, halkla ilişkiler kavramı sürekli yeni fikirler dahil edilerek boyutlandırılmaktadır. (Sayımer ve Eraslan Yayınoglu, 2007, s. 43).

### **3.2 Yerel Yönetimlerde Halkla ilişkiler**

Kamu kurumlarının, halkla iletişim kurma ve halkla ilişkilere odaklanma çabaları, kurumların temel işlevlerindedir. Yerel yönetimlerin sunduğu hizmet miktarından daha önemlisi, halkın güvenini ve desteğini kazanmaya verdikleri önemin derecesidir (Aydın, 2015, s. 292-293). Halkla ilişkiler faaliyetleri, kamu yönetimindeki meşruiyet sorununu azaltmada önemli bir rol oynayabilir. Halkın isteklerine ve ihtiyaçlarına duyarlılık göstererek hizmet sunmak, kamu politikalarına destek kazandırabilir ve halkın güvenini artırabilir. Halkla ilişkiler, kamu kurumlarının halkın beklentilerini anlamasına ve onlarla etkili iletişim kurmasına yardımcı olarak, halkın memnuniyetini ve desteğini sağlayabilir. Bu da yerel yönetimlerin meşruiyetini artırabilir ve toplumla daha sağlam bir ilişki kurmalarını sağlayabilir. Dolayısıyla, halkla ilişkiler faaliyetleri, kamu yönetiminde halkın katılımını ve güvenini sağlayarak daha sağlıklı bir demokratik süreç oluşturabilir. Halkla ilişkiler, yerel yönetimlerde temel bir ihtiyaç olup bu ihtiyaçları 3 ana başlıkta toplamak mümkündür; yerel yönetimlerde halkla ilişkiler işlevinin örgütlenişi, halkla ilişkiler karması ve halkla ilişkiler yönetiminin adımları (Sayımer ve Eraslan Yayınoglu, 2007, s. 88).

Halkla ilişkilerin yerel yönetimlerdeki rolü çeşitli ilkelere dayanmaktadır:

1. “Yeterli, verimli ve etkili hizmet” ilkesi doğrultusunda, kamu kaynaklarının verimli kullanılması ve halkın taleplerinin yöneticilere iletilmesi önemlidir.
2. “Tarafsız eşit hizmet” ilkesi gereği, herkese eşit hizmet sunulduğunun vurgulanması önemlidir.
3. “Açıklık” ilkesi çerçevesinde, şeffaflık ve hesap verebilirlik önemlidir.
4. “Katılım” ilkesi kapsamında, halkın doğrudan yönetim süreçlerine katılması teşvik edilmelidir. Bu amaçla, kent konseyleri gibi sivil girişimler desteklenmelidir.

Literatürde yerel yönetim ve halkla ilişkilere dair çeşitli görüşler mevcuttur: Bir görüşe göre; yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin ana amacı, kamu projeleri hakkında toplumun bilgilendirilmesi, vatandaşların görüş ve önerilerinin alınması, yerel yönetim süreçlerinin şeffaf bir şekilde açıklanması ve vatandaşlık aidiyet duygusunun güçlendirilmesidir (Tortop ve Özer, 2013, s. 234). Diğer bir görüş ise; halkla ilişkiler, yönetim politikalarının kamuoyuna benimsetilmesini sağlamak, halkın yönetim süreçlerine aktif katılımını teşvik etmek, yönetim ile halk arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak, yönetim kararlarını topluma duyurmak, kamu hizmetlerinin görünürlüğünü artırmak ve halkın görüşlerini anlamak amacıyla dilek ve şikayet mekanizmalarını etkin bir şekilde kullanmayı içerir (Kaya, 1989, s. 153).

Demokratik yönetimlerde, kamuoyunun önemi büyüktür. Halkın yönetimle işbirliği yapması, kararları onaylaması ve davranışlarının takibi önemlidir. Yaşadığımız çağın karmaşık yönetim anlayışları, daha ekonomik çözümler üretmeyi gerektirir ve bu da halkla ilişkilerin önemini artırmaktadır (Karatepe, 2008, s. 92).

### **3.3 Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları**

Belediyelerde açıklık ve şeffaflığı sağlamak, faaliyetleri halka duyurmak ve yerel halkın izlenimlerini belirlemek açısından halkla ilişkiler etkinlikleri büyük önem taşımaktadır. Belediye yönetimleri, halkla ilişkiler yoluyla yerel topluluk üzerinde

olumlu bir izlenim bırakmayı, hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmayı amaçlamaktadır. Yönetim ile halk arasındaki ilişkilerin tatmin edici olması için, halkın hakları, ödevleri ve idareye başvuru şekilleri hakkında açık bilgi verilmelidir. Halkla ilişkiler, yerel yönetimlerde yönetsel ve toplumsal dinamiklerin duyarlılığını sağlar ve halkın demokrasi eğitiminde önemli bir rol oynamaktadır. Belediyeler, halkla ilişkiler faaliyetleriyle yerel halka en yakın yönetim birimleri olarak, hizmetlerin etkin ve verimli sunulmasını hedeflemektedir. Yerel halkın belediye yönetimine katılımını sağlamak ve yerel demokrasiyi işler kılmak için, etkili bir halkla ilişkiler düzeni, duyarlı bir kamuoyu ve etkin halk denetimi gerekmektedir. Halkla ilişkiler, demokratik işleyişi destekleyerek yerel halkın yönetim sistemine olan güvenini artırır ve katılımın amaçlarına ulaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Sonuç olarak, belediyelerin halkla ilişkiler etkinlikleri, demokratik belediye yönetiminin ve toplumsal barışın sağlanmasına önemli katkı sağlamaktadır (Öner, 2001, s. 101-103).

### **3.4 Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amaçları**

Belediyeler açısından halkla ilişkilerin amaçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür (TBD, 1992).

- a) Belde halkı ile belediye arasındaki güven ve anlayışı sağlamak ve halkın belediyeye olan güvenini kazanmak. Bu, belediyenin aldığı kararların ve yaptığı işlerin doğruluğuna dair halkı ikna etme noktasında önem arz etmektedir.
- b) Belde halkını bilgilendirmek ve belediyenin faaliyetlerini benimsetmek; halkı belediye politikalarından haberdar etmek.
- c) Halkın belediye yönetimine olumlu yaklaşmasını sağlamak.
- d) Halk ile belediye arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak. Belediye hizmet birimlerinin açıkça belirtildiği ve başvuruların nasıl yapılacağı anlatıldığı yerler oluşturarak halkın ilgisini çekmek.
- e) Belediye meclisi, encümen ve belediye başkanının aldığı kararların yerindeliğini artırmak için belde halkından bilgi ve görüşlerini almak.

f) Belediye organlarının aldığı kararlara ve mevzuata uyulmasını sağlamak için halka aydınlatıcı bilgiler sunmak.

g) Halk ile işbirliği yaparak hizmetlerin daha hızlı ve kolay gerçekleştirilmesine katkı sağlamak.

h) Halkın dilek, istek, öneri, telkin ve şikayetlerinden yararlanarak çalışmalar yapmak ve aksaklıkları gidermek için etkinlikler düzenlemek.

i) Belde halkına aidiyet duygusu kazandırmak ve bölge halkının belediyeye gururla sahip çıkmasını sağlamak.

Halkı tanımak için çok çeşitli yöntemler mevcuttur. Vatandaş başvuruları, kamuoyu araştırmaları, baskı ve çıkar gruplarıyla yapılan görüşmeler, sivil toplum kuruluşlarıyla etkileşim ve referandum gibi demokratik süreçler belediyelerin halkın taleplerini anlamasına ve onlara daha iyi hizmet sunmasına yardımcı olur. Bu yöntemler, belediyelerin halkla ilişkiler stratejilerini etkili bir şekilde yönetmelerini sağlamaktadır.

### **3.5 Kastamonu Belediyesi'nin Halkla İlişkilere Yönelik Faaliyetleri**

Kastamonu Belediyesi'nin halkla ilişkiler anlayışını ve iletişim seviyesini anlamak için vizyonu, misyonu, amaçları ve hedefleri oldukça önemlidir. Vizyonu, şehrin tarihi mirasını geleceğiyle birleştirerek çağdaş ve yaşanabilir bir şehir olma hedefini yansıtırken, misyonu ise mahalli ihtiyaçların karşılanması, ekonomik dengenin korunması ve halkın mutluluğunun sağlanması üzerine odaklanmaktadır.

Kastamonu Belediye'si halkla iletişimi yönetirken çeşitli araçlar ve yöntemler kullanmaktadır. Basın ve medya organları, belediyenin etkinliklerini geniş kitlelere ulaştırma ve halkı bilgilendirme sürecinde merkezi bir rol oynamaktadır. Bu süreçte, broşürler, kitapçıklar ve afişler gibi basılı iletişim materyalleri kullanılarak kamuoyuna bilgi sağlanmaktadır. Ayrıca, belediye, vatandaşlarla doğrudan etkileşim kurmak amacıyla çeşitli etkinlikler organize etmektedir. Bu etkinlikler arasında halk günleri, festivaller, fuarlar ve seminerler bulunmaktadır. Bu tür organizasyonlar,

halkın belediyenin faaliyetlerine katılımını artırmak ve belediye ile toplum arasındaki ilişkileri güçlendirmek için tasarlanmıştır. Bu stratejik yaklaşımlar, kamu hizmetlerinin görünürlüğünü artırmayı ve vatandaşların belediye yönetimi konusundaki bilgi düzeylerini artırmayı amaçlamaktadır.

### **3.6 Kastamonu İline Dair Veriler**

Kastamonu ili, Batı Karadeniz bölgesinde yer alan ve 41° 21' kuzey enlemi ile 33° 46' doğu boylamı arasında konumlanmıştır. İlin yüzölçümü 13.108 km<sup>2</sup> olup, genellikle engebeli arazi yapısına sahiptir. Kuzeyinde İsfendiyar (Küre) Dağları, güneyinde Ilgaz Dağı gibi önemli dağlık bölgeler bulunmaktadır. Kastamonu'nun en yüksek noktası Çatalılgaz Tepesi'dir ve 2565 metre yüksekliğindedir. İl genelinde vadiler etrafında küçük ovalar bulunmakta olup, Gökırmak Vadisi ve Tosya Ovası bunlardan bazılarıdır. Kastamonu'nun 6 ilçesi Karadeniz sahilinde yer alır ve toplamda 170 kilometrelik bir sahil şeridine sahiptir.

Tarihi açıdan, Kastamonu'nun bilinen kökenleri Hitit İmparatorluğu'na kadar uzanmaktadır. Persler, Makedonyalılar ve Romalılar gibi çeşitli medeniyetlerin egemenliği altına girmiş ve Bizans İmparatorluğu döneminde önemli bir yerleşim merkezi olmuştur. Gaslar veya Gaşka Türkleri gibi eski halkların yaşadığı bölge, Türklerin Danişmentliler ve daha sonra Candaroğulları Beyliği dönemine kadar çeşitli Türk beyliklerinin hakimiyetinde kalmıştır. Osmanlılar tarafından 1460 yılında fethedilen Kastamonu, bilim ve kültür alanında önemli bir merkez olmuş ve Milli Mücadele döneminde stratejik bir rol oynamıştır.

## **4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

### **4.1 Araştırmanın Konusu**

Yönetim süreçleri içinde temel bir işlev olarak kabul edilen halkla ilişkiler, her yönetim alanında kesintisiz olarak yürütülmeli ve sürekli olarak iyileştirilmelidir. Bu çerçevede, Kastamonu ilindeki halkın belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyinin ölçülmesi ve belediyenin bu alandaki performansının değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin bir biçimde yürütülmesi ve sürekli olarak geliştirilmesi, yönetim ile toplum arasındaki ilişkilerin güçlenmesine katkı sağlayacaktır.

### **4.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Araştırmanın amacı, Kastamonu ilinde belediyenin sosyal hizmet uygulamalarıyla ilgili olarak halkın memnuniyet düzeyini ölçmek ve yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin faaliyetlerinde halkla ilişkilerin ne derece önemsendiği ve bu faaliyetlerin halk tarafından nasıl algılandığını belirlemektir. Literatür taraması yapıldığında benzer çalışmalara rastlanmış olsa da, Kastamonu ili için böyle kapsamlı bir çalışmanın bulunmadığı ortaya çıkmıştır, bu da çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Yerel yönetimlerde yöneticiler seçimle göreve gelmektedir, bu durum halkın memnuniyetini yansıtabilir ancak bu çalışmada belediyenin her türlü faaliyeti detaylı bir şekilde anket sorularıyla incelenerek halkın memnuniyeti daha ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmiştir. Bu çalışma, belediyenin hangi hizmetlerden memnuniyet sağladığını ve hangi hizmetlerde iyileştirmeler yapılması gerektiğini belirleyerek yerel yönetimlere yol gösterici olmayı hedeflemektedir.

### **4.3 Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları**

Bu tez çalışması, Kastamonu il merkezinde faaliyet gösteren Kastamonu Belediyesini inceleme amacı taşımaktadır. Araştırmanın sınırlılıkları ise, Kastamonu ilinde merkez sınırları içerisinde yaşayan ve sosyal yardımlardan faydalanan halk belirlemiştir.

#### **4.4 Araştırmanın Alt Problemleri**

Bu araştırmanın alt problemleri şunlardır:

1. Katılımcıların Kastamonu Belediyesinin halkla ilişkiler uygulamaları ve beklentilerine yönelik anket maddelerine katılım düzeyleri nasıldır?
2. Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların Kastamonu Belediyesinin halkla ilişkiler uygulamaları ve beklentilerine ilişkin görüşleri arasında farklılık var mıdır?
3. Yaş değişkenine göre katılımcıların Kastamonu Belediyesinin halkla ilişkiler uygulamaları ve beklentilerine ilişkin görüşleri arasında farklılık var mıdır?
4. Eğitim durumu değişkenine göre katılımcıların Kastamonu Belediyesinin halkla ilişkiler uygulamaları ve beklentilerine ilişkin görüşleri arasında farklılık var mıdır?
5. Gelir durumu değişkenine göre katılımcıların Kastamonu Belediyesinin halkla ilişkiler uygulamaları ve beklentilerine ilişkin görüşleri arasında farklılık var mıdır?

#### **4.5 Araştırmanın Metodolojisi**

##### **4.5.1 Araştırma Evreninin Tanımı**

Çalışmanın araştırma evrenini Kastamonu Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan kayıtlı Türk vatandaşları oluşturmaktadır. 2024 yılı, Haziran ayı itibari ile Kastamonu Belediyesi (il merkezi) bünyesinde 320 kişi bu hizmetlerden faydalanmaktadır. Anketin yapılmaya başlandığı 2023 yılında ise bu sayı 290 kişi olarak tespit edilmiştir.

##### **4.5.2 Örneklem Sayısının Tespiti**

Araştırma için gerekli olan anket sayısı belirlenirken ana kütleinin belli olduğu durumlarda kullanılan formülden (Daniel, 1999) faydalanılmıştır:

$$n = \frac{Z^2.N.P.Q}{N.D^2+Z^2.P.Q} \quad (6.1)$$

n: Örnek büyüklüğü

Z: Güven katsayısı (%95'lik güven katsayısı = 1.96)

P: Ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütlede bulunma ihtimali (Çalışmamızın çok amaçlı olmasından dolayı bu oran %50 alınmıştır)

Q: 1-P

D: Kabul edilen örnekleme hatası (%5 alınmıştır)

Böylece örnek hacmi (büyüklüğü):

$$n = \frac{1,96^2 * 629000 * 0,5 * 0,5}{320,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 175 \quad (6.2)$$

olarak belirlenmiştir.

Bu çalışma kapsamında yaklaşık 200 kişiye anket uygulanmış olup bunların 179 tanesinin analizler için değerlendirilebilir olduğu görülmüştür.

#### 4.5.3 Anket Formunun Hazırlanması

Anket formu hazırlanırken, yapılan literatür taraması neticesinde tam anlamıyla örtüşen, benzer çalışmalara rastlanmamış olup bu nedenle bu çalışma özelinde bir ölçek geliştirilmiştir. İlgili ölçek geliştirilirken, Kastamonu Belediyesi bünyesinde çalışan ve sosyal hizmetlerin sunulması sürecinde görev alan ilgili personellerle görüşülmüştür. Bunun yanında yapılan literatür taramaları neticesinde çeşitli ölçeklerde geçen faydalı olabileceği düşünülen bazı sorular, tez danışmanının öneri ve yönlendirmeleri ile gözden geçirilerek bu çalışma için uyarlanmıştır. İlgili ölçek 30 kişilik pilot bir gruba uygulanarak istatistiksel metotlarla güvenilirliği test edildikten sonra son hali verilerek bu tez çalışması kapsamında 179 kişiye uygulanmıştır.

İlgili anket 2 kısımdan oluşmakta olup ilk kısımda Kastamonu Belediyesi'nin vermiş olduğu hizmetlere olan tutumu sorgulayan 20 soru yer almakta olup ikinci kısımda ankete katılanların demografik özelliklerini tespit etmeye yarayan 6 soru yer almaktadır. Yapılacak olan bu çalışma için Kastamonu Belediyesi'nden yazılı izin

alınmış olup katılımcıların cevapları anonim olarak elde edilmiş ve kümülatif olarak değerlendirilmiştir.

İlgili ölçek geliştirilirken puanlama ve veri toplama için Likert tekniğinden faydalanılmıştır. Rensis Likert tarafından geliştirilen Likert Ölçek Kurma Tekniği, ilk olarak 1932 yılında “Archive of Psychology” adlı dergide yayınlanan “A Technique for the Measurement of Attitudes” başlıklı makalede yer almıştır. Likert ölçeğinde, bipolar/beşli “değerlendirme/cevaplama” kategorileri bulunmaktadır. Beşli değerlendirme kategorileri literatürde ölçeğin amacına göre farklılaşmakla beraber genellikle şu şekildedir: “Kesinlikle Onaylıyorum” (5/1), “Onaylıyorum” (4/2), “Kararsızım” (3/3), “Onaylamıyorum” (2/4) ve “Kesinlikle Onaylamıyorum” (1/5) (Bayat, 2014).

Likert’in ölçek kurma tekniği oldukça basit ve anlaşılırdır. Bu teknik, “ölçülmek istenilen özellik” ile “bir ölçek önermesi” arasında doğrudan bir ilişki gerektirmez. Eğer bir ölçek önermesi diğer önermelerle yüksek bir korelasyona sahipse, “işe yarar/belirleyici güç” olarak kabul edilir. Likert ölçeklemesinin bir diğer avantajı, her bir önermenin ölçülmek istenilen içsel özelliğin belirlenmesine tek başına katkı sağlarken, aynı zamanda toplam puan elde etmeye olanak tanınmasıdır. Bu özellikleri nedeniyle, likert ölçek literatürde kabul gören, araştırmacılarca sıklıkla tercih edilen, bilgi sağlama konusunda büyük kolaylık ve avantaj sağlayan bir yöntemdir (Bayat, 2014).

#### **4.5.4 Anket Yöntemi**

Sosyal bilimlerde, fen bilimlerinden farklı olarak laboratuvar ortamında veri elde etmek pek mümkün değildir. Bu yüzden günümüzde veriler çoğunlukla anketler aracılığıyla toplanmaktadır. Özellikle pazarlama araştırmalarında bilgi toplamak ve verileri analiz etmek için anket yöntemine sıkça başvurulmaktadır. Anketler, soru sorma tekniğiyle birçok bilgiye ulaşmayı sağlar. Hem yöneticiler hem de araştırmacılar, çoğunlukla anket sonuçlarına dayanarak kararlar almaktadır. Anketleri önemli kılan diğer etmenler arasında düşük maliyetli olmaları ve hızlı bir şekilde veri toplama imkânı sunmaları bulunmaktadır. Kısacası, anketler çeşitli sorular sorarak

araştırma konusu hakkında bilgi ve görüşler toplamaya yarar. Bu yöntem, bireyler, şirketler, tüketiciler, çalışanlar, yöneticiler ve benzeri kişi ve kurumlar üzerinde uygulanabilir (Akyüz, 2006).

#### **4.5.5 Kullanılan İstatistik Metotlar**

Anketler değerlendirilirken Microsoft Excel for Mac ve IBM SPSS version 27 programı kullanılmıştır. Anketlerin tümü gerekli kodlamalar yapılarak SPSS programına girilmiştir. SPSS üzerinden güvenilirlik analizi, frekans tabloları, çapraz tablolar, ki-kare analizi ve faktör analizi yapılarak elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Sonuçların sunulmasında ise grafik vb. veri görselleştirme uygulamalarından yararlanılmıştır.

#### **4.5.6 Güvenilirlik Analizi**

Kullanılan anketlerin, testlerin veya ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek için geliştirilmiş bir metottur (Kalaycı, 2009). Her lm için güvenilirliğin test edilmesi gerekir çünkü güvenilirlik analizi sayesinde, bir test veya ankette yer alan soruların birbirleriyle olan tutarlılığı ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıtığı ifade edilir; ayrıca, güvenilirlik analizi daha sonraki analizler için bir temel oluşturur (Kalaycı, 2009).

Bu çalışmada alfa modeli güvenilirlik analizi metodu kullanılmıştır ve Cronbach alfa katsayısından faydalanılmıştır. Alfa ( $\alpha$ ) katsayısına dayanarak, ölçeğin güvenilirliği şu Şekilde yorumlanır (Kalaycı, 2009):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Bu çalışma kapsamında yapılan güvenilirlik analizi test sonuçlarına göre kullanılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı ( $\alpha$ ) 0,884 olarak hesaplanmıştır. Yani kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

#### **4.5.7 Frekans Tabloları**

Araştırmacılarca gözlenerek veya kaydedilerek elde edilen, işlenmemiş ve anlamlı hale getirilmemiş, düzenlenmemiş sayılar yığına ham veriler denir. Bu verilerin düzenlenmesinde en basit yol, frekans tablosu hazırlamaktır. Frekans tabloları, verilerin bir bütün halinde okuyuculara sunulmasını sağlar. Bu sayede, okuyucular verilerden bazı anlamlar çıkarabilir hatta genel bazı sonuçlara dahi ulaşabilirler. Tablo hazırlanırken öncelikle veriler büyükten küçüğe veya küçükten büyüğe doğru sıralanır. Daha sonra tabloda açılan frekans sütununda ölçümlerin karşısına tekrar sayıları yazılır (Büyüköztürk vd., 2014).

#### **4.5.8 Çapraz Tablolar**

İki değişkene ait verilerin satır ve sütunlar aracılığı ile sunulduğu tablolardır. Değişkenler arasındaki ilişki bu tablolar aracılığı ile incelenerek değişkenlerin birbirleri ile bağlantılı olup olmadıkları irdelenebilir (Özdamar, 2003). Çapraz tablolar, araştırmaya katılan denek ya da katılımcıların veya konu edinilen parametrelerin; iki ya da daha çok sınıflamalı (kategorik) değişkene göre frekans ve yüzde dağılımını gösterir (Büyüköztürk vd., 2014).

#### **4.5.9 Ki-Kare Analizi**

Ki-kare analizi, parametrik olmayan testler arasında sıklıkla tercih edilen analizlerden biridir ve çeşitli uygulama alanları bulunmaktadır. İki kategorik değişken arasındaki ilişkinin varlığı test edilmek istendiğinde, ki-kare bağımsızlık testinden faydalanılabilir (Uzgören ve Uzgören, 2015). Ki-kare bağımsızlık testinin uygulanabilmesi için gözlem sonuçları sınıflandırılmış veya gruplandırılmış birleşik seriler şeklinde olmalıdır. Bu gösterim şekli kontenjans tablosu olarak adlandırılır ve tablo değişkenlerin sınıflarının yer aldığı satır ve sütunlardan oluşur (Kalaycı, 2009).

#### **4.5.10 Faktör Analizi**

Faktör analizi, birbiriyle ilişkili olan p tane değişkeni bir araya getirerek, daha az sayıda bağımsız ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) oluşturmayı hedefleyen birçok değişkenli istatistiksel yöntemdir. Açımlayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki farklı faktör analizi yaklaşımı bulunmaktadır. Açımlayıcı faktör analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerden yola çıkarak faktörleri tanımlama sürecini içerirken; doğrulayıcı faktör analizi, daha önceden belirlenmiş, çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak üzere ileri sürülen bir hipotezin veya teorinin test edilmesini amaçlar (Büyüköztürk, 2014).

Kısacası, faktör analizi; aynı özellikleri ölçen değişkenleri bir araya getirerek, ölçmeyi daha az sayıda faktör ile açıklamayı hedefleyen bir istatistik yöntemidir (Büyüköztürk, 2014).

#### **4.5.11 Grafikler**

Grafikler, verileri görsel olarak tasvir etmek için sıklıkla kullanılan araçlardır. Grafikler sayesinde sayısal veriler daha kolay anlaşılabilir ve çekici bir şekilde sunularak bilgi aktarımı kolaylaştırılır. Grafikler, istatistiksel verilerin analizinde, bilimsel araştırmalarda, iş raporlarında, sunumlarında vb. pek çok alanda yaygın olarak kullanılırlar. Grafikler, farklı veri türlerine ve analiz hedeflerine göre çeşitli şekillerde tercih edilebilirler. Bazı yaygın grafik türleri şu şekildedir: Çizgi grafikleri, Histogram, Çubuk grafikleri, Pasta Grafikleri, Kutu Grafikleri vb.

Genel olarak, grafikler, karmaşık veri kümelerini anlamlı ve etkili bir şekilde görselleştirmek ve daha anlaşılabilir kılmak için faydalanılan güçlü araçlardır. Doğru grafik türünün seçilmesi, verilerin doğru şekilde yorumlanmasını sağlamak için önemlidir.

## 5. KASTAMONU BELEDİYESİ'NİN SOSYAL YARDIMLARINDAN YARARLANAN VATANDAŞLARIN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE İNCELEME

### 5.1 Anket Katılımcıların Demografik Bulguları

Katılımcıların demografik özelliklerinin verildiği Tablo 5.1 incelendiğinde elde edilen bulgular şu şekildedir: Ankete katılanların büyük çoğunluğu (%57) kadın olmakla beraber katılımcıların cinsiyetlerinin kısmen orantılı olarak dağıldığı görülmektedir. Öte yandan, Kastamonu Belediyesi'nin sunmuş olduğu sosyal hizmet uygulamalarından yararlananların büyük çoğunluğunun (%61,5) evli olduğu görülmüştür. Hane olarak düşünüldüğünde çekirdek bir ailenin, yalnız yaşayan bir bireyden daha fazla maddi ve manevi ihtiyacı olacağından verilen sosyal hizmetlerden daha çok evli kişilerin başvurarak yararlanıyor olması da rasyonel bir sonuç olarak görülmüştür.

Tablo 5.1 Katılımcıların demografik özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kadın	102	57	57
Erkek	77	43	100
Medeni Hal	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evli	110	61,5	61,5
Bekar	69	38,5	100
Yaş	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
18-22	13	7,3	7,3
23-27	20	11,2	18,4
28-32	24	13,4	31,8
33-37	30	16,8	48,6
38-42	23	12,8	61,5
43-47	18	10,1	71,5
48-52	12	6,7	78,2
53-57	9	5	83,2
58-62	12	6,7	89,9
63+	18	10,1	100
Eğitim	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
İlkokul	41	22,9	22,9
Ortaokul	29	16,2	39,1
Lise	54	30,2	69,3
Üniversite	49	27,4	96,6
Lisansüstü	6	3,4	100

Tablo 5.1'in devamı

Meslek	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
İşsiz	45	25,1	25,1
Serbest Meslek	30	16,8	41,9
Öğrenci	10	5,6	47,5
İşçi	26	14,5	62
Emekli	14	7,8	69,8
Çiftçi	9	5	74,9
Kamu Personeli	13	7,3	82,1
Ev hanımı	32	17,9	100

Gelir	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Hiç Geliri Yok	45	25,1	25,1
<= 2500	19	10,6	35,8
2600 - <=5000	17	9,5	45,3
5001- <=7500	17	9,5	54,7
7501- <=10000	17	9,5	64,2
>= 10000	64	35,8	100

Katılımcıların yaşları incelendiğinde toplamda %48,6'sının orta yaş altı, %51,4'ünün ise orta yaş ve üstü kategoride yer aldığı görülmektedir. Yaş dağılımları spesifik olarak irdelendiğinde Kastamonu Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden en çok faydalanan (%16,8) ile 33-37 yaş aralığı olduğu görülürken en az yararlananların ise (%5) 53-57 yaş aralığı olduğu görülmektedir. Türkiye'deki işsizlik oranları göz önüne alındığında orta yaş altı kategorisinde yer alıp sosyal yardım ve hizmetlerden yararlananların oranının orta yaş üstü kategorisinde hizmetlerden yararlananların oranına yakın seyretmesi de gerçekteki bir sonuç olarak öne çıkmaktadır.

Katılımcıların meslekleri incelendiğinde, Kastamonu Belediyesi bünyesinde verilen sosyal yardım ve hizmetlerden yararlananların büyük çoğunluğunun (%25,1) işsiz olduğu tespit edilmiştir. Sonrasında %17,9'luk bir oranla "ev hanımı" kategorisi yer almaktadır. Verilen hizmetlerden en az faydalanan meslek grubu olarak ise "Çiftçi"lerdir (%5).

Kastamonu Belediyesi'nin sunmuş olduğu sosyal yardım ve hizmetlerden yararlananların gelir dağılımları incelendiğinde: Hiç geliri olmayanların %25,1'lik bir orana sahip olduğu görülmektedir. Bu çalışma için veri toplama sürecinin başladığı ve sonlandığı 2023 yılı itibari ile asgari ücretin 11.402₺ olduğu düşünüldüğünde katılımcıların (afetten etkilenen vatandaşlar hariç), asgari ücret altında gelire sahip olduğu görülmektedir. Kastamonu Belediyesi Sosyal Yardım Yönetmeliği uyarınca

hane halkının kişi başı geliri asgari ücretin 1/3'ünden fazla olduğu takdirde verilen hizmetlerden yararlanılamayacağından bu bulgular da tutarlı olarak tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim seviyeleri incelendiğinde, Kastamonu Belediye'sinin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerden yararlananların büyük çoğunluğunun (%69,3) Üniversite eğitimi almadığı görülmüştür. Spesifik olarak incelendiğinde katılımcıların %22,9'u ilkokul mezunu, %16,2'si ortaokul mezunu ve %30,2'si lise mezunudur. Bunun yanında, sosyal hizmetlerden yararlananların %27,4'ü üniversitesi mezunu iken %3,4'ü lisansüstü eğitime sahiptir.

Eğitim seviyesi özelinde, kategorik olarak bakıldığında Lise mezunlarının Kastamonu Belediyesi bünyesinde mevcut olan sosyal yardım ve hizmetlerden en çok yararlanan grup olduğu görülmüştür.

Demografik özellikler incelendiğinde Kastamonu Belediyesi'nce sunulan sosyal yardım ve hizmetlerin çok çeşitli kategorilerde çok farklı katılımcı profillerine dağılım gösterdiği görülmektedir. Burada gözden kaçırılmaması gereken en temel husus şudur: Sosyal hizmet denildiğinde sadece maddi yardımlar akla gelmemeli, toplumun her kesimini ve çeşitli gelir düzeylerini kapsayan, evde sağlık hizmeti, evde temizlik hizmeti, yaşlı bakım hizmetleri, yangın ve doğal afetler sonrası ailelere yapılan yardımlar, erzak, gıda ve giyim yardımları, öğrenci çamaşırhanesi, psikolojik destek gibi pek çok çeşitli hizmetin sosyal yardım ve hizmet olarak değerlendirilmesi gerektiğidir.

## **5.2 Anket ve Verilen Yanıtlara Dair Bulgular**

Bulguları ortaya koymadan ve yorumlamadan önce yukarıda da belirtildiği gibi ölçeğin ve elde edilen verilerin güvenilirliğini test etmek, analizler için uygun olup olmadığını görmek adına ilk olarak güvenilirlik analizi yapılmıştır (Tablo 5.2). Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ilgili ölçek ve yapılan anketlerin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür ( $\alpha$ ) 0,884.

Tablo 5.2 Güvenilirlik analizi sonuçları

<b>Güvenilirlik Analizi</b>	
Cronbach Alfa Değeri	Madde Sayısı
0,884	20

Güvenilirlik analizinden sonra anket verileri irdelenmeye başlanmış olup elde edilen bulgular şu şekilde olmuştur (Tablo 5.3):

Tablo 5.3 Anket sorularının nihai skorları

Soru1	Soru2	Soru3	Soru4	Soru5	Soru6	Soru7	Soru8	Soru9	Soru10
3,87	4,2	3,77	3,88	3,51	3,63	4,09	4,06	3,94	3,89
Soru11	Soru12	Soru13	Soru14	Soru15	Soru16	Soru17	Soru18	Soru19	Soru20
3,46	3,74	3,73	4,31	3,8	3,16	3,36	3,26	3,75	3,58

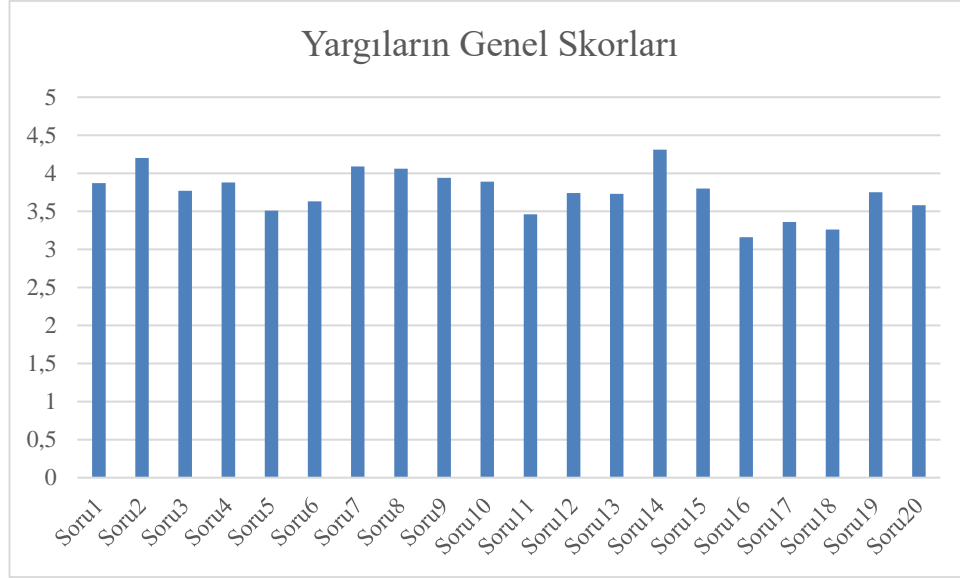
Tabloda ifade edilen sorular şu şekildedir: Soru 1: Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardım hizmetlerinden memnunum. Soru 2: Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar konusunda yeterince bilgilendirildim. Soru 3: Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar yeterlidir. Soru 4: Kastamonu Belediyesi tarafından sağlanan Yaşlı bakım hizmetlerinden memnunum. Soru 5: Kastamonu Belediyesi tarafından verilen Asker maaşı yardımları yeterlidir. Soru 6: Kastamonu Belediyesi tarafından verilen aynı yardımlar yeterlidir. Soru 7: Kastamonu Belediyesinin Kreş ve gündüz bakım hizmetlerinden memnunum. Soru 8: Kastamonu Belediyesinin çocuklar için düzenlediği sinema, tiyatro vb. etkinlikler yeterlidir. Soru 9: Kastamonu Belediyesinin düzenlediği tarihi ve kültürel seyahat etkinlikleri yeterlidir. Soru 10: Kastamonu Belediyesinin yetişkinler için düzenlediği sinema, tiyatro vb. kültürel etkinlikler yeterlidir. Soru 11: Kastamonu'da bulunan hükümlü bireylere verilen hizmetler yeterlidir. Soru 12: Kastamonu'da yaşayan bağımlı bireylere bağımlılıkla mücadele kapsamında verilen eğitimler yeterlidir. Soru 13: Kastamonu Belediyesinin sağladığı barınma hizmetleri yeterlidir. Soru 14: Kastamonu Belediyesinin çocuklar için açmış olduğu oyuncak kütüphanesi yeterlidir. Soru 15: Kastamonu'da yaşayan ihtiyaç sahibi bireylere ramazan ayında verilen yardımlar yeterlidir. Soru 16: Kastamonu'da huzurevine ihtiyaç vardır. Soru 17: Kastamonu'da engelsiz yaşam merkezine ihtiyaç vardır. Soru 18: Kastamonu'da kadın

konukevine ihtiyaç vardır. Soru 19: Kastamonu Belediyesi'nin vermiş olduğu kadına yönelik şiddetle mücadele kapsamındaki eğitimler yeterlidir. Soru 20: Kastamonu Belediyesi'nin engelli bireylere yönelik sağladığı imkanlar yeterlidir.

Kastamonu Belediyesinin sunmuş olduğu sosyal yardım ve hizmetlerin, faydalananlar tarafından değerlendirilmesi maksatlı sorulan sorulara verilen cevapların genel olarak pozitif olduğunu söylemek mümkündür. Ankette yer alan yargıların büyük çoğunluğu "memnunum", "yeterlidir" vb. ifadeler baz alınarak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Kullanılan 5'li Likert ölçekte seçenekler ve değerleri ise şu şekildedir: "Kesinlikle Katılıyorum" (5), "Katılıyorum" (4), "Kararsızım" (3), "Katılmıyorum" (2) ve "Hiç Katılmıyorum" (1).

Tablo 5.2'de yer alan skorlar, her soruya bütün katılımcılarla verilen cevapların aritmetik ortalaması olup, ilgili yargıya olan genel tutumu ifade etmektedir. Tablo 5.2'de de görüldüğü üzere ilk 15 yargıya dair tutum matematiksel olarak "Katılıyorum" anlamına gelmektedir. Ölçekteki soruların yapısı ve sorulan sorular da göz önüne alındığında genel olarak vatandaşların Kastamonu Belediyesi bünyesinde sunulan sosyal hizmet uygulamalarından memnun oldukları ve pozitif bir bakış açısına sahip oldukları görülmektedir.

Son 5 Soruya bakıldığında ise 19. ve 20. Sorular hariç katılımcıların "Kararsız" oldukları görülmektedir. İlgili sorular incelendiğinde ise bu soruların mevcut/yeni huzur evi, kadın konukevi ve engelsiz yaşam merkezi ile alakalı oldukları bu nedenle de katılımcıların çoğunun ilgili konularda fikir sahibi olmadıkları görülmektedir.



Şekil 5.1 Ankette yer alan yargıların genel likert skorları

Yargıların genel skorlarının verildiği Şekil 5.1 İncelendiğinde görüleceği üzere özellikle Yargı 14. “Kastamonu Belediyesi’nin çocuklar için açmış olduğu oyuncak kütüphanesi yeterlidir”, Yargı 2. “Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar konusunda yeterince bilgilendirildim”, Yargı 7. “Kastamonu Belediyesi’nin kreş ve gündüz bakım hizmetlerinden memnunum” ve Yargı 8. “Kastamonu Belediyesi’nin çocuklar için düzenlediği sinema, tiyatro vb. etkinlikler yeterlidir” yargılarının 4 puanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu yargılara dikkat edildiğinde özellikle çocuklarla alakalı hizmetlerin vatandaşlar tarafından daha çok fark edildiği ve beğenildiği görülmektedir.

Ankette yer alan yargılar, daha detaylı irdelenmek amacıyla faktör analizine tabi tutulmuş olup. İlgili faktör analizinden elde edilen bulgular şu şekilde olmuştur (Tablo 5.4):

Tablo 5.4 Faktör analizi geçerlilik düzeyi test sonuçları

<b>KMO and Bartlett Testi</b>		
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçümü</b>		0,882
<b>Bartlett Küresellik Testi</b>	<b>Ki-Kare</b>	2.214,887
	df	190,000
	Sig.	0,000

Tablo 5.5'te de görüldüğü üzere KMO değeri 0,5'ten büyük olduğu için (0,882 (Çok İyi)) örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu ve bu çalışma kapsamında elde edilen verilere faktör analizinin uygulanabileceği görülmektedir. Ayrıca, Bartlett testi sonuçları incelendiğinde testin anlamlı olduğu (Sig.) değerinden görülmektedir.

Tablo 5.5 KMO Değerleri ve anlamları (Sharma, 1996)

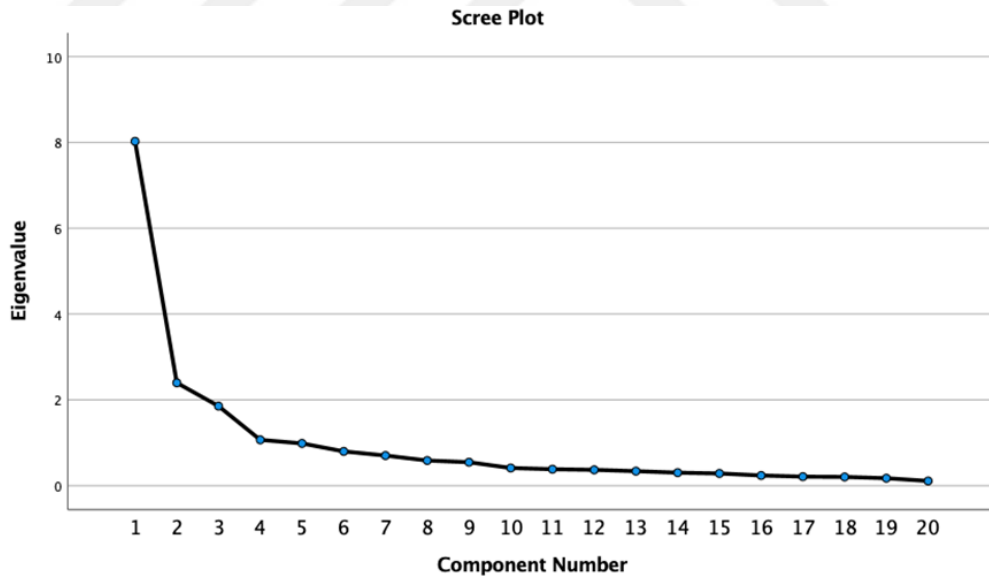
KMO DEĞERİ	YORUM
0,90	Mükemmel
0,80	Çok iyi
0,70	İyi
0,60	Orta
0,50	Zayıf
0,50'nin altı	Kabul edilemez

Literatürde, faktör analizi yapılırken düşük ortak varyansı olan değişkenlerin (0,50'nin altında) analizden çıkarılarak faktör analizinin tekrar edilebildiği, bu sayede daha yüksek KMO değeri ve açıklanan varyans değerinin elde edildiği görülmektedir (Kalaycı, 2009).

Tablo 5.6 Açıklanan toplam varyans

Bileşen	Toplam Varyansın Açıklanması					
	Özdeğer			Toplam Yüklerin Karesinin Çıkarımı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	8,027	40,134	40,134	8,027	40,134	40,134
2	2,398	11,992	52,127	2,398	11,992	52,127
3	1,855	9,274	61,401	1,855	9,274	61,401
4	1,069	5,343	66,743	1,069	5,343	66,743
5	0,985	4,927	71,670			
6	0,799	3,995	75,666			
7	0,703	3,513	79,179			
8	0,587	2,933	82,112			
9	0,547	2,736	84,847			
10	0,412	2,061	86,909			
11	0,384	1,920	88,829			
12	0,369	1,847	90,676			
13	0,339	1,693	92,369			
14	0,303	1,517	93,886			
15	0,285	1,427	95,313			
16	0,238	1,190	96,503			
17	0,211	1,056	97,559			
18	0,204	1,021	98,580			
19	0,174	0,871	99,451			
20	0,110	0,549	100,000			

Tablo 5.6 incelendiğinde, yapılan ilk faktör analizine göre anketteki yargıların 4 faktör altında toplandığı görülmektedir. Yani bu tez çalışması kapsamında geliştirilen anketin araştırma konusunu 4 boyutta irdelediği söylenebilir. Burada faktör sayısının 4 olarak ifade edilmesi özdeğeri (Eigenvalue) 1'in üzerinde olan 4 bileşen olmasından dolayıdır. Bu 4 faktör toplam varyansın %66,743'ünü açıklamaktadır. Bununla beraber, nihai faktör sayısına karar vermede dikkat edilmesi gereken diğer önemli bir nokta, her bir faktörün, toplam varyansa yaptığı katkı derecesidir. "Initial Eigenvalues" kolunu altında yer alan "% of variance" alt başlığı incelendiğinde özellikle 1. Faktörün toplam varyansın %40,134'ünü tek başına açıklayabilecek nitelikte olduğu görülmektedir. Çalışma kapsamında 4 faktörün önemli ölçüde açıklayıcı olduğu görülmektedir. Özdeğerden ve açıklanan varyans %'den yola çıkarak anketteki yargıların 4 boyutta (faktörde) toplandığını kesin olarak kabul etmeden önce, faktör sayısını belirlemenin kabul gören diğer bir yolu olan yamaç birikinti grafiğini incelemekte literatürde önerilen diğer bir yöntemdir. Bu tez kapsamında elde edilen yamaç birikinti grafiğine bakılacak olursa:



Şekil 5.2 Yamaç birikinti grafiği

Şekil 5.2'de de görüldüğü üzere eğimin kaybolmaya başladığı noktanın vurguladığı sayıda faktör belirlemek gerekir (Kalaycı, 2009). 4. noktadan sonra eğim giderek kaybolmakta, çizgi paralele yakın seyretmektedir. Bu nedenle de faktör sayısının 4 olduğu tespit edilmiştir.

Bir değişken hangi faktör altında mutlak değer olarak büyük ağırlığa sahipse o değişken o faktör ile ilişkilidir. Genel olarak faktör ağırlığının 0,30 ve üzeri olması gerekirken 0,50 üzeri faktör ağırlığı oldukça iyi olarak kabul edilmektedir (Hair vd., 2010). Bu tez kapsamında da faktör yükleri 0,50 ve üzerinde olan yargılar dikkate alınmıştır.

Yapılan ilk faktör analizi neticesinde bazı yargıların birden çok faktör altında olduğu yani binişiklik gösterdiği tespit edilmiştir. Binişiklik faktör analizlerinde arzu edilmeyen bir durum olup, söz konusu yargılar çıkarılarak faktör analizi tekrar edilmiştir. Binişiklik gösteren yargılar çıkarılırken hepsi bir anda değil, önce binişikliği fazla olan yani yük değerleri birbirine en yakın olandan başlanarak, binişiklik ortadan kalkana kadar faktör analizine devam edilmiştir. Nihai faktör analizi neticesinde yargıların boyutlara (faktörlere) dağılışıları ve faktör yükleri şu şekilde tespit edilmiştir:

Tablo 5.7 Nihai faktör analizi sonuç tablosu

	<b>Döndürölmüş Faktör Yükleri</b>			
	<b>Bileşenler</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Soru6</b>	0,823			
<b>Soru4</b>	0,819			
<b>Soru1</b>	0,802			
<b>Soru3</b>	0,794			
<b>Soru7</b>	0,702			
<b>Soru5</b>	0,698			
<b>Soru15</b>	0,693			
<b>Soru14</b>	0,554			
<b>Soru9</b>		0,890		
<b>Soru10</b>		0,869		
<b>Soru8</b>		0,823		
<b>Soru12</b>		0,600		
<b>Soru18</b>			0,870	
<b>Soru17</b>			0,865	
<b>Soru16</b>			0,831	
<b>Soru20</b>				0,815
<b>Soru19</b>				0,726

Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Döndürme Yöntemi: Kaiser Normalizasyonu ile Varimax.

\* Rotasyon 5 yinelemede birleşmiştir.

Tablo 5.7’den de anlaşılacağı üzere: Soru 6, Soru 4, Soru 1, Soru 3, Soru 7, Soru 5, Soru 15 ve Soru 14 bir faktör grubunda toplanırken; Soru 9, Soru 10, Soru 8 ve Soru 12 diğer bir faktör grubunda toplanmıştır. Soru 18, Soru 17 ve Soru 16 3. Faktör grubunda toplanırken; Soru 20 ve Soru 19 4. ve son faktör grubunda yer almıştır.

Faktör grupları altında yer alan ifadeler (yargılar) incelendiğinde, sahip oldukları ortak özellikler baz alınarak faktör grupları şu şekilde belirlenmiştir:

Faktör 1: Aynı Yardımlar ve Çocuklara Yönelik destekler

Faktör 2: Kültür, Sanat ve Sosyal Etkinlikler

Faktör 3: Dezavantajlı Bireylerin Barınma İhtiyaçlarına Yönelik Hizmetler

Faktör 4: Toplumsal Eşitliği Sağlayıcı Aktiviteler

Nihai faktör analizi sonuçlarına göre faktör gruplarının açıkladıkları varyans oranları da şu şekilde olmuştur:

Tablo 5.8 Nihai faktör analizine göre açıklanan toplam varyans

Bileşen	Açıklanan Toplam Varyans								
	Özdeğer			Toplam Yüklerin Karesinin Çıkarımı			Toplam Yüklerin Karesinin Döndürülmesi		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	6,818	40,105	40,105	6,818	40,105	40,105	4,738	27,871	27,871
2	2,388	14,046	54,150	2,388	14,046	54,150	3,331	19,596	47,467
3	1,797	10,569	64,719	1,797	10,569	64,719	2,338	13,754	61,220
4	1,016	5,975	70,694	1,016	5,975	70,694	1,611	9,474	70,694

Faktör 1 toplam varyansın yaklaşık %28’ini, faktör 2 %20’sini, faktör 3 %14’ünü ve faktör 4 %10’unu açıklarken; bütün faktörler bir arada toplam varyansın yaklaşık %71’ini açıklamaktadır. Yapılan ilk faktör analizinde bu oran yaklaşık %67 iken, yapılan nihai faktör analizinde, binişiklik gösteren ve hiçbir faktör grubunun altında

yeterli yüke sahip olmayan yargıların çıkarılması sonucu faktörlerin de açıklayıcılığının arttığı görülmektedir. Yapılan birinci faktör analizi neticesinde Çıkarılan yargılar Soru 2, Soru 11 ve Soru 13'te yer almakta olup sırasıyla şu ifadeleri içermektedirler: “Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar konusunda yeterince bilgilendirildim.”, “Kastamonu’da bulunan hükümlü bireylere verilen hizmetler yeterlidir” ve “Kastamonu Belediyesi’nin sağladığı barınma hizmetleri yeterlidir.” Anketi yanıtlayan katılımcılar göz önüne alındığında bu soruların herhangi bir faktör altında yeterli yüke sahip olmamaları da rasyonel görülmektedir. Çünkü, Kastamonu Belediyesi’nden sosyal yardım talep eden veya sunulan çeşitli hizmetlerden faydalanmak isteyen vatandaşlar, doğan ihtiyaçlarından ötürü öncelikle kendi çabaları ile yardım veya hizmet talep etmektedirler. Kastamonu Belediyesi’nin bu bağlamda yapmış olduğu bir pazarlama veya tanıtım çalışması bulunmamaktadır. Anketi yanıtlayan katılımcılar ekseriyetle hükümlü olmayıp, bazıları hükümlü yakını statüsündedir fakat bunların da azınlık oldukları göz önüne alındığında ve Soru 11’de ki ifade de doğrudan “hükümlü bireylere verilen hizmetler” ifadesi geçtiğinden; ilgili ifadenin de yeterli faktör yükü taşımaması anlaşılır görülmüştür. Son olarak Soru 13’te irdelenen “barınma hizmetleri” de daha çok İl dışından gelen, hastane vb. zaruri durumlardaki vatandaşlarca talep edilen ve zaruriyetleri süresince faydalanabilecekleri bir hizmet olduğundan, belediye bünyesinde düzenli sosyal yardım ve hizmet alan il merkezinde yaşayan vatandaşların bu yargıda da önem arz edebilecek düzeyde bir fikir birliğine varamamaları kabul edilebilir görülmüştür.

Faktör grupları altında yer alan yargılara verilen cevapların (tutumun), ankette yer alan kategorik değişkenlere göre (Cinsiyet, Medeni Hal, Yaş, Eğitim Seviyesi, İş ve Gelir Düzeyi) anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile Ki-Kare analizinden faydalanılmıştır. Ki-Kare analizi yapılırken faktör grupları altında yer almayan Soru 2, 11 ve 13 çıkarılmış olup, test neticesinde sadece anlamlı olan sonuçlara değinilmiştir ( $p \leq 0,05$ ).

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların “cinsiyete” göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde elde edilen bulgulardan anlamlı olanları şu şekildedir:

Tablo 5.9 Ki-kare analizine göre cinsiyetle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları

Soru 3* Cinsiyet	Ki-Kare Testi			Soru 18* Cinsiyet	Ki-Kare Testi		
	Değer	df	P		Değer	df	P
Pearson Ki-Kare	10,558	4	0,032	Pearson Ki-Kare	14,041	4	0,007
Olabilirlik Olasılığı	11,194	4	0,024	Olabilirlik Olasılığı	14,180	4	0,007
Doğrusal İlişki	0,003	1	0,958	Doğrusal İlişki	1877	1	0,171
Geçerli Hücre Sayısı	179			Geçerli Hücre Sayısı	179		

Soru 3'e ve Soru 18'e verilen yanıtlar cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yani, Cinsiyet baz alındığında Soru 3 ve Soru 18'e verilen yanıtlar değişiklik göstermektedir. Cinsiyet açısından diğer sorulara verilen cevaplarda herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanamamıştır. Yani, diğer yargılara verilen cevaplarda "cinsiyet" ayırt edici bir parametre değildir.

Soru 3'te  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,032$ );  $H_0$  (farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda cinsiyete göre fark vardır.

Soru 18'de de  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,07$ ) farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda cinsiyete göre fark vardır.

Yani, katılımcıların cinsiyetlerine göre "Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar yeterlidir" ve "Kastamonu'da kadın konukevine ihtiyaç vardır" ifadelerine verdikleri cevaplar istatistiksel olarak anlamlı bir değişkenlik göstermektedir.

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların "medeni hale" göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde elde edilen bulgulardan anlamlı olanları şu şekildedir:

Tablo 5.10 Ki-kare analizine göre medeni halle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları

Soru 9* Medeni hal	Ki-Kare Testi		
	Değer	df	P
Pearson Ki-Kare	10,227	4	0,037
Olabilirlik Olasılığı	11,108	4	0,025
Doğrusal İlişki	0,336	1	0,562
Geçerli Hücre Sayısı	179		

Analiz sonuçlarına göre sadece Soru 9’a verilen yanıtlar medeni hale göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yani, medeni hal baz alındığında sadece Soru9’a verilen yanıtlar değişiklik göstermektedir. Medeni hal açısından diğer sorulara verilen cevaplarda herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanamamıştır. Yani, diğer yargılara verilen cevaplarda “medeni hal” ayırt edici bir parametre değildir.

Soru 9’da  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,037$ );  $H_0$  (farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda medeni hale göre fark vardır.

Yani, katılımcıların medeni durumlarına göre “Kastamonu Belediyesi’nin düzenlediği tarihi ve kültürel seyahat etkinlikleri yeterlidir” ifadesine verdikleri cevaplar istatistiksel olarak anlamlı bir değişkenlik göstermektedir.

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların “yaş” göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde hiçbir yargının yaş ile anlamlı bir ilişki gösterdiği tespit edilememiştir. Yani, anketteki sorulara verilen yanıtlar, istatistiksel olarak yaş kriterine bağlı olarak değişkenlik göstermemektedir.

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların “Eğitime” göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde elde edilen bulgulardan anlamlı olanları şu şekildedir:

Tablo 5.11 Ki-kare analizine göre eğitim düzeyiyle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları

Soru3* Eğitim	Ki-Kare Testi			Soru7* Eğitim	Ki-Kare Testi		
	Değer	df	P		Değer	df	P
Pearson Ki-Kare	26,331	16	0,050	Pearson Ki-Kare	33,801	16	0,006
Olabilirlik Olasılığı	26,432	16	0,048	Olabilirlik Olasılığı	35,594	16	0,003
Doğrusal İlişki	2827	1	0,093	Doğrusal İlişki	2096	1	0,148
Geçerli Hücre Sayısı	179			Geçerli Hücre Sayısı	179		

Soru 3’e ve Soru 7’ye verilen yanıtlar eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yani, Eğitim düzeyi baz alındığında Soru 3 ve Soru 7’ye verilen yanıtlar

değişiklik göstermektedir. Eğitim düzeyi açısından diğer sorulara verilen cevaplarda herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanamamıştır. Yani, diğer yargılara verilen cevaplarda “eğitim” ayırt edici bir parametre değildir.

Soru 3’te  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,050$ );  $h_0$  (farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda eğitim düzeyine göre fark vardır.

Soru 7’de de  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,006$ ) farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda eğitim düzeyine göre fark vardır.

Yani, katılımcıların eğitim düzeylerine göre “Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar yeterlidir” ve “Kastamonu Belediyesi’nin kreş ve gündüz bakım hizmetlerinden memnunuz” ifadelerine verdikleri cevaplar istatistiksel olarak anlamlı bir değişkenlik göstermektedir.

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların “Mesleğe” göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde elde edilen bulgulardan anlamlı olanları şu şekildedir:

Tablo 5.12 Ki-kare analizine göre meslekle anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları

<b>Ki-Kare Testi</b>			
<b>Soru 19* Meslek</b>	<b>Değer</b>	<b>df</b>	<b>P</b>
<b>Pearson Ki-Kare</b>	47,457	28	0,012
<b>Olabilirlik Olasılığı</b>	43,278	28	0,033
<b>Doğrusal İlişki</b>	0,366	1	0,545
<b>Geçerli Hücre Sayısı</b>	179		

Analiz sonuçlarına göre sadece Soru 19’a verilen yanıtlar mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yani, meslekler baz alındığında sadece Soru19’a verilen yanıtlar değişiklik göstermektedir. Meslekler açısından diğer sorulara verilen cevaplarda herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanamamıştır. Yani, diğer yargılara verilen cevaplarda “meslek” ayırt edici bir parametre değildir.

Soru 19’da  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,012$ );  $h_0$  (farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda mesleklere göre fark vardır.

Yani, katılımcıların mesleklerine göre “Kastamonu Belediyesi’nin vermiş olduğu kadına yönelik şiddetle mücadele kapsamındaki eğitimler yeterlidir” ifadesine verdikleri cevaplar istatistiksel olarak anlamlı bir değişkenlik göstermektedir.

Ankette yer alan sorulara verilen cevapların “Gelire” göre farklılık gösterip göstermediği (cevapların değişip değişmediği) test edildiğinde elde edilen bulgulardan anlamlı olanları şu şekildedir:

Tablo 5.13 Ki-kare analizine göre gelire anlamlı ilişki gösteren yargılar ve analiz sonuçları

Soru 17* Gelir	Ki-Kare Testi			Soru 20* Gelir	Ki-Kare Testi		
	Değer	df	P		Değer	df	P
Pearson Ki-Kare	34,130	20	0,025	Pearson Ki-Kare	34,550	20	0,023
Olabilirlik Olasılığı	39,033	20	0,007	Olabilirlik Olasılığı	40,471	20	0,004
Doğrusal İlişki	0,648	1	0,421	Doğrusal İlişki	0,250	1	0,617
Geçerli Hücre Sayısı	179			Geçerli Hücre Sayısı	179		

Analiz sonuçlarına göre Soru 17’ye ve Soru 20’ye verilen yanıtlar gelire göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yani, gelir seviyesi baz alındığında Soru 17 ve Soru 20’ye verilen yanıtlar değişiklik göstermektedir. Gelir seviyesi açısından diğer sorulara verilen cevaplarda herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanamamıştır. Yani, diğer yargılara verilen cevaplarda “gelir” ayırt edici bir parametre değildir.

Soru 17’de  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,025$ );  $H_0$  (farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda gelir seviyesine göre fark vardır.

Soru 20’de de  $p \leq 0,05$  olduğundan ( $p = 0,023$ ) farksızlık hipotezi) reddedilmiştir. Yani verilen cevaplarda gelir seviyesine göre fark vardır.

Yani, katılımcıların gelir seviyelerine göre “Kastamonu’da engelsiz yaşam merkezine ihtiyaç vardır” ve “Kastamonu Belediyesi’nin engelli bireylere yönelik sağladığı imkanlar yeterlidir” ifadelerine verdikleri cevaplar istatistiksel olarak anlamlı bir değişkenlik göstermektedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Özel ya da kamusal kurumların, ilişki içinde oldukları grupların anlayışını, duyarlılığını ve desteklerini kazanmak için sürekli olarak yürütülen faaliyetler halkla ilişkiler olarak tanımlanmaktadır (Gürdal, 1997, s. 37). Kamu kuruluşları, toplumla olumlu ve yapıcı ilişkiler kurmak için çaba göstermelidirler. Bu bağlamda, kamuoyu ve halkla ilişkiler kavramları öne çıkmaktadır. Halkla ilişkilerde başarının elde edilebilmesi için kent sakinlerinin istek ve beklentilerinin doğru bir şekilde anlaşılması, bu gereksinimlerin kamu yararı ve kent halkının taleplerine uygun olarak belediyelerin hizmetlerine yansıtılması gerekmektedir. Belediyelerin hizmetlerini olumlu yönde destekleyenlerin sürekliliğinin sağlanması, yanlış anlaşılmalardan düzeltilmesi ve toplumun gerekli görüşlere erişimini sağlamak, kamuoyunun fikir ve düşünceleriyle etkileşimi mümkün kılar. Dolayısıyla, halkla ilişkiler çalışmaları yapılırken kamuoyu kavramının doğru ve etkili bir şekilde anlaşılması ve uygulanması büyük önem arz etmektedir. Kastamonu Belediyesi'nin örnek alındığı bu çalışmadaki sonuçlara bakıldığında sunduğu sosyal yardım ve hizmetlerin faydalananlar tarafından nasıl değerlendirildiği, bu hizmetlerin etkinliği ve katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilerek; katılımcıların büyük bir kısmının, belediyenin sunduğu sosyal hizmetlerden memnun oldukları görülmüştür. Cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi, meslek ve gelir seviyesi gibi demografik değişkenlere göre hizmetlerin değerlendirilmesinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu durum, belediyenin sunduğu hizmetlerin farklı gruplar tarafından farklı algılandığını göstermektedir. Açılması planlanan huzur evi, kadın konukevi ve engelsiz yaşam merkezi gibi bazı hizmetler konusunda katılımcıların kararsız kaldığı görülmüştür. Bu bulgu ise, katılımcıların planlanan hizmetlerin kapsamı, amacı ve uygulanma şekli hakkında yeterli bilgi sahibi olmadıklarını göstermektedir. Bu tez çalışmasının sonuçları detaylı olarak irdelendiğinde, araştırma kapsamında elde edilen verilerinin yüksek derecede güvenilir olduğu (Cronbach's Alpha = 0,884) tespit edilmiştir, bu durumda araştırma kapsamında elde edilen bulgular istatistiksel olarak güvenilirlerdir. Faktör analizi sonucunda, anket yargılarının dört ana faktör altında toplandığı ve bu faktörlerin toplam varyansın %70,694'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Bu faktörler, belediyenin sunduğu hizmetlerin farklı boyutlarını temsil etmektedir.

Faktör grupları altında yer alan yargılar irdelendiğinde, bu 4 faktör şu şekilde adlandırılmıştır: Faktör 1: Ayni Yardımlar ve Çocuklara Yönelik destekler, Faktör 2: Kültür, Sanat ve Sosyal Etkinlikler, Faktör 3: Dezavantajlı Bireylerin Barınma İhtiyaçlarına Yönelik Hizmetler ve Faktör 4: Toplumsal Eşitliği Sağlayıcı Aktiviteler. Faktörlerin etki düzeyleri incelendiğinde özellikle Faktör 1'in bu araştırma kapsamındaki katılımcılar için son derece önemli olduğu göze çarpmaktadır. Yani, Kastamonu Belediyesi kamuoyu ile sosyal hizmetler alanında etkili bir iletişim kurmak istiyorsa öncelikli olarak “Ayni yardımlar ve çocuklara yönelik destekler” ile ilgili projelere odaklanmalıdır. Çünkü, vatandaşların özellikle bu alana önem verdiği bu tez çalışması kapsamında tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın bulgularına dayanarak, Kastamonu Belediyesi'nin sosyal hizmet politikalarının etkinliğini artırmak ve katılımcı memnuniyetini sağlamak için bazı önerilerde bulunulabilir; katılımcıların bazı hizmetler hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığı göz önüne alındığında, belediyenin hizmetlerini daha geniş kitlelere tanıtmayı ve bilgilendirme faaliyetlerini artırması önemlidir. Bu, özellikle yeni hizmetler ve projeler için geçerlidir. Hizmetlerin farklı demografik gruplar tarafından nasıl algılandığını anlamak, hizmetlerin daha hedefe yönelik planlanması ve sunulması açısından önemlidir. Özellikle cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi ve gelir seviyesi gibi unsurlar göz önünde bulundurularak hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve özelleştirilmesi gerekmektedir. Hizmetlerden faydalanan vatandaşların geri bildirimlerini toplamak ve bu geri bildirimlere göre hizmetleri sürekli olarak iyileştirmek için etkili mekanizmalar oluşturulmalıdır. Bu, vatandaşların memnuniyetini artıracak ve hizmetlerin kalitesini yükseltecektir. Sosyal hizmetlerin etkinliği, bu hizmetlerin ne kadar iyi anlaşıldığı ve nasıl kullanıldığı ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, belediyenin hizmetlerinden faydalanan bireylerin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla eğitim programları düzenlenmelidir. Kadınlar, yaşlılar, çocuklar ve engelliler gibi özel grupların ihtiyaçlarına özel olarak odaklanan programlar geliştirilmelidir. Bu grupların sosyal hizmetlerden maksimum faydayı sağlamaları için özel destek ve hizmetler sunulmalıdır. Sosyal hizmetlerin etkinliği düzenli olarak izlenmeli ve değerlendirilmelidir. Bu değerlendirmeler sonucunda elde edilen veriler, hizmetlerin sürekli olarak geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için kullanılmalıdır.

Sosyal belediyecilik bağlamında, sosyal hizmetlerin etkinliği ve halkla ilişkiler arasındaki ilişki derinlemesine incelendiğinde, halkla ilişkilerin belediyelerin sosyal hizmetleri sunma ve toplumsal refahı artırma çabalarında kritik bir rol oynadığı görölmektedir. Halkla ilişkiler, belediyelerin sosyal hizmetlerini şeffaf bir şekilde iletmelerini ve halkın bu hizmetlere katılımını teşvik etmelerini sağlayarak, toplumla kurulan güçlü iletişim sayesinde sosyal belediyecilik politikalarının etkinliğini artırabilir.

Bu bağlamda, belediyelerin toplumun ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirlemeleri ve bu ihtiyaçlara uygun hizmetler sunmaları, halkın belediye hizmetlerine olan güvenini artırabilir ve yerel yönetimler ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri güçlendirebilir. Halkla ilişkiler stratejileri, belediyelerin toplumun çeşitli kesimlerinin ihtiyaçlarını anlamasına ve bu ihtiyaçları karşılamak için uygun politikalar geliştirmesine olanak tanır.

Sonuç olarak, sosyal belediyecilikte sosyal hizmetlerin etkinliği ile halkla ilişkilerin kalitesi arasındaki güçlü bağlantı, belediyelerin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmalarını ve toplumun genel refahını artırmalarını sağlayabilir. Bu bağlamda, halkla ilişkilerin stratejik yönetimi ve etkili iletişim yöntemleri, sosyal belediyecilik pratiklerinin başarısını artırabilir ve toplumsal katılımı teşvik edebilir.

## KAYNAKLAR

- Akdoğan, Y. (2002), Ulusal soruna yerel çözüm: Sosyal belediyeçilik. *Eminönü Bülteni*, (Şubat), 9-15.
- Akdoğan, Y. (2006). Sosyal belediyeçilik. *Yerel Siyaset Dergisi*, (3), 29-37.
- Akyüz, İ. (2006). *Mobilya satın almada tüketici davranışlarını etkileyen psikolojik, sosyo-psikolojik ve sosyo kültürel faktörlerin incelenmesi*. [Doktora Tezi]. Karadeniz Teknik Üniversitesi.
- Alodalı, M. F. B., Usta, S. ve Güneş, İ. (2010). Sosyal refahın sağlanmasında yeni bir anlayış: Sosyal belediyeçilik ve Sakarya büyükşehir belediyesi örneği. B. Parlak, (Ed), *Yerel yönetimler yerel siyaset ve kentsel politikalar* (s. 531-544) içinde. Dora Yayınları.
- Altan, Ö.Z. (2007). *Sosyal politika*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Artan, T. (2012). Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler, SABEV.
- Ateş, H. (2009). Sosyal belediyeçilik. *Çerçeve Dergisi*, 17 (49), 88-95.
- Aydın, A. H. (2015). *Türk kamu yönetimi*. Seçkin Yayıncılık.
- Ayman Güler, B. (2006). Sosyal devlet ve yerleşme. *Memleket Siyaset Yönetim*, (2), 29-43.
- Balta Peltekoğlu, F. (2007). *Halkla ilişkiler nedir*. (5. Baskı), Beta Yayınları.
- Bayat, B. (2014). Uygulamalı sosyal bilim araştırmalarında ölçme, ölçekler ve "Likert" ölçek kurma tekniği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 1-24.
- Beki, A. (2008). *Türkiye'de sosyal belediyeçilik uygulamaları: Ümraniye belediyesi örneği*. [Doktora Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Bozkır Serdar, A. (2011). Sosyal politika kavramı, tarihsel gelişimi. A. Tokol ve Y. Alper (Ed.), *Sosyal Politika* içinde. Dora Basın Yayın Dağıtım.
- Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. (19. Baskı), Pegem Akademi.

- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö. ve Köklü, N., (2014). *Sosyal bilimler için istatistik*. (14. Baskı), Pegem Akademi.
- Can, H. (2006). Sosyal belediyeçilik ve Ümraniye. *Yerel Siyaset*, 1(5), 18-19.
- Çengelci, E. (1993). Sosyal refahın gerçekleşmesinde sosyal yardımların rol ve önemi. *H.Ü Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 11 (3), 9-34.
- Daniel, W. W. (1999). *Biostatistics A Foundation for Analysis in the Health Sciences*, sixth edition. Hoboken, John Wiley & Sons, Inc.
- Ersöz, H. Y. (2007). Yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki rolü. *Sosyal Politikalar Derneği Sosyal Politikalar Dergisi*, 30-34.
- Ersöz, H.Y. (2011). *Sosyal politikada yerelleşme*. İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Gürdal, S. (1997). *Halkla ilişkiler ve yerel yönetimlerde uygulamalar*. RGA Yönetim Danışmanlık.
- Hacımahmutoğlu, H. (2009). *Türkiye'deki sosyal yardım sisteminin değerlendirilmesi*. [Uzmanlık Tezi]. Devlet Planlama Teşkilatı.
- Hair Jnr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7. Eds.), Pearson Prentice Hall.
- Kalaycı, Ş., (2009). *SPSS Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. (4. Baskı), Asil Yayın Dağıtım.
- Karataş, Kasım (1999), Sosyal refah: kavramsal boyutu, gelişimi ve nitelikleri. N. G. Koşar, (Ed.), *Yaşam Boyu Sosyal Hizmet; Prof. Dr. Sema KUT'a armağan* içinde, (s.33-34), Hacettepe Üniversitesi S.H.Y.O. Yayınları
- Karatepe, S. (2008). İtibar yönetimi: Halkla ilişkilerde güven yaratma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23), 77-97.
- Kaya, A. (1989). Halkla ilişkilerin yönetimde yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 141-154.
- Kaya, E. (2016). *Sosyal belediyeçilik*. [Çevrim-içi: <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/sosyalbelediyeçilik.htm>], Erişim Tarihi: 02.05.2024.
- Kesgin, B. (2012). *Yoksulluğa yerel müdahale: Sosyal belediyeçilik, Muhafazakâr ve sosyal demokrat perspektifinden*. Ekin Yayınevi.

- Kesgin, B. (2014). *Kamu sosyal politikalarında sosyal yardım*. (2. Baskı). Açılım Kitap.
- Kesgin, B. (2016b). Sosyal Hizmet ve sosyal yardımda büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyeleri arasında nasıl bir dağılım yapılabilir? *DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 18 (3), 447-462.
- Kesgin, B. (2017). *Siyaset bilimi ve kamu yönetimi*. (2. Baskı). Açılım Kitap.
- Keskin, M. (2013). *Yerel yönetimlerin engellilerin yaşadığı fırsat eşitsizliklerini ortadan kaldırmaya yönelik sosyal politika uygulamaları: İ.B.B. örneği*. [Yüksek Lisans Tezi]. Yalova Üniversitesi.
- Koray, M. (2005). *Sosyal politika*. (2. Baskı). İmge Kitapevi.
- Koşar, Nesrin G. (2000). *Sosyal hizmetlerde sosyal yardım alanı*. Şafak Mat.
- Negiz, N. (2011). Sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, yararlanma ve değerlendirme açısından bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16 (2), 323-341.
- Öğülmüş, S. (2011). Sosyal yardım algısı ve yoksulluk kültürü. *Aile ve Toplum Dergisi*, 7 (26), 83-96.
- Öner, Ş. (2001). Belediyelerde yönetime katılmada halkla ilişkilerin rolü ve önemi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 100-114.
- Özdamar, K., (2003). *SPSS ile biyoistatistik*. (5. Baskı), Kaan Kitabevi.
- Özdemir, S. (2007). *Küreselleşme sürecinde refah devleti*. İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Pekküçükşen Ş. (2004). Sosyal belediyecilik ve Selçuklu belediyesi şefkat evleri örneği. *Yerel Yönetimler Kongresi, Bildiriler Kitabı*. Çanakkale.
- Pektaş, E. K. (2010). Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları ve temel sorunlar. *Akademik İncelemeler Dergisi* 5(1), 4-22.
- Sayımer, İ., & Yayınoglu Eraslan, P. (2007). *Halkla ilişkiler ve reklam üzerine etik değerlendirmeler*. Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Sevinç, İ. (2015). Sosyal belediyecilik uygulamalarında kent bilgi sistemlerinin kullanımı: Konya büyükşehir belediyesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1), 201-218.

- Seyyar, A. (2003). Sosyal siyaset açısından yoksulluğa karşı mücadele. *Yoksulluk Sempozyumu: C.I* (s. 38-69). Deniz Feneri Derneği Yayınları.
- Seyyar, A. (2008). *Sosyal siyaset terimleri*. Sakarya Yayıncılık.
- Seyyar, A. (2009). Türkiye’de etkin yerel sosyal politikalar önündeki engeller ve çözüm stratejileri. *Kamuda Sosyal Politikalar*, 3 (9),5-14.
- Sharma, S. (1996). *Applied multivariate techniques*, John Wiley & Sons Inc.
- Şaylan, G. (2003). *Değişim, küreselleşme ve devletin yeni işlevi*. İmge Kitapevi.
- Şen, M. (2007). Bütüncül belediyeçilik yaklaşımı, kültürel belediyeçiliğe giden yolda bir aşama: Sosyal belediyeçilik. *Sosyal Politikalar Dergisi*, (2), 30-42.
- Talas, C. (1991). Öğretilerde sosyal devlet. *TODAIİE İnsan Hakları Yıllığı*, (13), 91-102.
- Talas, C. (1992). *Türkiye’nin açıklamalı sosyal politika tarihi*. (1. Baskı). Bilgi Yayınevi.
- Talas, C. (1997). *Toplumsal ekonomi*. İmge Kitabevi.
- Tartanoğlu, Ş. (2010). Sosyal dışlanma: Küreselleşme perspektifinden bir kavramsallaştırma çabası. *Journal of Sociological Studies*, (42), 1-13.
- Taşar, H.H. (2009). Merkeziyetçi yönetim yapısının kamu okulları üzerinde bıraktığı olumsuz etkiler. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2 (2), 108- 119.
- Taşçı, F. (2007). *1980 Sonrası Türkiye’de sosyal yardımların analizi*. [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Taşçı, F. (2008). Türkiye’nin kamusal sosyal yardım anlayışı üzerine bir analiz: 1980-2007. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (55), 128-149.
- TBD (Türk Belediyeçilik Derneği) (1992). *Belediyelerimize rehber*. Türk Belediyeçilik Derneği-Konrad-Adenauer Vakfı Ortak Eğitim Projesi Yayını.
- Toprak, D., Şataf, C. (2009). Türkiye’de yerel yönetimler reformu çerçevesinde sosyal belediyeçilik yaklaşımı. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*. 1(1), 11-24.
- Toprak, Z. (2010). *Yerel yönetimler*. Birleşik Matbaacılık.

Tortop, N. ve Özer, M.A., (2013). *Halkla ilişkiler*. (11. Baskı). Nobel Yayıncılık.

Tortop, N., Aykaç, B., & Yayman, H. (2006). *Mahalli idareler*. Nobel Yayın Dağıtım.

Tuncay, A.C. (2000). *Sosyal güvenlik hukuku dersleri*, (9. Baskı). Beta Yay.

Türkoğlu, İ. (2009). *Yerel yönetimlerde mali reform arayışları: Türkiye'de belediyelerde mali özerklik ve belediye başkanlarının mali özerklik algılaması*. Maliye Bakanlığı Yayınları.

Uyanık, M. (2018). *Almanya sosyal yardım sistemi ve sosyal hizmet uygulamaları*. [Doktora Tezi]. Yalova Üniversitesi.

Uzgören, N., & Uzgören, E. (2015). Dumlupınar üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 173-192.

Yavuz, İ. (2013). *Sosyal belediyecilik bağlamında çocuk ve gençlik hizmetleri: Adapazarı belediyesi bilgi evi örneği*. [Yüksek Lisans Tezi]. Yalova Üniversitesi.



# **EKLER**

## **EK A Anket Soruları**

### **YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ANKETİ**

Bu araştırma; Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Ana Bilim Dalında yürütülmekte olan bir bilimsel çalışma için yapılmaktadır. Araştırmada elde edilen bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup elde edilen verilerin geçerliliği, sorulara vereceğiniz cevapların gerçeği yansıttığı oranda olacaktır. Bu yüzden göstereceğiniz özen ve katkılarınız bizim için çok önemlidir.

Ankette kişilik haklarınızla ilgili herhangi bir özel nitelikli soru yer almayıp, toplanan veriler sadece akademik amaçlar için kullanılacak ve kimse ile paylaşılmayacaktır.

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Kemal AVCI (Kastamonu Üniversitesi, İletişim Fakültesi Öğretim Üyesi)**

**Tezi Hazırlayan: Burcu BAYRAM (Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü Öğrencisi)**

## Ek A'nın devamı

### 1-Ölçek Soruları

Aşağıdaki ifadeleri uygun bulduğunuz bir puanla cevaplayınız.

	Kesinlikle katılıyorum (5)	Katılıyorum (4)	Kararsızım (3)	Katılmıyorum (2)	Hiç katılmıyorum (1)
Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardım hizmetlerinden memnunum.					
Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar konusunda yeterince bilgilendirildim.					
Kastamonu Belediyesi tarafından verilen sosyal yardımlar yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesi tarafından sağlanan Yaşlı bakım hizmetlerinden memnunum.					
Kastamonu Belediyesi tarafından verilen Asker maaşı yardımları yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesi tarafından verilen aynı yardımlar yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesinin Kreş ve gündüz bakım hizmetlerinden memnunum.					
Kastamonu Belediyesinin çocuklar için düzenlediği sinema, tiyatro vb. etkinlikler yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesinin düzenlediği tarihi ve kültürel seyahat etkinlikleri yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesinin yetişkinler için düzenlediği sinema, tiyatro vb. kültürel etkinlikler yeterlidir.					
Kastamonu'da bulunan hükümlü bireylere verilen hizmetler yeterlidir.					
Kastamonu'da yaşayan bağımlı bireylere bağımlılıkla mücadele kapsamında verilen eğitimler yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesinin sağladığı barınma hizmetleri yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesinin çocuklar için açmış olduğu oyuncak kütüphanesi yeterlidir.					

## Ek A'nın devamı

Kastamonu'da yaşayan ihtiyaç sahibi bireylere ramazan ayında verilen yardımlar yeterlidir.					
Kastamonu'da huzurevine ihtiyaç vardır.					
Kastamonu'da engelsiz yaşam merkezine ihtiyaç vardır.					
Kastamonu'da kadın konukevine ihtiyaç vardır.					
Kastamonu Belediyesi'nin vermiş olduğu kadına yönelik şiddetle mücadele kapsamındaki eğitimler yeterlidir.					
Kastamonu Belediyesi'nin engelli bireylere yönelik sağladığı imkanlar yeterlidir.					

### 2- Demografik Sorular:

*Size en uygun seçeneği işaretleyiniz*

**Cinsiyet:** Kadın ( ) Erkek ( )

**Medeni Durum:** Evli( ) Bekar ( )

**Yaş:** 18-22( ) 23-27( ) 28-32( ) 33-37( ) 38-42( ) 43-47( )

48-52( ) 53-57( ) 58-62( ) 63 yaş ve üstü ( )

**Eğitim:** İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Lisansüstü ( )

**Meslek:** İşsiz ( ) Serbest meslek ( ) Öğrenci ( ) İşçi ( ) Emekli ( )

Çiftçi ( ) Kamu personeli ( ) Ev hanımı( ) Diğer (.....)

**Aylık ortalama gelir:** Hiç gelirim yok ( ) 2.500 TL'ye kadar( )

2.600-5.000 TL'ye kadar( ) 5001-7.500 TL'ye kadar ( ) 7.500-10.000 TL'ye kadar ( )

10.000 TL ve üstü ( )