

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

VATANDAŞLARIN SOSYAL BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET ALGISININ İNCELENMESİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME
ÇALIŞMASI

YÜKSEK LİSANS

Sinan KURT

ARALIK-2025

GÜMÜŞHANE



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**VATANDAŞLARIN SOSYAL BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET ALGISININ İNCELENMESİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME
ÇALIŞMASI**

**EXAMINATION OF CITIZENS' PERCEPTION OF SATISFACTION WITH
SOCIAL MUNICIPALISM SERVICES: A SCALE DEVELOPMENT STUDY**

YÜKSEK LİSANS

Sinan KURT

**ARALIK-2025
GÜMÜŞHANE**



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**VATANDAŞLARIN SOSYAL BELEDİYESİZLİK HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET ALGISININ İNCELENMESİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME
ÇALIŞMASI**

**EXAMINATION OF CITIZENS' PERCEPTION OF SATISFACTION WITH
SOCIAL MUNICIPALISM SERVICES: A SCALE DEVELOPMENT STUDY**

YÜKSEK LİSANS

Sinan KURT

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU

**ARALIK-2025
GÜMÜŞHANE**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum **“Vatandaşların Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısının İncelenmesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”** isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

19/12/2025

Sinan KURT

TEŞEKKÜR

Araştırma sürecim boyunca, konunun belirlenmesinden tamamlanmasına kadar geçen tüm süreçte yardım ve desteğini esirgemeyen; tezimin planlanması ve yürütülmesi aşamalarında ilgi, katkı ve akademik rehberliğiyle yanımda olan danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU'na; araştırma sürecinin önemli bir aşamasını oluşturan veri analizi sürecinde bilimsel katkıları ve değerli önerileriyle çalışmama katkı sağlayan Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Fahrettin ATAR'a; çalışma hayatım ile akademik sürecimin eş zamanlı ve uyum içerisinde yürütülmesini mümkün kılan; anlayışı, desteği ve sağladığı tüm kolaylıklarla bu sürece değerli katkılar sunan Trabzon Büyükşehir Belediyesi Destek Hizmetleri Daire Başkanı Kadir HATİPOĞLU'na; yüksek lisans eğitimim boyunca hiçbir fedakârlıktan kaçınmadan sabır, anlayış ve özveriyle daima yanımda olan; desteği, inancı ve motivasyonu bu sürecin en güçlü dayanağını oluşturan sevgili eşim Tuğba KURT'a; eğitim hayatımın bugünlere gelmesinde beni sürekli destekleyen, maddi ve manevi yanımda olan emeklerini daima hatırlayacağım saygıdeğer aileme; akademik çalışmanın gerçekleştirilmesi sürecine doğrudan ve dolaylı olarak katkısı bulunan Trabzon halkına ve akademik yolculuğumun her aşamasında bana ilham ve destek veren herkese teşekkür ederim.

Sinan KURT
GÜMÜŞHANE – 2025

ÖZET

Bu çalışma, Trabzon'da yaşayan yetişkinlerin sosyal belediyeçilik kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek, bu düzeylerin demografik ve sosyo-ekonomik özelliklere göre farklılaşma durumunu analiz etmek ve bu alanda geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı geliştirmek amacıyla yürütülmüştür.

Çalışmada nicel araştırma yöntemi ve basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Veriler, sosyal belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyeti ölçmek üzere geliştirilen 47 maddelik 5'li Likert tipi ölçek aracılığıyla 377 katılımcıdan elde edilmiştir. Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri sonucunda, 'Sosyal Belediyeçilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği'; engelli, kadın, aile-çocuk, gençlik ve yaşlı refahı olmak üzere beş alt boyutta toplanmıştır.

Araştırma bulguları, katılımcıların memnuniyet düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğunu göstermiştir. Çocuk sayısı, eğitim düzeyi, meslek grubu ve gelir-gider dengesi ile memnuniyet algısı arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Özellikle yüksek gelir düzeyi, gelir fazlası ve az çocuk sayısına sahip katılımcıların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın dikkat çeken bir başka bulgusu ise, kadın refahı alanının çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu, bireysel ile sosyoekonomik özellikler başta olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilendiğini ortaya koymaktadır. Elde edilen bu sonuçlar, sosyal belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen temel dinamikleri ortaya koyması bakımından gelecekte geliştirilecek sosyal hizmet modellerine yol gösterici niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal belediyeçilik, Sosyal hizmet, Ölçüm aracı geliştirmek

SUMMARY

This study was conducted to determine the satisfaction levels of adults living in Trabzon regarding the services offered within the scope of social municipality, to analyze the variations in these levels according to demographic and socio-economic characteristics, and to develop a valid and reliable measurement tool in this field.

The quantitative research method and simple random sampling technique were utilised in the study. The data were obtained from 377 participants via a 47-item 5-point Likert-type scale developed to measure satisfaction with social municipal services. Following exploratory and confirmatory factor analyses, the 'Perception of Satisfaction with Social Municipal Services Scale' was grouped under five sub-dimensions: disability, women, family-child, youth, and elderly welfare.

The findings of the research demonstrated that the satisfaction levels of the participants were above average. A substantial relationship was identified between satisfaction perception and the number of children, education level, occupation group, and income-expense balance. It was determined that participants with elevated income levels, income that exceeded their expenses, and a smaller number of children, exhibited elevated levels of satisfaction. Another notable finding of the study is that the field of women's well-being has a multifaceted structure and is influenced by various factors, primarily individual and socioeconomic characteristics. The findings of this study provide a foundation for the development of future social service models by illuminating the fundamental dynamics that influence satisfaction with municipal social services.

Keywords: Social municipalism, Social work, Develop measurement tool

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZET.....	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLolar DİZİNİ	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XIII
EKLER DİZİNİ.....	XIV
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XV
1. GİRİŞ	1
2. SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL DEVLET	4
2.1. Sosyal Politika Kavramı.....	4
2.2. Sosyal Politika Amaçları.....	6
2.3. Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik Mekanizmalarıyla Güçlenen Sosyal Politika Yapısı	7
2.4. Sosyal Hizmet	8
2.4.1. Sosyal Yardım.....	9
2.4.2. Sosyal Güvenlik	10
2.5. Sosyal Devlet Kavramı	12
2.5.1. Sosyal Devletin Özellikleri	12
2.5.2. Sosyal Devletin Amaçları	13
2.5.2.1. Gelir Dağılımında Adalet ve Yoksullukla Mücadele.....	14
2.5.2.2. Fırsat Eşitliği	15
2.5.2.3. Tam İstihdam ve İşsizlikle Mücadele	16
2.5.2.4. Sosyal Denge, Dayanışma ve Barışı Sağlamak.....	17
2.5.2.5. Ekonomik Büyüme ve Kalkınmanın Sağlanması	18
3. YEREL YÖNETİMLER.....	21
3.1. Yerel Yönetim Kavramı.....	21
3.2. Yerel Yönetimin Sosyal Politikadaki Yeri.....	22
3.3. Yerel Yönetimlerin Görevleri İçerisinde Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Faaliyetlerinin Yeri	23

3.4. Türkiye’de Yerel Yönetim Kuruluşları	25
3.4.1. Belediyeler	27
3.4.2. Cumhuriyet Döneminden Günümüze Belediyeler	27
3.4.3. Belediye Kanunu	36
3.4.4. Büyükşehir Belediye Kanunu	39
4. SOSYAL BELEDİYECİLİK VE SOSYAL HİZMET	41
4.1. Sosyal Belediyecilik Kavramı	41
4.2. Sosyal Belediyeciliğin Önemi ve Temel İşlevleri.....	42
4.2.1. Sosyal Çözülme.....	43
4.2.2. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve İyileştirme	43
4.2.3. Harekete Geçirmek, Yönlendirme, Kılavuzluk ve Rehberlik Etme.....	44
4.2.4. Yardım etme ve Gözetme.....	45
4.2.5. Yatırım	45
4.2.6. Belediye İle Halk Etkileşimi	46
4.3. Belediyelerde Sosyal Hizmetlerin Yeri.....	47
4.4. Sosyal Hizmet Perspektifinden Sosyal Belediyecilik	51
4.5. Cumhuriyet Sonrası Dönemde Sosyal Belediyecilik Tarihsel Gelişimi	61
4.6. Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları	63
4.6.1. Engelliler İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri.....	64
4.6.2. Kadınlar İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri	65
4.6.3. Çocuklar ve Gençler İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri	66
4.6.4. Yaşlılar İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri.....	67
5. TRABZON İLİNE İLİŞKİN BİLGİLER.....	69
5.1. Coğrafi Yapısına İlişkin Bilgiler	69
5.2. Nüfus Yapısı	70
5.3. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Teşkilatlanma Süreci ve Teşkilat Yapısı	70
5.4. Trabzon Büyükşehir Belediyesi’nde Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri.....	71
5.4.1. Engelli Refah Alanına Yönelik Uygulamalar	75
5.4.2. Kadın Refah Alanına Yönelik Uygulamalar	77
5.4.3. Aile ve Çocuk Refah Alanına Yönelik Uygulamalar.....	77
5.4.4. Gençlik Refahı Alanına Yönelik Uygulamalar	80
5.4.5. Yaşlı Refahı ve Diğer Sosyal Belediyecilik Alanlarına Yönelik Uygulamalar	81
6. MATERYAL VE YÖNTEM	83
6.1. Araştırmanın Amacı	83
6.2. Araştırmanın Önemi.....	84

6.3. Araştırmanın Yöntemi.....	85
6.3.1. Araştırmanın Modeli	88
6.3.2. Evren ve Örneklem	89
6.3.3. Veri Toplama Süreci	91
6.3.4. Veri Toplama Araçları	93
6.3.5. Veri Analizi	94
6.3.5.1. Açımlayıcı Faktör Analizi	94
6.3.5.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi	106
6.3.5.3. Güvenilirlik Analizi	111
7. BULGULAR VE TARTIŞMA	117
7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	117
7.2. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimleyici Bulgular.....	120
7.3. Sosyoekonomik Özelliklere İlişkin Bulgular	157
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	188
KAYNAKÇA	200
EKLER.....	221
ETİK KURUL KARARI	235
ÖZGEÇMİŞ	236

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Sosyal belediyeçilik alanına yönelik yazılan tezler	55
Tablo 2. Desen matrisi faktör yükü dağılım tablosu	99
Tablo 3. Ortak varyans faktör yük tablosu	101
Tablo 4. Desen matrisi faktör yükü dağılımı son analiz tablosu.....	103
Tablo 5. Toplam açıklanan varyans tablosu.....	105
Tablo 6. SBHMÖ'ye ait model uyum iyiliği değerleri	110
Tablo 7. Sosyodemografik özellikler	117
Tablo 8. Katılımcıların refah alanlarına ilişkin ortalama, standart sapma ve puan ortalamaları	120
Tablo 9. Cinsiyet değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	124
Tablo 10. Medeni durum değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	127
Tablo 11. Yaş değişkeni ve engelli, kadın ve aile-çocuk refah alanı memnuniyet algısı puan ortalamaları	130
Tablo 12. Eğitim düzeyi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	134
Tablo 13. Hane yapısı değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	139
Tablo 14. Çocuk sayısı değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	142
Tablo 15. İkamet süresi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	146
Tablo 16. İkamet süresi değişkeni ve aile-çocuk refah alanı memnuniyet algısı puan ortalamaları	148
Tablo 17. Aile içerisinde bakım sorumluluğu durumu	149
Tablo 18. Engelli birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları..	151
Tablo 19. Bakıma muhtaç birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	153
Tablo 20. Kronik hastalığı olan birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	155
Tablo 21. Sosyoekonomik özellikler	158
Tablo 22. Sosyoekonomik değişkenler ve çalışma durumu memnuniyet algısı puan ortalamaları	159
Tablo 23. Meslek grubu değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	162
Tablo 24. Meslek grubu engelli refahı ile genel toplam memnuniyet algısı puan ortalamaları	164
Tablo 25. Gelir düzeyi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	167

Tablo 26. Gelir gider dengesi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları	172
Tablo 27. Sosyal güvence değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları.....	175
Tablo 28. Sosyal güvence değişkeni ile engelli, aile ve çocuk, yaşlı, genel toplam memnuniyet algısı puan ortalamaları	176
Tablo 29. Sosyal belediyeçilik çalışmalarında hedef kitle.....	178
Tablo 30. Sosyal belediyeçilik çalışmalarından haberdar olma.....	180
Tablo 31. Sosyal Yardım Talebi Nedenleri.....	181
Tablo 32. Sosyal yardım çalışmalarının yoğunlaştığı alanlar	183
Tablo 33. Belediye işlemlerinin çözüm sürecine yönelik vatandaş algısı	185
Tablo 34. Hizmet sunumuna yönelik memnuniyet algısı.....	186



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Yamaç eğrisi grafiği.....	104
Şekil 2. Doğrulayıcı faktör analizi yapı geçerliliği diyagramı.....	116



EKLER DİZİNİ

Ek 1. Anket Formu Demografik Sorular.....	221
Ek 2. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği Madde Havuzu Çalışması.....	225
Ek 3. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Engelli Refahı Alanına Yönelik Sorular	230
Ek 4. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Kadın Refahı Alanına Yönelik Sorular	231
Ek 5. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Aile ve Çocuk Refahı Alanına Yönelik Sorular	232
Ek 6. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Gençlik Refahı Alanına Yönelik Sorular	233
Ek 7. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Yaşlı Refahı Alanına Yönelik Sorular	234

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

bs.	: Baskı, basım
C	: Cilt
Erişim	: Erişim Tarihi
Ed	: Editör
Haz. / haz.	: Hazırlayan
ör.	: Örnek
S	: Sayı
t.y.	: Tarih yok
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri, ve devamı
y.y.	: Yayıncı bilinmiyor
Akt.	: Aktaran
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
www	: World Wide Web
SBHMÖ	: Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği

1. GİRİŞ

Türk idari teşkilat yapısında yerel nitelikteki kamu ihtiyaçlarını karşılayan ve halka en yakın kamu yönetim kuruluşu olma özelliği taşıyan belediyeler bu alanda önemli bir rol oynamaktadır. Belediyeler, yönetim organı olarak devlet ile vatandaşlar arasında bir köprü görevi üstlenmekte ve sundukları hizmetler aracılığıyla halkın sosyal belediyeçilik alanındaki birçok ihtiyacını karşılamak için yakın etkileşim içinde bulunmaktadır. Son yıllarda ortaya çıkan merkezi yönetimin görev ve sorumluluklarını yerel yönetimlere daha fazla devretme anlayışı giderek yaygınlaşmaktadır. Bu doğrultuda görev paylaşım anlayışı, yerel yönetimlerin vatandaşlara yönelik daha etkin roller üstlenmesini sağlayarak yaşam kalitesini ve memnuniyetini artırma çabalarını daha anlamlı kılmaktadır. (Şahin, 2011).

Kamu yönetimi, kamu kurumunun belirli normlar çerçevesinde kamusal alana yönelik politikalar üretme ve üretilen politikaların kamusal görev ve fonksiyonları çerçevesinde etkin ve verimli yürütülmesini sağlanması amacıyla sistemsal, örgütsel, görevsel olarak kamuya sağlanan hizmetler olarak tanımlanmaktadır (Eryılmaz, 2017). Ortaya koyulan hizmetler çerçevesinde değerlendirildiğinde, merkezi yönetim tarafından ortaya koyulan kamusal hizmetler yerel düzeyde, yerel yönetim birimleri olan il özel idare, belediye ve köyler tarafından yürütülmektedir. Yerel yönetim kavramı, kamu yönetimi perspektifinden bakıldığında; kamu yararına verilen yetkiler ile toplumun faydasına yönelik geliştirilen ve uygulanan hizmetleri kapsayan bir kamusal işleyiş biçimi olarak tanımlanabilir (Erkul, 2013).

Yerel yönetimler, sosyal adaletin tesis edilmesi sürecinde önemli bir rol üstlenerek, özellikle sosyal yardım ve refah hizmetlerini öncelikli alanlar olarak belirlemekte ve bu doğrultuda politikalar geliştirmektedir. Kentleşme stratejileri oluşturulurken, sosyal belediyeçilik yaklaşımı çerçevesinde hareket eden yetkililer, toplumun dezavantajlı kesimlerinin gereksinimlerini planlama süreçlerine dâhil etmektedir. Söz konusu kurumların etkinliği ise, uygulanan hizmet modellerinin; yerel halkın yaşam standartlarına, beklentilerine ve uzun vadeli ihtiyaçlarına ne ölçüde cevap verebildiğiyle yakından bağlantılıdır (Seyyar ve Demir, 2008).

Belediyeler, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'ndan aldığı destekle sosyal belediyeçilik hizmetlerini geliştirmeye yönelik uygulanabilir çözümler ortaya koymaktadır (Kulah, 2024). Bu çalışmada Belediyelerin sosyal hizmetler alanında sundukları hizmetlerin geliştirilme potansiyeline dair stratejik

özüm önerileri sunmak, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik kapsamındaki fonksiyonlarını ne ölçüde yerine getirdiğini tespit etmek ve vatandaşların bu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amaçlanmıştır.

Gürün ve Karaağaç (2017)'a göre sosyal belediyeçilik, yerel yönetimlerin toplumun sosyal yaşamını planlı biçimde düzenleyerek sağlık, engellilik, yoksulluk, kadın ve çocuk refahı, eğitim, konut, çevre ve ulaşım gibi alanlarda bütüncül politikalar geliştirmesini öngören bir yaklaşım olarak tanımlanırken; bu anlayış, vatandaşların temel sosyal haklara erişimini güçlendiren pozitif statü haklarıyla da doğrudan ilişkilidir (Hasanova, 2019). Anayasal güvence altındaki bu haklar, bireylerin eğitim, aile bütünlüğünün korunması, çocuk ve gençlerin desteklenmesi, sporun teşvik edilmesi gibi taleplerini devlete yöneltebilmesine olanak sağlayarak demokratik toplumlarda yaşam niteliğini yükselten temel unsurlar arasında yer almaktadır. Bu çerçevede, aile, çocuk, genç, yaşlı ve engelli gibi farklı toplumsal grupların eğitim, sağlık, bakım, barınma ve sosyal güvenlik ihtiyaçlarını karşılayacak güçlü bir sosyal ortamın oluşturulması, hem sosyal belediyeçiliğin işlevsel niteliğini artırmakta hem de sosyal adaletin kurumsallaşmasına katkı sunmaktadır (Özgökçeler, 2006). Böylece, sosyal eşitsizliklerin yarattığı huzursuzlukların azaltılması ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesi mümkün hale gelmekte; yerel yönetimlerin sosyal hayata entegrasyonu destekleyici rolü daha görünür bir şekilde ortaya çıkmaktadır (Gökdoğan, 2021).

Yerel yönetimlerin sınırları içerisinde yaşayan bireylerin sosyal, ekonomik ve kültürel açıdan yaşadıkları farklılıkların tespiti ve bu farklılıkları anlama gereksinimi, akademik olarak incelenmesi gereken önemli bir sosyal olgudur. Sosyal hareketliliğin ön planda olduğu toplumumuzda, sosyal değişim ve dönüşüm ile bu değişimlere paralel olarak ortaya çıkabilecek olumlu ve olumsuz etkiler hakkında fikir sahibi olabilmek için yaşadığımız toplumu daha derinlemesine anlamamız gerekmektedir. Bu bağlamda, sosyal adaletin tam olarak sağlanabilmesi ve toplumsal bütünleşmenin mümkün kılınabilmesi için toplumsal yapılar arasındaki dengesizliklerin tespit edilip giderilmesi bilimsel açıdan büyük önem taşımaktadır (Argundoğan Ateş, 2018).

Belediyeler, sosyal, kültürel, çevresel ve ekonomik alanlarda toplumun yaşadığı destinasyonların şekillendirilmesinde önemli hizmetler sunan kurumlardır. Bu kurumlar, hizmetlerini sunarken belde sakinlerinin maddi ve manevi taleplerine cevap vererek kentleri daha yaşanabilir hale getirmeyi ve yaşam kalitesini artırmayı amaçlamaktadır (Ünlü, 2016: 63-89). Bu nedenle araştırma, belediyelerin sunduğu hizmetler ile uyguladığı politikaların kentsel yaşam kalitesi üzerindeki etkisini ve bölge sakinlerinin

belediyeye yönelik sosyal belediyecilik algısında oluşturduğu etki düzeyini belirlemeyi amaçlamakta, ayrıca bu konuda farkındalık yaratmayı hedeflemektedir (Koyuncu, 2020).

Bu amaçlar doğrultusunda hazırlanan araştırma sekiz bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm Giriş kısmını içermekte, İkinci bölümde Sosyal Politika ve Sosyal Devlet kavramlarının tanımı ve gelişim süreci anlatılmıştır. Üçüncü bölümde Yerel yönetim kavramı ve mevzuata ilişkin bilgiler anlatılmaktadır. Dördüncü bölümde Sosyal belediyecilik kavramı ve sosyal hizmet alanına ilişkin temel kesişim noktaları ile dezavantajlı gruplara yönelik yapılan belediyecilik faaliyetleri anlatılmaktadır. Beşinci bölümde ise Trabzon ilinin demografik yapısı ve Büyükşehir Belediyesine yönelik teşkilat yapısına ve yapılan çalışmalara ilişkin bilgiler verilmiştir. Altıncı bölümde araştırmanın materyal ve yöntemi, Yedinci bölümde araştırmanın bulguları ve tartışma, sekizinci ve son bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilecek bulguların, belediyelerin önemli bir alanını temsil eden sosyal belediyecilik faaliyetlerine yönelik projelerin geliştirilmesine katkı sağlayacağı ve yapılacak bu çalışma ile literatürdeki mevcut boşluğun doldurulacağı düşünülmektedir.

2. SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL DEVLET

Bu bölümde sosyal politika ve sosyal devlet kavramlarının çerçevesi ele alınmış; bu kavramların amaçları, araçları ve kapsamına ilişkin kuramsal açıklamalar sunularak konunun farklı boyutlarını izlemeyi mümkün kılan bütüncül bir kavramsal zemin oluşturulmuştur.

2.1. Sosyal Politika Kavramı

Sosyal politika, toplumdaki bireylerin refahını artırmaya yönelik olarak devlet veya diğer kamu otoriteleri tarafından uygulanan düzenlemeler, programlar ve stratejileri kapsayan bir disiplindir. Bu kavram, özellikle sanayi devrimi sonrasında ortaya çıkan işçi hakları, sosyal güvenlik, eğitim, sağlık ve gelir dağılımı gibi konulara odaklanarak gelişmiştir (Koray, 2007). Diğer bir ifadeyle sosyal politika, toplumsal refahı artırmak, gelir dağılımını dengelemek ve dezavantajlı grupların sosyal haklarını korumak amacıyla devlet ve diğer kurumlar tarafından yürütülen politikalar bütünüdür. Bu politika, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamayı, sosyal adaleti sağlamayı ve yaşam kalitesini yükseltmeyi hedeflemektedir (Aydın Çetin, 2023).

Sosyal politika, ekonomik ve toplumsal eşitsizlikleri azaltmayı amaçlamakta ve temelde sosyal hizmetlerle doğrudan ilişkilidir. Sosyal hizmetler; bireylerin yaşam kalitesini yükseltmek, yoksullukla mücadele etmek, engelli, yaşlı, çocuk gibi gruplara destek sunmak gibi alanlarda uygulanan sosyal politikaların bir parçası olarak öne çıkmaktadır. Bu çerçevede sosyal politika, sosyal hizmetlerin belirlenmesi, uygulanması ve geliştirilmesi için temel bir yol haritası oluşturmaktadır (Çoban İçağasıoğlu ve Özbesler, 2009).

Sosyal politika aynı zamanda bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamayı ve toplumsal eşitsizlikleri azaltmayı amaçlayan önemli bir kamu politikası alanıdır. Bu kapsamlı yaklaşım, sosyal politikanın yalnızca genel toplumsal hedeflerle sınırlı olmadığını, aynı zamanda uygulama düzeyinde sosyal hizmet mekanizmalarıyla somutlaştığını göstermektedir. Bu çerçevede özellikle dezavantajlı grupların korunması ve toplumsal bütünlüğün sağlanması açısından kritik bir rol üstlenmektedir.

Bu doğrultuda sosyal hizmetler alanı, sosyal politika alanına katkı ve destekler sunmaktadır. İlk olarak, yoksullukla mücadele politikası sosyal hizmetlerin öncelikli hedeflerinden biridir. Gelir dağılımında yaşanan adaletsizlikleri gidermek amacıyla sosyal yardımlar, asgari ücret politikaları ve istihdamı destekleyen programlar

yürütülmektedir. Bu uygulamalar sayesinde ekonomik açıdan dezavantajlı bireylerin temel ihtiyaçları karşılanmakta ve sosyal dışlanma riski azaltılmaktadır. Böylelikle, bireylerin toplumsal yaşama aktif katılımı teşvik edilmektedir.

Sağlık hizmetlerine erişimin sağlanması politikası da sosyal hizmetlerin önemli bir boyutunu oluşturmaktadır. Bireylerin sağlık olanaklarından eşit biçimde yararlanmasını sağlamak hem bireysel hem de toplumsal refahın artırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Kamu destekli sağlık politikaları sayesinde, özellikle kırılgan grupların sağlık hizmetlerine ulaşımı kolaylaştırılmakta ve toplumsal sağlık düzeyi iyileştirilmektedir.

Eğitim ve mesleki gelişim olanaklarının sunulması politikası da sosyal hizmetlerin temel alanları arasında yer almaktadır. Ücretsiz ya da devlet destekli eğitim hizmetleriyle bireylerin bilgi ve beceri düzeyleri artırılmakta, böylece iş gücü piyasasına katılımları desteklenmektedir. Eğitim yoluyla bireylerin toplumsal hareketlilik kazanması, sosyal adaletin sağlanmasına da katkı sunmaktadır (Yolcuoğlu, 2012).

Engelli bireyler ve yaşlı nüfusa yönelik sunulan bakım ve rehabilitasyon hizmetleri de sosyal politika ve sosyal hizmetlerin temel alanları arasında yer almaktadır. Bakım ve rehabilitasyon hizmetlerine yönelik oluşturulan politikalar sayesinde engelli bireylerin toplumsal yaşama tam ve eşit katılımı sağlanırken, yaşlıların yaşam standartlarının korunması ve iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Bu tür destekleyici hizmetler, bireylerin bağımsız yaşamlarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır (Dönmez Kara, 2020). Bahsedilen tüm hizmet politikaları, sosyal hizmet sisteminin koruyucu ve destekleyici işlevleriyle doğrudan bağlantılı olup, dezavantajlı grupların bakım, rehabilitasyon ve toplumsal katılım süreçlerinde profesyonel müdahale ve sosyal destek mekanizmaları sunarak sosyal politikanın uygulanabilirliğini güçlendirmektedir.

Tüm bu hizmetlerin yanında, çocuk koruma ve aile destek hizmetleri de sosyal politikanın vazgeçilmez bileşenlerindendir. Kimsesiz veya risk altındaki çocuklara yönelik koruyucu önlemler, aile içi şiddetin önlenmesine yönelik çalışmalar ve aile danışmanlığı gibi hizmetler aracılığıyla hem bireysel gelişim desteklenmekte hem de aile yapısının güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Böylece, toplumsal yapının en küçük birimi olan ailenin korunması yoluyla toplumun genel refah düzeyi artırılmaktadır (Yolcuoğlu, 2012).

Sosyal politika, sosyal hizmetlerin etkili bir şekilde sunulmasını sağlayan temel bir mekanizma olup, devletin sosyal refahı artırma çabalarının merkezinde yer alır. Bu çerçevede sosyal hizmetler ve sosyal politikalar somut uygulamalarının temelini oluşturmaktadır (Aydın Çetin, 2023).

Sonuç olarak sosyal politika, toplumun refah düzeyini yükseltmek ve sosyoekonomik adaletsizlikleri minimize etmek amacıyla tasarlanan kamu müdahale mekanizmalarını içeren geniş bir disiplindir. Bu bağlamda sosyal hizmetler, söz konusu politikaların operasyonel yüzünü oluşturmakta; yoksullukla mücadelenin yanı sıra temel sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması, eğitim olanaklarının iyileştirilmesi ve özel gereksinimli grupların (engelliler, yaşlılar, çocuklar vb.) desteklenmesi gibi kritik fonksiyonlar icra etmektedir. Sosyal hizmet müdahaleleri, bireysel düzeyde yaşam standartlarını iyileştirmekle kalmayıp aynı zamanda toplumsal uyumun ve dayanışmanın güçlendirilmesinde de etkin rol oynamaktadır. Özellikle yerel yönetimler bünyesinde faaliyet gösteren sosyal belediyeçilik birimleri, oluşturulan politikaların hayata geçirilmesinde kilit aktör konumunda bulunmakta; sosyal destek programları, ücretsiz sağlık taramaları, eğitim bursları, aile rehberlik hizmetleri ve engelli erişim projeleri gibi somut uygulamalarla hem bireysel hem de kolektif refahın artırılmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Bu bağlamda oluşan üçlü mekanizma sadece bireysel refahı değil, aynı zamanda toplumsal dengeyi ve sürdürülebilir kalkınmayı da destekleyen çok yönlü bir yapıya sahiptir.

2.2. Sosyal Politika Amaçları

Sosyal politikanın temel amacı, toplumun refahını artırmak, sosyal adaleti sağlamak ve dezavantajlı ve özel gereksinimli grupların yaşam standartlarını yükseltmektir. Bu kapsamda, sosyal adaletin sağlanması en önemli hedeflerden biridir. Gelir dağılımındaki eşitsizlikleri azaltmak, fırsat eşitliği yaratmak ve toplumsal dayanışmayı güçlendirmek sosyal adaletin temel unsurlarıdır (Koray, 2007). Bunun yanı sıra, yoksulluk ve gelir eşitsizliği ile mücadele etmek de sosyal politikanın ana hedeflerinden biridir. Asgari yaşam standardını sağlamak, sosyal yardımlar ve destek mekanizmaları oluşturmak, işsizlik yardımları ve sosyal güvenlik sistemlerini güçlendirmek bu amaç doğrultusunda hayata geçirilen önlemler arasındadır (Dal, 2017). Sosyal hizmet çalışmaları çeşitli bütçelerle uygulanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ise

İstihdam ve çalışma koşullarının düzenlenmesi de sosyal politikanın önemli bir boyutunu oluşturur. İşsizlikle mücadele etmek ve istihdamı artırmak, çalışanların haklarını korumak, asgari ücretin belirlenmesi, iş güvencesi sağlanması ve iş sağlığı ile güvenliğinin temin edilmesi bu kapsamda ele alınmaktadır (Koray, 2000: 65). Aynı zamanda eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimin artırılması da sosyal politikaların temel unsurlarındandır. Eğitimde fırsat eşitliği sağlamak, kamu sağlığını koruyucu önlemler

almak ve ücretsiz veya düşük maliyetli sağlık hizmetleri sunmak toplumun genel refahını yükseltmeye yönelik adımlardır (Danış, 2007).

Sosyal güvenlik ve refahın güçlendirilmesi, özellikle emeklilik sistemlerinin geliştirilmesi, engelliler, yaşlılar ve dezavantajlı gruplara yönelik sosyal desteklerin sağlanması, aile ve çocuk politikalarının desteklenmesi ile doğrudan ilişkilidir (Erdal, 2014). Çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik günümüzde sosyal politikaların önemli bir parçası haline gelmiştir. Vatandaş odaklı sosyal politikalar geliştirmek, istihdamı teşvik etmek sosyal destek mekanizmaları oluşturmak hem ekonomik hem de sosyal açıdan sürdürülebilir bir toplum oluşturmak adına büyük önem taşımaktadır (Ünal ve Cantürk: 2014). Tüm bu unsurlar göz önünde bulundurulduğunda sosyal politikalar; devlet, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler iş birliğiyle uygulanarak toplumun genel refah seviyesinin artırılmasına katkı sağlar (Açıkgöz vd., 2024).

Son olarak, sosyal politika ve sosyal belediyeçilik, amaçları bakımından büyük ölçüde kesişen iki temel kamu müdahalesi alanıdır. Sosyal politikanın gelir eşitsizliklerinin azaltılması, sosyal adaletin sağlanması, dezavantajlı grupların yaşam standartlarının yükseltilmesi, istihdamın desteklenmesi ve toplumsal refahın güçlendirilmesi gibi hedefleri, yerel düzeyde sosyal belediyeçilik uygulamalarının yönlendirici çerçevesini oluşturmaktadır. Yerel yönetimler, sosyal yardım hizmetlerinden engelli ve yaşlı bakımına, istihdam desteklerinden eğitim ve sağlık erişimini kolaylaştırıcı yerel programlara kadar sosyal politikanın temel amaçlarını yerel ölçekte somutlaştıran aktörlerdir. Bu nedenle, toplumsal eşitsizlikleri azaltarak bireylerin refahını artırmayı ve sosyal bütünleşmeyi güçlendirmeyi temel bir kamu sorumluluğu olarak görmeleri iki alanın ortak amacı olarak değerlendirilmelidir.

2.3. Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik Mekanizmalarıyla Güçlenen Sosyal Politika Yapısı

Sosyal politika, bireylerin yaşam kalitesini yükseltmeyi ve toplumsal dengeyi korumayı amaçlayan bir kamu müdahalesi alanıdır. Ekonomik, kültürel ve sosyal sorunlara karşı çözüm üretmeyi hedefleyen bu alan, toplumun genel refahını artırmanın yanı sıra sosyal dışlanmayı önlemeye de odaklanır. Özellikle yoksulluk, işsizlik, sağlık ve eğitim gibi temel konularda eşitliği sağlamaya çalışır. Bu amaç doğrultusunda sosyal hizmet, sosyal yardım, sosyal tazmin ve sosyal güvenlik gibi çeşitli araçlardan yararlanır. (Yenihan, 2018).

Sosyal politika alanını güçlendirici mekanizmalar, toplumun farklı kesimlerinin gereksinimlerini karşılamaya yönelik bütüncül bir düzen oluşturmuştur. Sosyal hizmet

uygulamaları, sosyal güvenlik sistemleri ve sosyal yardımlara ilişkin programlar bu düzenin birbirini tamamlayan temel bileşenleri olarak işlev görmekte; bireylerin yaşam refahının sürdürülmesi, toplumsal risklerin azaltılması ve dezavantajlı grupların yaşam koşullarının iyileştirilmesi yönünde ortak bir katkı sunmaktadır. Bu bütünleşik düzenlemeler sayesinde sosyal politika hem toplumsal eşitsizliklerin hafifletilmesini hem de sosyal uyumun güçlendirilmesini hedefleyen geniş kapsamlı bir koruma yapısı ortaya koymaktadır. Bununla birlikte yerel yönetimlerin yürüttüğü sosyal belediyecilik faaliyetleri, söz konusu koruyucu ve destekleyici mekanizmaların yerel düzeyde somutlaşmasına imkân sağlamakta; sosyal hizmet, sosyal yardım ve sosyal güvenlik alanlarının temel prensiplerini belediye ölçeğinde uygulamaya aktararak sosyal politikanın toplumsal etkisini daha görünür hale getirmektedir.

Bu genel çerçevenin ardından, sosyal politikanın uygulanabilirliğini güçlendiren koruyucu ve destekleyici nitelikteki sosyal hizmet, sosyal yardım ve sosyal güvenlik kavramlarının kapsamını ve bu kavramların sosyal belediyecilik alanıyla kesişen yönlerini ortaya koyan kuramsal değerlendirmelere yer vermek yararlı olacaktır.

2.4. Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet, bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların refah düzeyini artırmayı amaçlayan hem uygulamalı bir meslek hem de akademik bir disiplindir. Bu alan, toplumdaki bireylerin karşılaştığı sosyal, ekonomik, psikolojik ve kültürel sorunlara bütüncül bir yaklaşımla müdahale ederek, yaşam kalitesinin artırılmasını hedefler. Sosyal hizmetin temelinde insan hakları, sosyal adalet, eşitlik, toplumsal sorumluluk ve kültürel çeşitliliğe saygı gibi evrensel değerler yer alır. Bu değerler doğrultusunda sosyal hizmet uzmanları, bireylerin kendi potansiyellerini gerçekleştirebilmeleri için destekleyici, güçlendirici ve rehberlik edici bir rol üstlenirler (Bingöl, 2015).

Sosyal hizmet aynı zamanda sosyal değişimi ve gelişimi teşvik eden bir alandır. Toplumun yapısal sorunlarına duyarlı bir yaklaşım benimseyerek, yalnızca bireylerin değil, aynı zamanda toplumun genel işleyişinin daha adil ve dengeli hale gelmesine katkı sağlar. Sosyal uyumu güçlendirmeye yönelik çalışmalarıyla bireylerin toplumsal yaşama etkin katılımını desteklerken, sosyal dışlanmayı önlemeye ve dezavantajlı ve özel gereksinimli grupların korunmasına yönelik politikaların geliştirilmesinde de önemli bir işlev üstlenir (Duyan, 2003). Sistematik müdahalelerle bireylerin karşılaştığı sorunları çözmeye çalışan sosyal hizmet, sosyal politika alanına en dinamik ve sahaya en yakın olan mekanizmalardan biridir. Bu yönüyle hem bireysel hem toplumsal düzeyde dönüşüm sağlamayı amaçlayan güçlü bir mesleki ve etik çerçeveye sahiptir.

Sosyal hizmet, sosyal politikanın yerel ve toplumsal düzeyde en etkili biçimde hayata geçirilmesini sağlayan ve sosyal politika hedeflerinin bireylere ve topluluklara doğrudan aktarılmasına imkân tanıyan önemli bir destek mekanizması niteliğindedir. Sosyal adaletin güçlendirilmesi, dezavantajlı kesimlerin korunması, sosyal dışlanmanın azaltılması ve yaşam standartlarının yükseltilmesi gibi sosyal politikanın temel amaçları, sosyal hizmet uygulamaları sayesinde pratik karşılık bulmaktadır. Bu çerçevede sosyal hizmet, sosyal politikanın hem kuramsal yapısını besleyen hem de uygulanabilirliğini güçlendiren işlev görmektedir.

2.4.1. Sosyal Yardım

Sosyal yardım, ekonomik veya sosyal açıdan dezavantajlı durumda olan bireyler ve gruplara, devlet veya sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan maddi veya manevi destektir. Bu yardımlar, insanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmayı amaçlar ve tamamen karşılıksızdır (Zengin vd., 2012). Sosyal yardımlar; nakdi destekler (para yardımı), gıda, giyim, barınma, sağlık hizmetleri, eğitim bursları ve engelli bireylere yönelik destekler gibi farklı alanlarda olabilir. Devlet, bu yardımları genellikle vergi gelirlerinden finanse eder ve ihtiyacı olan bireylerden herhangi bir karşılık beklemez. Sosyal yardımların temel amacı, toplumda eşitliği sağlamak, yoksulluğu azaltmak ve dezavantajlı grupların yaşam standartlarını yükseltmektir (Zengin vd., 2012).

Sosyal yardım kavramı, ekonomik açıdan yetersiz kalan ve geçimlerini sağlama konusunda güçlük çeken bireyler ile bu kişilerin sorumluluğu altındaki aile fertlerine yönelik olarak sunulan çeşitli katkıları ifade etmektedir. Bu tür müdahaleler, ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi ve denetim süreçlerini temel alarak gerçekleştirilmekte olup bireylerin ekonomik özgürlüklerini yeniden kazanmalarını hedeflemektedir. Esas olarak bu tür yardım programlarının temel hedefi, yardımdan faydalanan kişilerin mümkün olan en kısa zaman dilimi içerisinde üretken faaliyetlere katılabilmesini, ekonomik açıdan aktif hale gelmesini ve sonuç olarak yaşamsal gereksinimlerini bağımsız şekilde karşılayabilecek düzeye ulaşmasını sağlamaktır (Tanrıkut, 2023). Bu yaklaşım, yalnızca geçici rahatlama sağlamak yerine bireyleri uzun vadede kendi kendine yetebilir konuma getirmeyi amaçlayan bir sosyal politika stratejisini yansıtmaktadır.

Sosyal yardımlar, sosyal hizmetlere kıyasla koruyucu, caydırıcı ve önleyici etkileri açısından daha geri planda kalır. Genellikle bir sorun ortaya çıktıktan sonra devreye girer. Bu yardımlar, ihtiyaç sahibi insanları merkeze koyar ve tamamen karşılıksız olarak sunulur (Çiçek, 2010: 9). Bu yardımlardan faydalanan kişilerden herhangi bir ödeme beklenmez. Dahası, devlet bu yardımları sağlarken herhangi bir karşılık veya teşekkür

beklentisi içinde olmaz; tamamen ihtiyacı olanlara yardımcı olma amacı güder (Kesgin, 2016: 447-462). Gelir düzeyi düşük bireyler, engelliler, yaşlılar, kimsesizler ve benzeri gruplar, sosyal devletin özel koruma ve destek politikalarının hedef kitlesini oluşturur. Bu yardımlar, yalnızca ekonomik destek sağlamaktan ibaret olmayıp, aynı zamanda bireylerin sosyal hayata katılımını teşvik edecek şekilde tasarlanır. Böylelikle toplumsal dışlanmanın önüne geçilmesi amaçlanır (Aktan ve Özkıvrak, 2008).

Bu yardımlar dezavantajlı grupların yaşam düzeyini iyileştirmek, yoksulluğu azaltmak ve toplumsal eşitsizlikleri hafifletmek amacıyla yürütülmekte olup barınmadan gıdaya, eğitimden sağlığa ve engelli bireylere yönelik özel programlara kadar geniş bir çerçeveyi kapsamaktadır. Buna paralel olarak sosyal yardım uygulamaları, ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi, izlenmesi ve ekonomik bağımsızlıklarını yeniden kazanmalarını önceleyen planlı müdahalelerle yürütülmekte; bireylerin üretken faaliyetlere yönlendirilmesini sağlayarak uzun vadede kendi geçimini sağlayabilir bir konuma gelmelerini hedeflemektedir. Sosyal yardımların, sosyal hizmete kıyasla daha çok sorun ortaya çıktıktan sonra devreye giren ve koruyucu etkisi sınırlı bir işlev üstlenmesi dikkat çekmekle birlikte, her iki mekanizma da kırılgan grupların refahını artırmada birbirini tamamlayan bir yapı sunmaktadır.

Bu bütünsel yaklaşım, sosyal politikanın temel amaçlarıyla doğrudan örtüşmekte; çünkü sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamaları, sosyal politikanın eşit fırsatlar yaratma, yoksullukla mücadele ve toplumsal bütünleşmeyi güçlendirme hedeflerini somut biçimde hayata geçiren mekanizmalardır. Bu noktada yerel yönetimler önemli bir sorumluluk üstlenerek, yerel ölçekte ihtiyaçların daha hızlı belirlenmesini, destek süreçlerinin daha etkili yönetilmesini ve sosyal politikaların sahada görünür, ulaşılabilir ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasını sağlamaktadır.

2.4.2. Sosyal Güvenlik

Sosyal güvenlik, vatandaşların yaşamları boyunca karşılaşılabilecekleri iş kazası, yaşlılık, hastalık ile meslek hastalığı gibi sorunlara yönelik ekonomik ve sosyal koruma sağlayan bir sistemdir. Bu sistem, toplumun huzurunu ve refahını korumayı amaçlayarak, bireylerin gelir kaybı yaşadıkları durumlarda temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olur (Canbay ve Demir, 2013). Bir başka ifadeyle sosyal güvenlik, bireylerin yaşam kalitesini artırmanın yanı sıra, toplumsal dayanışmayı ve sosyal adaleti sağlamada da önemli bir rol oynar. Bu nedenle, sosyal politikaların temel araçlarından biri olarak kabul edilir ve devletlerin sosyal güvenlik sistemlerini güçlendirmeleri, toplumun genel refahı açısından büyük önem taşır (İleri, 2014: 163-198). Türkiye'de sosyal güvenlik sistemi,

2006 yılında gerçekleştirilen reformla birlikte SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı'nın birleştirilmesiyle yeniden yapılandırılmış ve güvenlik sisteminden faydalanan tüm vatandaşları kapsayan adil ve sürdürülebilir bir sistem oluşturulması hedeflenerek yaşam kalitesinin artırılması amaçlanmıştır (Şataf ve Mermer, 2017).

Anayasa'nın 60. maddesinde, "Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar" ifadesiyle sosyal güvenlik hakkı güvence altına alınmıştır (Ayhan, 2012). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), sosyal güvenliği; hastalık, iş kazaları, işsizlik, yaşlılık doğum ve ölüm gibi nedenlerle gelir kaybı yaşayan bireylere devlet tarafından sağlanan koruma, sağlık hizmetleri ve aile yardımlarını içeren bir sistem olarak tanımlamaktadır (Burak, 2019). Bu sistem, ekonomik ve sosyal risklere karşı vatandaşların temel ihtiyaçlarını güvence altına almayı ve yaşam standartlarını korumayı amaçlamaktadır (Aydemir vd., 2019).

Bu bağlamda; sosyal güvenlik yapısı, sosyal politikaların uygulama sürecinde temel yönlendirici mekanizmalardan biri olarak, sosyal yardımların kimlere, hangi şartlarda ve hangi ölçütlere göre sunulacağını belirleyen kurumsal bir çerçeve oluşturmaktadır. Türkiye'de SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı'nın tek bir sistem altında bütünleştirilmesiyle ortaya çıkan bu düzenleme, bireylerin maruz kaldığı riskleri, gelir kaybı ölçütlerini ve hak sahipliğine ilişkin kriterleri tanımlayarak sosyal yardım süreçlerinin daha düzenli ve denetlenebilir biçimde işlemlerini sağlayan yapısal bir temel meydana getirmiştir. Söz konusu kurumsallaşma, sosyal politikanın eşitlik, erişebilirlik ve koruma odaklı hedeflerinin somut uygulamalara dönüşmesine katkı sunarken; yerel yönetimler ise bu hak ve hizmetlerin yerel düzeyde tamamlayıcı programlarla desteklenmesine imkân tanımaktadır. Böylelikle sosyal güvenlik sistemi; sosyal yardım uygulamaları ve yerel sosyal politika faaliyetleri arasında bütüncül ve işlevsel bir etkileşim oluşturarak sosyal politikanın toplumsal etkisi daha da güçlenmektedir. Örneğin sosyal güvenlik sistemi kapsamında tanımlanan yaşlılık, engellilik veya yoksulluk temelli gelir desteği ve bakım güvenceleri, yerel ölçekte belediyeler tarafından sunulan evde bakım hizmetleri, sosyal kart uygulamaları ve yaşlı destek merkezleriyle tamamlanmaktadır. Sosyal yardım süreçlerinde, bireylerin sosyal güvenlik kayıtları, gelir testleri ve risk durumları gibi bilgiler değerlendirilerek hak sahipliği belirlenmekte; bu veriler yerelde karar verici konumda bulunan birimler tarafından dikkate alınarak yardımın niteliği ve kapsamı şekillendirilmektedir. Böylece merkezi sosyal güvenlik düzenlemeleri ile yerel sosyal yardım uygulamaları arasında bütüncül bir işleyiş kurularak bireylerin temel sosyal güvencelerden daha etkili biçimde yararlanmaları sağlanmaktadır.

Bu kapsamlı çerçeve, sosyal politikanın yalnızca müdahale alanlarını değil, aynı zamanda bu müdahalelerin dayandığı kurumsal ve yönetsel yapıları da görünür kılmakta; böylece sosyal politikaların uygulanabilirliğini belirleyen temel aktör olarak sosyal devlet anlayışının incelenmesine geçiş için uygun bir zemin oluşturmaktadır.

2.5. Sosyal Devlet Kavramı

Devlet; eğitim, sağlık, sosyal güvenlik ve istihdam gibi alanlarda aktif bir rol üstlenerek vatandaşlarının temel haklarını güvence altına almaktadır (Gökçe Kaya, 2010). Sosyal devlet, toplumun refahını artırmak, sosyal adaleti sağlamak ve bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ekonomik ve sosyal hayata aktif müdahalede bulunan devlet anlayışını ifade eder (Aydın, 2008). Bu kavram, devletin sosyal politikalar aracılığıyla bireyler arasındaki sosyal ve ekonomik eşitsizlikleri azaltmasını, piyasa karşısında bireyleri korumasını ve toplumsal dengeyi sağlamasını içerir (Akman ve Bankoğlu, 2024). Sosyal devlet, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, ekonomik ve sosyal hayata eşit bir şekilde katılabilmesi için devlete çeşitli sorumluluklar yükleyen bir yönetim anlayışıdır (Üz ve Kara, 2022). Klasik liberal devlet anlayışından farklı olarak, sosyal devlet yalnızca güvenlik ve düzeni sağlamakla kalmaz, aynı zamanda toplumun refah seviyesini yükseltmeyi de amaçlar. Bu bağlamda, devletin elindeki kaynakları sosyal, politik ve ekonomik olarak adil bir şekilde dağıtması esastır (Yılmaz ve Acar, 2021).

2.5.1. Sosyal Devletin Özellikleri

Sosyal devlet anlayışı, sosyal politikaların temelini oluşturur. Devlet, sosyal politikalar aracılığıyla toplumun refah seviyesini artırmayı ve toplumsal kesimler arasındaki farklılıkları ortadan kaldırmayı hedefler. Bu politikalar, sosyal devletin uygulama araçları olarak kabul edilir ve devletin sosyal sorumluluklarını yerine getirmesinde kritik bir rol oynamaktadır (Karaca ve Çam, 2019).

Sosyal devlet anlayışı, modern devlet yapılarının temel taşlarından biri olarak kabul edilmektedir. Bu anlayış, yalnızca ekonomik büyümeyi değil, aynı zamanda toplumun tüm bireylerinin refahını gözeten, adaletli ve kapsayıcı bir yapının inşa edilmesini hedefler. Sosyal devletin temel özellikleri, bireylerin sosyal risklere karşı korunmasını ve toplumun genelinde fırsat eşitliğinin sağlanmasını amaçlayan ilkelere dayanır (Yörük, 2021).

Her şeyden önce, sosyal adalet ilkesi, sosyal devlet anlayışının merkezinde yer alır. Bu ilke, toplumda var olan gelir ve fırsat eşitsizliklerini en aza indirerek daha dengeli bir

toplumsal yapı kurmayı amaçlar. Sosyal adalet, sadece maddi gelir farklılıklarının azaltılmasıyla sınırlı kalmaz; aynı zamanda eğitim, sağlık, istihdam ve barınma gibi temel haklara erişimde de eşitliği sağlamaya çalışır. Böylelikle toplumun tüm kesimlerinin ortak bir refah düzeyine ulaşması hedeflenir (Kara, 2013).

Bununla bağlantılı olarak, sosyal güvenlik sistemi, bireylerin yaşamları boyunca karşı karşıya kalabilecekleri çeşitli sosyal risklere karşı koruma sağlayan mekanizmaların bütünüdür (Karaca, 2020). Hastalık, yaşlılık, işsizlik, engellilik gibi durumlar bireylerin ekonomik güvencelerini tehdit edebilir. Sosyal devlet, bu tür durumlar için kurumsal çözümler geliştirerek, bireylerin yaşam standartlarının sürdürülebilirliğini teminat altına alır (Aydın ve Çakmak, 2017). Bu bağlamda sosyal güvenlik hem bireysel hem de toplumsal düzeyde istikrarın sağlanmasına katkı sunmakla birlikte sosyal devletin temel işlevinden biri de toplumdaki tüm bireylerin sosyal risklere karşı korunmasını güvence altına almak olduğundan, sosyal güvenlik sistemi bu ilkenin en somut ve kurumsallaşmış aracı olarak ortaya çıkmaktadır.

Son olarak, sosyal devletin bir diğer önemli niteliği, eğitim ve sağlık hizmetlerine eşit erişim ilkesidir. Her bireyin, sosyoekonomik durumuna bakılmaksızın nitelikli eğitim ve sağlık hizmetlerinden yararlanabilmesi, sosyal devletin temel sorumlulukları arasında yer alır. Özellikle eğitim, bireylerin hem kişisel gelişimlerini destekleyen hem de toplumsal eşitliği güçlendiren bir araç olarak değerlendirilir (Işık, 2025). Sağlık hizmetlerinin yaygın, erişilebilir ve ücretsiz sunulması ise toplumsal refah düzeyini doğrudan etkileyen bir unsurdur (Toprak vd., 2016).

Tüm bu özellikler, sosyal devletin yalnızca ekonomik değil, aynı zamanda toplumsal bütünlüğü sağlayan bir yapı olduğunu göstermektedir. Bu yönüyle sosyal devlet, birey ile devlet arasındaki sosyal sözleşmenin en görünür tezahürü olarak değerlendirilebilir.

Sosyal devletin yapısal nitelikleri bu şekilde ortaya konulduktan sonra, bu özelliklerin hangi toplumsal hedefleri gerçekleştirmeye yöneldiğini daha açık biçimde anlayabilmek için sosyal devletin temel amaçlarına odaklanmak gerekmektedir.

2.5.2. Sosyal Devletin Amaçları

Sosyal devletin temel amaçları arasında bireylerin sosyal güvenliğinin temin edilmesi, sosyal adalet ve barışın sağlanması, milli gelirin artırılması ve adil dağılımının gerçekleştirilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işsizliğin önlenmesi ve fırsat eşitliğinin sağlanması yer almaktadır (Bankoğlu ve Akman, 2024). Sosyal devlet, bu hedeflere ulaşmak için insan onuruna yakışır, asgari yaşam düzeyinin sağlanması, gelir

eşitsizliğini azaltmayı amaçlayan vergi politikalarının uygulanması, kamulaştırma ve devletleştirme gibi araçları kullanır (Başar, 2014). Ayrıca, sosyal devlet anlayışı, vatandaşların sağlık, eğitim ve barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşılayarak belirli bir refah seviyesini hedefler (Gümüş, 2010).

Sosyal devletin temel amaçları arasında; bireyleri sosyo-ekonomik risklere karşı koruyan kapsamlı güvenlik ağları oluşturmak, gelir dağılımındaki adaletsizlikleri minimize ederek yoksullukla etkin mücadele etmek, tüm vatandaşlara eşit fırsatlar sunmak, istihdam olanaklarını artırarak işsizlik sorununa çözüm üretmek, toplumsal uyumu ve dayanışmayı güçlendirmek ile ekonomik büyümeyi destekleyerek sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak yer almaktadır (Karabacak, 2024). Bu çok boyutlu yaklaşım, sosyal devlet anlayışının bireysel ve toplumsal refahı bütüncül bir perspektifle ele aldığını ortaya koymaktadır.

Sosyal devletin amaçlarının kuramsal çerçevesi ortaya konulduktan sonra, bu amaçların uygulamada hangi temel boyutlar üzerinden şekillendiğini açıklamak üzere gelir dağılımında adalet ve yoksullukla mücadeleden fırsat eşitliğine, istihdam politikalarından sosyal dayanışma ve toplumsal barışın güçlendirilmesine, ekonomik büyüme ve kalkınmanın desteklenmesine kadar uzanan aşağıdaki alt başlıklarda daha ayrıntılı değerlendirmelere yer verilecektir.

2.5.2.1. Gelir Dağılımında Adalet ve Yoksullukla Mücadele

Sosyal devletin amaçlarından biri olan gelir dağılımında adalet ve yoksullukla mücadele, toplumdaki gelir eşitsizliğini azaltmayı, her bireyin temel ihtiyaçlarını karşılayabileceği bir gelir seviyesine ulaşmasını sağlamayı hedefler (Çalçalı, 2011). Bu amaç doğrultusunda devlet, kaynaklarını sosyal yardımlar, vergi politikaları ve yeniden dağıtım mekanizmaları gibi araçlarla halk arasında adil bir şekilde dağıtarak toplumsal eşitsizliği en aza indirmeye çalışır (Noyan ve Özpençe, 2023).

Gelir dağılımında adalet, sadece ekonomik büyümenin değil, bu büyümenin toplumun her kesimine eşit şekilde yansımaları gerektiğini savunur. Sosyal devletin gelir dağılımında adalet sağlamak için uyguladığı politika ve tedbirler arasında sosyal güvenlik sisteminin güçlendirilmesi, düşük gelirli bireyler için ekonomik destekler sağlanması, işsizlik sigortası gibi düzenlemeler yer alır. Bu tür politikalar, toplumda eşitsizlikleri azaltmak ve sosyal barışı korumak amacı taşır. Yoksullukla mücadelede ise devlet, dar gelirli gruplara doğrudan maddi yardımlar yaparak, onların yaşam standartlarını yükseltmeyi hedefler (Yaşar ve Taşar, 2019).

Yoksullukla mücadele ise, özellikle gelir düzeyi düşük olan grupların yaşam standartlarını iyileştirmek, onlara sağlık, eğitim, barınma gibi temel hizmetlere erişim sağlamak ve toplumsal dışlanmayı önlemek üzerine odaklanır. Devlet, bu amaçla sosyal yardımlar, eğitim ve sağlık gibi sosyal hizmetleri sunar, aynı zamanda istihdam olanakları yaratır.

Gelir dağılımında adaleti sağlama ve yoksulluğu azaltma yönündeki hedef, yalnızca merkezi düzeyde yürütülen sosyal devlet politikalarıyla sınırlı olmayıp, yerel yönetimlerin sahadaki uygulamalarıyla güçlendirilerek tamamlanmaktadır. Belediyeler, devletin benimsediği yeniden dağıtım ve sosyal koruma ilkelerini yerel ölçekte hayata geçirerek yoksullukla mücadelede belirleyici bir rol üstlenir. Sosyal kart destekleri, gıda ve yakacak yardımları, öğrencilere yönelik eğitim destekleri, evde bakım hizmetleri ile sosyal yardım başvurularının doğrudan yerinde değerlendirilmesi gibi yerel programlar, merkezi politikaların amaçladığı gelir adaletinin pratikte karşılık bulmasına imkân tanır. Bu sayede, sosyal devletin gelir eşitsizliklerini azaltma ve yoksul kesimlerin yaşam koşullarını iyileştirme yönündeki hedefleri, belediyelerin ihtiyaç gruplarına doğrudan ulaşan düzenlemeleriyle pekiştirilerek daha kapsamlı ve etkili bir yapıya kavuşmaktadır.

2.5.2.2. Fırsat Eşitliği

Fırsat eşitliği, sosyal devletin amaçlarından biri olarak, tüm bireylerin, cinsiyet, etnik köken, sosyal statü, yaş, din gibi faktörlere bakılmaksızın, yaşamda eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamayı hedefler. Sosyal devlet, bu amaç doğrultusunda, her bireye eğitim, sağlık, çalışma koşulları ve yaşam standartları gibi temel alanlarda eşit fırsatlar sunarak, toplumsal ayrımcılığı ortadan kaldırmayı amaçlar. Fırsat eşitliği, sadece yasal eşitlikten daha fazlasını ifade eder; ekonomik, sosyal ve kültürel eşitlik için de gerekli koşulları oluşturmayı öngörür (Şensoy, 2022).

Bu çerçevede, devletin üstlendiği önemli görevlerden biri, dezavantajlı grupların, örneğin engelli bireyler, kadınlar, etnik azınlıklar gibi toplumsal grupların, eşit fırsatlar ve olanaklar elde etmelerini sağlamak için özel politikalar geliştirmektir. Devlet, eğitimde, istihdamda, sağlık hizmetlerinde ve sosyal haklarda, toplumsal eşitsizliği gidermek amacıyla düzenlemeler yapar (Erdoğan, 2008).

Fırsat eşitliği, sosyal devletin hem bir amacı hem de araçlarından biridir. Bu eşitlik sağlandığında, toplumsal barış, refah ve kalkınma da güçlenir. Özellikle eğitim alanında fırsat eşitliği, bireylerin potansiyellerini gerçekleştirebilmeleri açısından belirleyici bir rol oynar. Devletin sunduğu burslar, ücretsiz eğitim olanakları, kırsal bölgelerde açtığı okullar, bu kapsamda fırsat eşitliğini sağlamaya yönelik uygulamalardır. Aynı şekilde,

sağlık alanında herkesin eşit ve ücretsiz hizmet alabilmesi, gelir düzeyi fark etmeksizin tüm bireylerin sağlıklı yaşam hakkını güvence altına alır. Engelli bireylerin kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştıran uygulamalar da bu eşitliği pekiştirir (Akgül, 2019).

Sosyal belediyeçilik anlayışı ise sosyal devletin yerel ölçekteki uzantısı olarak değerlendirilebilir. Belediyeler, sosyal hizmet sunumunda önemli aktörlerdir ve yerel düzeyde fırsat eşitliğini sağlama konusunda doğrudan rol oynarlar. Sosyal belediyeçilik, klasik belediye hizmetlerinin ötesine geçerek, toplumsal refahı artırmaya, sosyal dışlanmayı azaltmaya ve dezavantajlı kesimlere yönelik destek mekanizmaları oluşturmaya odaklanır (Berkün, 2017).

Belediyeler, kadınların ekonomik ve sosyal hayata katılımını destekleyen kadın merkezleri, çocukların eğitimine katkı sağlayan etüt merkezleri, gençlere yönelik mesleki eğitim kursları, yaşlılar için bakım hizmetleri ve engelli bireyler için erişilebilirlik projeleri gibi hizmetlerle fırsat eşitliğini yerelden başlatarak hayata geçirir. Aynı zamanda yoksullukla mücadele kapsamında sosyal yardım programları, aşevleri, gıda ve kıyafet destekleri gibi uygulamalarla temel ihtiyaçlara erişimi kolaylaştırırlar. Bu hizmetler, bireylerin sosyal hayata daha eşit koşullarda katılmalarını sağlar ve sosyal dışlanmayı önler (Kalaycı, 2020).

Sonuç olarak, fırsat eşitliği sosyal devletin olmazsa olmaz bir ilkesidir. Sosyal devlet bu ilkeyi, sosyal politikalar ve hizmetler yoluyla somutlaştırırken; sosyal belediyeçilik bu politikaları yerel düzeyde uygulayarak bireylerin gündelik yaşamına dokunur. Toplumsal eşitsizliklerin arttığı bir dönemde, fırsat eşitliği odaklı hizmetlerin yaygınlaştırılması, daha adil ve kapsayıcı bir toplum inşası açısından büyük önem taşımaktadır (Özden, 2014).

2.5.2.3. Tam İstihdam ve İşsizlikle Mücadele

Sosyal devletin temel amacı, bireylerin sosyal ve ekonomik refahını korumaktır. Bu doğrultuda işsizliğin azaltılması ve tam istihdamın sağlanması yalnızca ekonomik bir hedef değil, aynı zamanda sosyal adaletin gerçekleşmesi için de bir zorunluluktur. Tam istihdam, çalışmak isteyen herkese kendi yetenek ve becerilerine uygun bir iş sağlanması anlamına gelir (Pektaş, 2010). Bu amaçla sosyal devletler, işgücü piyasasına müdahale eden çeşitli aktif işgücü politikaları geliştirir. Bu politikalar arasında mesleki eğitim programları, iş arama danışmanlığı, girişimciliği destekleme ve kamu istihdam hizmetlerinin güçlendirilmesi yer alır (Çağlar ve Keyder, 2023).

Tam istihdam hedefi, sosyal devlet anlayışının temel yapı taşlarından biridir. Sosyal devlet, yalnızca ekonomik büyümeyi değil, aynı zamanda bu büyümenin toplumun tüm

kesimlerine adil bir biçimde yansımaları da amaçlar. Bu doğrultuda, bireylerin üretime katılımını güvence altına almak ve işsizlikle etkili biçimde mücadele etmek, sosyal devletin asli sorumlulukları arasında yer almaktadır. Aynı anlayış, yerel yönetimler düzeyinde ise sosyal belediyeçilik ilkeleriyle somutlaşmakta; belediyeler, özellikle kırılgan grupların istihdama erişimini artırmak için aktif politikalar geliştirmektedir (Yay, 2014).

Sosyal belediyeçilik ise, sosyal devletin yerel düzeydeki yansıması olarak değerlendirilebilir. Bu yaklaşıma göre belediyeler, yalnızca altyapı ve şehirlik hizmetleriyle değil; toplumsal refahı artırmaya yönelik sosyal programlarla da sorumludur. Bu kapsamda istihdam yaratma ve işsizliği azaltma, sosyal belediyeçiliğin öncelikli hedeflerinden biridir (Pektaş, 2010).

Günümüzde pek çok belediye, yerel düzeyde iş gücü piyasasına müdahale eden aktif politikalar geliştirmektedir. Kadınlar, gençler, engelliler ve uzun süreli işsizler gibi dezavantajlı gruplara yönelik mesleki eğitim kursları düzenlemek, istihdam ofisleri kurmak ve yerel işletmelerle iş birliği içinde işe yerleştirme faaliyetleri yürütmek bu uygulamalara örnektir (Arslan, 2019)

Belediyeler aynı zamanda sosyal tesislerde iş olanakları sunarak veya kamu yararına hizmet projelerinde geçici istihdam sağlayarak da işsizliğin etkilerini hafifletebilir (Seyyar, 2008). Bu bağlamda, sosyal belediyeçilik, yalnızca ekonomik sorunlara değil, aynı zamanda sosyal dışlanma, yoksulluk ve toplumsal uyum gibi çok boyutlu sorunlara da çözüm üretmeye çalışır.

2.5.2.4. Sosyal Denge, Dayanışma ve Barışı Sağlamak

Toplumsal dengeyi sağlama ve dayanışmayı güçlendirme işlevini yerel düzeyde belediyeler üstlenmektedir. Belediyeler, özellikle yoksul, yaşlı, engelli, kadın ve çocuk gibi dezavantajlı gruplara yönelik sosyal yardım ve destek programlarıyla bireyler arasında eşitliği sağlamaya katkı sunar. Bu doğrultuda yürütülen gıda, yakacak, barınma, eğitim destekleri gibi uygulamalar yalnızca maddi yardım sağlamakla sınırlı değildir; aynı zamanda bu bireylerin sosyal hayata aktif katılımını mümkün kılar (Aydın ve Çakmak, 2018).

Toplumsal yapının istikrar içinde gelişmesi, yalnızca ekonomik göstergelerle değil; aynı zamanda sosyal dengenin, toplumsal dayanışmanın ve iç barışın sağlanmasıyla mümkündür. Bu bağlamda sosyal devlet ve onun yerel ölçekteki yansıması olan sosyal belediyeçilik, bireyler arasındaki sosyal uçurumları azaltarak daha adil, kapsayıcı ve barışçıl bir toplumun inşasında kilit rol oynamaktadır. Özellikle sosyal transferler, sosyal

güvenlik sistemleri ve istihdam politikaları aracılığıyla bireyler arasındaki yaşam koşulları farkı azaltılabilir (Güzel, 2011). Bu durum, yalnızca bireylerin ekonomik güvencesini sağlamakla kalmaz; aynı zamanda toplumsal güveni ve barış ortamını güçlendirir. Böylelikle sosyal devlet, sadece ekonomik bir düzenleme değil; aynı zamanda sosyal bütünleşmeyi sağlayan bir yapı olarak ortaya çıkar.

Dayanışma temelli sosyal politikalar ise yerel ölçekte toplumsal kapsayıcılığı artırır ve sosyal dışlanmayı engeller. Kent yoksulluğunun arttığı, göçle birlikte kültürel çeşitliliğin yoğunlaştığı şehirlerde belediyelerin bu yöndeki çalışmaları, çok kültürlü yapının çatışmaya dönüşmesini engelleyerek sosyal uyumu güçlendirir. Mahalle merkezleri, kadın ve gençlik meclisleri, yaşlılara yönelik sosyal kulüpler gibi uygulamalar, toplumsal dayanışmayı kurumsallaştırarak kalıcı hale getirir (Gezgin, 2017).

Toplumsal barışın sürdürülebilirliği, bireylerin yalnızca haklarının tanınmasıyla değil, aynı zamanda bu haklara etkin biçimde erişebilmesiyle mümkündür. Sosyal devlet ve sosyal belediyeçilik, bu erişimi kolaylaştırarak sosyal barışa zemin hazırlar. Eşitlikçi hizmet sunumu, katılımcı yönetim anlayışı ve şeffaflık ilkeleri, vatandaşların devlete olan güvenini artırırken; ayrımcılığın ve ötekileştirmenin önüne geçer (Savcı Yörük, 2021).

Bu bağlamda, sosyal politikalar ile barış politikaları birbirini tamamlayıcı niteliktedir. Bireylerin yaşam koşullarının iyileştirilmesi, yalnızca bireysel memnuniyet yaratmakla kalmaz; aynı zamanda kamusal alanlarda çatışma riskini de minimize eder. Bu nedenle sosyal dengenin sağlanması hem devletin hem de yerel yönetimlerin temel sorumluluğu olarak değerlendirilmelidir.

2.5.2.5. Ekonomik Büyüme ve Kalkınmanın Sağlanması

Sosyal devlet, vatandaşlarının refahını artırmayı ve toplumsal eşitsizlikleri azaltmayı amaçlayan bir yönetim anlayışıdır. Sosyal devlet, ekonomik büyüme ve kalkınmayı toplumsal refahın temel dayanağı olarak görür. Bu yaklaşım, sosyal politikaların finansmanını güvence altına alırken, istihdam olanaklarını artırarak vatandaşların yaşam standartlarını yükseltmeyi hedefler. Ekonomik ilerleme, sosyal adaletin sağlanmasında kritik bir araç işlevi görür (Arslan, 2013).

Sosyal devlet, ekonomik kalkınmayı yalnızca sermaye birikimi ve üretim artışı üzerinden değil; bireylerin sosyal güvenliği, eğitim düzeyi ve sağlık erişimi gibi insan odaklı göstergelerle birlikte değerlendirir. Bu anlayışa göre, kalkınmanın temelinde beşerî sermayenin güçlendirilmesi yatar. Eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimi artıran,

gelir dağılımındaki eşitsizlikleri azaltan ve sosyal koruma sağlayan devlet politikaları, ekonomik büyümenin nitelikli ve kalıcı olmasına katkı sunar (Aydın, 2019).

Sosyal devletin bu bağlamdaki işlevlerinden biri, piyasa mekanizmalarının yol açtığı yapısal eşitsizlikleri gidererek kapsayıcı büyüme süreçlerini desteklemektir. Örneğin, iş gücünün niteliğini artıran eğitim yatırımları veya istihdam dostu sosyal politikalar, sadece bireysel refahı değil; aynı zamanda üretim kapasitesini de artırır. Bu çerçevede, sosyal devlet kalkınmayı salt ekonomik değil; toplumsal bir dönüşüm olarak ele alır (Furkan Fahri, 2021).

Sosyal belediyecilik, sosyal devletin yerel ölçekteki bir uzantısı olarak, ekonomik kalkınmayı toplumsal ihtiyaçlarla buluşturan bir yaklaşımdır. Yerel yönetimler, kent ekonomilerinin gelişimini destekleyici politikalar geliştirirken, aynı zamanda toplumsal eşitliği gözetmek durumundadır (Beyazıt ve Güneş, 2016). Bu kapsamda; istihdam ofisleri, kadın ve genç girişimcilik merkezleri, kooperatifçilik destekleri, yerel üretimi teşvik eden pazarlar ve kent tarımı uygulamaları gibi projeler, yerel kalkınmayı hem ekonomik hem sosyal boyutlarıyla bütünleştirir.

Küçük ve orta ölçekli işletmelerin desteklenmesi, sosyal belediyecilik kapsamında ekonomik dinamizmi artıran önemli bir araçtır. Bunun yanı sıra, kadın emeğinin değerlendirilmesi, gençlerin mesleki becerilerle donatılması ve dezavantajlı grupların üretim süreçlerine dâhil edilmesi, ekonomik büyümenin toplumsal yaygınlığını ve sürdürülebilirliğini sağlar (Ersöz, 2011). Bu uygulamalar sayesinde ekonomik kalkınma, yalnızca sermaye sahiplerinin değil, toplumun geniş kesimlerinin de kazanç sağladığı bir sürece dönüşür (Altan, 2004).

Sosyal sosyal belediyecilik politikaları, kapsayıcı büyümeyi teşvik ederek toplumsal huzuru güçlendirir. Bu çerçevede, gelir eşitsizliklerini azaltan ve refahı tabana yayan politikalar hem sosyal bütünleşmeyi hem de demokratik istikrarı destekler. Kalkınmanın tüm toplumsal kesimleri kapsamayı, uzun vadeli ekonomik başarıların da teminatı niteliğindedir. Böylece, sosyal devlet anlayışı içinde ekonomik refahın tabana yayılması ve kalkınmanın sağlanması hedeflenir (Koca ve Yılmaz, 2021).

Sosyal devlet anlayışı, toplumda oluşabilecek sosyal tehditlerin hafifletilmesi, gelir dengesinin iyileştirilmesi, fırsat adaletinin güçlendirilmesi ve dezavantajlı kesimlerin himaye edilmesi gibi ana sosyal amaçları kurumsal bir bütünlük içinde gerçekleştiren sistemi tanımlar. Bu bağlamda sosyal politikalar; sosyal destek, toplumsal yardım ve sosyal sigorta gibi birbirini bütünleyen yöntemlerle fertlerin esenliğini güvence altına almayı, toplumda bütünleşmeyi pekiştirmeyi ve sosyal hakkaniyetin sürekli olarak teşvik edilmesini hedefler. Sosyal devletin inşa ettiği bu yapı, bahsi geçen politika araçları

vasıtasıyla hem fert hem de toplum hayatında dengeyi güçlendiren bütüncül bir refah düzeni oluşturur.

Bu sistemin pratikte verimli bir biçimde hayata geçirilmesinde mahalli idareler, merkezi stratejileri tamamlayan ve vatandaşa en yakın seviyede destek sağlayan kuruluşlar olarak kilit bir vazife yüklenir. Yerel yönetimler, sosyal devletin öngördüğü himaye ve dayanak mekanizmalarını yerel düzeye uyarlayarak toplumsal yardımların ulaştırılması, sosyal hizmet çalışmalarının düzenlenmesi ve hassas gruplara yönelik bakım ve destek projelerinin planlanması gibi konularda doğrudan icracı pozisyonundadır. Bu sayede sosyal devletin amaçladığı gelir hakkaniyeti, sosyal güvence ve adalet prensipleri, mahalli idarelerin sahada yürüttüğü faaliyetlerle daha görünür, ulaşılabilir ve tesirli bir niteliğe bürünür.

Bu genel yapı ışığında, sonraki kısımda sosyal politika–sosyal devlet ilişkisinin yerel düzeyde nasıl somutlaştığını ortaya koyan yerel yönetimlerin sosyal politika oluşturmadaki yeri, görevleri ve uygulama becerisi detaylı şekilde incelenecektir.

3. YEREL YÖNETİMLER

Yerel yönetim, sınırları belirli coğrafi alanda yaşamını devam ettiren halkın ortak ve yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere, merkezi idare dışında örgütlenen ve tüzel kişiliğe sahip kamu kurumlarını ifade eder. Bu kurumlar, demokratik yollarla seçilmiş organlar eliyle yönetilir ve idari, mali özerkliğe sahiptir (Nadaroğlu, 2001). Yerel yönetimler, bireylerin kamusal hizmetlere daha hızlı ve etkin şekilde ulaşmasını sağlayan, katılımcı demokrasinin temel yapı taşları arasında yer alır.

Bu bölümde, yerel yönetimlerin kuramsal çerçevesi ele alınarak kavramın sosyal politika ve sosyal hizmet alanlarındaki konumu kapsamlı biçimde değerlendirilecektir. Bu kapsamda, Cumhuriyet döneminde belediye teşkilatının hukuki dayanağını oluşturan Belediye Kanunu ile Büyükşehir Belediyesi Kanunu incelenerek yasal ve kurumsal yapı açıklığa kavuşturulacaktır. Bu inceleme, yerel yönetimlerin sosyal politika üretimindeki rolünü ve sosyal hizmet uygulamalarına katkısını anlamaya yönelik kavramsal temeli oluşturacaktır.

3.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel yönetim kavramı, belediyeleri de içine alan geniş bir yapılanmayı ifade eder. Belediyeler, yerel yönetimlerin en yaygın ve bilinen türüdür. Kentlerde yaşayan bireylerin altyapı, ulaşım, temizlik, çevre düzenlemesi gibi günlük ihtiyaçlarının karşılanması, büyük ölçüde belediyelerin sorumluluğundadır. Ancak günümüzde belediyecilik anlayışı yalnızca teknik hizmetlerle sınırlı kalmayıp, sosyal, kültürel ve çevresel boyutları da içeren bir hizmet anlayışına dönüşmüştür (Yılmaz ve Telşaç, 2021).

Bu bağlamda çağdaş belediyecilik anlayışı; sürdürülebilir kalkınmayı önceleyen, katılımcılığı destekleyen, toplumsal eşitliği gözetken ve şeffaf yönetim ilkelerine dayalı bir yapıyı gerektirir. Belediye hizmetlerinin yerel halkın beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmesi, halkla doğrudan iletişim kuran yerel yöneticilerin halkın temsilcisi olarak hareket etmesini zorunlu kılar. (Özel, 2014).

Yerel yönetimlerin ortaya çıkışı, insanlık tarihi kadar eskidir. İlk örneklerine Antik Yunan şehir devletlerinde ve Roma İmparatorluğu'ndaki kent meclislerinde rastlanır. Ancak modern anlamda yerel yönetim kavramı, 19. yüzyılda Batı Avrupa'da, özellikle de sanayi devrimi sonrasında şekillenmeye başlamıştır. Sanayileşmeyle birlikte kent nüfusunun hızla artması, kamu hizmetlerine olan ihtiyacı artırmış; bu da merkezi yönetimlerin her alana yetişememesi gerçeğini ortaya koymuştur. Bu süreçte yerel

yönetimlerin işlevselliği artmış ve özellikle İngiltere, Fransa ve Almanya gibi ülkelerde hukuki temelleri belirginleşmiştir (Yeter, 2014).

Türkiye’de yerel yönetim anlayışının kökleri Osmanlı Devleti’ne kadar uzanır. Tanzimat Fermanı (1839) ve Islahat Fermanı (1856) ile yerel idare anlayışında bazı reformlar yapılmış; 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi ile ilk kez sistemli bir yerel yönetim modeli oluşturulmuştur. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte yerel yönetimler anayasal güvence altına alınmış ve özellikle 1982 Anayasası ile idari teşkilatta önemli bir yer edinmiştir (Yeter, 2014).

3.2. Yerel Yönetimin Sosyal Politikadaki Yeri

Yerel yönetimler, sosyal devlet ilkesinin uygulayıcı aktörleri olarak önemli bir görev üstlenir. Eğitim, sağlık, sosyal yardım, kültürel hizmetler ve altyapı gibi alanlarda vatandaşlara doğrudan hizmet sunan yerel yönetimler, sosyal devletin sahaya yansıyan yüzüdür (Taner, 2011). Özellikle sosyal belediyeçilik anlayışı, bu bağlamda öne çıkar. Sosyal belediyeçilik, yalnızca fiziki altyapı hizmetlerini değil, aynı zamanda toplumun kırılgan kesimlerine yönelik sosyal politikaları da kapsar (Kalaycı, 2020). Engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar ve düşük gelirli gruplara yönelik hizmetler, sosyal devletin yerel düzeydeki uygulamalarıdır. Bu nedenle yerel yönetimlerin demokratik işleyişi kadar, sosyal hizmet kapasitesi de toplum refahı açısından kritik önemdedir (Ersöz, 2011).

Yerel yönetimler, özellikle belediyeler aracılığıyla, toplumsal ihtiyaçlara doğrudan ve hızlı yanıt verebilme kapasitesine sahiptir. Kadınlara, çocuklara, engellilere, yaşlılara, gençlere ve dar gelirli bireylere yönelik sosyal destek programlarının planlanması ve yürütülmesi, yerel düzeyde daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Bunun temel nedeni, yerel yönetimlerin kendi bölgelerinin sosyal yapısını, ekonomik koşullarını ve hizmet önceliklerini daha yakından tanıma avantajına sahip olmalarıdır (Ersöz, 2004).

Yerel yönetimlerin sosyal politikadaki işlevleri genel olarak üç temel başlık altında toplanabilir. İlki, hizmet sunumu ve sosyal yardımlardır. Barınma, gıda, yakacak, giyim ve eğitim desteği gibi temel ihtiyaçların karşılanmasında yerel yönetimler doğrudan hizmet sunma kapasitesine sahiptir. Belediyelerin sosyal yardım birimleri aracılığıyla yapılan bu yardımlar, merkezi devlet politikalarının yerel düzeydeki tamamlayıcısı niteliğindedir (Ersöz, 2011). İkinci olarak, sosyal içerme ve eşitlik politikaları kapsamında yerel yönetimler, dezavantajlı grupların sosyal hayata katılımını teşvik eden kültürel, eğitsel ve sportif faaliyetler düzenlemektedir. Engelli bireyler için erişilebilirlik çalışmaları, kadınlara yönelik sığınma evleri ve gençler için kurulan sosyal merkezler bu

kapsama girer. Üçüncü olarak, toplum temelli katılımcılık ve yerel demokrasi anlayışı çerçevesinde, sosyal politikanın yalnızca yardım temelli değil, aynı zamanda katılım odaklı olması sağlanmaktadır. Yerel yönetimler; halk meclisleri, danışma kurulları ve mahalle komiteleri gibi katılımcı yapılar aracılığıyla vatandaşların karar alma süreçlerine doğrudan dahil olmasına imkân tanımakta ve böylece sosyal politikanın demokratik bir zemin üzerinde uygulanmasına katkı sunmaktadır (Ersöz, 2011). Bu işlevlerden de anlaşılacağı üzere Türkiye'de belediyelerin sosyal politika görevleri, ağırlıklı olarak belediyelerce üstlenilmektedir. Belediyelerin sosyal hizmetleri, gelişen toplumsal ihtiyaçlar ve artan talepler doğrultusunda zaman içerisinde önemli bir çeşitlenme göstermiş ve kurumsal bir yapıya kavuşmuştur. Bu bağlamda sunulan hizmetler arasında; aşevleri, temel geçim yardımları, yaşlı ve engelli bireylere yönelik destek programları, mesleki eğitim kursları, sosyo-kültürel faaliyetler ile kadın sığınma evleri yer almaktadır (Çetin, 2017).

Yerel yönetimler, sosyal politikanın salt uygulayıcısı değil, aynı zamanda geliştiren, topluma uyarlayan ve ihtiyaçlara göre yeniden şekillendiren bir aktör olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimlerin kurumsal kapasitesinin güçlendirilmesi, kaynaklarının artırılması ve katılımcı yönetim anlayışıyla desteklenmesi, sosyal devletin toplumsal refah üretme kapasitesini doğrudan etkileyen faktörler arasındadır.

3.3. Yerel Yönetimlerin Görevleri İçerisinde Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Faaliyetlerinin Yeri

Kamu hizmetlerinin en temel hedefi, vatandaşların yaşam standartlarını modern ve insani değerlerle uyumlu bir şekilde yükseltmek, toplumsal refahı artırmaktır. Etkili bir yönetim, karar alma süreçlerinde açıklığı ilke edinen, hizmetlerden yararlanan bireylerin memnuniyetini ön planda tutan ve demokratik katılımı teşvik eden bir anlayışla hareket eder (Negiz, 2011: 323-341).

Belediyeler, yerel düzeyde sundukları hizmetlerde özellikle dezavantajlı gruplar olarak tanımlayabileceğimiz kesimlere ulaşmayı hedefler. Bu kapsamda sosyal destek programları ve kamu hizmetlerinin eşit erişimini sağlamak, yalnızca anayasanın öngördüğü sosyal devlet ilkesinin bir gereği değil, aynı zamanda yerel yönetimlerin temel sorumluluklarından biridir. Sosyal politikalarda, bir yandan ekonomik olarak zor durumdaki vatandaşlara yardım eli uzatılırken, diğer yandan toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaç duyduğu sosyal içerikli hizmetlerin yaygınlaştırılması amaçlanır. Bu yaklaşım hem sosyal adaletin sağlanmasına hem de toplumsal dayanışmanın güçlenmesine katkıda bulunur (Çiçek, 2014).

Yüzyıllar boyunca toplum ve devlet yapısında önemli bir yer tutan hizmet ve yardımlar; kapsamı, içeriği, uygulama biçimi, kurumsal yapılanması ve finansman kaynakları açısından zamanla değişiklik göstermiştir. Geçmiş dönemlerde sosyal yardım ve hizmetler genellikle dini ve kültürel değerler doğrultusunda, vakıflar, imaretler gibi dini kurumlar ile loncalar ve ahi teşkilatları gibi mesleki veya gönüllü kuruluşlar aracılığıyla yürütülmüştür. Ancak zamanla bu yapıların etkinliği azalmış ya da toplumsal ihtiyaçlara yanıt vermede yetersiz kalmıştır (Yılmaz ve Telsaç, 2021). Özellikle savaşlar, ekonomik buhranlar, kent nüfusunun hızla artması, işsizlik ve yoksulluk gibi sosyal sorunların yaygınlaşması, sosyal yardım ve hizmetlerin geleneksel kurumların ötesinde, doğrudan kamu sorumluluğu olarak devlet tarafından üstlenilmesini zorunlu hale getirmiştir.

Yerel yönetimler, altyapıdan eğitime, sağlıktan barınmaya kadar pek çok alanda sorumluluk üstlenerek üretim sürecinin ve toplumsal yaşamın sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Kentleşmenin hız kazanmasıyla birlikte artan yoksulluk, işsizlik ve benzeri sosyal sorunlar, yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki rolünü daha da önemli hale getirmiştir. Kadınların iş gücüne katılımındaki artış, çocukların bakımı ve eğitimi ile yaşlıların artan bakım ihtiyaçları gibi toplumsal dönüşümler, sosyal hizmetlerin önemini artırmış ve bu alanda yerel yönetimlerin aktif politika üretmesini zorunlu kılmıştır (Yılmaz, 2019).

Bu gelişmelere paralel olarak, artan talepleri karşılayabilmek amacıyla yerel yönetimler çeşitli kurumsal düzenlemelere gitmiş ve sosyal yardım programları aracılığıyla hizmet sunmaya başlamıştır. Aynı zamanda yerel yönetimler, merkezi idare tarafından belirlenen ulusal ölçekteki ekonomik ve sosyal planların hayata geçirilmesinde uygulayıcı bir araç işlevi görmektedir. Özellikle gelişmiş Avrupa ülkelerinde benimsenen yerel politikalar neticesinde, yerel yönetimlere geniş yetki ve sorumluluk alanları tanınmış; bu durum sosyal politika uygulamalarında yerel yönetimleri kilit aktör konumuna taşımıştır. Günümüzde sosyal hizmet ve yardımlar, toplumsal yaşamın önemli bir parçası haline gelmiş olup, bu hizmetlerin planlanması ve dağıtımı büyük ölçüde yerel yönetimler tarafından yürütülmektedir (Negiz, 2011).

Yerel yönetimler, sosyal adaleti sağlamak ve toplumdaki güven duygusunu pekiştirmek için altyapı yatırımlarının yanı sıra sosyal politikalara da ağırlık verir. Bu sayede, vatandaşlar arasında zayıflayan sosyal bağların güçlendirilmesi ve her kesimin kamu hizmetlerine eşit erişimi hedeflenir.

Sosyal belediyecilik, yalnızca fiziki hizmetlerle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda toplumun refahını artıracak sosyal koruma mekanizmalarını da içeren bütüncül bir

yaklaşımıdır. Sosyal belediyeçilik anlayışı bağlamında toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşılamada aktif bir sorumluluk yükler. Bu yaklaşım, belediyelerin konut, sağlık, eğitim ve çevre koruma gibi temel alanlarda sosyal politikalar üretmesini, aynı zamanda ekonomik olarak güçsüz kesimlere destek olmasını gerektirir (Şengül, 2020).

3.4. Türkiye’de Yerel Yönetim Kuruluşları

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nda yerel yönetimler; il, belediye ve köy düzeyinde örgütlenen, sınırları içindeki nüfusun ortak gereksinimlerini gidermekle görevli, kuruluş esasları kanunlarla düzenlenen demokratik kurumlar olarak tanımlanmaktadır. Bu kurumlar, karar organları doğrudan halk tarafından seçilen, kamu hizmeti üreten ve tüzel kişiliğe sahip olan yapılardır (Küçükkelepçe ve Şahin, 2022).

Yerel demokrasinin işleyişindeki temel unsurlardan biri olan bu yönetim birimleri, merkezi idarenin yanında yerel halkın ihtiyaçlarına daha etkin çözümler üretmektedir. Aynı zamanda Anayasa, bu yönetim birimlerinin kuruluş yapısı, görev alanları ve yetkilerinin, yerinden yönetim ilkesine uygun biçimde yasal düzenlemelerle belirleneceğini öngörmektedir. Bu doğrultuda, yerel yönetimlerin kuruluşları ile görev, yetki ve sorumlulukları ilgili mevzuat çerçevesinde şekillendirilmiştir (Şensoy, 2022).

Türkiye'deki yerel yönetim sistemi; il özel idareleri, belediyeler ve köy yönetimlerinden oluşmaktadır. Oluşturulan idari yapıda özellikle il özel idareleri ile belediyeler, sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar konusunda başat roller üstlenmektedir (Keleş, 2012). Yerel ölçekte teşkilatlanmış bu kurumlar, ilgili hizmetleri etkin biçimde sunabilmek için bütçelerinden pay ayırmakta ve bu görevleri yerine getirebilmek adına kendi bünyelerinde yeni birimler hayata geçirmektedir.

Günümüzde ekonomik ve sosyal sorunların derinleşmesiyle birlikte, yerel yönetimlerin karşı karşıya kaldığı zorluklar da giderek artmaktadır. Kırsal bölgelerden şehir merkezlerine doğru gerçekleşen yoğun göç hareketleri, işsizlik oranlarının yükselmesi, çevre kirliliğinin artması, yaşlı ve engelli vatandaşların kent yaşamında yaşadığı çeşitli güçlükler ve konut ihtiyacının karşılanamaması gibi temel sorunlar, yerel yönetimlerin hizmet alanını zorlayan önemli başlıklar arasında yer almaktadır. Tüm bu etkenler, yerel yönetimlerden beklenen hizmetlerin sayısını artırırken, aynı zamanda bu hizmetlerin kapsamını ve niteliğini de daha karmaşık ve çeşitlendirilmiş bir hale getirmektedir. Bu durum, yerel yönetimlerin hem kaynak planlaması hem de stratejik yönetim açısından daha esnek, yenilikçi ve kapsamlı çözümler geliştirmesini zorunlu kılmaktadır.

Sosyal devlet anlayışının merkezi yönetim tarafından yürütülmesi, yaşanan yeniden yapılanma süreçleriyle birlikte farklı bir boyut kazanmıştır. 1990'lı yıllarda yaşanan bu dönüşümün temel nedenleri arasında, kalkınmada hizmet sektörünün kritik bir araç haline gelmesi, sosyal ihtiyaçların artması ve çeşitlenmesi, devletin sosyal hizmetlerdeki yetersizliği ve toplumda bireysel yaklaşımların ön plana çıkması olarak ifade edilebilir. Bu dönüşüm sürecinde, gelişmiş ülkelerde merkezi yönetim doğrudan sosyal hizmet sunucusu olmaktan ziyade, düzenleyici, denetleyici ve yönlendirici roller üstlenmeye başlamış; uygulayıcı sorumluluk ise yerel yönetimler, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına kaymıştır. (Toprak ve Şataf, 2009). Bu gelişmelerle birlikte, yerel yönetimlerin sosyal hizmet alanında daha etkin ve belirgin bir rol oynaması sağlanmıştır.

Sosyal politikaların hayata geçirilmesinde resmi olarak yetki, merkezi yönetime ait olsa da son dönemlerde özellikle belediyeler aracılığıyla yerel yönetimler, sosyal hizmetlerin geliştirilmesinde önemli bir rol üstlenmiştir. Merkezi idarenin sosyal politika uygulamaları, yerel yönetimlerin iş birliği ve katkısıyla çok daha etkili bir şekilde hayata geçirilebilmektedir. Nitekim yerel yönetimler, toplumun sosyal ihtiyaçlarını tespit etmek ve karşılamak konusunda merkezi yönetime kıyasla yerelde olması sebebiyle avantajlı bir konumdadır (Havan, 2024). Ayrıca sosyal politikaların sadece merkezi hükümete bırakılması, bu hizmetlerin yerel ölçekte etkin biçimde uygulanmasını zorlaştırabilir ve sosyal hizmetlerin gerektirdiği yerel dinamiklerin göz ardı edilmesine yol açabilir (Berkün, 2010).

Merkezi sosyal politikalar yasal düzenlemeleri şekillendirirken, yerel sosyal politikalar bu çerçevede toplumun somut ihtiyaçlarına yönelik uygulamalar geliştirmektedir. Buna karşın yerelde sosyal politika uygulayıcıları, bu genel kuralları kendi bölgelerinin sosyoekonomik koşullarına ve toplumsal yapısına uygun şekilde uygulamaya koymaktadır. Tarihsel süreçte yerel yönetimlere ilişkin yapılan yasal düzenlemeler, sosyal politikalar alanında bu yönetimlerin üstlendiği görevlerdeki değişim ve gelişmeleri açıkça ortaya koymaktadır.

Zaman içinde mahalli idarelerin sosyal politika sahnesindeki rolünün giderek pekiştiği ve merkezi hükümet tarafından çizilen genel çerçevenin, yerel gerçeklikler ve ihtiyaçlar doğrultusunda uyarlanarak daha etkin bir nitelik kazandığı görülmektedir. Buradan hareketle, yerel yönetim sisteminin temel taşını oluşturan belediyelerin örgütsel yapısı, sorumluluk sahaları ve yetki sınırları incelenecektir. Bununla bağlantılı olarak, belediyelerin çalışma usullerini düzenleyen Belediye Kanunu ile Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun, söz konusu yerel birimlerin sosyal politika uygulamalarını hangi yönde şekillendirdiği incelenecektir.

3.4.1. Belediyeler

Yerel sosyal politikalar, toplumun sosyal yaşamını, yerelin ekonomik ve sosyal gelişimiyle paralel şekilde desteklemeyi amaçlayan ve bu süreçte vatandaşların ile sivil toplum kuruluşlarının katkılarını da dikkate alan politika yaklaşımlarıdır (Çetin Aydın, 2023). Bu politikalar doğrultusunda, yerel yönetimlere sosyal alanlarda planlama, düzenleme ve uygulama gibi önemli sorumluluklar yüklenmiştir. Bu kapsamda yerel yönetimler; sosyal hizmetler, yardımlar, eğitim ve çevre koruma gibi alanlarda, özellikle dezavantajlı kesimlere yönelik çeşitli programlar geliştirip hayata geçirmektedir (Görücü, 2010: 55). Yerel sosyal politikaların uygulayıcıları içinde en etkin aktör konumundaki belediyeler, sosyal devlet anlayışının yerel düzeydeki yansıması olarak “sosyal belediyeçilik” kavramını ortaya çıkarmıştır (Bozkır, 2019).

Yerel ölçekte, bireylerin ve gönüllü kuruluşların katılımıyla şekillenen, toplumsal yaşamı yerinden kalkınma hedefleriyle bütünleştirmeyi amaçlayan uygulamalar, "yerel sosyal politikalar" olarak ifade edilmektedir. Bu tür politikalar kapsamında, yerel idarelere sosyal alanlarda strateji oluşturma, düzenleme yapma ve hizmet sunma gibi sorumluluklar verilmektedir. Özellikle belediyeler, dezavantajlı bireyleri önceleyen projeler geliştirerek; sosyal destek hizmetlerinden uygun fiyatlı konuta, danışmanlıktan eğitime, sağlıktan çevresel korumaya kadar pek çok alanda aktif rol oynamaktadır (Yetkin, 2020). Belediyelerin bu süreçteki belirleyici konumu, sosyal devlet anlayışının yerel düzeydeki yansıması olarak “sosyal belediyeçilik” terimiyle açıklanmaktadır.

Bu çalışma kapsamında sosyal belediyeçilik detaylı biçimde ele alınmakla birlikte, konunun daha iyi anlaşılması adına Osmanlı’dan bu yana belediyeçilik yapısında yaşanan tarihsel dönüşüme de kısa bir bakış atmak yararlı olacaktır. Osmanlı İmparatorluğu’nda Tanzimat öncesi dönemde, günümüzdeki gibi modern bir yerel yönetim sistemine rastlanmamaktadır. İdari yapı; eyalet, sancak, kaza ve köy gibi bölümlerden oluşmakta, şehir işleri ise kadılar ve vakıflar aracılığıyla yürütülmekteydi. Kadı, görev yaptığı bölgede hem adaletin sağlanmasından hem de kent hizmetlerinin yürütülmesinden sorumluydu ve aynı zamanda merkezi otoritenin temsilcisi olarak görev yapıyordu. Vakıflar ise sosyal hizmetlerin sürdürülebilirliğinde hayati bir rol üstlenmişti (Ortaylı, 2017).

3.4.2. Cumhuriyet Döneminden Günümüze Belediyeler

Cumhuriyet’in erken dönemlerinde, merkezi yönetim yapısının korunması nedeniyle yerel idare sisteminde köklü bir reform gerçekleşmemiştir. Yeni rejim, yerel yönetim birimlerini siyasi aktörler olarak değil, bürokratik mekanizmalar olarak ele almış

ve bu bakış açısı kurumsal yapıya yansımıştır. Merkezîyetçiliğin güçlenmesinde, yerel özerkliğin artması halinde toplumsal birliğin zedelenebileceği endişesi etkili olmuştur. Ayrıca, kuruluş sürecinde yaşanan savaşların uzun sürmesi, salgın hastalıkların yaygınlaşması, ekonomik istikrarsızlık ve siyasi otoritenin sağlamlaştırılma ihtiyacı gibi faktörler, merkezi idareyi güçlendiren unsurlar olarak öne çıkmıştır (Kamalak, 2013).

13 Ekim 1923'te Ankara'nın başkent ilan edilmesinin ardından, 1924 yılında 417 sayılı Ankara Şehremaneti Kanunu yürürlüğe girmiştir (Bozkaya, 2019). Bu kanunla birlikte, İçişleri Bakanlığı tarafından atanan Şehremini ve Emanet Encümeni adlı idari organlar oluşturulmuştur. Aynı düzenleme, belediye seçimlerinde aranan mülkiyet şartını da kaldırmıştır (Çapa, 2020). Bunu takip eden süreçte, 423 sayılı Belediye Vergi ve Resimleri Kanunu kabul edilerek, belediyelerin mali kaynaklarına ilişkin ilk kapsamlı hükümler belirlenmiştir (Bayrak, 2023). Bu adım, o dönemdeki belediyelerin ekonomik durumunun iyileştirilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir (Adıgüzel, 2012).

1924'te kabul edilen 442 sayılı kanun, belediye kurulabilecek yerleri tanımlarken; 1926'da yürürlüğe giren 744 sayılı kanun ise belediye sınırlarının belirlenmesine dair usulleri düzenlemiştir (442 Sayılı Köy Kanunu (1924), T.C. Resmi Gazete, Sayı:68 Tarih:18/03/1924). 1924-1930 yılları arasında Ankara Şehremaneti, bataklıkların kurutulması, kamulaştırma faaliyetleri ve sanayi tesislerinin açılması gibi önemli projeleri hayata geçirmiştir (Karabulak, 2013). Ancak, 1930'da yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu ile Ankara Şehremaneti'nin hukuki varlığı sona ermiştir (Alptekin, 2010).

1930'lu yıllarda Türk yerel yönetim sisteminde kırılma noktası oluşturan 1580 sayılı Belediye Kanunu, merkezi yönetim-belediye ilişkilerinde yeni bir düzenleme getirmiştir (1580 Sayılı Belediye Kanunu (1930), T.C. Resmi Gazete, Sayı:1471, Tarih:14/4/1930). Bu kanunla birlikte, İstanbul ve Ankara dışındaki tüm belediyeler eşit statüde kabul edilmiş ve merkezi denetim mekanizması kurulmasına rağmen belediyelere önemli ölçüde operasyonel özerklik tanınmıştır. Kanunun en dikkat çekici yönü, belediyelere geniş bir hizmet yelpazesi sunması ve pek çok kamusal görevin yerel yönetimlere devredilmesidir (Aytaç vd., 1992).

Ne var ki, bu dönemde belediyelerin mali kaynaklarının yetersizliği, kendilerine verilen görevleri etkin şekilde yerine getirmelerini engellemiştir. Buna rağmen, hizmetlerin yerelleştirilmesi ve demokratik yönetimin güçlendirilmesi açısından bu düzenleme önemli bir adım teşkil etmiştir. 1580 sayılı kanun, günümüz belediye sisteminin temelini oluşturması ve yerel yönetimlerin görev alanlarını belirlemesi bakımından halen geçerliliğini korumaktadır.

Aynı dönemde yürürlüğe giren diğer önemli mevzuatlar arasında: 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (halk sağlığı hizmetlerinin düzenlenmesi) ve 2290 sayılı Belediye Yapı ve Yollar Kanunu (kentsel altyapı standartlarının belirlenmesi) yer almaktadır (2290 Sayılı Belediye Yapı ve Yollar Kanunu, 1933. T.C. Resmi Gazete, Sayı:2433, Tarih:21/06/1933). Bu yasal düzenlemeler, belediyelerin sağlık hizmetleri, şehir planlaması ve ulaşım altyapısı gibi alanlardaki sorumluluklarını genişletmiştir. Özellikle 2290 sayılı kanun, modern şehircilik anlayışını yansıtmamasına rağmen, dönemin ekonomik koşulları ve merkeziyetçi yönetim anlayışı nedeniyle tam olarak uygulanamamıştır (Yay, 2011)

Belediyelerin finansal sıkıntılarını hafifletmek amacıyla bu dönemde Belediyeler Bankası'nın (daha sonra İller Bankası adını alacaktır) kuruluş çalışmaları başlatılmıştır. 1930'lar, Türk yerel yönetimleri açısından modern belediyeçilik ilkelerinin yasal altyapısının oluşturulduğu, kentsel hizmetlerin standartlarının belirlendiği, merkez-yerel ilişkilerinin yeniden tanımlandığı bir geçiş dönemi olarak değerlendirilebilir. Bu dönemde atılan yasal ve kurumsal adımlar, Türkiye'nin sonraki yıllardaki yerel yönetim politikalarının şekillenmesinde belirleyici rol oynamıştır (Düzenli, 2021)

20. yüzyılın ortalarında, Türkiye'nin idari yapısında önemli değişimler yaşanmıştır. Bu süreçte, İkinci Dünya Savaşı'nın küresel etkileri ülkeyi dolaylı olarak etkilemiş, nüfus hareketliliği ve kentleşme hızlanmıştır. Özellikle başkent Ankara'da başlayan konut sıkıntısı, zamanla diğer şehirlere de yayılmıştır. Çok partili siyasi hayata geçiş, yerel yönetimlerin işleyişinde de yenilikleri beraberinde getirmiştir (Yaprak, 2020).

1940'lı yılların ikinci yarısında, belediyelerin işlevlerini güçlendirmek amacıyla çeşitli girişimlerde bulunulmuştur. 1945'te faaliyete başlayan Türk Belediyeçilik Derneği, yerel yönetimlerin özerkliğini artırmak için çaba göstermiştir. Bu kuruluş, belediye başkanlarının doğrudan halk tarafından seçilmesi, merkezi vesayetin azaltılması ve büyükşehirlerde valilik-belediye ayrımının yapılması gibi konularda öneriler sunmuştur (Oktay, 2020).

1948 yılında kabul edilen Belediye Gelirleri Yasası, yerel yönetimlerin finansal kaynaklarını düzenlemeyi hedeflemiştir. Ancak uygulamada, gelirlerin merkezi hükümet tarafından toplanıp dağıtılması, belediyelerin mali özerkliğini sınırlandırmıştır. Bu durum, belediyelerin sürekli borçlanmasına ve merkeze bağımlı hale gelmesine yol açmıştır. Çözüm olarak, borçların devlet tarafından üstlenilmesi veya ertelenmesi gibi geçici tedbirler alınmıştır (Uyar, 2004).

1950'li yıllarda, belediyelerin görevlerini daha etkin şekilde yerine getirebilmesi için yapılan çalışmalar istenen sonuçları vermemiştir. Ankara ve İstanbul'da valilik ile

belediye başkanlığı makamlarının ayrılması gibi düzenlemeler yapılsa da uygulamada valiler zaman zaman belediye görevlerini de yürütmüştür.

1961 Anayasası, mahalli idareleri ilk kez anayasal düzeyde tanımlamıştır (Yaprak, 2020). Buna göre, il, belediye ve köy idareleri, halkın yerel ihtiyaçlarını karşılayan ve karar organları seçimle belirlenen kamu tüzel kişileri olarak kabul edilmiştir (Özkaral vd., 2018).

Bu dönemde yapılan en önemli değişikliklerden biri, 1963'te çıkarılan 307 sayılı yasa olmuştur. Bu yasa ile belediye meclislerinin fesih yetkisi Bakanlar Kurulu'ndan alınarak Danıştay'a verilmiştir. Yerel seçimlerde çoğunluk sistemi terk edilerek nispi temsil yöntemi benimsenmiştir. Belediye başkanlarının doğrudan halk tarafından seçilmesi usulü getirilmiştir (Görmez, 2002).

1940-1960 yılları arası Türkiye'nin mahalli idareler sisteminde dönüm noktası niteliğinde reformların gerçekleştirildiği bir zaman dilimi olarak kayıtlara geçmiştir. Yerel demokrasinin güçlendirilmesi yönünde atılan adımlar, bütçe politikalarında yapılan revizyonlar ve anayasal teminatlar, belediye teşkilatlarının kurumsal kimliğinin oluşmasında belirleyici rol oynamıştır. Ne var ki, idari merkeziyetçilik geleneğinin süregelen etkisi, mahalli idarelerin tam anlamıyla özerk bir yapıya kavuşmasının önünde engel teşkil etmiştir. Söz konusu dönemde hayata geçirilen yasal düzenlemeler, Türk yerel yönetim geleneğinin gelecek yıllardaki seyrini belirleyen temel parametreleri ortaya koymuştur.

1960 askeri müdahalesi, Türk idari sisteminde önemli değişimlere yol açmıştır. Bu dönemde Devlet Planlama Teşkilatı'nın kuruluşu ve Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın hazırlanması, yönetim reformlarına yönelik önemli adımlar olarak kayda geçmiştir (Yörükoğlu, 2009).

1970'li yıllarda kent nüfusunun belediye sınırları içinde yoğunlaşması, yerel hizmetlerin yetersiz kalmasına neden olmuştur. Bu dönemde ortaya çıkan "demokratik belediyecilik" hareketi, yerel yönetim anlayışında yeni bir dönemi başlatmıştır. 1978'de kurulan ancak kısa süre sonra kaldırılan Yerel Yönetim Bakanlığı denemesi, merkeziyetçi yapının devam ettiğini göstermiştir (Tartop, 1992).

12 Eylül 1980 askeri yönetimi, belediye başkanlarının görevden alınmasıyla sonuçlanmıştır. 1984 yerel seçimlerine kadar geçen ara dönemde, belediye yönetimi askeri yetkililer tarafından üstlenilmiştir (Ökmen, 2003: 117-139). Bu süreçte 2380 sayılı Kanun'la belediyelere bütçeden pay ayrılması 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun yürürlüğe girmesi, 3004 sayılı Kanun'la mali düzenlemelerin revize edilmesi gibi önemli değişiklikler yapılmıştır (Yazar, 1992).

1961 ve 1982 Anayasalarının yerel yönetimlere bakışındaki temel farklar şöyledir: Karar organlarının seçim usulleri, seçim dönemlerinin dört yıldan beş yıla çıkarılması, yerinden yönetim ilkesinin vurgulanması, büyük yerleşimler için özel yönetim modellerinin öngörülmesi, merkezi vesayet yetkilerinin genişletilmesidir. (Apak, 2025).

1980'lerin ikinci yarısında küresel neoliberal politikaların etkisiyle, Türkiye'de büyükşehir belediyesi modeli hayata geçirilmiştir. 3030 sayılı Kanun'la düzenlenen bu sistem hem hizmet etkinliğini artırmayı hem de yerel demokrasiyi güçlendirmeyi hedeflemiştir. (3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, 1984).

Türkiye'nin 1960-1980 arası döneminde yerel yönetim yapısı, iç ve dış faktörlerin etkileşimiyle önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Ülkenin idari sisteminde gerçekleştirilen anayasal revizyonlar, yeni yasal çerçeveler ve yönetsel yenilikler, mahalli idarelerin organizasyonunda köklü değişimlere yol açmıştır. Ne var ki, güçlü merkezi yönetim geleneğinin sürekliliği ve demokratikleşme süreçlerinde yaşanan kesintiler, mahalli idarelerin gerçek anlamda özerk bir yapıya kavuşmasının önünde ciddi bir engel teşkil etmiştir. Bu süreçte, yerel yönetimlerin karar alma mekanizmaları ve finansal özerklik alanları sınırlı kalmış, merkezi hükümetin denetim ve yönlendirme rolü belirleyici olmuştur.

1980'li yıllarda başlayan yeni yönetim paradigması, Türk idari sistemindeki yapısal sorunların yeniden ele alınmasını gerekli kılmıştır. Liberal politikaların etkisiyle ivme kazanan bu reform süreci, 1990'larda zorunlu bir hal almıştır. Bu dönemde gerçekleştirilen hukuki ve idari düzenlemelerle mahalli idarelerin kurumsal kapasitelerinin güçlendirilmesi, demokratik katılım mekanizmalarının geliştirilmesi, yönetişim ilkelerinin yerleştirilmesi hedeflenmiştir (Akçakaya, 2017).

Küreselleşme ve yerelleşme eğilimleri sonucunda ortaya çıkan katılımcılık, çoğulculuk, şeffaflık gibi kavramlar, yerel yönetimlerin önemini artırmıştır. Türkiye'de de bu doğrultuda çeşitli reform çalışmaları yapılmıştır. 2000'li yıllarda Avrupa Birliği uyum süreci, değişen ihtiyaçlar ve siyasi tercihler nedeniyle yerel yönetimler alanında yoğun yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Uyum süreci kapsamında 5393 sayılı Belediye Kanunu ile idari vesayet yetkileri sınırlandırılmış, yerel karar alma süreçlerinde sivil toplum katılımı sağlanmış, kaynak yönetiminde yerel yönetimlerin inisiyatifi artırılmıştır (Parlak ve Sobacı, 2008).

5393 sayılı Belediye Kanunu ile 1982 Anayasası'nın 127. maddesine uygun olarak belediyeler yeniden düzenlenmiştir. Bu kanunla idari vesayet azaltılmış, demokratik ve katılımcı yönetim anlayışı güçlendirilmiştir (Aktaş ve Gürbüz, 2015).

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile büyükşehir belediyelerinin kuruluş kriterleri ve sınırları yeniden belirlenmiştir. Nüfusu 750.000'in üzerinde olan iller büyükşehir statüsüne kavuşturulmuştur. Yapılan reformlar büyükşehir belediyeleri ve gelir kaynaklarıyla sınırlı kalmış, bütüncül bir yerel yönetim reformu gerçekleştirilememiştir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2004). 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'yla getirilen yenilikler büyükşehir statüsü kazanma kriterlerinin yeniden tanımlanması, kent planlamasına ilişkin yetki devirleri ve yerel hizmetlerin etkinleştirilmesi gibi alanlarda önemli değişimler yaratmıştır. Ancak bu düzenlemelerin, bilimsel açıdan bazı eksiklikler taşıdığı da görülmektedir (Alıcı, 2007). 1930 tarihli Belediye Kanunu'nun temel yapısı değiştirilememiş, merkeziyetçi devlet anlayışı ve idari vesayet uygulamaları büyük ölçüde devam etmiştir.

Dönem sonunda hazırlanan kanun tasarıları, sonraki yıllarda uygulanacak reformlar için zemin hazırlamış ancak merkeziyetçi yapı içinde sonuçsuz kalmıştır. Genel olarak bu dönemde yerel yönetimler alanında önemli adımlar atılmış olsa da kapsamlı ve bütüncül bir reform gerçekleştirilememiştir. Merkez-yer çelişkisi sürmüş, demokratik yerel yönetim anlayışı tam olarak hayata geçirilememiştir. Bununla birlikte, bu dönemde yapılan çalışmalar, sonraki yıllarda uygulanacak kapsamlı reformlar için zemin hazırlamıştır.

Türkiye'nin idari reform tarihinde 2005-2012 dönemi, önceki yıllardan ayrılan nitelikte kapsamlı kamu yönetimi dönüşümlerine sahne olmuştur. Bu süreçte, uzun yıllardır akademik ve politik çevrelerde tartışılan reform önerilerinin önemli bir bölümü hayata geçirilmiştir. Dönemin en dikkat çekici yenilikleri arasında belediye mevzuatının çağdaş ihtiyaçlar doğrultusunda revize edilmesi ve metropol yönetimlerine ilişkin yeni düzenlemeler öne çıkmaktadır (Apak, 2025).

5393 sayılı Belediye Kanunu, yerel yönetimlerin karşılaştığı yapısal sorunların çözümüne yönelik önemli adımlar atmıştır. Bu yasal düzenleme, modern yönetim ilkelerinin belediye ölçeğinde uygulanabilmesi için gerekli hukuki altyapıyı oluşturmuştur. Önceki dönemlerde yürürlükte olan 1580 sayılı kanuna kıyasla getirdiği yenilikçi hükümler, Türk idari sisteminde önemli bir dönüm noktası teşkil etmektedir (Urhan, 2008).

Yeni belediye yasası, yerel yönetimlerin kurumsal yapısını yeniden şekillendiren kapsamlı düzenlemeler içermektedir. Belediyelerin teşkilatlanma esasları, yönetim organlarının yetki ve sorumlulukları ile işleyiş mekanizmaları bu kanunla detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Kanunun önemli yeniliklerinden biri, belediye kurulabilmesi için gerekli asgari nüfus şartının iki katından fazla artırılarak 5.000'e çıkarılması olmuştur.

Ayrıca, belediyelerin görev alanları genel yetki ilkesi çerçevesinde yeniden düzenlenerek, güncel ihtiyaçlara uygun hale getirilmiştir (Ertaş, 2016).

Bu yasal düzenlemeler, yerel yönetimlerin hizmet kapasitelerini güçlendirmeyi ve vatandaşların yerel karar alma süreçlerine katılımını artırmayı hedeflemiştir. Özellikle belediye yönetimlerinin şeffaflaşması ve hesap verebilirliğinin artırılması yönündeki hükümler, demokratik yerel yönetim anlayışının gelişimine önemli katkı sağlamıştır. Bununla birlikte, uygulama sürecinde karşılaşılan bazı zorluklar ve mevzuatın farklı yorumlanmasından kaynaklanan uyuşmazlıklar, reformların beklenen etkiyi göstermesini kısmen sınırlandırmıştır (Urhan, 2008).

5393 sayılı Belediye Kanunu, belediyelerin hukuki statüsüne ilişkin önemli bir yenilik getirerek belediyeleri "idari ve mali özerkliği haiz kamu tüzel kişileri" olarak tanımlamıştır. Bu düzenleme, Türk yerel yönetim sisteminde mali özerkliğin ilk kez yasal güvence altına alınması açısından dönüm noktası niteliği taşımaktadır. Kanun koyucu, belediyeler üzerindeki idari vesayet yetkilerini sınırlandırırken, aynı zamanda idari birliğin korunması ve hukuk devleti ilkelerinin gözetilmesi arasında hassas bir denge kurmayı başarmıştır (Odyakmaz vd. 2012).

Yerel yönetim reformları kapsamında, belediye yönetimlerinin demokratik niteliğinin güçlendirilmesi, katılımcılık mekanizmalarının çeşitlendirilmesi ve yönetim süreçlerinde şeffaflığın artırılması temel hedefler olarak belirlenmiştir. Yerel halkın yönetime katılım düzeyi ile kamu hizmetlerinin etkinliği arasındaki pozitif korelasyon, bu reformların temel dayanak noktalarından birini oluşturmaktadır. Bu bağlamda, 1580 sayılı Kanun'da yer alan hemşeri hak ve sorumlulukları kavramı, 5393 sayılı yeni düzenleme ile daha dinamik ve işlevsel bir içerik kazanmıştır (Öner, 2005).

Yeni yasal çerçeve, yerel demokrasinin güçlendirilmesi amacıyla vatandaşların karar alma süreçlerine daha etkin katılımını sağlayacak mekanizmalar öngörmüştür (Nazime, 2024). Belediye meclislerinin çalışma usulleri, stratejik planlama süreçleri ve performans değerlendirme sistemleri gibi alanlarda getirilen yenilikler, yerel yönetimlerin hesap verebilirliğini artırmaya yönelik düzenlemelerdir. Bununla birlikte, idari vesayet yetkilerinin kapsamı ve uygulanış biçimi konusundaki tartışmalar, yerel özerkliğin pratikteki sınırlarını belirlemiştir (Yayman, 2008).

5393 sayılı Belediye Kanunu, yerel hizmet sunumunda etkinliği artırmak amacıyla önceki dönem uygulamalarını köklü şekilde revize etmiştir. Yerel yönetimlerin halka en yakın birimler olarak şeffaflık ilkesini benimsemesi ve vatandaş katılımını güçlendirmesi, bu reformun temel hedefleri arasında yer almıştır. Bu yaklaşım, hem yerel demokrasinin

gelişimine katkı sağlamayı hem de vatandaşların yerel yönetimlere aidiyet duygusunu güçlendirmeyi amaçlamaktadır (Toprak, 2006).

6360 sayılı kanun, Türkiye'nin yerel yönetim haritasında önemli değişiklikler yaratmıştır (Namlı, 2019). Bu kapsamda, Trabzon, Aydın, Balıkesir, Denizli gibi 14 yeni il büyükşehir statüsü kazanmıştır. Mevcut 14 büyükşehirin sınırları il mülki sınırları olarak güncellenmiştir. Köy ve belde yönetimlerinin ise tüzel kişiliği sona erdirilerek mahalle statüsüne geçirilmiştir. Bucak teşkilatları tamamen kaldırılmıştır. Bu düzenlemeler sonucunda büyükşehir belediyesi sayısı 30'a yükselmiş, Ordu ilinin de eklenmesiyle bu sayı daha da artmıştır (Bozatay ve Kızılkaya, 2016).

Ancak bu reformların uygulama sürecinde, özellikle küçük yerleşim birimlerinin kimlik kaybı yaşaması ve yerel hizmetlere erişimde zorluklar gibi bazı eleştiriler de gündeme gelmiştir. Büyükşehir modelinin yaygınlaşmasıyla birlikte, merkez-çevre ilişkilerinin yeniden tanımlanması ve yerel hizmetlerin etkin sunumu konularında yeni tartışmalar ortaya çıkmıştır.

6360 sayılı yasal düzenleme, büyükşehir belediyelerinin hizmet sunum kapasitelerini artırmayı başarmıştır. Bu reformla birlikte, çok sayıda yerel yönetim biriminin varlığından kaynaklanan kaynak dağılımındaki verimsizliklerin giderilmesi ve hizmet üretiminde ölçek ekonomilerinden faydalanılması amaçlanmıştır. Ancak dikkat çekici bir şekilde, bu düzenlemenin temel hedefleri arasında yerel halkın yönetime katılımının artırılması, yerelleşme veya demokratikleşme gibi unsurların öncelikli olarak yer almadığı gözlemlenmektedir (Önez Çetin, 2015).

6360 sayılı yasanın yerel siyaset, kentsel yapılanma ve idari organizasyon üzerinde yarattığı dönüşümlerin hem kurumsal aktörler hem de yerel topluluklar tarafından içselleştirilmesi zaman alacak niteliktedir. Türkiye'nin sahip olduğu geniş coğrafi yayılım, bölgeler arasında eğitim seviyeleri, kültürel dinamikler ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri açısından önemli farklılıklar barındırmaktadır. Bu bağlamda, yerel halkın beklentileri ve ihtiyaçlarının karşılanmasında, söz konusu bölgesel farklılıkların dikkate alınması ve hizmet sunumunun mümkün olduğunca yerel birimler tarafından gerçekleştirilmesi daha uygun bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir (Kalağan, 2018).

Büyükşehir modelinin genişletilmesiyle birlikte, yerel karar alma mekanizmaları ile vatandaşlar arasındaki mesafenin açıldığı yönünde eleştiriler bulunmaktadır. Özellikle kırsal kökenli mahallelerin yönetim süreçlerine katılımında yaşanan zorluklar, demokratik temsilin etkinliği konusunda soru işaretleri doğurmaktadır (Çöpoğlu, 2014). Bununla birlikte, kaynakların daha rasyonel kullanımı ve standart hizmet sunumunun sağlanması açısından reformun olumlu sonuçlar doğurduğu da gözlemlenmektedir. Yerel

yönetim reformlarının başarısı, büyükşehir modelinin teknik avantajları ile yerel demokrasinin güçlendirilmesi arasında denge kurulabilmesine bağlı görünmektedir. Özellikle kırsal alanların ve küçük yerleşim birimlerinin özgün ihtiyaçlarının dikkate alındığı esnek yönetim modellerinin geliştirilmesi, sistemin uzun vadede sürdürülebilirliği açısından kritik önem taşımaktadır.

Söz konusu reform hareketleri, Türk yerel yönetim sistemine önemli yenilikler getirmiş ve yeni bir perspektif kazandırmıştır. Yerel hizmetlerle ilgili karar alma süreçleri, kaynak yönetimi ve hizmet sunumuna ilişkin yetkilerin önemli ölçüde yerel yönetimlere devredilmesi, idari özerkliğin artırılması yönünde atılmış önemli adımlardır. Bu süreçte, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve AB müktesebatına uyum çerçevesinde, yerel yönetimlerin daha etkin, bağımsız ve katılımcı bir yapıya kavuşturulması hedeflenmiştir. Ancak unutulmamalıdır ki, yasal düzenlemelerin başarısı büyük ölçüde yerel yöneticilerin ve toplumun bu yenilikleri içselleştirmesiyle doğrudan ilişkilidir (Çöpoğlu, 2018).

Türkiye'nin idari tarihi incelendiğinde, yerel yönetimlerin sürekli olarak merkezi idarenin yoğun denetimi altında faaliyet gösterdiği görülmektedir. Gerçekleştirilen reformlar bu bağlamda değerlendirildiğinde, merkeziyetçi yapının temel karakterinde köklü bir değişim yaşanmadığı ve yerel yönetimlerin merkezin vesayeti altındaki konumunun büyük ölçüde korunduğu gözlemlenmektedir. Bununla birlikte, tarihsel süreçte yapılan düzenlemeler, özellikle belediye yönetimleri bağlamında kayda değer ilerlemeler sağlamıştır. Aslında Türkiye'nin bu alanda gerçekleştirdiği reform çabaları, uluslararası standartlarda çağdaş, modern ve demokratik yerel yönetim sistemine entegre olma arzusunun somut göstergeleridir (Bulut ve Dönmez, 2019).

Yerel yönetim reformlarının bu ikili karakteri bir yanda merkeziyetçi geleneğin süregelen etkisi, diğer yanda demokratikleşme ve özerklik yönündeki çabalar Türkiye'nin idari yapısındaki temel gerilim alanlarından birini oluşturmaktadır. Bu bağlamda:

1. Yasal düzenlemelerle getirilen ilerlemeler ile uygulamadaki sınırlılıklar arasındaki açığın kapatılması,
2. Merkezi denetim mekanizmaları ile yerel özerklik arasında optimal dengenin sağlanması,
3. Yerel demokrasinin kurumsallaşması ve vatandaş katılımının güçlendirilmesi,
4. Büyükşehir modelinin getirdiği yönetim sorunlarının aşılması önemli politika öncelikleri olarak öne çıkmaktadır. Bu süreçte, Türkiye'nin hem ulusal ihtiyaçlarına hem de uluslararası standartlara uygun, kendine özgü bir yerel yönetim modeli geliştirmesi gerekmektedir.

3.4.3. Belediye Kanunu

1980’li yıllardan itibaren Türkiye’de ekonomi politikalarının serbest piyasa ilkeleri doğrultusunda dönüşüm geçirmesiyle birlikte, kamu yönetiminde de benzer bir serbestleşme eğilimi ortaya çıkmıştır. Bu süreçte, merkeziyetçi yapının sınırlandırılması ve yerel yönetimlerin yetki alanlarının genişletilmesi yönünde çeşitli reform girişimleri gündeme gelmiştir (Aydın, 2024). Bu bağlamda 2005 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu kabul edilmiştir (Bolaç, 2018). Yeni yasa ile birlikte, kamu yönetiminde yaşanan değişimlere uyum sağlanması ve yerel yönetimlerin daha etkin hale getirilmesi hedeflenmiştir (Aktaş ve Gürbüz, 2015).

5393 sayılı Kanun’un gerekçelerinde, küresel ölçekte yaşanan yönetsel dönüşümün etkilerine dikkat çekilerek, yeni kamu yönetimi anlayışının öne çıkardığı; etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, çoğulculuk, öngörülebilirlik ve sonuç odaklılık gibi ilkelerin benimsendiği belirtilmiştir (Öner, 2006)

Bu yeni anlayış, merkezi ve yerel yönetimlerin görev ve ekonomik yapılanmasına ilişkin paylaşımının yeniden yapılandırılmasını zorunlu kılmıştır (Gökmen, 2019). Böylece, özellikle belediyelere daha geniş yetki alanları ve kaynaklar tahsis edilerek hem demokratik katılımın artırılması hem de halkın yerel hizmetlerden daha memnun kalması amaçlanmıştır. Ayrıca, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Avrupa Birliği normlarına uyum sağlanması doğrultusunda, yerel yönetimlerin işlevsel ve mali açıdan güçlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu hedefler doğrultusunda, 5393 sayılı Belediye Kanunu, belediyelerle merkezi yönetim arasındaki görev ve yetki paylaşımını yeniden tanımlayan önemli bir yasal düzenleme olarak hayata geçirilmiştir (Sezik, 2017).

5393 Sayılı Belediye Kanunu, sosyal belediyecilik anlayışını kurumsal bir çerçeveye oturtarak, belediyelere sosyal nitelikli hizmetleri yerine getirme sorumluluğu yüklemiştir. Bu kapsamda belediyelerin görev ve yetkileri özellikle 14. ve 15. maddelerde düzenlenmiştir. Kanunun 14. maddesi, belediyelerin mahallî müşterek nitelikteki hizmetleri yerine getirmesini hükme bağlamakta; 15. maddenin (f) bendi ise bu hizmetlerin çeşitliliğini ayrıntılı biçimde tanımlamaktadır. Madde 14’e göre belediyeler, yerel halkın doğrudan ihtiyaç duyduğu, sosyal hayata dokunan hizmetleri sunma veya bu hizmetleri ilgili kurum ve kuruluşlara gördürme yetkisine sahiptir. Bu doğrultuda; sosyal yardım ve destek hizmetleri, evlenme işlemleri, meslek ve beceri kazandırmaya yönelik programlar ile yerel ekonominin ve ticaretin desteklenmesine ilişkin çalışmalar belediyelerin görev alanına dâhil edilmiştir. Ayrıca şehir içi ulaşım düzenlemeleri, çevrenin korunması, çevre sağlığı, park ve yeşil alan düzenlemeleri ile ağaçlandırma

faaliyetleri de belediyelerin sorumlulukları arasında yer almaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, (2005). T.C. Resmî Gazete, Sayı:25874, Tarih: 03.07.2005).

Kanunun 15. maddesi kapsamında ise sosyal belediyecilik hizmetlerini doğrudan ilgilendiren bir dizi görev açıkça tanımlanmıştır. Özellikle nüfusu 100.000'in üzerinde olan belediyelere ve büyükşehir belediyelerine, kadınlar ve çocuklara yönelik konukevleri açma yükümlülüğü getirilmiştir. Bu belediyeler, ayrıca konukevlerinin tüm araç, gereç ve donanım ihtiyaçlarını karşılayabilme yetkisine sahiptir. Bununla birlikte, sağlık hizmetlerinin desteklenmesi amacıyla sağlık tesisleri kurmak, işletmek ve ihtiyaç hâlinde bu alanlara yatırım yapmak da yine belediyelerin görevleri arasındadır (Çiçek, 2010).

Sporun toplumsal gelişim ve gençlerin fiziksel sağlığı açısından taşıdığı önemi dikkate alan yasa, belediyelere gençlere spor malzemesi temin etme, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım sağlama ve bu doğrultuda destek sunma yetkisi vermektedir. Bu görevler, belediyelerin yalnızca altyapı ve teknik hizmet sağlayan kurumlar olmasının ötesine geçerek, sosyal refahı artırıcı bir rol üstlenmelerini zorunlu kılmaktadır. Madde 15/f kapsamında ise, belediyelere toplu taşıma sistemleri kurma, işletme ya da bu sistemleri kurdurma ve işletirme yetkisi tanınmıştır. Bu kapsamda otobüs, raylı sistemler, tünel, deniz ve diğer su ulaşım araçları gibi şehir içi toplu ulaşımın tüm unsurları yer almaktadır. Böylece belediyelerin, kent içi yaşam kalitesini yükseltecek ulaşım çözümleri üretmesi desteklenmektedir (Polatoğlu, 2015).

Genel olarak değerlendirildiğinde, 5393 Sayılı Belediye Kanunu, yerel yönetimlere yalnızca altyapı hizmetlerini değil, aynı zamanda toplumsal eşitliği ve sosyal refahı önceleyen çok yönlü görevler vermiştir. Bu görevler, sosyal belediyeciliğin yasal temelini oluşturmakta ve belediyelerin kent sakinlerine daha kapsayıcı hizmetler sunmasını mümkün kılmaktadır (Ateş, 2019).

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun genel gerekçelerinde, halkın merkezde olduğu bir yönetim anlayışının benimsenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda, vatandaşların hem yönetsel süreçlere hem de siyasal katılıma aktif biçimde dâhil edilmesi gerektiği ifade edilmekte ve bu kapsamda kent konseylerinin önemi özellikle belirtilmektedir. Kanun, hizmet sunumunda sadece hukuki uygunluk ve kurumsal etkinlik değil, aynı zamanda hizmetten faydalanan bireylerin memnuniyet düzeyinin artırılmasını da amaç edinmektedir (Güler, 2021).

Bu doğrultuda 60.maddeye göre Belediyeler, bütçe gider kalemleri kapsamında; yoksul, muhtaç, dar gelirli ve kimsesiz bireyler ile engelli vatandaşlara yönelik sosyal yardım ve hizmet faaliyetlerinden doğan mali yükümlülüklerin yanı sıra bilimsel

araştırma projeleri, sanatsal üretimler ve sosyo-kültürel etkinliklere ilişkin harcamaları da taahhüt etmektedir. Yine 69.maddede ise Belediyeler, kendi mülkiyetindeki arsaları; tapuda konut kaydı bulunmayan dar gelirli vatandaşlara ve doğal afetlerden etkilenmiş mağdurlara tahsis etme yetkisine sahiptir. Bu kapsamda konut erişimi kısıtlı grupların barınma sorunlarının hafifletilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca Madde 77’de ise Belediyeler; kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler ve yoksullara yönelik sosyal destek programları ile sağlık, eğitim ve acil yardım hizmetlerinin sunumunda sivil katılım mekanizmalarını teşvik etmekle yükümlüdür. Bu doğrultuda gönüllülük esasına dayalı kurumsal iş birliklerinin tesis edilmesi öngörülmektedir (Kayıkçı,2025).

Bu yaklaşım çerçevesinde, belediye hizmetlerinin planlanmasında ve uygulanmasında halkın taleplerine duyarlı bir yönetim modelinin benimsenmesi gerektiği savunulmaktadır. Bu anlayışın somut yansıması olarak, 76. maddede yer alan kent konseyi uygulaması, yerel yönetim sistemine getirilen yenilikçi düzenlemelerden biridir. Anılan maddeye göre kent konseyleri ortak yaşam kültürünü güçlendirmek ve kent halkında hemşerilik bilincini geliştirmek gibi hedeflerle görev yapmaktadır. Aynı zamanda kentsel hakların korunması, yönetime katılım sağlanması, çevresel sorumluluk, sürdürülebilir kalkınma, sosyal dayanışma, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkelere bağlı bir yerel yönetim anlayışının hayata geçirilmesine katkı sunmaları beklenmektedir (Uçar Kocaoğlu ve Seçkiner, 2015).

Kent konseylerinin kuruluş amacı, yerel yönetimlerin karar alma süreçlerine halkın gönüllü ve aktif katılımını teşvik etmek, böylece yönetim organlarının katılımcı niteliğini güçlendirmektir. Bu sayede, yalnızca hizmet sunan değil, aynı zamanda toplumun her kesimini sürece dâhil eden bir belediyecilik anlayışı kurumsallaştırılmak istenmiştir. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 77. maddesi, belediyelere yerel halkın gönüllü katılımını teşvik edici programlar geliştirme yetkisi tanımaktadır. Bu madde kapsamında, belediyeler; yerel dayanışmayı artırmak, halkın karar ve hizmet süreçlerine katılımını sağlamak ve aynı zamanda sunulan hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini ve tasarruf potansiyelini yükseltmek amacıyla gönüllülük temelli uygulamalar gerçekleştirebilmektedir (Yaman ve Küçüksen, 2018).

Belediyelere verilen bu yetki çerçevesinde, sağlık ve eğitim hizmetlerinden çevre düzenlemelerine, spor faaliyetlerinden kültürel etkinliklere kadar birçok alanda gönüllü bireylerin katkısına açık programlar oluşturulması öngörülmektedir. Ayrıca yaşlılara, kadınlara, çocuklara, engelli bireylere ve dezavantajlı gruplara yönelik sosyal yardım ve destek hizmetlerinde de gönüllülerin rol alması teşvik edilmektedir (Karayılmaz, 2019). Bu düzenleme ile, kamu hizmetlerinin yalnızca kamu görevlileri aracılığıyla değil,

toplumun duyarlı bireylerinin de katkısıyla yürütülmesi hedeflenmiştir. Böylelikle belediyeler hem toplumsal bağları kuvvetlendirmeyi hem de kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasını mümkün kılan katılımcı bir hizmet modeli oluşturma fırsatı elde etmektedir (Kızılböğ ve Batal, 2012).

3.4.4. Büyükşehir Belediye Kanunu

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun gerekçesinde, ülke genelinde artan nüfusun ve kırsal alanlardan şehir merkezlerine yönelen göç hareketlerinin büyükşehir statüsündeki yerleşimlerde çeşitli yönetsel zorluklara yol açtığı belirtilmektedir. Özellikle sanayileşme, ulaşım altyapısındaki genişlemeler, çevresel sorunlar ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle kamu hizmetlerinin hem niteliği hem de kapsamı önemli ölçüde genişlemiştir. Büyük kentlerde biriken sorunlar, sadece merkezden değil, geniş metropol alanından kaynaklanmakta olup; çözüm üretme süreci ise mevcut yetki dağılımının dağınıklığı sebebiyle karmaşık hale gelmektedir. Bu sorunların çözümünde görev alan farklı yerel yönetim birimleri arasında yeterli koordinasyonun sağlanamaması, hizmet kalitesinin düşmesine ve kaynakların verimsiz şekilde kullanılmasına neden olmaktadır (Çiftçi, 2006).

Kanunun gerekçesinde; yetki ve sorumlulukların adil ölçütlerle paylaştırılamaması, idari düzeyler arasında yeterince etkili bir iş birliği sisteminin kurulamaması, büyükşehir ölçeğinde kapsamlı planlamaların yapılamaması ve belediyeler arasında ölçek farklarının hizmet standardını olumsuz etkilediği dile getirilmiştir. Tüm bu yapısal aksaklıkları gidermek, çağdaş kamu yönetimi ilkeleriyle uyumlu bir büyükşehir yapılanmasını hayata geçirmek ve belediyeçilik hizmetlerini daha katılımcı, hesap verebilir ve etkin bir çerçeveye oturtmak amacıyla 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu kabul edilmiştir (Çiftçi, 2006).

Büyükşehir belediyelerinin üstlendiği görev, sahip oldukları yetkiler ve taşımaları gereken sorumluluklar ayrıntılı şekilde tanımlanmıştır. Bu bağlamda, belediyelere yüklenen çeşitli işlevler, Kanun'un 7. maddesi kapsamında belirlenmiştir. Söz konusu maddede, sosyal içerikli hizmet alanlarına ilişkin yükümlülükler de özellikle dikkat çekmektedir. Maddenin (n) bendine göre, büyükşehir belediyeleri, ihtiyaç duyulması halinde sağlık, eğitim ve kültür alanlarında kullanılmak üzere yapılar ve tesisler inşa edebilir; bu alanlarda hizmet veren kamu kuruluşlarına ait mevcut yapıların bakım ve onarımını üstlenebilir ve ayrıca gerekli her türlü malzeme desteğini sağlayabilir (Aytaç, 2005).

Aynı maddenin (v) bendinde ise, halk sağlığını ve toplumsal refahı desteklemeye yönelik görevler tanımlanmıştır. Bu doğrultuda, belediyeler; sağlık merkezleri, hastaneler ve gezici sağlık birimleri kurabilir; yaşıllara, engellilere, kadınlara, çocuklara, gençlere ve yetişkin bireylere hitap eden sosyal ve kültürel hizmetleri hayata geçirebilir ve bu hizmetlerin kapsamını geliştirebilir. Ayrıca, sosyal amaçlı tesisler kurarak, mesleki eğitim ve beceri kazandırmaya yönelik kurslar düzenleyebilir ya da bu kursların yürütölmesini sağlayabilir. Tüm bu faaliyetlerin etkinliğini artırmak amacıyla belediyeler, üniversiteler, meslek okulları, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği içerisinde çalışabilir (Arıkboğa, 2013).

5216 sayılı Kanun kapsamında yapılan bu düzenlemeler, büyükşehir belediyelerinin özellikle çocuklar, genç bireyler, engelli vatandaşlar ve yaşı nüfusa yönelik sosyal destek ve hizmet uygulamalarında etkin rol üstlenmelerine olanak tanımaktadır (Kirazaldı, 2011). Bu Kanun ile büyükşehir belediyeleri, sosyal yardım ve sosyal hizmet alanlarında başat bir uygulayıcı konuma getirilmiştir. (Kayhan, 2015).

Ayrıca, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 18. maddesinin (m) bendinde, belediye başkanının yetki ve görevlerine dair hükümlere yer verilmiştir. Bu maddeye göre, "bütçede dar gelirli ve ihtiyaç sahibi kişiler için ayrılan kaynakları kullanmak ve engelli bireylere yönelik faaliyetleri desteklemek amacıyla engelli merkezleri kurmak" yetkisi belediye başkanına verilmiştir. Bu doğrultuda başkan, yoksullara ve muhtaç kesimlere yönelik sosyal hizmet ve yardım projelerinde kullanılmak üzere ayrılmış bütçeyi değerlendirebilecek, ekonomik olarak zor durumda olan, kimsesiz ya da yardıma muhtaç bireyler için gerçekleştirilecek harcamaları belediye bütçesine dâhil edebilecektir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, (2004). T.C. Resmî Gazete, Sayı:25531, Tarih: 23/7/2004).

4. SOSYAL BELEDİYESİLİK VE SOSYAL HİZMET

Yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki artan sorumlulukları, belediyelerin yalnızca altyapı ve temel hizmet üreten kurumlar olmaktan çıkıp, toplumsal refahın güçlendirilmesinde aktif aktörler haline gelmesine yol açmıştır. Bu dönüşüm, sosyal belediyeçilik anlayışını hem kuramsal hem de uygulamalı açıdan sosyal hizmet disiplinine yaklaştırmakta; belediyelerin dezavantajlı gruplara yönelik koruyucu, önleyici ve destekleyici hizmetleri doğrudan üstlendiği yeni bir yerel refah modeli ortaya koymaktadır. Böylece sosyal hizmet uygulamaları, belediyelerin sosyal politika üretim süreçlerinin ayrılmaz bir bileşenine dönüşmekte ve sosyal belediyeçiliğin temel işlevlerinden biri haline gelmektedir.

Bu doğrultuda, izleyen kısımda sosyal belediyeçilik kavramı, belediyelerde sosyal belediyeçiliğin üstlendiği işlevler ve bu yaklaşımın sosyal hizmet disipliniyle kurduğu bütünsel ilişki ele alınacaktır.

4.1. Sosyal Belediyeçilik Kavramı

Yerel yönetimlerin görev ve yetki alanlarıyla ilgili yapılan tartışmalarda en çok gündeme gelen kavramlardan biri sosyal belediyeçiliktir. Günümüzde yerel yönetimlerin artan rolüyle birlikte, belediyeçilik anlayışında da önemli dönüşümler yaşanmaktadır. Bu dönüşümün merkezinde yer alan kavramlardan biri olan sosyal belediyeçilik, özellikle yerel yönetimlerin sadece teknik ve altyapı hizmetleriyle sınırlı kalmayıp toplumsal refaha katkı sunma misyonunu da üstlenmesiyle öne çıkmaktadır. Bu kavram, literatürde tek ve kesin bir tanıma sahip olmamakla birlikte, modern kamu yönetimi tartışmalarında sıkça başvurulan bir terim olmasına rağmen, içerik açısından üzerinde uzlaşı sağlanmış tekil bir tanıma sahip değildir (Açıkgöz vd., 2024). Kavramın esnek yapısı, farklı yönetim anlayışlarına ve yerel ihtiyaçlara göre çeşitli biçimlerde yorumlanmasına olanak tanımaktadır. Genel eğilim itibarıyla, Yerel sosyal politikalar, merkezi sosyal devlet politikalarının yerel düzeydeki uygulayıcısı niteliğindedir.

Sosyal belediyeçilik; belediyelerin halkın yaşam kalitesini artırmaya yönelik sosyal içerikli hizmetler sunmasını, bireylerin ekonomik yükünü hafifletici politikalar geliştirmesini ve sosyal adaletin yerel düzeyde güçlendirilmesini amaçlayan bir yönetim biçimidir (Ünlü, 2016). Sosyal belediyeçilik kapsamında yürütülen faaliyetler genellikle sağlık, eğitim, kültür, spor, sosyal yardım ve istihdam gibi geniş bir yelpazeye yayılır. Belediyeler, bu alanlara yaptıkları yatırımlar ve hizmetler aracılığıyla özellikle dar gelirli

kesimlerin yaşamını kolaylaştırmayı hedefler (Sevinç, 2015: 201-218). Örneğin ücretsiz sağlık hizmetleri, kreşler, öğrencilere burs imkânları, yaşlı ve engellilere yönelik bakım hizmetleri gibi uygulamalar, sosyal belediyeçiliğin somut örnekleri arasında yer alır. Bu hizmetler sadece geçici destek sağlamakla kalmaz, aynı zamanda bireylerin topluma entegre olmalarını ve daha bağımsız yaşam sürmelerini destekler. Bu anlayış çerçevesinde belediyeler, kamusal kaynaklarını sağlık, eğitim, kültür gibi temel alanlara yönlendirerek, istihdam sorunlarına çözüm üretmeye çalışır; dezavantajlı gruplara yönelik koruyucu ve destekleyici programlar geliştirir (Pektaş, 2010). Nihai hedef ise toplumda sosyal eşitsizlikleri azaltmak, bireylerin güvenli, huzurlu ve refah dolu bir çevrede yaşamalarını sağlamaktır.

Sosyal belediyeçiliğin en temel işlevlerinden biri de yerel düzeyde sosyal adaletin güçlendirilmesine katkı sunmaktır. Gelir dağılımındaki adaletsizlikleri hafifletmek, yoksullukla mücadele etmek ve toplumsal eşitsizlikleri azaltmak, bu yaklaşımın öncelikleri arasındadır. Belediye eliyle sunulan sosyal hizmetler, vatandaşların sadece ekonomik değil, psikolojik ve sosyo-kültürel açıdan da desteklenmesini sağlar. Bu sayede bireylerin kendilerini değerli hissettikleri, güvende oldukları ve yaşadıkları çevreyle bağ kurabildikleri bir toplumsal yapı inşa edilmesi amaçlanır (Pekşen, 2014)

Sonuç olarak sosyal belediyeçilik, çağdaş yerel yönetim anlayışının temel taşlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bu model, yalnızca hizmet sunumunu değil, aynı zamanda toplumsal dayanışmanın ve katılımcı demokrasinin yerelden inşasını da teşvik eder. Özellikle ekonomik krizlerin ve toplumsal kırılganlıkların arttığı dönemlerde, belediyelerin sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etmesi, kent yaşamının sürdürülebilirliği açısından stratejik bir önem taşımaktadır (Kesgin, 2013).

4.2. Sosyal Belediyeçiliğin Önemi ve Temel İşlevleri

Sosyal belediyeçilik yaklaşımı, yerel yönetimlerin toplumun dezavantajlı ve özel gereksinimli kesimlerinin temel ihtiyaçlarını karşılamadaki rolünü ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda belediyeler, sosyal adaleti sağlamak ve toplumsal refahı artırmak amacıyla çeşitli işlevler üstlenmektedir. Söz konusu işlevler, akademik çalışmalarda genellikle sosyal çözülme, sosyal uyumun güçlendirilmesi, sosyal düzenin korunması ve rehabilitasyon, harekete geçirme, yön verme, danışmanlık ve rehberlik, destek sağlama, sosyal denetim, yatırım, sosyal risk, tampon mekanizması şeklinde sınıflandırılmaktadır.

4.2.1. Sosyal Çözölme

Bir toplumun sağlıklı bir şekilde varlığını sürdürebilmesi, bireylerin ortak değerler, normlar ve roller etrafında duygusal bir uyum içinde olmasına bağlıdır. Politik, dini, ekonomik ve kültürel farklılıkların oluşturduğu bu kolektif yapı, sessiz bir uzlaşıyla beslenir. Ancak, bu değerler sisteminde meydana gelen aşınma ve çatlaklar, toplumsal bağların zayıflamasına yol açarak sosyal çözölme tetiklemektedir. Böyle bir durumda, toplumun ortak paydasını oluşturan normlar, bireyler nezdinde anlamını yitirmekte ve bu da ekonomik, kültürel ve ahlaki bir gerilemeye zemin hazırlamaktadır (Hazır, 2010). Sosyal çözölme, temelde toplumsal değerlerin aşınmasıyla birlikte bireyler arasındaki ilişkilerin yapısal bütünlüğünün bozulması olarak tanımlanabilir.

Kentler, kendine özgü dinamikleri olan birer toplumsal yapı olarak ele alındığında, sosyal çözölme önlemeye yönelik politikaların geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu noktada, sosyal belediyecilik anlayışı, kentsel toplumun karşılaştığı bu tür sorunlara müdahale etmede kilit bir rol üstlenmektedir. Nitekim sosyal belediyecilik uygulamaları, toplumda ortaya çıkan kültürel çatışmalar, kuşaklar arası uyumsuzluklar, sosyal yabancılaşma ve yoksulluk gibi sorunların etkilerini hafifletmeyi amaçlamaktadır (Beki, 2021).

Sosyal çözölmenin yol açtığı toplumsal sorunların derinleşmesi, beraberinde ekonomik istikrarsızlık, kültürel yozlaşma ve ahlaki erozyon gibi ciddi sonuçlar doğurabilmektedir (Türkdoğan, 1996). Dolayısıyla, sosyal belediyecilik faaliyetleri, yalnızca bireylerin ve grupların günlük ihtiyaçlarını karşılamakla kalmayıp, aynı zamanda toplumsal dayanışmayı güçlendirerek uzun vadede sosyal uyumun sağlanmasına katkı sunmaktadır. Bu bağlamda, sosyal belediyelerin, kent yaşamında ortaya çıkan sosyal sorunlara yönelik proaktif çözümler üretmesi, toplumsal direnci artıran bir işlev görmektedir.

4.2.2. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve İyileştirme

Sosyalleşme, bireylerin içinde bulundukları toplumsal yapıların (aile, eğitim kurumları, mesleki çevreler vb.) normlarını ve beklentilerini özümsemesi, bu yapılarla uyumlu davranış kalıpları geliştirmesi süreci olarak tanımlanabilir. Sosyal belediyeler, bu sürece katkı sağlayan tamamlayıcı aktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyelerin koyduğu kurallar ve uygun olmayan davranışlara yönelik yaptırımları, kentsel yaşamda sosyal denetim mekanizması işlevi görmektedir; böylece toplumsal değerlerin ve davranış standartlarının aktarılmasına aracılık etmektedir (Duran, 2019)

İnsan, doğası gereği sosyal bir varlıktır ve yaşamını yalnız olarak devam ettirmesi mümkün değildir. Bireylerin sosyalleşmemesi, toplumsal düzende ciddi aksamalara yol açabilmektedir. Bu noktada sosyal belediyeler, toplumla bağları zayıflamış bireylerin yeniden sosyal hayata kazandırılması için çeşitli hizmetler sunmaktadır. Mesleki eğitim programları, psikososyal destek hizmetleri, sığınma evleri, kültürel ve sportif faaliyetler gibi uygulamalar, bireylerin toplumsal düzene uyum sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca belediyelerin sağladığı maddi yardımlar da bireylerin karşılaştıkları sosyo-ekonomik engelleri aşmalarını kolaylaştırarak topluma entegrasyon sürecini desteklemektedir (Baran, 2018).

Rehabilitasyon kavramı, temelde "yeniden işlevsel hale getirme" anlamına gelmekte olup, bireylerin psikolojik ve sosyal iyilik halini hedeflemektedir (Toprak ve Şataf, 2009). Sosyal rehabilitasyon ise, çeşitli nedenlerle (ekonomik yoksunluk, psikolojik travmalar, fiziksel engeller vb.) toplumsal uyum sorunu yaşayan bireylere yönelik profesyonel destek sürecini ifade eder. Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanları tarafından verilen eğitimler, danışmanlık hizmetleri ve destek programları, bireylerin sosyal yaşama etkin katılımını sağlamayı amaçlamaktadır (Yıldırım, 2024).

Sosyal belediyecilik anlayışı, yalnızca fiziksel altyapı hizmetleriyle sınırlı kalmayıp, toplumsal bütünleşmeyi güçlendiren ve sosyal adaleti sağlamaya yönelik politikaları içeren bütüncül bir yaklaşım sunmaktadır. Dezavantajlı grupların toplumsal yaşama katılımını kolaylaştıran bu uygulamalar, kentlerin sadece fiziksel değil, sosyal anlamda da sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır (Doğan, 2020).

4.2.3. Harekete Geçirmek, Yönlendirme, Kılavuzluk ve Rehberlik Etme

Belediyelerin düzenlediği kültürel ve sosyal etkinlikler çok boyutlu bir işleve sahiptir. Özel günlerde ve anma haftalarında gerçekleştirilen bu organizasyonlar toplum üyeleri arasında etkileşimi artırmayı, ortak değerler etrafında birlik duygusunu güçlendirmeyi, toplumsal hareketliliği sağlamayı ve kolektif bilinci pekiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu tür faaliyetler sosyal uyumun sağlanmasında ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır (Esin, 2019).

Yerel yönetimler tarafından sunulan uzmanlık hizmetleri toplum sağlığının korunmasında kritik bir rol oynamaktadır. Psikolojik danışmanlık, aile danışmanlığı, hukuki rehberlik gibi hizmetler bireylerin karşılaştıkları kişisel ve toplumsal sorunlara profesyonel çözümler sunmakta, toplumun bilinç düzeyini yükseltmekte, sosyal patlamaların önüne geçmekte ve sağlıklı bir toplumsal yapının oluşumuna katkı sağlamaktadır. Bu hizmetler sayesinde bireylerin toplumsal yaşama uyum sağlamaları

kolaylaşmakta ve kent yaşamının getirdiği zorluklarla başa çıkabilme kapasiteleri artmaktadır (Yıldırım, 2014).

Sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde sunulan bu hizmetler, yerel yönetimlerin salt idari birimler olmaktan çıkıp toplumsal gelişimin aktif aktörleri haline geldiğini göstermektedir. Rehberlik ve mobilizasyon faaliyetleri modern kent yaşamının getirdiği yabancılaşma ve sosyal izolasyon risklerine karşı önemli bir koruyucu mekanizma oluşturmaktadır. Bu uygulamalar sayesinde toplumun farklı kesimleri arasında iletişim ve etkileşim artmakta, sosyal uyum güçlenmekte ve kentsel yaşamın kalitesi yükselmektedir (Berkün, 2017).

4.2.4. Yardım etme ve Gözetme

Belediyelerin sosyal hizmet birimleri, görev alanları içerisinde yer alan dezavantajlı birey ve gruplara yönelik kapsamlı destek mekanizmaları geliştirmektedir. Bu kapsamda diğer yerel yönetim birimleri, kamu kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve gönüllü kuruluşlarla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütülmektedir. Yapılan bu ortak çalışmaların temel amacı, bölgedeki yardıma muhtaç kişilerin tespit edilmesi, ihtiyaç analizlerinin yapılması ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli desteklerin sağlanmasıdır (Esin, 2019: 26).

Sosyal yardım faaliyetleri, belediyelerin toplumla en yoğun etkileşimde bulunduğu ve en geniş kitlelere ulaştığı hizmet alanlarından birini oluşturmaktadır. Bu uygulamalar sadece maddi destek sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda dezavantajlı grupların yaşam koşullarını iyileştirmeyi ve toplumsal refahın artırılmasını hedeflemektedir. Belediyelerin bu alandaki çalışmaları, sosyal devlet anlayışının yerel düzeyde hayata geçirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır (Coşkun, 2025).

Sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde yürütülen bu çalışmalar kapsamında; sağlık hizmetleri, gıda yardımı, yakacak desteği, eğitim materyali temini ve nakdi yardımlar gibi çeşitli destek programları uygulanmaktadır. Belediyeler, bu yardımları yaparken önceden belirlenmiş objektif muhtaçlık kriterlerini esas almakta ve oluşturdukları sosyal politika envanterleri doğrultusunda hareket etmektedir. Bu yaklaşım sayesinde yardımların ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasında şeffaf ve adil bir sistem oluşturulmaktadır (Berkün, 2017).

4.2.5. Yatırım

Belediyeler, merkezi yönetimlerin çözüm ürettiği makro düzeydeki toplumsal sorunlara yerel ölçekte katkı sağlayabilmektedir. Bu bağlamda, tam anlamıyla kökten

çözümler üretemese de önemli kolaylaştırıcı roller üstlenebilmektedir. Özellikle işsizlik ve yoksulluk gibi yapısal sorunlar karşısında belediyeler, kendi yetki ve kaynakları çerçevesinde destekleyici mekanizmalar geliştirebilmektedir (Keleş, 2008).

Belediyeler, işsizlik sorununun çözümüne yönelik olarak işveren ve iş arayanlar arasında köprü vazifesi gören platformlar oluşturmakta, istihdamı artırıcı projeler geliştirmektedir. Aynı zamanda ekmek fabrikaları, tanzim satış noktaları ve aşevleri gibi sosyal tesisler kurarak temel ihtiyaçların karşılanmasına yönelik somut adımlar atmaktadır. Bu tür yatırımlar, bir yandan yerel halkın acil ihtiyaçlarını giderirken, diğer yandan yeni istihdam alanları yaratmaktadır (Berkün, 2017).

Yerel yönetimler, vatandaşların geçim koşullarını iyileştirmeye yönelik somut politikalar geliştirerek yaşam maliyetlerinin hafifletilmesinde etkin rol oynarlar. Bu kapsamda belediyeler, düşük gelirli grupların temel ihtiyaçlarına erişimini kolaylaştıran çeşitli sosyal tesisler kurmaktadır (Pektaş, 2014). Kurulan ekmek fabrikaları aracılığıyla halkın uygun fiyatlı temel gıdaya ulaşımı sağlanırken, aşevleri ve gıda bankaları yoluyla beslenme güvencesi oluşturulmaktadır. Mahalle ölçeğinde açılan meslek edindirme kurs merkezleri, bireylerin ekonomik özgürlük kazanmalarına destek olmakta; kadın sığınma evleri ise toplumun kırılgan kesimlerine koruyucu mekanizmalar sunmaktadır. Ayrıca kurulan kütüphaneler ve okuma alanları, sosyal gelişim ile bilgiye erişim imkânlarını artırmaktadır. Bu uygulamaların tümü, sosyal belediyeciliğin yaşam kalitesini doğrudan etkileyen operasyonel işlevlerini yansıtmakta ve özellikle ekonomik açıdan zor durumdaki vatandaşlar için hayati bir destek ağı teşkil etmektedir (Esin, 2019).

Belediyelerin gerçekleştirdiği bu tür ekonomik ve sosyal yatırımlar, kent ekonomisine önemli katkılar sunmaktadır. Kurulan tesisler ve başlatılan projeler hem doğrudan istihdam yaratmakta hem de dolaylı olarak diğer yatırımlar için uygun ortam hazırlamaktadır. Bu süreç, ekonomik canlılığı artıran ve yeni kaynakların oluşmasını sağlayan bir domino etkisi yaratabilmektedir. Böylece belediyeler, sınırlı yetkilerine rağmen yerel düzeyde önemli sosyo-ekonomik dönüşümlerin tetikleyicisi olabilmektedir (Baran, 2018).

4.2.6. Belediye İle Halk Etkileşimi

Yerel yönetimler ile vatandaşlar arasındaki etkin iletişim kanalları, toplumsal sorunların zamanında çözümünde hayati öneme sahiptir. Son dönemde belediyelerin hizmete soktuğu "beyaz masa", "iletişim merkezleri" ve "çözüm birimleri" gibi mekanizmalar, doğrudan halkla ilişkileri yürüten operasyonel yapılar olarak işlev görmektedir (Baran, 2018). Bu kurumsal düzenekler aracılığıyla vatandaşların karşılaştığı

idari, sosyal ve teknik sorunların çözüm süreci sistematik hale getirilmekte; bürokratik engellerin aşılması, kaynaklara erişim ve hizmet talep süreçleri kolaylaştırılmaktadır. Söz konusu birimler, yerel demokrasinin işlerliğini artıran ve yönetim kapasitesini güçlendiren araçlar olarak kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesine katkı sunmaktadır (Esin, 2019).

4.3. Belediyelerde Sosyal Hizmetlerin Yeri

Sosyal hizmetler; toplumsal ve ekonomik güçlükler başta olmak üzere, desteğe ya da yönlendirilmeye ihtiyaç duyan birey, grup ve topluluklara katkı sunarak insan onuruna yaraşır bir yaşam düzeyine ulaşmalarına yardımcı olan uygulamalardır. Bu hizmetler, toplum refahını yükseltme, bireylerin ve toplulukların esenliğini koruma ve geliştirme gibi pek çok amaca hizmet eder. Yerel düzeyde, söz konusu hizmetlerin sağlanmasında yalnızca merkezi yönetim değil, belediyeler de uzun yıllardır önemli bir aktör konumundadır (Zastrow, 2014).

Günümüzde belediyeler, bu hizmetleri hayata geçirmek için çeşitli plan ve stratejiler belirlemektedir. Ancak belirlenen hedeflere erişebilmek açısından en kritik unsur, faaliyetleri yürütecek birimlerin doğru ve işlevsel bir biçimde örgütlenmesidir. Örgütlenme; nitelikli insan kaynağının, uygun araç-gerecin ve diğer maddi-manevi imkânların temin edilmesini ve bunların etkin, verimli kullanımıyla bütünleşik bir işleyiş oluşturulmasını kapsar. Bu süreçte, profesyonel meslek elemanlarının yetkinliklerinden doğan sinerjiyle hizmetlerin planlanması ve sunulması hayati önem taşır. Bu kapsamda sosyal hizmet uygulamaları, mali kaynaklar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, refah kuruluşlarına yönelik mali planların oluşturulması, yürütülmesi ve analiz edilmesi aşamasında, çeşitli uzmanlık alanlarından profesyoneller ile iş birliği içinde hem idareci hem de teknik personel sıfatıyla yer alırlar (Çetin,2015). Dolayısıyla belediyelerde sosyal hizmetlerin etkili, verimli ve vatandaş odaklı biçimde gerçekleştirilmesi, büyük ölçüde doğru örgütsel yapının inşa edilmesine bağlıdır (Mavili Aktaş ve Genç, 2008).

İnsani yönü baskın olan bireyin ihtiyaçlarının giderilmesi ve karşılaştığı sorunlara çözüm bulunması, devletin asli sorumlulukları arasında yer almaktadır. Özellikle kişinin yaşadığı çevrede, insanca bir yaşam sürebilmesi ve temel haklara uygun yaşam koşullarına sahip olması, insan haklarının doğal bir sonucudur. Bu bağlamda, bireyin sosyal ve ekonomik kaynaklara ulaşabilmesi kadar, bu kaynakların geliştirilmesine yönelik imkân ve hakların sunulması da devletin görev alanına dâhil edilmiştir. Bu noktada, sosyal devlet ilkesi çerçevesinde uygulamaya konan sosyal hizmetler, bireylerin

sosyoekonomik beklentilerinin önemli bir kısmını karşılamada etkili olmuştur (Kesgin, 2013).

Sosyal politikaların hem yapısal gelişimi hem de içeriksel özellikleri ülkeden ülkeye farklılık gösterse de sosyal devlet anlayışının ilk ortaya çıktığı dönemlerden itibaren bu politikaların temel hedefi, bireylerin asgari düzeyde yaşam koşullarına sahip olmasını sağlamak, bu koşulları iyileştirmek ve toplumun geneline yaymaktır. Bu doğrultuda; toplumsal refahın artırılması, fırsat eşitliğinin sağlanması, kaynakların daha dengeli bir biçimde dağıtılması, sosyoekonomik kalkınmanın desteklenmesi ve sistemlerin daha insani bir yapıya kavuşturulması gibi amaçlar açısından sosyal hizmetler ile bu hizmetleri hayata geçiren kurum ve kuruluşlar, birçok ülke tarafından kritik öneme sahip yapılar olarak kabul edilmiştir (Kesgin, 2012).

Cumhuriyetin ilanının ilk yıllarından sonra yerel düzeyde sosyal hizmetlerin yürütülmesi sorumluluğu belediyelere verilmiştir. 14 Nisan 1930'da yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Yasası, yerel yönetimlere sosyal alanda önemli sorumluluklar getiren tarihi bir düzenlemedir (Güven, 2019). Bu kanunla ilk kez, belediyelerin dezavantajlı gruplara yönelik koruma hizmetleri sunması ve yaşlı bakım merkezleri kurması yasal bir zorunluluk haline gelmiştir. Söz konusu yasa, Türkiye'de sosyal belediyecilik anlayışının temelini oluşturmuştur. Kanunun orijinal metninde yer alan bu hükümler, zamanla yapılan yasal değişikliklerle genişletilmiş ve belediyelerin sosyal hizmetler kapsamındaki yetki alanları artırılmıştır. Özellikle kentsel dönüşüm sürecinde, belediyelerin sosyal politika uygulamalarındaki rolü giderek daha fazla önem kazanmıştır.

Bu yasal düzenleme, yerel yönetimlerin sosyal devlet anlayışının bir parçası olarak kabul edilmesi açısından dönüm noktası niteliğindedir. Günümüzde belediyeler, bu kanunla başlayan sürecin devamı olarak çok çeşitli sosyal destek programları yürütmektedir.

Her ne kadar 1580 sayılı yasa uzun süre yürürlükte kalmış olsa da Türkiye'de modern anlamda yerel düzeyde sosyal hizmetlerin kurumsal olarak örgütlenmesi 1980'li yıllarda başlamıştır. Bu süreçte, dünyada etkisini artıran küreselleşme ve yerelleşme dinamikleri doğrultusunda gerçekleştirilen reformlar, belediyelerin sosyal politika alanında daha aktif bir rol üstlenmelerine zemin hazırlamıştır. Böylece, 1980'li yıllardan itibaren belediyelere hem yönetim yapısı hem de hizmet üretim biçimi açısından yeni bir yaklaşım benimsetilmiştir. Ayrıca 3030 sayılı yasa ile büyükşehir belediye sistemi getirilmiş ve bu model (Güven, 2019), sosyal hizmetlerin yerel düzeyde daha sistemli ve yaygın bir biçimde örgütlenmesini hızlandırmıştır (Kalaycı, 2021).

1990'lı yıllar, çeşitli belediyelerin sosyal hizmet faaliyetlerine adım attığı bir dönemin başlangıcı olmuştur. Özellikle 1994 yerel seçimlerinin ardından Refah Partisi yönetimindeki büyükşehir belediyelerinin uygulamaları, yerel düzeyde kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler ve yoksullar gibi dezavantajlı gruplara yönelik yardım, bakım ve destek odaklı hizmetlerin de belediyelerce sunulabileceğini göstermiştir. Bu deneyimler, belediye teşkilatı içinde sosyal hizmetlerin yeniden yapılandırılması gereğini daha görünür hâle getirmiştir (Ersöz, 2011).

3030 sayılı yasa, ilçe belediyeleri arasında sosyal hizmet koordinasyonunu sağlama ve bu belediyelere destek verme hususlarında büyükşehir belediyelerine önemli görevler yüklerken; 1580 sayılı yasa, sosyal hizmet alanındaki faaliyetler için belediyelere hem hukuki dayanak hem de geniş bir hareket alanı sunmuştur (3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, 1984). Bununla birlikte, kentlerin sosyoekonomik dönüşümleri, sorun çeşitliliğinin artması ve mevcut hizmetlerin yetersiz kalması, belediyelerin yetki ve örgütsel kapasitelerinin sınırlı olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle sosyal hizmet yetkilerinin genişletilmesi ve örgütlenme yapısının yenilenmesi kaçınılmaz hâle gelmiştir (Kesgin, 2016).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı doğrultusunda 2004'ten itibaren yürürlüğe giren reformlar kapsamında yerel yönetimler de ele alınmış; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile 5393 sayılı Belediye Kanunu, sosyal hizmet alanında belediyelere daha geniş imkânlar tanımıştır. Böylece belediyeler, yasaların verdiği yeni yetkiler aracılığıyla hem kurumsal kapasitelerini geliştirme hem de sosyal hizmet faaliyetlerini daha etkin yürütme olanağı bulmuştur. Öte yandan, küreselleşmenin etkisiyle yaygınlaşan kardeş şehir uygulamaları da bilgi, deneyim ve donanım paylaşımını kolaylaştırarak, yerel sosyoekonomik sorunların çözümünde belediyelere önemli fırsatlar sunmuştur (Gezici ve Kocaoğlu, 2018).

Yerele özgü ihtiyaçların belediyeler aracılığıyla karşılanabilmesini sağlamak amacıyla, sosyal hizmetlerin daha sağlam bir yasal çerçeveye oturtulması ve bu alandaki görevlerin kapsamının genişletilmesi, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile 5393 sayılı Belediye Kanunu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir (Erşan, 2013). Özellikle 5393 sayılı Kanun'un 14. maddesinde yer alan düzenlemeye göre (Teymur, 2010); belediyeler sosyal yardım, meslek ve beceri kazandırma, nikâh işlemleri gibi hizmetleri doğrudan yürütmekte ya da başka kurumlara yaptırabilmektedir (Aytekin, 2024).

Büyükşehir statüsündeki yerel yönetimlerle birlikte nüfusu yüz binin üzerinde olan yerleşim birimlerinde, kadınların ve çocukların barınma ihtiyaçlarını karşılamak

amacıyla konukevi kurulması yasal bir gereklilik haline getirilmiştir. Nüfus açısından bu eşğin altında kalan belediyeler ise kendi bütçe olanaklarını ve yerel hizmet politikalarını dikkate alarak söz konusu tesisleri açma konusunda inisiyatif kullanabilmektedir (Kalaycı, 2017). Bu düzenleme, toplumsal cinsiyet eşitliği ve dezavantajlı grupların korunması bağlamında yerel yönetimlere önemli bir sorumluluk yüklemektedir (On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 2012 T.C. Resmi Gazete, Sayı: 28489, Tarih: 6.12.2012).

Benzer şekilde, 5216 sayılı Kanun'un 7. maddesi uyarınca büyükşehir ve ilçe belediyeleri; hastaneler, sağlık merkezleri, gezici sağlık hizmet birimleri kurma ve işletmenin yanı sıra, yetişkin bireylerden ileri yaştaki vatandaşlara, engelli bireylerden kadınlara, gençlerden çocuklara kadar geniş bir yelpazede sosyal destek ve kültürel etkinlikler düzenlenmesi beklenmektedir. Söz konusu hizmetlerin hayata geçirilebilmesi için uygun mekânların tahsis edilmesi, vatandaşların mesleki yeterliliklerini artırmaya yönelik eğitim programlarının organize edilmesi ve bu alanda faaliyet gösterecek paydaşlarla ortak çalışmalar yürütülmesi de belediyelerin görev tanımı içerisinde değerlendirilmektedir (Şengün, 2019). Bu yaklaşım, toplumun tüm katmanlarının ihtiyaçlarına cevap verebilecek kapsayıcı bir hizmet anlayışının göstergesidir. Bu iş birlikleri; üniversiteler, yüksekokullar, meslek liseleri, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile gerçekleştirilebilmektedir.

Yerel halkın ortak ihtiyaçlarının yerinde belirlenmesi ve zamanında karşılanması, ayrıca merkezi idarenin hizmetlerini yerel düzeyde desteklemek amacıyla kurulan belediyelerde, bu hizmetleri yürütebilmek için örgütlenme süreci kapsamında temel hizmet birimleri oluşturulmaktadır. Bu nedenle, belediyelerde sosyal hizmet alanında kurumsal bir örgütlenmeye gidilmesinin gerekliliği çeşitli nedenlere dayanmaktadır. Öncelikle, yerel yönetimlerin vatandaşla doğrudan temas kurabilen en yakın kamu kurumları olması, bu hizmetlerin yerel düzeyde organize edilmesini zorunlu kılmaktadır. Dezavantajlı ve özel gereksinimli bireylerin kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması açısından da belediyelerin rolü kritik öneme sahiptir. Yaşlılar, yoksullar, engelliler, kadınlar, çocuklar ve gençler gibi sosyal hayata katılımında çeşitli engellerle karşılaşan gruplar, ihtiyaç duyduklarında ilk olarak yerel idarelere başvurmaktadır.

Sosyal devlet anlayışının bir uzantısı olarak, merkezi yönetimin yerel düzeyde yürüttüğü sosyal hizmet faaliyetlerinde en büyük destekçilerden biri yerel yönetimler olmuştur. Bu kapsamda, özellikle belediyeler, sosyal içerikli hizmetlerdeki etkin uygulamalarıyla bu alanda kendilerini kanıtlamış ve önemli bir aktör hâline gelmiştir.

2000’li yıllardan itibaren kamu yönetiminde yapılan reformlarla birlikte, sosyal hizmetlerin belediyelerin asli görevlerinden biri olarak tanımlanması ve bu konuda belediyelere daha geniş yetkiler tanınması, bu durumu daha da pekiştirmiştir. (Aygen, 2014). Ancak buna rağmen, belediyelerin sosyal hizmet alanında üstlendikleri sorumluluklar artarken, kurumsal yapılanma ve örgütlenme açısından aynı ölçüde bir gelişme sağlanamamış; bu durum teşkilatlanma boyutunun görece geri planda kalmasına yol açmıştır.

Sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde; sosyal yardım, barınma, eğitim, sağlık ve istihdam gibi temel alanlar, belediyelerin hizmet alanı içinde değerlendirilmekte ve bu alanlarda sorumluluk üstlenmeleri beklenmektedir (Çamur, 2023). Diğer yandan, nüfusun hızla artması, şehirleşmenin ivme kazanması ve göç gibi toplumsal dinamiklerin etkisiyle, yerel yönetimlerin karşı karşıya kaldığı sorunlar da çeşitlenmekte ve derinleşmektedir. Bu durum, belediyelerin sadece klasik belediyecilik hizmetleriyle sınırlı kalmayıp, sosyal hizmetler konusunda da daha kapsamlı ve planlı bir örgütlenmeye sahip olmasını zorunlu hâle getirmektedir (Bayram, 2024).

4.4. Sosyal Hizmet Perspektifinden Sosyal Belediyecilik

Türkiye'nin sosyal politika uygulamalarında yerel yönetimlerin rolü giderek artan bir önem kazanmaktadır. Belediyeler, sosyal refahın sağlanması sürecinde kilit aktörler olarak kültürel hizmetlerden eğitim desteğine, sağlık hizmetlerinden toplumsal yardım programlarına kadar geniş bir yelpazede sorumluluk üstlenmektedir. Bu durum, merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında iş birliğini zorunlu kılan yeni bir yönetim modelini beraberinde getirmektedir.

Yerel yönetimlerin sosyal alandaki yetki ve sorumlulukları, toplumun temel ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkin yanıt verebilme amacıyla genişletilmiştir. Özellikle dezavantajlı grupların desteklenmesi, sosyal içerme politikalarının geliştirilmesi ve yerel düzeyde sosyal hizmetlerin yaygınlaştırılması konularında belediyeler önemli bir işlev görmektedir. Bu kapsamda, kültürel etkinliklerin düzenlenmesinden mesleki eğitim programlarına, koruyucu sağlık hizmetlerinden sosyal yardım projelerine kadar çeşitli alanlarda yerel inisiyatifler hayata geçirilmektedir (Kesgin, 2016)

Sosyal refah politikalarının yerelleşmesi, hizmet sunumunda verimliliği artırırken aynı zamanda toplumsal ihtiyaçların daha doğru tespit edilmesine olanak tanımaktadır. Ancak bu süreçte, yerel yönetimlerin kapasitelerinin güçlendirilmesi ve kaynak yönetiminde etkinliğin sağlanması kritik önem taşımaktadır. Merkezi yönetimle

koordinasyon içerisinde yürütülen bu çalışmalar, sosyal politikaların hedef kitlesine ulaşmasında ve toplumsal faydanın maksimize edilmesinde belirleyici rol oynamaktadır.

Sosyal belediyecilik uygulamaları, yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki rolünü yeniden tanımlayan önemli bir paradigma değişimini ifade etmektedir. Her ne kadar kavramsal olarak yeni bir yaklaşım olmasa da bu alandaki akademik çalışmaların sınırlılığı ve uygulamadaki metodolojik eksiklikler, sosyal belediyeciliğin teorik çerçevesinin genişletilmesini zorunlu kılmaktadır. Yerel yönetimlerde sosyal hizmet anlayışının yeterince içselleştirilememesi, bu alanda uzmanlaşmış personel sayısının yetersizliği ve görev tanımlarındaki belirsizlikler, hizmet sunumunda kalıcı ve sistematik bir model oluşturulmasını engellemektedir (Kaya ve Şentürk, 2007).

Belediyelerin sosyal alandaki faaliyetlerini genellikle acil ihtiyaçlara yönelik geçici çözümlerle sınırlandırmakta ve proaktif politikalar geliştirilmesinin önünde önemli bir engel teşkil etmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının istihdam politikalarındaki tutarsızlıklar ve mesleki yetki alanlarının net olarak çizilememesi, hizmetlerin profesyonel standartlarda sunulmasını güçleştirmektedir. Dolayısıyla, sosyal belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artırmak için öncelikle bu alanda çalışacak nitelikli insan kaynağının geliştirilmesi ve kurumsal kapasitenin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Yerel sosyal politikaların sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, belediyelerin sosyal hizmet birimlerinin yapısal ve işlevsel olarak yeniden düzenlenmesi elzem görünmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının istihdam koşullarının iyileştirilmesi, görev tanımlarının netleştirilmesi ve mesleki yetkinliklerinin artırılması, sosyal belediyecilik uygulamalarının kalitesini doğrudan etkileyecek kritik faktörler olarak öne çıkmaktadır (Yolcuoğlu, 2012). Ayrıca, yerel yönetimler ile üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları arasında kurulacak iş birlikleri, sosyal hizmet vizyonunun geliştirilmesine önemli katkılar sağlayabilir (Kılıç, 2019).

Sosyal belediyecilik alanındaki akademik çalışmaların disiplinlerarası bir perspektifle ele alındığı görülmektedir. Yükseköğretim Kurulu verilerine göre, son on beş yılda bu konuda üretilen tezlerin çoğunlukla Kamu Yönetimi alanında yoğunlaştığı, bunun yanı sıra siyaset Bilimi, sosyal hizmet ve diğer sosyal bilim disiplinlerinde de çalışmaların yapıldığı dikkat çekmektedir. Bu disiplinler çeşitliliği, sosyal belediyeciliğin hem yönetim bilimleri hem de sosyal politika boyutlarıyla ele alındığını göstermektedir (Açıkgöz vd., 2024).

2013 sonrası dönemde sosyal belediyecilik çalışmalarında gözlemlenen artış, küresel ölçekte yaşanan sosyoekonomik dönüşümlerle yakından ilişkilidir. Türkiye'nin

içinden geçmekte olduğu demografik, ekonomik ve toplumsal değişimler, yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki rolünü giderek daha kritik hale getirmiştir. Özellikle kentsel dönüşüm süreçleri, göç hareketleri ve sosyal eşitsizliklerin artması gibi faktörler, belediyelerin sosyal hizmet kapasitelerinin güçlendirilmesini zorunlu kılmıştır.

Sosyal hizmet disiplini açısından bakıldığında, sosyal belediyeçilik uygulamalarının teorik ve metodolojik temellerinin güçlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Belediyelerin sosyal hizmet sunumundaki artan rolüne rağmen, bu alanda uzmanlaşmış personel sayısının yetersizliği ve hizmet standartlarının oluşturulmasındaki eksiklikler, etkin bir sosyal belediyeçilik modelinin önündeki temel engeller olarak görülmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet eğitim müfredatlarında yerel yönetimlerin sosyal politika uygulamalarına daha fazla yer verilmesi ve uygulamaya yönelik vaka çalışmalarının artırılması önerilebilir.

Son yıllarda artan akademik ilginin, sosyal belediyeçilik uygulamalarının bilimsel temellerinin güçlendirilmesine katkı sağladığı söylenebilir. Ancak bu çalışmaların, yerel yönetimlerin sosyal hizmet sunumundaki kapasite sorunlarına pratik çözümler üretme noktasında daha fazla odaklanması gerekmektedir. Özellikle dezavantajlı gruplara yönelik sosyal politikaların tasarımı ve uygulanmasında, sosyal hizmet uzmanlarının rolünün artırılması, hizmetlerin etkinliği ve sürdürülebilirliği açısından kritik önem taşımaktadır.

Sosyal belediyeçilik kavramı, küresel ve ulusal düzeyde yaşanan sosyopolitik dönüşümlerle birlikte önemli bir evrim geçirmiştir. Disiplinlerarası tez çalışmalarının analizi, bu kavramın artık geleneksel sosyal yardım anlayışının ötesine geçerek çok boyutlu bir nitelik kazandığını ortaya koymaktadır (Şahinoğlu, 2017). Özellikle son yıllarda yaşanan küresel krizler, kitlesel göç hareketleri ve pandemi gibi olağanüstü durumlar, sosyal belediyeçilik uygulamalarının kapsamını ve yöntemlerini yeniden şekillendirmiştir.

Türkiye'nin karşı karşıya kaldığı mülteci akını, sosyal belediyeçilik anlayışında köklü değişimleri zorunlu kılmıştır. Yoğun göç dalgaları, kentsel altyapıdan eğitim sistemine kadar pek çok alanda yeni politikaların geliştirilmesini gerektirmiştir. Bu bağlamda, belediyelerin yabancı uyruklu bireylere yönelik dil kursları, mesleki eğitim programları ve kültürel entegrasyon projeleri gibi yenilikçi uygulamaları dikkat çekmektedir. Ancak bu çabalar, gettolaşma, işsizlik ve sosyal dışlanma gibi derinleşen sorunlar karşısında yetersiz kalmaktadır (Açıkgöz, 2024).

COVID-19 salgını, belediyelerin sosyal hizmet mekanizmalarında acil dönüşümler yapmasını zorunlu kılmıştır. Geleneksel hizmet modellerinin yetersiz kaldığı bu

olağanüstü dönemde kırılan gruplara yönelik temel ihtiyaç malzemelerinin evlere ulaştırılması, karantina altındaki bireyler için psikososyal destek hatlarının oluşturulması, yalnız yaşayan yaşlılar için gıda ve ilaç temin sistemlerinin kurulması gibi yaratıcı çözümler geliştirilmiştir. Bu uygulamalar, sosyal belediyeçiliğin kriz yönetimindeki hayati rolünü ortaya koymuştur (Şataf ve Tapdık, 2022).

Sosyal belediyeçilik, disiplinler arası bir araştırma alanı olarak giderek önem kazanan dinamik bir kavramdır. Kamu yönetimi, sosyal politika, ekonomi ve sosyoloji gibi çeşitli akademik disiplinlerin ilgi alanına giren bu olgu, her disiplinin kendine özgü metodolojik yaklaşımlarıyla ele alınmaktadır. Bu çok boyutlu ilginin temelinde, sosyal belediyeçiliğin statik değil, toplumsal ihtiyaçlara paralel olarak sürekli evrimleşen canlı bir uygulama alanı olması yatmaktadır.

Mevcut akademik çalışmaların büyük bölümü, sosyal belediyeçilik uygulamalarını dar bir ekonomik yardım perspektifinden ele almaktadır. Oysa çağdaş sosyal belediyeçilik anlayışı toplumsal dayanıklılık oluşturma, katılımcı yerel yönetim mekanizmaları, sürdürülebilir kalkınma hedefleri gibi çok boyutlu yaklaşımları içermelidir. Sosyal belediyeçilik artık salt yardım dağıtımı olarak değil, toplumsal dönüşümün ana aktörlerinden biri olarak konumlandırılmalıdır. Bu da ancak disiplinler arası bir yaklaşım, nitelikli insan kaynağı ve veriye dayalı politika tasarımıyla mümkün olacaktır.

Akademik literatürde sosyal belediyeçilik olgusuna farklı disiplinlerin kendine özgü yaklaşımlar geliştirdiği de görülmektedir. Kamu yönetimi ve siyaset bilimi çalışmaları, sosyal belediyeçiliği tarihsel süreç içerisinde kurumsal yapılanma ve politik dinamikler bağlamında ele alırken, ekonomi ve işletme odaklı araştırmalar ise artan sosyal sorunlar karşısında belediyelerin mali kapasiteleri ve kaynak yönetimi stratejilerine odaklanmaktadır. Bu disiplinler farklılaşma, sosyal belediyeçilik olgusunun çok boyutlu doğasını yansıtmakla birlikte, bütüncül bir yaklaşımın eksikliğini de ortaya koymaktadır.

Yükseköğretim Kurulu veri tabanı kayıtları (Temmuz 2025 itibarıyla), sosyal belediyeçilik alanında yapılan 112 tez çalışması içinde sosyal hizmet disiplini kökenli çalışmaların yalnızca %7,14'lük bir paya (8 tez) sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu dikkat çekici dengesizlik, alanın disiplinler arası doğası ile uygulamadaki profesyonel ihtiyaçlar arasında önemli bir uyumsuzluğa işaret etmektedir.

Yükseköğretim Kurulu veri tabanında yer alan tezlerin incelemesi sonucu sosyal belediyeçilik araştırmaları temel olarak; genel sosyal belediyeçilik uygulamaları, yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlar, engellilere yönelik hizmetler, yaşlılık ve

yaşlılara yönelik sosyal politikalar, eğitim–kültür–mesleki gelişim programları, sosyal hizmetlerin finansmanı, belediyeler arası karşılaştırmalı uygulama analizleri, sosyal devlet–yerel yönetim ilişkisi ve halkın sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısı şeklinde dokuz ana başlık etrafında yoğunlaştığını ortaya koymaktadır. Bu çalışmalar, sosyal politika ve yerel yönetimler kesişiminde önemli bir akademik birikim oluşturmaktadır. Bu doğrultudan elde edilen çalışmalara göz atacak olursak Sosyal belediyeçilik alanına yönelik hâlihazırda literatürde 112 çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların 43 tanesi büyükşehir belediyelerine yönelik yapılan çalışmaları, 56 tanesi ise illeri, ilçeleri ve belediyelerini 13 tanesi ise karma alanları kapsayan çalışmalar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Alan taramasından elde edilen bilgiler neticesinde son yıllarda sosyal belediyeçilik alanına yönelik çok fazla çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Bu kapsamda Büyükşehir belediyelerine yönelik yapılan çalışmalardan 30 yüksek lisans tezinin sosyal belediyeçilik alanına yönelik yapıldığı tespit edilmiş, 13 tezin ise belediyelerin mali durumları veya belirli bir gruba yönelik geliştirilen projeler ile proje temelli karşılaştıran tezler olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca sosyal belediyeçilik alanına yönelik yazılan 30 yüksek lisans tezinin sadece 9 tanesi 2020 yılından sonra yazılmıştır.

Tablo 1. Sosyal belediyeçilik alanına yönelik yazılan tezler

	Çalışma Yapılan Üniversite	Tez Konusu	Uygulanan Bölge
1	Niğde Ömer HALİSDEMİR Üniversitesi	Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyeçilik Anlayışının Yeni Uygulaması: Sosyal Market,2018	Adana Büyükşehir Belediyesi
2	Sakarya Üniversitesi	Engellilere Sunulan Hizmetler,2014	Ankara Büyükşehir Belediyesi
3	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyeçilik Uygulamaları,2008	Ankara Büyükşehir Belediyesi
4	Süleyman DEMİREL Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyeçilik Uygulamaları,2017	Antalya Büyükşehir Belediyesi
5	Üsküdar Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyeçilik,2020	Aydın Büyükşehir Belediyesi
6	Uludağ Üniversitesi	Sosyal Belediyeçilik Anlayışının Benimsenmesi,2020	Bursa Büyükşehir Belediyesi
7	Nişantaşı Üniversitesi	Türkiye’deki Sosyal Belediyeçilik Anlayışının Dönüşümü	Bursa Büyükşehir Belediyesi

Tablo 1. (Devamı)

	Çalışma Yapılan Üniversite	Tez Konusu	Uygulanan Bölge
8	Celal Bayar Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Hizmetleri Ve Finansmanı: Ege Belediyeler Birliği Örneği,2014	Ege Belediyeler Birliği
9	Fatih Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği,2014	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
10	Atatürk Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği,2020	Erzurum Büyükşehir Belediyesi
11	Süleyman DEMİREL Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Örneği,2019	Eskişehir Büyükşehir Belediyesi
12	Aydın Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Anlayışı Olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi Körler Kütüphanesi Sesli Kitap Projesi Üzerine Bir Araştırma	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
13	Aydın Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İbb Engelliler Müdürlüğü Örneği,2017	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
14	Aydın Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Değerlendirilmesi: İBB örneği	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
15	Süleyman DEMİREL Üniversitesi	Türkiye’ de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Denizli Büyükşehir Belediyesi Üzerinde Bir İnceleme,2016	Denizli Büyükşehir Belediyesi
16	Celal Bayar Üniversitesi	Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Manisa Örneği,2014	Manisa İli Örneği
17	Nişantaşı Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği,2018	İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Tablo 1. (Devamı)

	Çalışma Yapılan Üniversite	Tez Konusu	Uygulanan Bölge
18	Gaziantep Üniversitesi	Sosyal Devletin Dönüşümü Ve Sosyal Belediyecilik: Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Örneği,2019	Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi
19	Erciyes Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Anlayışı Çerçevesinde Kayseri Büyükşehir Belediyesi Bünyesinde Yapılan Sosyal Faaliyetler,2015	Kayseri Büyükşehir Belediyesi
20	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Türkiye'deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Van İli Özelinde Analizi,2023	Van İli Örneği
21	Necmettin ERBAKAN Üniversitesi	Bir Sosyal Belediyecilik Uygulaması Olarak Komak: Kursiyerlerin Algılarına Yönelik Bir Değerlendirme,2022	Konya Büyükşehir Belediyesi
22	Gümüşhane Üniversitesi	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Halkın Bakışı: Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği	Trabzon Büyükşehir Belediyesi
23	Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi	Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü,2011	Konya İl Merkezi Örneği
24	Dumlupınar Üniversitesi	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Malatya Büyükşehir Ve Elâzığ Belediyesi Örneği,2016	Malatya Büyükşehir ve Elâzığ Belediyesi
25	İstanbul Üniversitesi	Kentsel Yoksullukla Mücadelede Sosyal Belediyecilik Faktörü Ve Bir Uygulama; Belediyelerin Gıda Yardımlarının Memnuniyeti Analizi,2019	İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Tablo 1. (Devamı)

	Çalışma Yapılan Üniversite	Tez Konusu	Uygulanan Bölge
26	Mersin Üniversitesi	Yerel Yönetimlerde Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları,2023	Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği
27	Sakarya Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Bağlamında Yaşlılık Politikaları: Yaşlı Destek Programı Uygulaması,2021	Sakarya İli Örneği
28	Kocaeli Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Anlayışının Yerele Yansımaları: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Ve İzmit Belediyesi Örnekleri,2023	İzmit Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi
29	Namık KEMAL Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik,2017	Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi
30	Kemerburgaz Üniversitesi	Sosyal Belediyecilik Uygulamaları,2016	İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği

Trabzon ili özelinde yapılan “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Halkın Bakışı: Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği” konulu çalışmadaki son verilen 2019 yerel seçim dönemine aittir. 2019 yılı ve sonrasındaki faaliyet raporları ve yapılan yatırımlar değerlendirildiğinde birçok hizmetin değerlendirmesinin yazılan yüksek lisans tezinde olmadığı görülmekle birlikte birçok projenin de işlevselliğinin kalmadığı tespit edilmiştir. Bunlar; Engelsiz Spor İçin Hayde Mutlu Çarşamba’ya Projesi, Çocuk Oyun Odası, Aile, Çocuk Kadın ve Engelli Danışma Merkezi, Asker Aylığı Yardımı gibi. Ayrıca yardımlardan faydalanan vatandaşların genel profiline ilişkin çalışmalar yapıldığı hangi vatandaşın ne tür hizmetlerden yararlandığı, aylık gelir durumuna ilişkin belediyenin hangi hizmetlerinden yararlanıldığı tespitleri yapılmıştır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi 2014 yılında büyükşehir statüsü kazanması sebebiyle hizmet çeşitliliğini özellikle 2019 yılından sonra yapılan çalışmalarda sağladığı yapılan projeler ve ortaya koyulan hizmetler neticesinde söylenebilir.

Çalışmamızda ortaya koyulan farklılık ise büyükşehir belediyelerinde hizmet değerlendirmelerine yönelik herhangi bir ölçek bulunmadığından dolayı vatandaşlara hizmetleri değerlendirme odaklı sorular yöneltilecektir. Bu şekilde yapılan hizmetlerden kimlerin ne şekilde yararlandığının profilini ortaya çıkarmaktan ziyade yapılan hizmetler

vatandaşların değerlendirmelerine sunularak yerel yönetimlerin hangi alanlarda eksik olduğuna yönelik puanlama yapmalarına odaklı bir çalışma yürütülecektir.

Bu kapsamda tezlerin odaklandığı temel araştırma alanlarına bakıldığında ise,

1. Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve Çalışmaları kapsamında; sosyal hizmet, sosyal refah ve sosyal devlet ekseninde belediye hizmetlerinin teorik temelleri ve yerel yönetimlerin sosyal politika üretme kapasitelerinin analizi konularına

2. Tarihsel Dönüşüm Araştırmaları kapsamında; sosyal belediyeciliğin Türkiye'deki evrimsel gelişim süreci ve yasal düzenlemelerin sosyal hizmet sunumuna etkilerinin analizine,

3. Hedef Grup Odaklı Çalışmalar kapsamında; yaşlı destek programlarının etkililik analizleri, engelli bireylere yönelik yerel hizmet modellerinin değerlendirilmesi ve yoksullukla mücadele stratejilerinin uygulama sonuçlarına,

4. Hizmet Değerlendirme Araştırmaları kapsamında; belediye hizmetlerinden yararlananların memnuniyet düzeyleri ve sosyokültürel faaliyetlerin toplumsal etki analizleri,

5. Karşılaştırmalı Çalışmalar kapsamında ise farklı belediyelerin sosyal politika uygulamalarının mukayesesi ve yerel yönetim modellerinin sosyal hizmet sunumuna etkilerine odaklanmaktadır.

Sosyal hizmet disiplini, sosyal belediyecilik uygulamalarını diğer disiplinlerden farklı olarak hem maddi destek mekanizmaları hem de sosyal refahın niteliksel boyutlarıyla birlikte ele almaktadır. Sosyal hizmet disiplini, bu çok boyutlu olguya insan onurunu merkeze alan, hak temelli ve güçlendirici bir perspektifle katkı sunmaktadır. Yerel yönetimlerin sosyal refahın inşasındaki rolünün giderek artması, sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve deneyimlerinden daha fazla yararlanılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu sayede sosyal belediyecilik uygulamaları, bireylerin ve toplulukların gerçek anlamda güçlenmesine katkı sağlayan etkili bir mekanizmaya dönüşebilecektir.

Bu perspektif, bireylerin yalnızca geçim ihtiyaçlarının karşılanmasıyla yetinmeyip toplumsal hayata tam katılımlarını sağlayacak destek sistemlerinin kurulmasını öngörmektedir. Belediyeler tarafından sunulan geleneksel destekler olan eğitim bursları ve kırtasiye desteği, konut ve enerji giderlerine katkı, temel gıda ve nakdi yardım programları ile sosyal dönüşüm projeleri kapsamında engelli bireyler için mesleki rehabilitasyon merkezleri, yaşlılar için evde bakım ve sağlık destek sistemleri, gençlere yönelik kariyer danışmanlığı ve sosyal etkinlik alanları, kadınlar için güçlendirme programları ve koruyucu mekanizmalar gibi hizmetler, sosyal belediyeciliğin iki temel ayağını oluşturmaktadır.

Yerel yönetimler özelinde 5216 sayılı kanun, sosyal politikalar üretme kapasitesini önemli ölçüde artıran bir düzenleme olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yasal çerçeve, belediyelere salt idari görevlerin ötesinde toplumsal sorunların çözümüne yönelik yetki ve sorumluluklar yükleyerek, sosyal belediyecilik uygulamalarının kurumsal temellerini güçlendirmiştir. Özellikle işsizlik, eğitimsizlik ve kültürel entegrasyon gibi karmaşık sosyal meselelerin çözümünde belediyelerin aktif rol alması, yerel yönetimlerin sosyal politika aktörü olarak konumlanmasını sağlamıştır.

5216 sayılı Kanun'un getirdiği yetki genişlemesi, sosyal belediyeciliğin kurumsal temellerini güçlendirmekle birlikte, uygulamadaki bütçe eşitsizlikleri bu potansiyelin tam olarak hayata geçirilmesini engellemektedir. Türkiye'nin sosyal refah devleti vizyonunu gerçekleştirebilmesi için, yerel yönetimler arasındaki kaynak dağılımının adil bir şekilde yeniden düzenlenmesi ve sosyal hizmetlerin ülke genelinde standart hale getirilmesi gerekmektedir. Bu da ancak merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında koordineli bir politika uyumlaştırmasıyla mümkün olacaktır.

Belediyelerin sosyal hizmet kapasiteleri ile kendilerine ayrılan mali kaynaklar arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Büyükşehir statüsündeki belediyelerin nüfus büyüklüğüne paralel olarak artan bütçe olanakları, sosyal hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesinde belirleyici rol oynamaktadır. Ancak bu durum, büyükşehir statüsüne sahip olmayan illerle metropol belediyeleri arasında ve hatta aynı büyükşehir sınırları içindeki ilçeler arasında dahi ciddi hizmet asimetrisi yaratmaktadır.

Türkiye'deki bölgesel gelişmişlik farklılıkları, belediyelerin sosyal hizmet önceliklerinde de belirgin ayrışmalara yol açmaktadır. Büyükşehir belediyeleri, nispeten gelişmiş altyapıları sayesinde sosyo-kültürel projelere kaynak ayırabilirken, küçük ölçekli yerel yönetimler temel altyapı ihtiyaçlarını karşılamakta dahi zorlanmaktadır. Bu durum, sosyal belediyecilik uygulamalarının ülke genelinde homojen bir şekilde yaygınlaşmasını engellemekte ve Türkiye'nin sosyal refah devleti olma hedefini sekteye uğratmaktadır.

Son olarak günümüzde sosyal adalet ve refah kavramları geçmişe göre daha fazla ön plana çıksa da uygulamada sistematik ve kapsayıcı bir yaklaşım henüz tam olarak oturmamıştır. Sosyal belediyeciliğin, sosyal hizmet disipliniyle güçlendirilmesi, Türkiye'de sosyal devletin yereldeki temsilcisi olarak daha etkin bir rol üstlenmesini sağlayacaktır. Sosyal belediyecilik faaliyetleri ile sosyal hizmet uygulamaları arasındaki organik bağ, yerel sosyal politikaların etkinliği açısından kritik öneme sahip olmasına rağmen, akademik literatürde bu iki alanın kesişimini sistematik biçimde ele alan çalışmalar şaşırtıcı derecede sınırlıdır. Bu durum, uygulama ile teori arasında önemli bir

boşluk oluşturmaktadır. Sosyal belediyeçiliğin gerçek potansiyeline ulaşabilmesi, sosyal hizmet disiplininin kuramsal ve metodolojik katkılarının sistematik biçimde entegre edilmesine bağlıdır. Bu entegrasyon hem akademik literatürdeki eksikliği giderecek hem de yerel sosyal politikaların etkinliğini artıracaktır.

4.5. Cumhuriyet Sonrası Dönemde Sosyal Belediyeçilik Tarihsel Gelişimi

20.yüzyılın ilk yarısında dünyada hızla yayılan sosyal güvenlik sistemleri, zamanla Türkiye’de de kök salmaya başladı. Devletin, vatandaşlarını gelir kaybına yol açan risklere karşı koruması, ortaya çıkan mağduriyetleri hafifletmesi ve mümkünse telafi etmesi gerektiği fikri, bu dönemde filizlendi. Cumhuriyetin kuruluş yıllarında ise sosyal yardım anlayışı oldukça dar bir çerçevedeydi; ücretsiz sağlık hizmetleri ve tedavi imkânları, devletin bu alandaki en belirgin desteğiydi. 1926’da yürürlüğe giren Medeni Kanun’la birlikte, aile içi dayanışma hukuki bir boyut kazandı; nafaka yükümlülüğü, yakınların birbirine destek olmasını yasal bir sorumluluğa dönüştürdü. (Çımrın ve Durdu, 2015).

Sosyal sigortacılık alanındaki ilk kapsamlı düzenleme, 1936’da çıkarılan 3008 sayılı İş Kanunu ile hayata geçti. Bu kanun, işçileri mesleki tehlikelere karşı korumayı hedefleyen bir sigorta sisteminin temellerini attı. Ardından, 1945’te 4792 sayılı İşçi Sigortaları Kanunu ile bu mekanizma kurumsal bir kimliğe büründü. Süreç içinde genişleyen bu yapı, 1950’lerde 506 sayılı kanunla “Sosyal Sigortalar Kurumu” adını alarak bugünkü modern sistemin nüvesini oluşturdu (Tuncay ve Ekmekçi, 2019)

Sosyal yardımlaşmadaki ilk somut adımlardan biri, cepheadaki askerlerin geride kalan ailelerini güvence altına almaya yönelikti. 1941’de kabul edilen 4109 sayılı kanun, 45 günden fazla askerlik yapanların geçimini sağladığı ailelere maddi destek öngörüyordu. Ancak bu yardım, yalnızca askerlik süresiyle sınırlıydı ve destek alabilmek için hem muhtaçlık durumunun belgelenmesi hem de askerin ailenin tek geçim kaynağı olduğunun kanıtlanması gerekiyordu. Bu düzenleme, devletin “sosyal devlet” kimliğine doğru attığı ilk titrek ama anlamlı adımlardan biriydi. Bu dönemde atılan tohumlar, sonraki yıllarda genişleyerek Türkiye’nin sosyal güvenlik ağını şekillendirdi. Dar kapsamlı başlayan destekler, giderek toplumun daha geniş kesimlerini kucaklayan bir güvence sistemine dönüştü (Elbir, 2021).

1935 yılında, Osmanlı döneminden miras kalan Himaye-i Eftal Cemiyeti, yeni bir kimlikle Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu adını aldı. Bu değişim, Cumhuriyet’in çocuklara verdiği önemin bir göstergesiydi. Himaye-i Eftal Cemiyeti, Bakanlar Kurulu kararıyla 1937’de "kamu yararına çalışan" statüsüne kavuştu ve devletin sosyal

politikalarında daha merkezi bir rol üstlendi. 1949'da atılan önemli bir adım, korunmaya muhtaç çocuklar için özel bir yasanın çıkarılması oldu. Bu yasa, 1957'de revize edilerek daha kapsamlı hale getirildi. Aynı dönemde, illerde oluşturulan Korunmaya Muhtaç Çocukları Koruma Birlikleri, kimsesiz ve desteğe muhtaç çocukların bakımı, eğitimi ve topluma kazandırılması için çalıştı. Bu birlikler, yerel düzeyde sosyal koruma ağının temel taşlarını oluşturdu. 1959 yılı, sosyal hizmetler alanında önemli bir dönüm noktası oldu. Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde kurulan Sosyal Hizmetler Enstitüsü, bu alandaki çalışmaları bilimsel bir temele oturtmayı hedefledi. Enstitü, araştırma yapmak ve eğitim programları geliştirmek üzere faaliyete geçti (Çengelci, 1996).

Bu gelişmeyi takiben, 1961'de Sosyal Hizmetler Akademisi kuruldu. Akademi, Türkiye'nin ilk sosyal hizmet uzmanlarını yetiştirerek, alanın profesyonelleşmesine öncülük etti. Bu adım, sosyal refah hizmetlerinin "hayırseverlik" anlayışından çıkıp "uzmanlık gerektiren bir meslek" haline gelmesinde kritik bir rol oynadı.

1930'lardan 1960'lara uzanan bu süreç, Türkiye'nin çocuk koruma ve sosyal hizmetler alanında giderek sistemli bir yapıya kavuştuğunu gösteriyor. Çocuk Esirgeme Kurumu'nun dönüşümü, korunmaya muhtaç çocuklar için özel yasaların çıkarılması ve nihayetinde sosyal hizmet eğitiminin başlaması, modern sosyal devlet anlayışının yerleşmesinde önemli kilometre taşları oldu. Bu dönemde atılan tohumlar, bugünkü sosyal politika uygulamalarının temelini oluşturdu (Öter ve Çiçek, 2023).

Türkiye'de sosyal devlet kavramı, anayasal güvenceye ilk kez 1961 Anayasası ile kavuşmuştur. Bu dönemde, sosyal hizmetler ve kamu desteği temel haklar arasında sayılarak devletin vatandaşlarına karşı sorumlulukları genişletilmiştir. 1961 Anayasası, Türkiye Cumhuriyeti'ni "sosyal hukuk devleti" olarak tanımlayarak, devletin yalnızca güvenlik ve adaletten değil, aynı zamanda sosyal refahın sağlanmasından da sorumlu olduğunu vurgulamıştır (Uğur, 2019).

Sosyal devlet anlayışı, üç ana prensip üzerine inşa edilmiştir. İlk olarak, anayasanın giriş kısmında belirtildiği üzere, sosyal adaletin tesis edilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda, vatandaşların yaşam standartlarının iyileştirilmesi, temel hak ve özgürlüklerin korunması, toplumsal bütünlüğün desteklenmesi ve barış içinde bir yaşamın sağlanması amaçlanmaktadır (Koray, 2005).

Türkiye'de sosyal politika alanında önemli bir eşiği temsil eden 225 sayılı Kanun, 1963 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu yasa doğrultusunda kurulan Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü, korunmaya ihtiyaç duyan çocuklar, engelli bireyler, yaşlı nüfus ve çalışma gücünü yitirmiş yoksul vatandaşlara yönelik kapsamlı bir destek yapısının temellerini

oluşturmuştur. Kurum, bu dezavantajlı gruplara yalnızca bakım sağlamakla kalmamış; aynı zamanda eğitim, rehabilitasyon ve sosyal güvence gibi kritik hizmetleri de sunmayı üstlenmiştir. Öte yandan, Sosyal Hizmetler Enstitüsü'nün akademik faaliyetlerinin yürütülmesini ve eşgüdümünü sağlama görevini de üstlenmiştir. (Özpolat, 2022). Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı olarak yaklaşık 20 yıl faaliyet gösteren bu yapı, 1983 yılında gerçekleştirilen yapısal reformla birlikte köklü bir dönüşüme uğramıştır (Taşgın ve Özel, 2011).

24 Mayıs 1983 tarihinde kabul edilen 2828 sayılı Kanun, Türkiye'nin sosyal hizmet sisteminde bütüncül bir yapı oluşturmayı amaçlamıştır. Bu yasal düzenleme ile birlikte Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü kurulmuş ve böylece uzun yıllardır yürürlükte olan bazı temel yasalar geçerliliğini yitirmiştir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2025).

Yeni oluşturulan kurumsal yapı, sosyal politikalarda daha merkeziyetçi ve kapsamlı bir model benimsemiştir. Bu model hem ekonomik zorluklar yaşayan bireylerin maddi destek ihtiyacına cevap vermiş, hem de sosyal uyum konusunda sorunlar yaşayan bireyler için rehabilitasyon ve yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik hizmetler sunmuştur. Bu reform, devletin sosyal yükümlülüklerini daha organize ve etkin bir şekilde yerine getirmesi açısından dönüm noktası niteliğinde görülmektedir (Kalaycı, 2021).

4.6. Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Yerel yönetimlerin sosyal hizmetleri öncelikli olarak toplumun en hassas kesimlerinin ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Günümüzde belediyelerin bu alandaki çalışmaları genellikle ekonomik ve sosyal açıdan zor durumda olan vatandaşlar üzerinden değerlendirilmektedir. Dezavantajlı grupların tanımı ise farklı bilim dallarında değişik şekillerde yapılmaktadır.

Ekonomi alanında yapılan çalışmalar, dezavantajlı grupları temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan, maddi imkânsızlıklar yaşayan kişiler olarak ele almaktadır. Hukukçular ise bu grupları özel olarak korunması gereken kesimler olarak görmektedir. Sosyoloji bilimi, toplumda daha az gelire ve olanağa sahip olan grupları dezavantajlı olarak nitelendirirken, psikoloji alanında bu kavram daha çok sosyal hayata uyum sağlamakta güçlük çeken bireyler için kullanılmaktadır (Ateş, 2025).

Toplumda dezavantajlı olarak kabul edilen gruplar arasında çocuklar, gençler, kadınlar, yaşlılar, işsizler, yoksullar ve engelliler bulunmaktadır. Belediyelerin sosyal hizmetleri genellikle bu grupları belirlemek, izlemek ve desteklemek üzerine kuruludur. Yapılan çalışmalar, bu vatandaşların yaşam standartlarını yükseltmeyi ve topluma daha

iyi entegre olmalarını sağlamayı amaçlamaktadır. Sonuç olarak, sosyal belediyeçilik anlayışı dezavantajlı grupların sorunlarını çözmek için çok yönlü bir yaklaşım benimsemektedir (Taşgın Şahin, 2017). Belediyeler bu kapsamda sadece hizmet sunmakla kalmayıp, aynı zamanda toplumsal adaletin sağlanmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Bu çalışmalar sayesinde kırılgan grupların toplumla bütünleşmesi kolaylaşmakta ve yaşam kalitelerinde gözle görülür iyileşmeler sağlanmaktadır.

4.6.1. Engelliler İçin Sosyal Belediyeçilik Hizmetleri

Engellilik, insanların doğuştan ya da sonradan geçirdikleri hastalık/kaza gibi nedenlerle fiziksel, zihinsel veya duyuşsal yeteneklerini kısmen veya tamamen kaybetmesi durumudur. Bu durumdaki bireyler günlük yaşamlarında çeşitli zorluklarla karşılaşmakta ve özel desteğe ihtiyaç duymaktadır (Alsancak, 2013).

Belediyelerimiz engelli vatandaşlarımızın hayatını kolaylaştırmak için önemli çalışmalar yapmaktadır. Bu hizmetlerin başında temel ihtiyaçların karşılanması gelir. Maddi durumu yetersiz engellilere gıda, giyecek ve yakacak yardımı yapılmaktadır. Ayrıca tekerlekli sandalye, koltuk değneği gibi hareket yardımcıları ücretsiz olarak sağlanmaktadır (Güleç, 2025).

Engellilerin sosyal hayata katılımını artırmak amacıyla çeşitli etkinlikler düzenlenmektedir. Tiyatro gösterileri, sinema etkinlikleri, müzik dinletileri gibi kültürel faaliyetlerle engellilerin sanatla buluşması sağlanmaktadır. Özel günlerde farkındalık yaratacak programlar hazırlanmaktadır (Çicek, 2012).

Eğitim alanında da önemli destekler verilmektedir. Ücretsiz kurslar açılmakta, eğitim materyalleri sağlanmaktadır. Engelli çocuklar için özel eğitim merkezleri kurulmaktadır. Sağlık hizmetleri kapsamında evde bakım desteği ve tedavi yardımları yapılmaktadır (Yıldırım, 2008).

Spor faaliyetleri de engelliler için özel olarak planlanmaktadır. Spor salonları, yüzme havuzları gibi tesisler engellilerin kullanımına uygun hale getirilmektedir. Turnuvalar düzenlenmekte, başarılı sporcular ödüllendirilmektedir. Belediyeler ayrıca kent içi ulaşımında engelliler için özel düzenlemeler yapmaktadır (Uludağ Güler ve Çakı, 2021). Toplu taşıma araçları engelli kullanımına uygun hale getirilmekte, bazı hizmetlerde indirimler sağlanmaktadır. Kaldırımlar, yaya geçitleri ve kamu binaları engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmaktadır (Gürün ve Karaağaç, 2017).

Bu hizmetlerin amacı engelli vatandaşlarımızın yardıma muhtaç olmaktan çok, toplumda kendine yeten bireyler olarak yer almalarını sağlamaktır. Engellilerin insan

onuruna yakışır bir hayat sürmeleri, diğer bireylerle eşit koşullarda yaşamaları için bu destekler büyük önem taşımaktadır. Belediyeler bu alandaki çalışmalarını her geçen gün daha da geliştirmektedir (Dönmez Kara, 2020).

4.6.2. Kadınlar İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri

Yerel yönetimler, kadınların yaşadığı sosyal ve ekonomik sorunların çözümüne yönelik önemli çalışmalar yürütmektedir. Bu çalışmalar hem kadınların yaşam kalitesini artırmayı hem de toplumsal kalkınmaya katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Yasal düzenlemeler, belediyelere kadınların ihtiyaçlarına yönelik çeşitli hizmetler sunma yetkisi ve sorumluluğu vermektedir (Yıldız vd., 2015).

Yerel düzeyde kadınların karşılaştığı sosyoekonomik zorlukların politikalara entegre edilmesi, sürdürülebilir kent yaşamının temel gerekliliklerindendir. Araştırmalar, bu yaklaşımın hem aile yaşam kalitesini yükselttiğini hem de toplumsal kalkınmaya katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Mevzuatımız, belediyelere kadınların gelişimini destekleyecek eğitim kurumları ve sosyal tesisler kurma yetkisi vermekte, bu alanda somut sorumluluklar yüklemektedir (Korkmaz ve Korkut, 2012).

Belediyelerin kadınlara yönelik temel görevleri arasında, kadınları her türlü ayrımcılık ve şiddetten korumak, ekonomik ve sosyal olarak güçlendirmek yer almaktadır. Bu kapsamda kamu kurumları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapılarak etkili politikalar geliştirilmekte ve uygulanmaktadır. Kadınların karşılaştığı zorlukların tespit edilmesi, bu sorunlara çözüm üretilmesi ve kadınların toplumsal yaşama aktif katılımının sağlanması belediyelerin öncelikli hedefleri arasındadır (Bilican Gökkaya ve Ayan, 2017).

Kadın istihdamını artırmaya yönelik olarak belediyeler çeşitli programlar yürütmektedir. Bu programlar arasında mesleki eğitim kursları, evde üretim yapan kadınlara yönelik pazarlama desteği, kooperatif kurma danışmanlığı ve iş bulma konusunda rehberlik hizmetleri sayılabilir. Bu uygulamalar, kadınların ekonomik özgürlük kazanmalarına ve toplumsal statülerini güçlendirmelerine yardımcı olmaktadır (Es, 2007).

Bu tür uygulamalar, kadınların hem kişisel gelişimlerine hem de ekonomik olarak güçlenmelerine katkı sağlamaktadır. Belediyelerin kadınlara yönelik hizmetlerinin etkinliğini artırmak için ihtiyaç analizlerinin düzenli olarak yapılması, kaynakların verimli kullanılması ve sivil toplum katılımının teşvik edilmesi gerekmektedir. Bu şekilde, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasına ve kadınların toplumsal yaşamda daha etkin rol almalarına katkı sağlanabilir.

Şiddete maruz kalan veya korunmaya muhtaç kadınlar için belediyeler sığınma evleri açmaktadır. Bu evler, kadınlara geçici barınma imkânı sunmanın yanı sıra psikolojik destek ve mesleki eğitim gibi hizmetler de sağlamaktadır. Sığınma evlerinin yanı sıra, kadınların gündüz hizmet alabildiği merkezlerde el sanatları ve mesleki beceri kursları düzenlenmekte, kadınların ürettikleri ürünlerin satışı için pazarlama olanakları yaratılmaktadır (Demirbilek vd., 2020).

Yerel yönetimlerin kadınlara yönelik politikaları ve hizmetleri, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada önemli bir araçtır. Kadınların güçlendirilmesi, yalnızca bireysel düzeyde değil, toplumsal düzeyde de olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle, belediyelerin bu alandaki çalışmalarının desteklenmesi ve geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

4.6.3. Çocuklar ve Gençler İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri

Çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişimini tehdit eden pek çok risk faktörü bulunmaktadır. Aile içinde yaşanan geçimsizlik, şiddet, iletişim sorunları, ebeveynlerin eğitim eksikliği, erken yaşta ebeveyn olma, madde bağımlılığı, genetik hastalıklar ve erken doğum gibi faktörler, çocukların psikolojik ve sosyal gelişimini olumsuz etkilemektedir. Aile dışında ise, çocukların okul sonrası zamanlarını verimli geçirebilecekleri sosyal, kültürel ve sportif alanların yetersizliği de önemli bir risk oluşturmaktadır. Bu faktörlerin bir araya gelmesi, çocuk ve gençlerin zihinsel gelişimini sekteye uğratabilmekte ve toplum normlarına aykırı davranışlara yönelmelerine neden olabilmektedir (Seyyar, 2002).

Özellikle dar gelirli ailelerin çocukları, boşanmış ebeveynlere sahip gençler, düşük eğitim seviyesine sahip bireyler ve şiddet mağduru çocuklar, bu risklere karşı daha savunmasızdır. Kentlerde suça karışan bireyler arasında 18 yaş altındaki gençlerin oranının yüksek olması, bu durumun ciddiyetini gözler önüne sermektedir. Bu nedenle, sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde çocuk ve gençlere yönelik sosyal, kültürel ve eğitsel programlar geliştirilerek, onların kent yaşamına entegrasyonunun sağlanması büyük önem taşımaktadır (Şahin, 2024)

Sosyal belediyecilik kapsamında çocuk ve gençlerin sağlıklı bir şekilde yetişmelerini desteklemek amacıyla çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

Eğitim Destek Programları: Okul sonrası eğitim kursları, özel ders desteği, beceri geliştirme atölyeleri

Sosyal ve Kültürel Faaliyetler: Tiyatro, müzik, resim gibi sanatsal etkinlikler, spor turnuvaları, gençlik kampları

Sağlık Hizmetleri: Koruyucu sağlık taramaları, psikolojik danışmanlık, madde bağımlılığıyla mücadele programları

Mesleki Eğitimler: Gençlere yönelik meslek edindirme kursları, staj imkanları, kariyer planlama seminerleri

Gençlik Merkezleri: Gençlerin bir araya gelerek sosyalleşebileceği, projeler üretebileceği ve kişisel gelişimlerini destekleyecekleri alanlar

Belediyeler bünyesinde oluşturulan gençlik meclisleri veya gençlik konseyleri, gençlerin kent yönetimine aktif katılımını sağlamaktadır. Bu platformlar sayesinde gençler, yaşadıkları kentin sorunlarına dair fikirlerini paylaşabilmekte, çözüm önerileri sunabilmekte ve projeler geliştirebilmektedir. Bu süreç, gençlerde sorumluluk bilincini, dayanışma duygusunu ve aidiyet hissini güçlendirmektedir (Uslu, 2011).

Çocuk ve gençlerin karşılaştığı risklerin azaltılması ve onların sağlıklı bireyler olarak yetişmeleri, toplumun geleceği açısından kritik öneme sahiptir. Belediyelerin bu alanda sunduğu hizmetler, yalnızca bireysel gelişimi desteklemekle kalmayıp, aynı zamanda kentsel refahın artırılmasına da katkı sağlamaktadır. Gençlerin yeteneklerini keşfedecekleri, kendilerini ifade edebilecekleri ve topluma aktif olarak katılabilecekleri ortamların oluşturulması, sürdürülebilir bir kalkınmanın temel taşlarından biridir (Karataş, 2001).

4.6.4. Yaşlılar İçin Sosyal Belediyecilik Hizmetleri

Günümüz toplumunda yaşlı bireyler pek çok zorlukla karşı karşıya kalmaktadır. Yalnızlık, maddi sıkıntılar, kötü muamele görme ve ihmal edilme gibi sorunlar yaşlı nüfusu önemli ölçüde etkilemektedir. Aile yapılarındaki değişimler, bireysel yaşamın yaygınlaşması ve çalışma hayatının getirdiği zorluklar, yaşlıların durumunu daha da zorlaştırmaktadır. Bu nedenle birçok yaşlı, şehir hayatında yalnız başına, evsiz veya maddi imkânsızlıklar içinde yaşam mücadelesi vermektedir (Kalınkara, 2011)

Belediyeler, yaşlı vatandaşların bu sorunlarını hafifletmek için çeşitli yardım programları uygulamaktadır. Bu programlar arasında sağlık hizmetleri ve evde bakım desteği, temel ihtiyaçlar için gıda, yakacak ve giysi yardımları, toplu taşımada indirimli veya ücretsiz ulaşım imkânı, yaşlıların ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmış parklar ve dinlenme alanları, sosyal etkinlikler ve hobi kursları, huzurevleri ve yaşlı bakım merkezleri bulunmaktadır (Kurtkapan, 2018).

Belediyeler ayrıca 65 yaş üstü vatandaşlar için toplu taşıma araçlarında indirim veya ücretsiz seyahat imkânı sağlamaktadır. Bazı belediyeler, özel ulaşım araçlarında da indirim yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Ayrıca evde bakım hizmetleri özellikle önem taşımaktadır. Bu hizmetler sayesinde yaşlılar, evlerinde sağlık kontrolü, tedavi ve bakım desteği alabilmektedir. Yalnız yaşayan yaşlılar için bu destek çok daha büyük önem taşımaktadır.

Huzurevleri, yaşlıların barınma ve bakım ihtiyaçlarını karşılamak için önemli bir hizmettir. Bu merkezlerde yaşlıların sağlık kontrolleri yapılmakta, dengeli beslenmeleri sağlanmakta ve çeşitli sosyal aktivitelerle yaşam kaliteleri artırılmaya çalışılmaktadır (Ceylan vd., 2015).

Yaşlı nüfusun artmasıyla birlikte, belediyelerin bu hizmetlerini daha da geliştirmesi gerekmektedir. Evde bakım hizmetlerinin yaygınlaştırılması, ulaşım kolaylıklarının artırılması ve yaşlıların toplumla daha fazla kaynaşmasını sağlayacak projelerin hayata geçirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu sayede yaşlılarımız daha mutlu ve kaliteli bir yaşam sürebilirler (Seyyar, 2008).

5. TRABZON İLİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Bu bölümde Trabzon ilinin coğrafi ve nüfus yapısı ile yerel yönetim birimi ve araştırmanın konusu kapsamında incelenen büyükşehir belediyesinin kurumsal yapısı, sosyal hizmetler dairesi başkanlığının yönetmeliği ve sosyal hizmet alanında yaptığı uygulamalar incelenecektir.

5.1. Coğrafi Yapısına İlişkin Bilgiler

Trabzon, yaklaşık 4.689 kilometrekarelik bir alanı kaplayan ve Doğu Karadeniz sıradağlarının merkezi kesiminde konumlanan önemli bir yerleşim merkezidir. Kalkanlı Dağları'nın kuzey yönüne bakan eteklerinde, 38° 30' ile 40° 30' doğu boylamları ve 40° 30' ile 41° 30' kuzey enlemleri arasında yer alan şehir, coğrafi açıdan stratejik bir konuma sahiptir. İlin kuzey sınırını Karadeniz'in mavi suları çizirken, güney tarafında Gümüşhane ve Bayburt illeriyle komşuluk ilişkisi bulunmaktadır. Doğu kısmında Rize, batı kesiminde ise Giresun'un sınırlarıyla çevrelenmiş olan bu bölge, tarihsel ve coğrafi özellikleriyle dikkat çekmektedir. Trabzon'un engebeli coğrafyasında görülen dikey yöndeki iklim çeşitliliği, bölgede zengin ve katmanlı bir vejetasyon yapısının oluşmasına zemin hazırlamıştır. Kıyıda yüksek kesimlere doğru çıkıldıkça değişen mikro klimalar, farklı bitki formasyonlarının kademeli olarak gelişmesine imkân tanımaktadır (Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2025)

Deniz seviyesinden 300 metreye kadar olan rakımlarda Akdeniz fit coğrafik bölgesine ait karakteristik türler dikkat çekmektedir. Bu bölge boyunca yayılış gösteren yalancı maki formasyonunda Trabzon hurması, Akçaağaç, Şimşir, Karayemiş gibi türler yoğunluk göstermektedir. Kıyı şeridinden başlayarak yükselti arttıkça, geniş yapraklı ağaçlardan müteşekkil orman formasyonu belirginleşmektedir. Bu kesimlerde Kızılağaç, Anadolu kestanesi, çeşitli Meşe türleri ve Doğu çınarı gibi türler hâkim durumdadır. Yükseltinin 1000-1500 metreleri bulduğu orta kuşakta ise geniş ve iğne yapraklı türlerin bir arada görüldüğü karışık orman ekosistemleri gelişmiştir. Bu bölgenin karakteristik türleri arasında Doğu kayını, Doğu ladini ve Doğu karakavağı sayılabilir. Daha yüksek rakımlarda ise iğne yapraklı türlerin hâkim olduğu orman formasyonları göze çarpmaktadır. Bu kesimlerde Sarıçam, Doğu ladini ve çeşitli çalı formasyonları yayılış göstermektedir. Bu katmanlı vejetasyon yapısı, bölgenin ekolojik çeşitliliğinin en önemli göstergelerinden birini oluşturmakta ve mikrohabitat çeşitliliğine bağlı olarak farklı bitki topluluklarının gelişmesine olanak sağlamaktadır (Trabzon Valiliği, 2025).

5.2. Nüfus Yapısı

Trabzon ili, on sekiz farklı ilçeden oluşan ve 2024 yılı resmî istatistiklerine göre toplamda 822.270 kişilik bir nüfusa ev sahipliği yapmaktadır. İlin demografik dağılımı incelendiğinde, 414.143 kadın ve 408.127 erkek olmak üzere cinsiyetler arasında dengeli bir sayısal dağılım göze çarpmaktadır. Yaklaşık 4.689 kilometrekarelik yüzölçümüyle Türkiye'nin kuzeydoğusunda yer alan bu şehir, her kilometrekareye 176 kişi düşen yoğunluk oranıyla ülke genelinde en kalabalık 11. il konumundadır. Nüfusun bölgesel dağılımına bakıldığında, 330.836 sakiniyle Ortahisar ilçesi en yoğun yerleşim birimi olarak öne çıkarken; Akçaabat, Yomra, Araklı ve Of ilçeleri nüfus büyüklüğü açısından sonraki sıralarda yer almaktadır. Buna karşılık, Dernekpazarı ilçesi en düşük nüfus oranına sahip bölge olarak kayıtlara geçmiştir (Doka, 2024).

5.3. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Teşkilatlanma Süreci ve Teşkilat Yapısı

Trabzon ilinde yerel yönetim hizmetlerini yürüten belediye teşkilatı, 2014 yılında yapılan yasal düzenleme öncesinde "Trabzon Belediyesi" olarak faaliyet göstermekteydi. 6360 sayılı "On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi Ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un yürürlüğe koyulması ile kent büyükşehir statüsü kazanmıştır (Şenik, 2016). Söz konusu yasal değişikliği takip eden 2014 yerel seçimleri sonrasında ise resmi olarak Trabzon Büyükşehir Belediyesi adını almış ve bu statüde hizmet vermeye başlamıştır.

6360 sayılı kanun kapsamında Trabzon ilinin idari sınırları, il mülkiyet sınırlarıyla uyumlu hale getirilmiştir. Bu yasal düzenlemenin ardından kentteki idari yapı köklü bir değişime uğramış ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanı önemli ölçüde genişlemiştir.

Yeni sistemde, il genelindeki yönetim yetkilerinin büyük bölümü Büyükşehir Belediyesi'ne aktarılırken, ilçe belediyeleri Belediye Kanunu'nda belirtilen yetkilerin önemli bir kısmını bu üst kuruma devretmiştir. Trabzon'a bağlı 18 ilçe, Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı ilçe belediyeleri statüsüne geçmiş, bu ilçelerdeki köy ve belde belediyeleri ile bucak teşkilatlarının tüzel kişilikleri sona ermiştir.

Büyükşehir statüsünün kazanılmasıyla birlikte Trabzon İl Özel İdaresi'nin tüzel kişiliği de lağvedilmiştir. İl özel idaresine ait yetki ve sorumluluklar; çeşitli bakanlıklara, bağlı kuruluşlara, taşra teşkilatlarına, valiliğe, hazineye, büyükşehir belediyesine ve ilçe belediyelerine paylaştırılmıştır. Bu kapsamlı değişiklik, kentsel yönetim yapısını merkezileştirirken, yerel hizmetlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesini amaçlamıştır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin yönetim yapısı, 2014 yılında büyükşehir statüsü kazanmasıyla birlikte önemli ölçüde genişlemiştir. Büyükşehir statüsünün ardından belediye başkanlığı görevini ilk olarak Orhan Fevzi GÜMRÜKÇÜOĞLU üstlenmiş, 2019 yerel seçimlerinde Murat ZORLUOĞLU bu göreve seçilmiştir. 2024 yılının mart ayındaki yerel seçimlerde ise Ahmet Metin GENÇ, Trabzon Büyükşehir Belediye Başkanı olarak seçilerek göreve başlamıştır.

Büyükşehir belediye başkanına doğrudan bağlı birimler arasında Özel Kalem Müdürlüğü, İç Denetim Birimi, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Birinci Hukuk Müşavirliği ile Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı yer almaktadır. Öte yandan, belediyenin idari yapılanması Genel Sekreterlik sistemi üzerine kurulmuştur. Genel Sekreterliğe bağlı olarak üç Genel Sekreter Yardımcısı görev yapmakta ve bu yardımcılardan sorumluluğunda çeşitli daire başkanlıkları bulunmaktadır.

Bu teşkilat yapısı, belediyenin hizmetlerini daha etkin ve koordineli bir şekilde yürütmesine olanak tanımaktadır. Genel Sekreterlik sistemi sayesinde idari işleyiş merkezileştirilirken, daire başkanlıkları aracılığıyla da kentsel hizmetlerin farklı alanlarda uzmanlaşmış birimler tarafından yönetilmesi sağlanmaktadır.

5.4. Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nde Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik hizmetleri, Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı tarafından organize edilmektedir. Bu daire bünyesinde; Sosyal Hizmetler, Kadın ve Aile Hizmetleri, Engelli Hizmetleri ve Sağlık İşleri, İş Sağlığı ve Güvenliği şube müdürlükleri faaliyet göstermektedir.

Sosyal belediyecilik faaliyetleri kapsamında Kadın Yaşam ve İstihdam Merkezi, faaliyet gösteren diğer bir birim olarak öne çıkmaktadır. Söz konusu birimler aracılığıyla kadın, çocuk, genç, yaşlı ve engellilere yönelik hayata geçirilen sosyal belediyecilik uygulamaları bu başlıklar altında incelenmiştir. Bu doğrultuda Trabzon Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı ve bağlı müdürlüklerinin çalışma usul ve esaslarına ilişkin faaliyetleri çıkarılan yönetmelikle belirlenmiştir. Sosyal Yardım faaliyetlerine ilişkin genel politika aşağıda belirtildiği gibi düzenlenmiştir (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2025).

- Yardım Esasları Yönetmeliğine istinaden kurulan değerlendirme komisyonlarının sekretaryasını yürütmek ve komisyonlara her türlü bilgi ve belge vermek. Komisyonlar tarafından belirlenen yardımları ilgililere ulaştırmak,

- Sosyal Yardımlar Değerlendirme Kurulu tarafından belirlenen ihtiyaç sahiplerine, engellilere, yaşlılara, muhtaçlara, yoksullara, dar gelirlilere ayni, nakdi ve su yardımı hizmetlerini yürütmek,
- Yetişkinler, yaşlılar, kadınlar, gençler, çocuklar ve dezavantajlı bireylere yönelik yapılacak her türlü sosyal, kültürel hizmetleri düzenlemek, organize etmek ve yürütmek,
- Sosyal Yardımlar Değerlendirme Kurulu tarafından belirlenen, öksüz, yetim, şehit ve gazi çocukları ile başarılı, ihtiyaç sahibi öğrencilere eğitim yardımı hizmetlerini yürütmek,
- Yardım Esasları Yönetmeliğine uygun çalışmak,
- Engelliler, yaşlılar ile kadın ve çocuklarla ilgili yaşamı kolaylaştırıcı her türlü çalışmayı yapmak-yaptırmak, Kadın Yaşam Merkezi kurmak-kurdurmak, engelliler merkezi ve engelli araç tamir atölyesi kurmak-kurdurmak, işletmek-işlettirmek ve bu çalışmalara ilişkin veri tabanı oluşturmak ve bu merkezlerin çalışma usul ve esaslarını yönerge ile belirlemek,
- Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yaşayan birey ve ailelerin kendi bünye ve çevre koşullarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine, ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözülmesine yardımcı olunmasını, hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan proje ve programların planlamasını yapmak,
- Sosyal Hizmetler alanında ilimizde, ülkemizde ve dünyadaki mevcut uygulamaları takip ederek; Büyükşehir Belediyesi'nin bu konulardaki program ve projelerinin en üst düzeyde gerçekleşmesi için "bilgi birikimi" sağlamak,
- Büyükşehir Belediyesinin sosyal hizmetler alanındaki yasalarda öngörülen yükümlülüklerinin planlamasını yapmak ve bu alanlarda faaliyet gösteren "kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler, dernekler, meslek odaları, sivil toplum örgütleri ve gönüllüler" ile eşgüdüm ve koordinasyonun sağlanarak birlikte proje gerçekleştirmek, var olan projeleri desteklemek veya lojistik destek sağlamak,
- Daire Başkanlığının faaliyet alanına giren hizmetlerle alakalı ulusal ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği yapmak, bu kuruluşların hibe ve fonlarına başvurmak, bu fonların ortaklık gerektirmesi durumunda her türlü ulusal ve uluslararası özel, tüzel kişileriyle ortaklıklar kurmak, kazanılması durumunda projelerin uygulanmasını sağlamak, denetlemek,
- Trabzon il sınırları içerisinde ikamet eden engelli bireylerin toplumsal hayata katılmalarını kolaylaştırmak ve toplumsal fırsatlardan engelli olmayan bireylerle eşit

düzeyde faydalanmalarını sağlamak üzere; bilgilendirme, erişilebilirlik, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, bakım, sosyal ve mesleki iyileştirme hizmetlerini yürütmek,

- Trabzon ili engelli hizmet sunumunda kamu kurumları, ilçe belediyeleri, sivil toplum kuruluşları ile eşgüdüm ve iş birliği amacıyla, toplantılar gerçekleştirerek koordinasyon sağlamak, projeler geliştirmek, sürdürülen projelerde görev almak,
- Engelli hizmetleri ile ilgili bilinçlendirme ve farkındalık çalışmalarını (kongre-konferans-çalıştay vb.), özel gün ve haftaların etkinlik programlarını düzenlemek ve yürütmek,
- Engelli bireylerin işgücü talepleri dikkate alınarak iş ve meslek sahibi olmaları, uygun çalışma becerileri kazanmaları, yerleştirildikleri iş yerlerinde izlenmeleri ve çalışma ortamına uyumları ile ilgili meslek edindirme, iyileştirme çalışmalarını yapmak ve yapılmasını sağlamak,
- Yoksulluk içinde olup da temel ihtiyaçlarını karşılayamayan, yaşamlarını en düşük seviyede dahi sürdürmekte güçlük çeken engelli ve ailelerine yönelik sosyal yardımların (manuel-akülü tekerlekli sandalye, protez, ortez, hasta yatağı vb.) tespiti, temini, dağıtımı ile ilgili faaliyetleri Sosyal Yardım Hizmetleri Yönetmeliği uyarınca yerine getirmek,
- Engelli hizmetleriyle ilgili yerel, ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip etmek, engelli hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik plan ve proje hazırlamak,
- Alzheimer hastalarına ve zihinsel engellilere yönelik elektronik takip sistemi “takip cihazı” uygulama ve yaygınlaştırma işlemlerini gerçekleştirmek,
- İhtiyaç halinde, Trabzon İl sınırları dâhilinde, engellilerin durumlarına uygun araçlarla bulundukları mekânlardan hastane, okul ve iyileştirme merkezi gibi yerlere ulaşımını sağlamak,
- Engelli bireylerin manuel, akülü tekerlekli sandalye araçlarının tamir, bakım ve onarım hizmetleri ile akü dolum istasyonlarının iş ve işlemlerini yürütmek,
- Engelli bireylere ve ailelerine yönelik bilgilendirme, danışmanlık, psiko-sosyal destek, kişisel gelişim, sanatsal-fiziksel-kültürel aktivite, mesleki beceri geliştirme vb. sosyal iyileştirme faaliyetlerinin yürütüldüğü Engelsiz Yaşam Merkezi kurmak, işletmek,
- Trabzon İli engelli veri tabanını oluşturmak,
- Engelli hizmetlerini yürütmek amacıyla ihtiyaç halinde yönetmelik ve yönergeler hazırlamak.

Daire başkanlığına bağlı şube müdürlüklerinin görevleri sorumluluk alanlarına göre belirlenmiştir. Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü; sosyal yardım faaliyetleri kapsamında değerlendirme komisyonlarının sekretarya işlemlerini yürütmekte ve komisyonların aldığı yardım kararlarını uygulamaktadır. İhtiyaç sahibi vatandaşlara (engelliler, yaşlılar,

yoksullar, dar gelirliler) ayni, nakdi ve su yardımları ulaştırmaktadır. Ayrıca öksüz, yetim, şehit ve gazi çocukları ile ihtiyaç sahibi öğrencilere eğitim yardımı yapmaktadır. Tüm bu faaliyetler, Sosyal Yardımlar Değerlendirme Kurulu'nun belirlediğı kriterlere uygun şekilde gerçekleştirilmektedir. Şube Müdürlüğü, sosyal ve kültürel hizmetler alanında yetişkinler, yaşlılar, kadınlar, gençler, çocuklar ve dezavantajlı bireylere yönelik çeşitli etkinlikler düzenlemektedir. Birey ve ailelerin maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla projeler geliştirmekte, sosyal sorunların çözümüne yönelik programlar hazırlamaktadır. Koordinasyon ve iş birliğı çalışmaları kapsamında kamu kurumları, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllülerle ortak projeler yürütmektedir. Ulusal ve uluslararası fon kaynaklarına başvurarak hibe projelerini yönetmektedir. Sosyal hizmetlerin geliştirilmesi için yerel ve uluslararası iyi uygulamaları takip etmekte, bu alanda bilgi birikimi oluşturmaktadır. Aynı zamanda belediyenin sosyal hizmetler alanındaki yasal yükümlölüklerinin planlamasını yapmaktadır.

Engelli Hizmetleri Müdürlüğü, engelli bireylere yönelik sosyal destek hizmetleri sunmaktadır. Bu kapsamda tekerlekli sandalye, protez, hasta yatağı gibi ayni yardımlar ile nakdi destekler sağlamaktadır. İhtiyaç sahibi engellilerin hastane, okul gibi kurumlara ulaşımını kolaylaştırmakta, ayrıca manuel ve akülü tekerlekli sandalyelerin tamir, bakım ve akü dolum hizmetlerini yürütmektedir. Müdürlük, engelli bireylerin toplumsal yaşama tam katılımını sağlamak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Bu doğrultuda bilgilendirme, danışmanlık ve psiko-sosyal destek hizmetleri sunmakta, mesleki eğitim programları düzenleyerek engellilerin istihdamına katkı sağlamaktadır. Engelsiz Yaşam Merkezi aracılığıyla sosyal, kültürel ve fiziksel aktiviteler organize etmektedir. Farkındalık çalışmaları kapsamında engellilerle ilgili kongre, konferans ve özel gün etkinlikleri düzenlemektedir. Engelli bireylere yönelik hizmet politikalarını geliştirmek amacıyla engelli veri tabanı oluşturmaktadır. Müdürlük, engelli hizmetlerinin etkin şekilde yürütölmesi için kamu kurumları, ilçe belediyeleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla çalışmalar ve iş birliğı yapmakta, ortak projeler geliştirmektedir. Bu çalışmalarla engelli bireylerin hayat kalitesini yükseltmeyi ve sosyal yaşama her birey gibi eşit katılımını hedeflemektedir.

Kadın ve Aile Şube Müdürlüğü, toplumun temel taşı olan aileleri ve özellikle kadınları desteklemek amacıyla kapsamlı çalışmalar yürütmektedir. Müdürlük, kadınların, çocukların ve ailelerin ihtiyaçlarına yönelik sosyal yardım programları hazırlamakta ve uygulamaktadır.

Kadın Yaşam Merkezi aracılığıyla kadınlara yönelik danışmanlık hizmetleri sunmakta, kişisel gelişim eğitimleri düzenlemekte ve mesleki beceri kazandırıcı kurslar

vermektedir. Özellikle şiddet mağduru kadınlara psiko-sosyal destek sağlayarak bu bireylerin topluma kazandırılması için çalışmalar yapmaktadır. Korunmaya muhtaç çocuklar ve gençler için sosyal destek projeleri geliştirmektedir. Öksüz, yetim ve şehit çocuklarına eğitim yardımları sağlamak ve bu çocukların sosyal gelişimlerine katkıda bulunmaktadır. Kadınların ekonomik ve sosyal hayata aktif katılımını artırmaya yönelik projeler hayata geçirmektedir. Aile içi iletişimin güçlendirilmesi ve çocuk gelişimi konularında eğitim programları düzenleyerek sağlıklı aile yapılarının oluşmasına katkı sağlamaktadır. Kamu kurumları ve STK iş birliği içerisinde çalışarak kadın ve aile politikalarının geliştirilmesine destek olmaktadır. Toplumun temel yapı taşı olan ailelerin güçlendirilmesi ve kadınların toplumsal statülerinin yükseltilmesi için çeşitli sosyal projeler yürütmektedir. Bu çalışmalarla müdürlük, kadınların güçlendirilmesi, çocukların korunması ve sağlıklı aile yapılarının oluşturulması için kapsamlı bir destek sistemi sunmaktadır.

5.4.1. Engelli Refah Alanına Yönelik Uygulamalar

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, engelli bireylerin yaşam aktivitelerini kolaylaştırmak ve sosyal yaşama tam katılımlarını sağlamak amacıyla kapsamlı hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler, engellilerin ulaşım, bakım-onarım ve temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak tasarlanmıştır. Buna kapsamında verilen hizmetler şu şekilde değerlendirilmiştir.

Engelsiz Taksi Hizmeti, Trabzon il sınırları içerisinde toplu taşıma erişimi bulunmayan %40 ve üzeri ortopedik, nörolojik ve psikiyatrik engeli bulunan vatandaşlar için özel bir taksi hizmeti sunmaktadır. Bu hizmet, yürüme güçlüğü çeken veya yürüyemeyen engellilerin hastane, okul ve sosyal aktivite gibi yerlere ulaşımını güvenli ve konforlu şekilde sağlamaktadır.

Engelli Araç Bakım Onarım ve Tamir Atölyesi, ortopedik, nörolojik ve psikiyatrik engeli nedeniyle hareket kısıtlılığı yaşayan vatandaşların kullandığı akülü araçların bakım, onarım ve tamir işlemleri bu atölyede ücretsiz olarak yapılmaktadır. Atölye, aynı zamanda gerekli yedek parça ve malzemelerin teminini de sağlayarak engellilerin araçlarının kesintisiz kullanımını garantilemektedir.

Akülü Araç Hizmeti, %40 ve üzeri ortopedik engelli sağlık raporu bulunan vatandaşlar, belediyenin sağladığı akülü araçlardan faydalanabilmektedir. Bu araçlar, engellilerin günlük ihtiyaçlarını karşılamaları ve sosyal hayata katılımlarını kolaylaştırmaları için tasarlanmıştır.

Engelli yürüteç hizmeti, %40 ve üzeri ortopedik, nörolojik ve psikiyatrik engelli sağlık raporu olan vatandaşlar, belediyenin sunduğu engelli yürüteçlerinden yararlanabilmektedir. Bu cihazlar, engellilerin hareket kabiliyetlerini artırarak günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı amaçlamaktadır.

Engellilere Yönelik Yemek Hizmeti, Otizm, Down sendromu ve hafif zihinsel engelli sağlık raporu bulunan vatandaşlar için belediye tarafından yemek hizmeti verilmektedir. Halk Eğitim Müdürlüğü tarafından belirlenen yaş sınırları dahilinde sunulan bu hizmet, engellilerin beslenme ihtiyaçlarının karşılanmasına destek olmaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi, bu hizmetlerle engelli vatandaşların yaşam kalitesini yükseltmeyi ve sosyal yaşama eşit bir şekilde katılımını hedeflemektedir. Belediye, engellilere yönelik hizmetlerini sürekli geliştirerek daha kapsayıcı ve erişilebilir bir kent oluşturmak için çalışmalarını sürdürmektedir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi %40 ve üzeri engelli raporu bulunan ihtiyaç sahibi ortopedik engelli vatandaşlar için manuel engelli araç hizmeti sunmaktadır. Bu hizmet kapsamında, hareket kabiliyeti kısıtlı olan bireylerin günlük yaşamlarını kolaylaştırmak amacıyla özel tasarlanmış manuel tekerlekli sandalyeler ücretsiz olarak temin edilmektedir. Hizmetten yararlanmak isteyen vatandaşların, resmi sağlık kurumlarından alınmış geçerli engelli sağlık kurulu raporu ile belediyenin ilgili birimlerine başvuruda bulunmaları gerekmektedir. Başvurular, oluşturulan komisyon tarafından sosyoekonomik durum ve ihtiyaç derecesi göz önünde bulundurularak değerlendirilmekte ve uygun görülen kişilere araç tahsisi yapılmaktadır. Bu hizmet sayesinde ortopedik engelli bireylerin; günlük ihtiyaçlarını karşılamaları, sosyal yaşama katılımlarının kolaylaştırılması, kamu hizmetlerine erişimlerinin sağlanması, bağımsız hareket edebilme imkânına kavuşmaları hedeflenmektedir.

Belediye, engelli vatandaşların araçlarının bakım ve onarım hizmetlerini de ücretsiz olarak sağlamakta böylece hizmetin sürdürülebilirliğini garanti altına almaktadır. Bu uygulama, engellilerin yaşam kalitesini artırmaya yönelik sosyal belediyecilik anlayışının önemli bir yansımasıdır.

Beyaz Baston Uygulaması, Trabzon Büyükşehir Belediyesi olarak, görme engelli vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırmak ve bağımsız hareket edebilmelerini sağlamak amacıyla Beyaz Baston hizmeti uygulanmaktadır. Buna göre; %40 ve üzeri görme engelli sağlık raporu olan vatandaşlar bu hizmetten faydalandırılmaktadır. Bu uygulamayla görme engelli vatandaşların kendi işlerini bağımsız yapabilmelerini, sosyal hayata daha aktif katılmalarını, şehir içi ulaşımında özgürce hareket edebilmelerini, yaşam kalitelerinin artırılmasını sağlamaktır.

5.4.2. Kadın Refah Alanına Yönelik Uygulamalar

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, kentte yaşayan kadınların yaşam standartlarını yükseltmek ve toplumsal konumlarını güçlendirmek amacıyla çeşitli alanlarda önemli çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda hayata geçirilen hizmetler, kadınların bireysel gelişimlerinden ekonomik özgürlüklerine, sağlık hizmetlerinden sosyal destek mekanizmalarına kadar geniş bir yelpazede faaliyet göstermektedir.

Belediyenin kadınlara yönelik en önemli hizmet noktalarından biri olan Kadın Yaşam Merkezi bu anlamda öne çıkmaktadır. Bu merkezde kadınların günlük yaşamlarında karşılaştıkları sorunlara çözüm üretmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Merkezler bünyesinde uzman psikologlar ve sosyal hizmet uzmanları tarafından bireysel ve grup terapileri düzenlenmekte aile içi iletişim sorunlarından kişisel gelişime kadar pek çok konuda danışmanlık hizmeti verilmektedir.

Mesleki eğitim alanında; el sanatları atölyeleri, dikiş-nakış kurs ve el becerileri eğitimleri gibi kadınların istihdam olanaklarını artıracak programlar uygulanmaktadır. Hukuki destek çalışması kapsamında ise ücretsiz danışmanlık hizmeti sunarak kadınların yasal hakları konusunda bilinçlenmesini sağlamaktadır.

Belediye, kadın sağlığını korumaya yönelik düzenli olarak seminerler ve bilinçlendirme toplantıları organize etmektedir. Bu kapsamda koruyucu sağlık hizmetleri hakkında bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. Anne-çocuk sağlığına yönelik düzenlenen eğitim programlarında ise gebelik dönemi, bebek bakımı ve çocuk gelişimi gibi konularda bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Kadınların sosyal yaşama aktif katılımını teşvik etmek amacıyla çeşitli sanat ve kültür atölyeleri düzenlenmektedir. Resim, seramik, ebru gibi geleneksel sanat dallarında kurslar verilmekte, ayrıca kitap okuma grupları ve kültürel gezi programları organize edilmektedir. Özel gün ve haftalarda düzenlenen etkinliklerle kadın dayanışmasını güçlendirmeye yönelik çalışmalar yapılmakta, 8 Mart Dünya Kadınlar Günü gibi önemli tarihlerde farkındalık artırıcı programlar gerçekleştirilmektedir.

5.4.3. Aile ve Çocuk Refah Alanına Yönelik Uygulamalar

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, çocuk ve gençlerin gelişimini desteklemek amacıyla kapsamlı sosyal politikalar ve eğitim programları yürütmektedir. Belediyenin bu alandaki çalışmaları, temel eğitim desteğinden sanatsal faaliyetlere, spor etkinliklerinden teknoloji eğitimlerine kadar geniş bir yelpazede şekillenmektedir.

Eğitim alanında yapılan çalışmalar özellikle sosyo-ekonomik açıdan dezavantajlı gruplara odaklanmaktadır. Bu kapsamda öğrencilere temel kırtasiye malzemeleri

sağlanmakta, özel gereksinimli çocuklar için bireyselleştirilmiş eğitim paketleri hazırlanmaktadır. Ayrıca erken çocukluk eğitiminin yaygınlaştırılması amacıyla kamu kreşleri açılması planlanmaktadır. Bu projeler, çocukların eğitime eşit şartlarda erişimini sağlamayı ve akademik başarılarını artırmayı hedeflemektedir.

Sanatsal gelişim programları Trabzon Sanat Akademisi bünyesinde yürütülmektedir. Akademide 9-15 yaş grubundaki çocuklar için piyano, keman, gitar gibi modern enstrümanların yanı sıra bağlama ve kemençe gibi geleneksel müzik aletleri eğitimleri verilmektedir. Bu eğitimler hem teorik hem de uygulamalı olarak tasarlanmış olup, çocukların sanatsal yeteneklerini keşfetmelerine ve kültürel mirası öğrenmelerine olanak tanımaktadır.

Bu programların temel amacı çocukların bilişsel becerilerini geliştirmek, sosyal uyumlarını güçlendirmek, kültürel kimliklerinin oluşumuna katkı sağlamak ve fiziksel gelişimlerini desteklemektir. Belediye bu hizmetleri sunarken katılımcı odaklı program tasarımı, eğitmen kadrosu, bilimsel temelli yöntemler ve düzenli izleme-değerlendirme mekanizmaları gibi ilkeleri esas almaktadır.

Yerel yönetimlerin bu tür sosyal sorumluluk projeleri, kentte yaşayan genç nüfusun yaşam kalitesinin artırılmasına ve toplumsal refahın yükseltilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin aile ve çocuklara yönelik hizmetleri, onların çok yönlü gelişimini destekleyerek daha donanımlı bireyler olarak yetişmelerine yardımcı olmaktadır.

Çocuklara yönelik yapılan çalışmalardan olan bilim merkezi, toplumun her kesiminden bireylere bilimsel ve teknolojik konuları erişilebilir kılan, öğretici ve uygulamalı faaliyetler aracılığıyla bilime olan ilgiyi artırmayı hedefleyen kurumlar olarak nitelenmektedir. Bu merkezler, ticari kaygı taşımaksızın kamusal fayda gözetilerek oluşturulmuş olup devlet veya özel sektör destekleriyle faaliyetlerini sürdürür. Geleneksel müzelerden farklı olarak, pasif izleme yerine etkileşimi ön plana çıkaran dinamik sergi alanları sunarlar. Ziyaretçiler, burada yer alan düzenekleri bizzat deneyimleyerek keşfetme imkânı bulur.

Bu tür kurumlar, insanların gündelik yaşamda karşılaştıkları olayları bilimsel perspektifle değerlendirebilmesine yardımcı olur. Aynı zamanda, bireylerin yaratıcılıklarını geliştirmelerine ve özgüven kazanmalarına katkıda bulunur. Çocukların erken yaşlarda özgürce karar alabilen, sorgulayan ve inisiyatif sahibi bireyler olarak yetişmesine destek verir.

Trabzon'da faaliyet gösteren bu merkez, bilimi eğlenceli ve merak uyandıran bir sürece dönüştürerek toplumda bilimsel farkındalığı yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Sunduğu yenilikçi yaklaşımla, teknolojik ve bilimsel gelişmelere olan ilginin artmasına zemin hazırlar. Aynı zamanda, genç nesillerin potansiyelini ortaya çıkararak ülkenin bilimsel alandaki atılımlarına destek olur. Bu sayede, gelecekteki başarılar için sağlam bir alt yapı oluşturulmasına katkı sağlanır.

Bilim merkezleri, özellikle çocukların bilimsel becerilerini geliştirmek amacıyla çeşitli alanlarda uygulamalı eğitim programları düzenlemektedir. Bu kapsamda, matematiksel düşünme yeteneğini geliştiren etkinliklerden astronomi ve uzay bilimine, havacılık teknolojilerinden doğa bilimine kadar geniş bir yelpazede çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca, teknoloji ve mühendislik alanlarında yenilikçi projelerin üretildiği atölyeler, gençlerin pratik beceriler kazanmasına olanak tanımaktadır.

Dene-yap ve tasarım atölyeleri, öğrencilerin yaratıcılıklarını kullanarak projeler geliştirmelerini teşvik ederken, planetarium merkezi ise evrenin gizemlerini görsel ve etkileşimli bir şekilde keşfetmelerini sağlamaktadır. Bu disiplinler arası yaklaşım, gençlerin bilimsel süreçleri bütüncül bir bakış açısıyla kavramalarına yardımcı olmaktadır.

Bilim merkezleri, bu tür faaliyetlerle yalnızca teorik bilgi aktarmakla kalmayıp aynı zamanda gençlerin araştırma yapma, sorgulama ve problem çözme yeteneklerini geliştirmelerine de katkı sağlamaktadır. Bu sayede, geleceğin bilim insanları, mühendisleri ve teknoloji uzmanlarının yetişmesine destek olunmaktadır.

Çocuklara yönelik yapılan çalışmalardan bir diğeri ise, Düşler Köyü Yaşam Merkezi'dir. Okul öncesi ve ilkokul çağındaki bireylere yönelik bir öğrenme ortamı olarak tasarlanmıştır. Kurumun temel misyonu, öğrencilerin bireysel gelişimine katkı sunmak, içinde yaşadıkları kültürel birikimi tanımalarını sağlamak ve farklı ilgi alanlarını keşfetmelerine olanak vermektir. Düzenlenen etkinlikler aracılığıyla, çocukların fiziksel, bilişsel, duygusal, sosyal ve öz bakıma dair becerilerinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Merkezde hem iç hem de dış mekanlarda zengin öğrenme fırsatları sunulmaktadır. Kapalı alanlarda gastronomi, ahşap işçiliği, el sanatları, takı tasarımı ve seramik gibi atölye çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Açık alanlarda ise motor gelişimi destekleyen parkurlar, itfaiye eğitim simülasyonları, hobi bahçeleri, hayvan bakım üniteleri, kamp alanları, kum havuzları, bilimsel deney setleri, geleneksel ev işleri uygulamaları (çamaşır yıkama, yayık, değirmen), sokak oyunları alanları ve tarımsal ürün işleme (fındık ayıklama ve kavurma) faaliyetlerine yer verilmektedir. Tüm bu programların, katılımcılarda doğa farkındalığı, üretkenlik, yaratıcı düşünme ve problem çözme becerilerini geliştirmesi hedeflenmektedir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesinin aile ve çocuklara yönelik olarak düzenlediği tiyatro oyunları, sosyal belediyeçilik anlayışının önemli bileşenleri arasında değerlendirilmelidir. Bu tür kültürel etkinlikler, çocukların sanatsal gelişimini desteklerken aynı zamanda aile içi iletişimi güçlendiren bir sosyal paylaşım ortamı sunmaktadır. Belediyenin ücretsiz ya da erişilebilir maliyetlerle sağladığı tiyatro faaliyetleri, özellikle dezavantajlı grupların kültürel hizmetlere erişimini artırarak sosyal adaletin güçlenmesine katkı sağlamaktadır. Ayrıca bu etkinlikler, kentte kültür-sanat bilincinin yaygınlaşmasına, toplumsal kaynaşmanın teşvik edilmesine ve bireylerin kent yaşamına daha aktif katılım göstermesine olanak tanımaktadır. Dolayısıyla, aile ve çocuk tiyatroları yalnızca bir eğlence aracı değil, aynı zamanda toplumsal bütünleşmeyi ve kuşaklar arası etkileşimi destekleyen sosyal belediyeçilik uygulamaları olarak önemli bir işlev üstlenmektedir.

5.4.4. Gençlik Refahı Alanına Yönelik Uygulamalar

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, gençlerin çok yönlü gelişimini desteklemeyi amaçlayan çeşitli sosyal programlar ve eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Gençlere sunulan hizmetler; akademik gelişimi teşvik eden destek çalışmalarından kültürel ve sanatsal atölyelere, sportif organizasyonlardan teknoloji odaklı eğitim fırsatlarına kadar geniş bir alana yayılmaktadır. Bu kapsamlı faaliyetler, gençlerin ilgi ve yeteneklerini geliştirmelerine, toplumsal yaşama daha etkin biçimde katılmalarına ve geleceğe yönelik daha güçlü bir hazırlık yapmalarına katkı sağlamaktadır.

Kalkınma Mahallesi ve Lütfü Göktaş Gençlik Merkezleri, gençlerin boş zamanlarını verimli şekilde değerlendirebilmeleri için çeşitli aktiviteler sunmaktadır. Kültürel gelişim programları kapsamında resim, takı tasarımı gibi el sanatları atölyeleri düzenlenmektedir. Teknoloji eğitimleri arasında temel bilgisayar kullanımından profesyonel tasarım programlarına kadar geniş bir yelpazede kurslar bulunmaktadır. Fiziksel gelişimi desteklemek amacıyla pilates, step aerobik ve taekwondo gibi spor aktiviteleri organize edilmektedir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, eğitim ve gençlik destekleri kapsamında, üniversite öğrencilerine yönelik %50 su indirimi ve toplu taşıma kartlarında indirim uygulanmaktadır. Öğrencilerin ulaşım masraflarını hafifletmek ve eğitime erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla önemli bir sosyal destek uygulaması olarak ele alınmaktadır. Öğrencilere yönelik indirimli toplu taşıma kartı uygulaması, kent genelindeki tüm ilk, orta ve lise öğrencilerinin yanı sıra üniversite öğrencilerini de kapsamaktadır. Bu uygulama sayesinde öğrenciler, belediye otobüsleri ve diğer toplu taşıma araçlarını yarı

fiyatına kullanabilmektedir. Gençlerin şehir içi ulaşımını kolaylaştırarak kültürel ve sosyal aktivitelere katılımlarını artırmayı hedeflemektedir.

5.4.5. Yaşlı Refahı ve Diğer Sosyal Belediyecilik Alanlarına Yönelik Uygulamalar

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, kent sakinlerinin yaşam kalitesini artırmak ve sosyal refahı yükseltmek amacıyla çok yönlü destek programları uygulamaktadır. Belediyemiz, özellikle dezavantajlı grupların temel ihtiyaçlarını karşılamak için su desteği, evde bakım hizmetleri, beslenme yardımları ve çeşitli sosyal destek paketleri sunmaktadır.

Su desteği kapsamında iki temel uygulama bulunmaktadır. Birincisi, yaşlı, engelli, kimsesiz ve ihtiyaç sahibi vatandaşlarımızın aylık su tüketiminin ilk 15 m³'lük kısmını ücretsiz olarak karşılayan programdır. İkincisi ise Sosyal Hizmetler Yardım Esasları Yönetmeliği doğrultusunda üniversite öğrencileri ile emeklilere sağlanan %50 su indirimi uygulamasıdır. Bu desteklerle hem dezavantajlı grupların hem de öğrenci ve emeklilerin ekonomik yükünün hafifletilmesi amaçlanmaktadır.

Evde bakım hizmetleri kapsamında, yaşlı ve engelli vatandaşlarımızın yaşamlarını kolaylaştırmak için çeşitli destekler sunulmaktadır. Profesyonel ekipler tarafından verilen ücretsiz ev temizlik hizmeti, yatağa bağımlı hastalar için özel hasta yatakları ve bakım ekipmanları temini bu kapsamdaki hizmetlerdendir. Ayrıca, bakıma muhtaç bireylerin yaşam konforunu artırmak için gerekli tıbbi malzemeler de sağlanmaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, sosyal belediyecilik anlayışı doğrultusunda dezavantajlı gruplara yönelik önemli bir destek programı olan Kart 61 uygulamasını hayata geçirmiştir. Bu proje kapsamında, Trabzon il sınırları içinde ikamet eden yaşlı, yoksul, kimsesiz, kimsesiz, engelli ve ihtiyaç sahibi vatandaşlarımızın temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olunmaktadır. Kart 61 uygulamasının temel amacı, dezavantajlı bireylerin market alışverişlerini kendi ihtiyaç ve tercihleri doğrultusunda yapabilmelerini sağlamaktır. Bu sistem sayesinde yardım alan aileler, kendilerine tahsis edilen alışveriş kartı ile marketlerden gıda ve temel ihtiyaç malzemelerini seçme özgürlüğüne sahip olmaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, yaşlı bireylerin, engelli vatandaşların ve bakım desteğine gereksinim duyan kişilerin çok yönlü ihtiyaçlarını kapsamlı bir şekilde karşılamaktadır. Belediye tarafından yürütülen hizmetler arasında tıbbi muayenelerden bireysel sağlık bilgisi desteğine, konut temizliğinden ruhsal ve sosyal yardım programlarına kadar geniş bir yelpazede faaliyet bulunmaktadır. Bu çerçevede,

dezavantajlı grupların yaşam kalitesini artırmak amacıyla profesyonel evde bakım destekleri ve uzman rehberlik hizmetleri sistematik olarak sunulmaktadır. Yerel yönetim, bu kapsayıcı sosyal politika uygulamalarıyla toplumun hassas kesimlerinin yaşam standartlarını yükseltmeyi ve onlara insan onuruna yakışır bir destek mekanizması sağlamayı hedeflemektedir. Beslenme desteği programları, özellikle dar gelirli ailelerin ve tek başına yaşayan yaşlıların temel gıda ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Bu kapsamda günde iki öğün (kahvaltı ve akşam yemeği) sağlıklı yemek dağıtımı yapılmakta, Ramazan ayında ise özel gıda paketleri ve alışveriş çekleri verilmektedir. Özel beslenme gereksinimi olan bireyler için diyet yemekler de hazırlanmaktadır.

Diğer sosyal yardımlar arasında beyaz eşya, mobilya, ısınma yardımları (kömür ve soba), giysi ve ayakkabı desteği, özel durumlarda inşaat malzemesi yardımı bulunmaktadır. Bu destekler, vatandaşların temel yaşam ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

6. MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın yöntemi başlığı altında araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama süreci, veri toplama araçları ile veri analizi başlıkları belirtilmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında ortaya konulan analizlerin güvenilirlik test sonuçlarına da yer verilmektedir.

6.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Trabzon ilinde yaşayan vatandaşların kadın, aile, çocuk, gençlik, yaşlı ve engelli hizmetleri gibi temel sosyal belediyeçilik alanlarındaki faaliyetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini belirlemek, bu düzeylerin katılımcıların demografik, sosyo-ekonomik ve hane halkı özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek ve belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçebilecek bir ölçme aracı geliştirmektir. Bu genel amaç çerçevesinde araştırmada cevap aranacak sorular şu şekildedir:

Temel Demografik Değişkenlere İlişkin Sorular

1. Katılımcıların cinsiyet ve medeni durum özelliklerine göre, sosyal belediyeçilik faaliyetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

2. Katılımcıların yaşları ve eğitim durumları ile sosyal belediyeçilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet algıları arasında anlamlı bir ilişki/farklılık bulunmakta mıdır?

3. Katılımcıların Trabzon ilindeki ikamet süreleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Sosyo-Ekonomik Değişkenlere İlişkin Sorular

4. Katılımcıların çalışma durumları (aktif çalışan/çalışmayan) ve mensup oldukları meslek grupları, memnuniyet algılarını anlamlı düzeyde farklılaştırmakta mıdır?

5. Katılımcıların aylık gelir düzeyleri, hanenin algılanan gelir-gider dengesi ve sosyal güvence durumları ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki veya fark bulunmakta mıdır?

Hane Yapısı ve Bakım Yüküne İlişkin Sorular

6. Katılımcıların hane halkı yapıları (çekirdek/geniş vb.) ve sahip oldukları çocuk sayısı, sosyal belediyeçilik faaliyetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılaşmaya neden olmakta mıdır?

7. Hanede engelli, bakıma muhtaç veya kronik hastalığı olan bir bireyin bulunması durumu ile vatandaşların sosyal belediyeçilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet algısı arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmakta mıdır?

6.2. Araştırmanın Önemi

Yerel yerinden yönetim birimi olan belediyelerin temel görevlerinden birisi sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak ve vatandaşa daha nitelikli hizmetler sunmaktır. Belediyenin içinde bulunduğu sınırlar içinde yaşayan vatandaşların memnuniyetinin artırılmasındaki asli yolun hizmete dayalı üretimden geçtiği gerçeğidir. Bu doğrultuda belediyeler açısından vatandaşların taleplerine, beklentilerine, ihtiyaçlarına verilen karşılık değerlendirildiğinde hizmet yönünden kalite ve niteliğe göre yapılacak gelecek yönlü stratejik planlamalar çok daha fazla önem taşımakta olup kamunun ihtiyaçlarının giderilmesinde yerel yönetim birimi olan belediyelerin işlevselliğini tartışılmaz hale getirmektedir (Şahin, 2011).

Literatürde sosyal belediyeçilik alanına ilişkin problemleri analiz eden ve bunlara birçok çözüm önerisi sunan bilimsel araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin, Demir'in 2021 yılında yaptığı "Türkiye'de sosyal belediyeçilik uygulamalarına halkın bakışı" çalışmasında belediyelerin oluşturduğu hizmetlere yönelik halkın memnuniyetinin incelendiği (Demir,2021) yine Çolak'ın 2018 yılında belediyelerin yaptığı çalışmalar özelinde farklı belediyeler ile yapılan hizmetlerinin karşılaştırıldığı tespit edilmiş (Çolak, 2018) ayrıca Şimşek'in 2023 yılında Sosyal belediyeçilik bağlamında meslek edindirme kursları kapsamında proje temelli üretilen hizmetlerin incelenmesinin araştırmalara konu olduğu görülmüştür (Şimşek, 2023).

Belediyelerin faaliyetlerini yürütürken destek aldığı 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, sosyal belediyeçilik faaliyet alanında yasal yetki ve yönetsel sorumluluklar açısından uygulanabilir çözümler sunsa da bazı alanlardaki uygulama karmaşası belirsizlik yaratmaktadır (Külah, 2024). Bu bağlamda, belediyelerin sosyal belediyeçilik alanına yönelik sundukları hizmetlerin hangi ölçüde kapsamlı ve belirgin olduğuna dair literatürde net bir ayırım bulunmadığı ve literatür taraması yapılırken sosyal belediyeçilik alanında belediyelerin kendilerini değerlendirmeye tabii tutacağı ölçeklerin yeterli olmadığı anlaşılmıştır.

Literatürde yapılan araştırmalar neticesinde kırılğan gruplara yönelik sosyal belediyeçilik alanında yeterli bağlam oluşmadığı görülmüştür. Yıllar içinde sosyal, ekonomik, teknolojik ve kültürel değişimlerin yaşanmasına bağlı olarak ihtiyaçlar farklılaşmaktadır. İhtiyaçların çeşitlenmesine bağlı olarak güncel değerlendirmelere

ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Literatür taraması neticesinde sosyal belediyeçilik alanında sunulan hizmetler doğrultusunda alt boyutların yer aldığı herhangi bir çalışma yapılmadığı gibi yapı geçerliliğinin de ortaya koyulmadığı incelenerek anlaşılmıştır.

Çalışmada geliştirilen “Sosyal Belediyeçilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği”, kadın, aile, çocuk, gençlik, yaşlı ve engelli alanlarını kapsayan çok boyutlu bir yapıda tasarlanarak hem literatürdeki önemli bir eksikliği tamamlayacak hem de sosyal belediyeçilik olgusunun yerel düzeyde daha doğru ve bilimsel bir şekilde analiz edilmesine imkân sağlayacaktır. Araştırma aynı zamanda belediye hizmetlerinin kırılgan gruplar üzerindeki etkilerini, vatandaşların taleplerine ve beklentilerine ne ölçüde karşılık verildiğini ve hizmetlerin hangi alanlarda güçlendirilmesi gerektiğini ortaya koyarak yerel yönetimlerin politika geliştirme süreçlerine somut katkılar sunacaktır. Özellikle Trabzon Büyükşehir Belediyesi bağlamında gerçekleştirilen bu çalışma, sosyal belediyeçilik hizmetlerinin kent sakinleri tarafından nasıl algılandığını ortaya koyması bakımından yerel ölçekte özgün bir değerlendirme niteliği taşımaktadır. Elde edilecek bulguların belediye yöneticileri için stratejik planlama süreçlerinde yol gösterici olması, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik iyileştirme alanlarının belirlenmesine katkı sağlaması ve yerel düzeyde daha kapsayıcı sosyal politika uygulamalarının gelişmesine zemin hazırlaması beklenmektedir. Bu yönüyle çalışma hem uygulama alanına hem akademik literatüre hem de yerel politika üretim süreçlerine değer kazandıran önemli bir araştırma niteliğindedir.

6.3. Araştırmanın Yöntemi

Bilimsel araştırmaların düzenli şekilde sürdürülebilmesi belirli bir plan ve yöntem çerçevesinde olmaktadır. Araştırmada izlenilecek yolu açıklamak için gerekli olacak bilgiler araştırmanın yöntem ve modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama süreci, verilerin işlenmesi ve çözümlenmesi ile araştırmanın süre ve olanaklarına dair gerekli bilgilendirmeler başlıklar halinde verilmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin sosyal belediyeçilik faaliyet alanında yürüttüğü hizmetler incelenirken vatandaşlarda yarattığı memnuniyet algısının ayrıntılı şekilde analiz edilebilmesi amacıyla araştırmada kullanılacak en uygun yöntemin nicel araştırma yöntemi olacağı değerlendirilmiştir.

Nicel araştırmalar sosyal olay ve olguların açıklamasında ve elde edilecek bulgulara ilişkin çıkarımlarda bulunulabilmesi için sayısal verilerden yararlanmaya yardımcı olmaktadır. Ayrıca sayısal veriler esas alınarak gözlemlenebilir verilerin sınanacağı, olgulara ait sonuçların ayrıntılandırılacağı, doğruluğu veya yanlışlığı kanıtlanabilecek,

neden-sonuç ilişkisi kurmaya yardımcı olması yönüyle nicel araştırma yöntemi araştırmaya destek olmaktadır (Gönç Savran, 2018). Bu duruma yönelik 2019-2024 yılları arasındaki faaliyet raporlarındaki tablolar, proje bilgileri, grafiklerde araştırmaya destek olması yönüyle inceleme altına alınmıştır.

Bu araştırmada, sosyal belediyecilik çalışmaları kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla anket formu geliştirilmiştir. Anket Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Hizmet Yönetimi Ana Bilim Dalı “Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Kapsamında Yapılan Çalışmalardan Memnuniyet Algısının Değerlendirilmesi: Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği” konulu tezli yüksek lisans programı için hazırlanan çalışmanın bir parçasıdır.

Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU danışmanlığında yürütülen bu araştırma, Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’nun 30.05.2024 tarihli ve 2024/5 sayılı toplantısında değerlendirilmiş; yürürlükteki mevzuata uygun bulunarak E-95674917-108.99-253426 sayılı etik kurul onayı ile uygunluk belgesi almıştır. Araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Ölçeğin geliştirilme sürecinde öncelikle kapsamlı bir literatür taraması yapılmalı, sosyal belediyecilik hizmetlerine yönelik daha önce yapılmış tezler, makaleler ve akademik yayınlar detaylı bir şekilde incelenmelidir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen doküman analizi sürecinde, veri toplama işlemi için özel olarak tasarlanmış bir kontrol listesi kullanılmalıdır. Söz konusu envanter, ölçek geliştirme ve uyarlama alanlarındaki akademik yayınların sistematik incelenmesi amacıyla, literatürdeki çeşitli kaynaklar ve mevcut çalışmalar dikkate alınarak oluşturulmuştur. Kontrol listesi hem ölçek geliştirme hem de ölçek uyarlama süreçlerinin tüm aşamalarını kapsayacak şekilde yapılandırılmış maddeleri içermektedir (Acar Güvendir ve Özer Özkan, 2015). Literatürdeki kontrol listesi doğrultusunda ölçeğin kuramsal temelleri belirlenip ve madde geliştirme sürecine geçilmiştir. Ölçek geliştirme süreci şu aşamaları içermektedir.

Acar Güvendir ve Özer Özkan (2015)’a göre kuramsal temellerin oluşturulmasına yönelik ilk aşamada, konuya ilişkin sistematik bir literatür taraması gerçekleştirilmelidir. Ardından, teorik çerçeveden türetilen madde havuzunun oluşturulma sürecinde, hedef popülasyonun doğal veri kaynaklarından yararlanılarak nicel veri toplama teknikleri uygulanmalı, nihai ölçekte yer alması planlanan madde sayısının en az üç katı madde havuzu kapsama alınmalı ve ölçme yeterliliğini sağlamak üzere konu alanı uzmanlarının görüşlerine başvurulmalıdır. Uzman geri bildirimleri doğrultusunda ölçek maddelerinde

gerekli düzeltmeler yapılmalıdır. Metodolojik sürecin pilot aşamasında, maddelerin anlaşılabilirlik ve uygulanabilirlik parametrelerini ölçmek üzere, ana evrenden bağımsız küçük ölçekli bir grupla ön deneme uygulaması yürütülmelidir. Ana uygulama için gerekli asgari örneklem büyüklüğü ölçekteki değişken sayısı dikkate alınarak hesaplanmalıdır. Yapı geçerliliğinin incelenmesi amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi, faktör yapısının doğrulanması için ise Doğrulayıcı Faktör Analizi ile yapı geçerliliğine ilişkin ölçme aracının sınanması gerçekleştirilmelidir. Ölçeğin kapsam geçerliliği kuramsal ve uzman kanıtlarıyla desteklenmelidir. Ölçek geçerlik analizleri yapılmalı, faktör yapısını sınamak üzere veri seti rastgele iki alt kümeye ayrılarak doğrulama yöntemi uygulanmalıdır. Ölçeğin iç tutarlılık güvenirliği Cronbach Alfa katsayısıyla ölçülüp ve test-tekrar test korelasyon katsayılarıyla kanıtlanmalıdır. Tüm bu metodolojik aşamalar, titizlikle yürütülmüştür. Literatürde belirtilen kontrol listesi aşamaları şu şekilde uygulanmıştır.

Madde yazımı sürecinde literatürdeki mevcut çalışmalardan yararlanılmıştır. Literatür taraması yapılırken YÖK'ün ulusal tez merkezi internet sitesi, DergiPark, Ulakbim, Academia.edu, Google Akademik internet sitelerinden, Karadeniz Teknik Üniversitesi kütüphanesi, Trabzon halk kütüphanesinden ve online kütüphanelerden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında sosyal belediyecilik, kadın, aile, çocuk, yaşlı, gençlik, engellilik, sosyal hizmet, sosyal yardım anahtar kelimeleri kullanılarak Eylül 2024-Nisan 2025 döneminde araştırma için çalışmalar yürütülmüştür. Tez konusu çerçevesinde yürütülen literatür taraması sürecinde, konuya ilişkin çok sayıda tez ve makale incelenmiş, elde edilen veriler doğrultusunda kapsamlı araştırmalar yapılmıştır.

Geliştirilen ölçek, "Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği" adıyla beşli Likert tipi (1=Hiç Memnun Değilim, 5=Çok Memnunum) olarak yapılandırılmıştır. Ölçek geliştirme sürecinde sosyal belediyecilik hizmetlerinin 8 alt boyutunu (kadın, aile, çocuk, gençlik, yaşlı, engelli, erişilebilirlik, sosyal yardım) kapsayan ve her alt boyutta 15 soru olmak üzere toplam 120 maddelik bir soru havuzu oluşturulmuştur.

Geliştirilen ölçek maddeleri, kapsam geçerliliğini sağlamak amacıyla sosyal hizmet, kamu yönetimi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık gibi farklı disiplinlerden uzmanlaşmış beş akademisyenin görüş ve önerilerine başvurulmuştur. Uzman değerlendirmeleri doğrultusunda bazı maddelerin içerik açısından benzer temaları tekrar ettiği, aynı kavramsal alanlara hizmet ettiği ve ölçülmek istenen yapıya ek bir katkı sağlamadığı belirlenmiştir. Bu nedenle, birbirini tamamlayan veya örtüşen bu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Ayrıca, bazı alt boyutların içerdiği (Erişilebilirlik, Sosyal Yardım)

soruların içerik bakımından tematik benzerlik taşıdığı tespit edilmiştir. Bu durum, katılımcılar açısından anketin iş yükünü artırabileceği ve ölçme aracının yapısal bütünlüğünü zedeleyebileceği gerekçesiyle, ilgili maddelerin bir kısmı sadeleştirilmiş, bazıları ise birleştirilerek daha bütüncül sorular haline getirilmiştir. Bunun yanı sıra, bazı maddelerin ifadesi yeterince açık ve güçlü olmadığı için kavramsal bütünlük korunarak ifadelerde yeniden yapılandırmaya gidilmiştir. Böylece, ölçeğin hem uygulayıcılar hem de katılımcılar açısından daha erişilebilir, tutarlı ve anlamlı hale gelmesi hedeflenerek tüm bu düzenlemeler yapılmış ve soru sayısı 73 olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda, ölçeğin uygulanabilirliğini test etmek için hazırlanan anket formu, Google Forms aracılığıyla çevrim içi olarak erişime açılmıştır. Pilot uygulama, Trabzon ili Ortahisar ilçesinde yaşayan heterojen bir örneklem yapısı elde etmek amacıyla çeşitli sosyal çevrelerden bireylerle iletişime geçilmiş farklı yaş, cinsiyet, eğitim ve meslek gruplarından bireylerin katılımıyla yürütülmüştür. Soru metinlerinde dilsel sadelik ve anlam açıklığı gözetilerek gerekli sadeleştirmeler yapılmış; akademik kavramların olabildiğince anlaşılır biçimde sunulmasına dikkat edilmiş ve soru formu uygulama aşamasına hazır hale getirilmiş ve 73 maddelik nihai haliyle uygulama sürecine geçilmiştir.

Ölçeğin uygulama etkinliği açısından alt boyutlarını belirlemek, daha güçlü ve güvenilir bir ölçme aracı haline gelmesini sağlamak amacıyla 377 katılımcıdan elde edilen veriler istatistiksel olarak analiz edilmiş; özellikle her bir maddenin ortalama, standart sapma, madde-toplam korelasyonu ve faktör yükleri incelenmiştir. Ölçekte yer alan maddelerin kapsam geçerliliği ve yapı geçerliliğine katkısı da dikkate alınarak içerik bütünlüğü gözden geçirilmiştir. Bu analizler sonucunda, bazı maddelerin ölçeğin genel yapısına anlamlı katkı sunmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle düşük faktör yüküne sahip veya ölçme amacına hizmet etmeyen maddeler elenmiş ya da yeniden yapılandırılmıştır.

Yürütülen bu kapsamlı değerlendirme süreci sonucunda, ölçeğin tematik yapısı 8 alt boyuttan 5 temel boyuta (Kadın, Aile-Çocuk, Engelli, Yaşlı, Gençlik) indirgenmiş; daha sade, anlaşılır ve geçerliliği yüksek bir yapı oluşturulmuştur. Nihai formda toplam madde sayısı 47 olarak belirlenmiş ve form son haline getirilerek esas uygulama aşamasına geçilmiştir.

6.3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma yapılırken başlıca sorunlardan bir tanesi çalışma için hangi yöntemin uygun olduğuna karar vermektir. Araştırma yöntemine karar vermemiz için öncelikli olarak hangi sonuca ulaşmak istediğimiz sorusunun cevabını bulmamız gerekir (Haykır,

2010). Ulaşmak istediğimiz hedefler belirli araştırma yöntemlerini tercih etmemizi gerektirir. Bu noktada karşımıza nitel ve nicel araştırma yöntemleri çıkmaktadır. Her iki araştırma yönteminin de kendi içinde avantajları ve dezavantajları olabilir. Ancak araştırma amacımıza uygun olan araştırma yöntemini seçeriz (Büyüköztürk vd., 2024).

Yapılan araştırmada genel tarama modelinin benimsendiği bir araştırma deseni kullanılmıştır (Gönç Savran, 2018). Geçmişte oluşan veya halihazırda gelişen bir durumu olduğu şekliyle ayrıntılı şekilde betimlemeyi hedefleyen araştırma yaklaşımları tarama modelleri olarak tanımlanmaktadır. Birey, nesne veya araştırma yapılacak konuya ait olay kendi koşulları içinde var olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır (Erol, 2013). Bu tanımlamalar yapılırken onları etkileme ve değiştirmeye yönelik süreç oluşturulmamalıdır. Burada asıl önemli olan var olanı olduğu gibi gözlemleyip belirlemektedir (Karasar, 2009: 77). Çok sayıda elemanın olduğu bir evrende genel kanıya varabilmek amacıyla evrenin tümü veya o evrenden alınacak bir örneklem grubu üzerinde yapılan tarama genel tarama modelini tanımlamaktadır. Yapılan araştırma ise literatürdeki bilgiler kapsamında değerlendirildiğinde genel tarama modelinin kapsam alanına girmektedir (Karasar, 2009: 79).

6.3.2. Evren ve Örneklem

Genel evren ve çalışma evreni olmak üzere 2 tür evren bulunmaktadır. Ulaşılması güç ancak tanımlaması kolay çoğu zaman ise olanaksız soyut bir kavramı ifade eden tanım genel evrendir. Ulaşılabilen evren ise çalışma evreni olarak tanımlanmakta olup bu somut bir kavramı karşılamaktadır. Çalışma evreni, araştırmacının hakkında fikir belirteceği örneklem grubu doğrudan gözlenerek veya örneklem grubunu yansıtan bir kümenin gözlemlenmesini ifade etmektedir. Örneklem ise belirli kriterlere göre belirlenmiş evreni temsil ettiği varsayılan küçük küme olarak tanımlanmaktadır. Örneklem ile çalışma yapmak araştırma sürecinde zaman, maddiyat ve enerji tasarrufu sağlamaktadır. Küçük örneklem grupları üzerinde denetim kurmak daha kolaydır. Araştırma sürecinde önemli olan husus, geçerli, güvenilir veriler toplamaktır (Karasar, 2009: 110)

Örneklem seçimi, örneklemin araştırma evrenini hangi oranda ifade ettiği ya da örneklemin temsiliyetini nasıl yansıttığı ile ilgilidir. Örneklemin yeterli büyüklükte olması örneklem özelliklerinin güven verici büyüklükte olmasını ifade etmektedir. İyi seçilen örneklem evreni temsil etmelidir. Evrenden alınan birçok örneklem grubunun aynı büyüklükteki sayısız grup ile benzer özellikler göstermesi örnekleme duyulacak güven

duygusunun olması gereken yeterliliğe sahip olması olarak ifade edilebilir (Gönç Şavran, 2018)

Literatürde kullanım alanı yaygın olan örneklem büyüklüğü hesaplama formülü bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğü belirlenirken güven düzeyi ile hata payı düzeyi değerleri dikkate alınmaktadır. Gereken örneklem büyüklüğü $Ns = (sz / T^2)$ veya $s^2 z^2 / T^2$ formülü ile hesaplanmaktadır. Burada “Ns” örneklem büyüklüğünü, “s” evrenin standart sapmasının ön tahminini, “z” seçilen güven düzeyine karşılık olan standart hata birimlerinin sayısını, “T” ise örneklem ortalamasındaki hata payını ifade etmektedir (Gönç Şavran, 2018: 160).

Ölçek yapılandırma çalışmalarında kullanılacak örneklem hacmine ilişkin literatürde çeşitli öneriler mevcuttur. Guilford vd. (1954) ifade ettiği üzere en düşük gözlem miktarının 200 olması gerektiğini belirtmiş; Nunnally (1978)’e göre ise bu değer ölçek maddelerinin sayısının on katı olması gerekliliği vurgulanmıştır. Tavşancıl ve Keser (2001)’e göre ise denek sayısının madde adedinin beş ile on katı aralığında olmasının yeterli olduğunu ifade edilirken; Tabachnick ve Fidell (2007)’a göre ise asgari üç yüz denekten oluşan bir grubun gerekli olduğunu ortaya koymuşlardır. Geliştirilmesi hedeflenen ölçme aracının özelliklerinin en düşük hatayla ölçülebilmesi için, örneklem büyüklüğünün bu kriterlerin alt sınırına düşmemesine dikkat edilmiştir. Literatürde belirlenen örneklem büyüklüğü tanımlamaları esas alınarak yapılan değerlendirme neticesinde oluşan hesaplama göre Trabzon Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden 377 kişi nicel çalışma grubu kapsamına alınmıştır.

Araştırmaya kimlerin dâhil edileceği belirlenirken hızlı veri toplamaya yardımcı ve veri toplamanın kolay, erişilebilir olmasının yanında elde edilen verilerin toplanmasını karmaşık hale getirmeden seçim yapmayı kolaylaştırması, örneklem herhangi bir ölçüt kullanmadan seçilmesine olanak sağlaması yönüyle basit tesadüfi örneklem tekniği kullanılmıştır (Gönç Şavran, 2018).

Araştırma evreni olarak belirlenen çalışma alanında mevcut durum değerlendirmesi yapılmış ve araştırmanın evreni Trabzon Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde ikamet eden 18 yaş üstü vatandaşları kapsamaktadır. Çalışmanın yapıldığı 2025 yılı içerisinde Trabzon merkez ilçede toplam nüfusun 322.702 kişi olduğu tespit edilmiştir (Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı, 2024). Evrendeki kişi sayısının fazla olması, maliyet ve zamanın daha nitelikli kullanılması unsurları da dikkate alınarak örneklem yöntemi kullanımı tercih edilmiştir.

6.3.3. Veri Toplama Süreci

Araştırma Trabzon ili mülki sınırları temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Belediye sınırları dâhilinde tüm vatandaşların sosyal belediyecilik faaliyetlerinden yararlanabileceği varsayımıyla birlikte, bu hizmetlerin özellikle merkez ilçede yoğunlaşması ve kırılgan gruplara erişim olasılığının bu bölgede daha yüksek olması dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda, araştırmanın örneklem grubunun ağırlıklı olarak merkez ilçede ikamet eden bireylerden seçilmesi uygun görülmüştür.

Araştırmalara hangi katılımcıların katılacağı veya hangi verilerin dâhil edilip hangilerinin dışlanacağına dair kriterler belirlenmektedir. Bu kriterler, araştırmanın amacına ve hipotezine uygun olarak geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edebilmek için önemlidir. Böylece, araştırma sürecinde doğru kişilerle veya verilerle çalışarak sonuçların güvenilirliğin artırılması amaçlanmaktadır. Dâhil etme kriterleri, araştırmaya katılacak kişilerin veya veri kaynaklarının sahip olması gereken özellikleri belirler. Bu sayede, araştırmanın hedef kitlesine uygun katılımcılar veya veriler seçilir ve araştırmacının yanıt aradığı sorulara en uygun örneklem oluşturulmuş olur. Dışlama kriterleri kapsamında araştırma sürecinde katılımcıların veya verilerin hangi durumlarda dâhil edilmeyeceğini belirler. Bu kriterler, araştırmanın güvenilirliğini artırmak ve yanlışlık riskini azaltmak için önemlidir. Yani, araştırma sonuçlarının doğru ve geçerli olabilmesi için bazı katılımcıların veya verilerin dışlanması gerekebilir. Bu sayede, daha sağlam ve güvenilir sonuçlar elde edilir (Patino ve Ferreira, 2018).

Yapılan çalışmanın sosyal hizmet çalışma alanına hizmet etmesi ve daha nitelikli sonuçlar ortaya koyabilmek amacıyla araştırmanın yapısına hizmet edecek gruplardan seçilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında şehirde yaşayan göçmenlerden gerekli verilerin sağlanamayacağı, Türkçe dili üzerinden iletişim kurulamayacağı gerekçesiyle göçmen konusunun başka araştırmaların konu alanına girmesi düşüncesiyle araştırma kapsamı sınırlandırılacaktır. Ayrıca katılımcı demokrasinin gereği olarak oy kullanan kesimin 18 yaş ve üstü olması sebebiyle belirtilen yaş grubu demografik özellik olarak dikkate alınmıştır.

Bu tez çalışmasında veri toplama süreci çeşitli yöntemlerle gerçekleştirilmiştir. İlk olarak, hedef kitleye ulaşmak için çevrimiçi anketler yapılmıştır. Google Forms gibi platformlar kullanarak hazırlanan online anket, geniş bir katılımcı kitlesine ulaşılmasına yardımcı olmuştur. Ayrıca, belirli bir grup üzerinde yüz yüze anketlerde düzenlenmiştir. Bu yöntemin, katılımcıların düşüncelerinin daha iyi anlaşılmasını sağlayarak anket yanıtlarının güvenilirliğini artıracak düşünülmektedir. Verileri topladıktan sonra ise, elde ettiğimiz sonuçları istatistiksel analiz araçları kullanarak değerlendirilmesi yapılmıştır.

Bu veri toplama yöntemleri ile araştırmanın geçerliliğinin ve güvenilirliğinin artırılması amaçlanmıştır.

Bilimsel araştırma; tanımlama, nedensellikleri ortaya koyma, geleceğe yönelik tahminlerde bulunma ve kontrol etme gibi temel amaçlar doğrultusunda, belirli bir olgu ya da problemi incelemek üzere planlı bir biçimde verilerin derlenmesi, analiz edilmesi, anlamlandırılması ve nihai bulguların akademik bir formatta sunulmasını içeren kapsamlı bir faaliyettir. Bu bağlamda, söz konusu süreç; birbiriyle bağlantılı, düzenli ve her aşaması bir öncekini destekleyerek ilerleyen bir dizi metodolojik adımdan meydana gelmektedir. (Balaban Salı, 2018).

Sosyal bilimler alanında sayısal verileri üzerinden analiz için nicel yöntem kullanılırken, olay, durum veya olgular üzerinden analiz yapabilmek için nitel yöntem kullanılmaktadır (Yılmaz, 2023). Veri toplama araçlarıyla nicel araştırmaların önemli bir bölümünü araştırmanın amaçlarına ulaşabilmek amacıyla veri toplama araçlarının geliştirilmesi süreci oluşturmaktadır. Araştırmayı yapan kişi farklı veri toplama araçlarından faydalanabilmektedir. Bu süreçte veri toplama araçları, araştırmacıya elde ettiği sonuçları sayısal verilere dökmeye yönelik kolaylık sağlamaktadır. Verilerin toplanmasının ardından bulguların betimlenmesi, yargıların oluşturulup öneri ve sonuçların raporlaştırılmasıyla araştırma süreci tamamlanır. Nicel araştırmalarda anket, ölçek ve test gibi veri toplama araçları kullanılmaktadır. Bu bağlamda seçeneklere dayalı olarak görüşlerin, fikirlerin, tercihlerin, davranışların, beklenti ve eğilimlerin belirlenmesi amacıyla bilgi toplama aracı anket olarak tanımlanmaktadır (Özkan, 2023).

Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış olarak uygulanabilen anket sorularından yapılandırılmış anket sorularında cevaplar anket uygulanacak bireye sunulmaktadır. Yapılandırılmamış anket sorularında ise anketi cevaplayan bireye cevaplara ilişkin herhangi bir seçenek sunulmamış olmakla birlikte kendi düşüncelerini daha özgürce ifade edebilmesi adına açık uçlu sorulara yer verilmektedir. Anketler; elektronik ortamda, yüz yüze, telefon gibi çeşitli yollarla uygulanmaktadır. Katılımcıların anket sorularına objektif şekilde cevap vermesine ortam hazırlamak anketlerin yanıtlanma oranını da artırmaktadır. Anketlerin kolay hazırlanabilir olmaları, istenilen evren büyüklüğüne hızlıca ulaşılmasını sağlaması, yapılandırılabilir olması ve elektronik ortamda hazırlanan çevrimiçi anketlerdeki verilerin istatistikî verilerinin daha hızlı elde edilebilmesi gibi pratik çözümler sağlaması sebebiyle rahatlıkla kullanıldığı ifade edilebilir (Balaban Salı, 2018: 137).

6.3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada Ek-1 belgesinde demografik sorular başlığı altından 25 soru ve Ek-2 Belgesinde “Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği” başlığı altında ise sosyal belediyecilik alanına yönelik vatandaşın memnuniyet algısını ölçecek 7 başlık altında 73 soru belirlenmiştir. Belirlenen sorular Kadın, Aile, Çocuk, Engelli, Yaşlı, Gençlik ve Erişilebilirlik alt başlıkları değerlendirilerek hazırlanmıştır.

Verilerin sunumu, genellikle tablolar, grafikler ve şekiller gibi görsel araçlarla desteklenmiştir. Bu görsel araçlar, verilerin daha anlaşılır ve etkili bir şekilde iletilmesine yardımcı olur. Bulguların açıklanması, elde edilen verilere dayanarak araştırmanın ana noktalarının vurgulanmasını içerir. Daha sonra, bulguların tartışılması adımı gelmektedir. Bu aşamada, elde edilen bulgular önce mevcut literatürle karşılaştırılır ve ilişkilendirilir. Özellikle, benzer konularda yapılmış önceki araştırmalardan elde edilen bulgularla karşılaştırma yapmak yeni bulguların anlamını daha iyi anlamamıza yardımcı olabilir (Doğanay, 2018).

Bulguların olası nedenleri, mümkünse kanıtlara dayalı olarak yorumlanır. Bu, elde edilen bulguların ardındaki mekanizmaları anlamaya çalışılması ve bulguların neden ortaya çıktığının açıklamasını içerir. Bu yorumlar, araştırmanın sonuçlarının daha derinlemesine anlaşılmasına ve araştırmanın katkılarının netleştirilmesine yardımcı olmaktadır. (Doğan, 2020).

Nicel boyutta sosyal belediyecilik algısına yönelik tutum ölçekleri geliştirilmiştir. Nicel araştırmada veri toplama araçlarından biri olan ölçek ise araştırmaya katılım gösteren bireylerin inanç, eğilim, değer yargıları ve tercihlerini belirlemeye yönelik araç olarak ifade edilmektedir. Bu tip ölçeklerden en yaygın olanı ise Likert tipi ölçeklerdir. Bu tür ölçeklerde birtakım ifadeler yer almakta ve her birinde katılım düzeyini ifade eden seçenekler bulunmaktadır (Balaban Salı, 2018).

Araştırma süresince konu çerçevesinde literatür taraması yapılmış bu kapsamda birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanılmış ayrıca yerli ve yabancı kaynaklar, kitaplar, elektronik ortamdaki dergi ve makaleler, tezler el kitapları, büyükşehir belediyesi faaliyet raporları incelenmiştir.

Araştırmanın veri toplama aşamasından sonra işlenmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi son derece önemlidir. Bu aşamalar, toplanan verilerin anlamını ortaya çıkarır ve araştırma problemine çözüm önerileri geliştirilmesine olanak sağlar. Verilerin analizi, araştırma sorularına cevap bulmayı, hipotezlerin doğrulanmasını veya reddedilmesini ve genel olarak araştırma probleminin anlaşılmasını sağlar (Yılmaz, 2023). Araştırmanın özgünlüğü, bu aşamalarda belirginleşir. Verilerin işlenmesi ve

yorumlanması, araştırmanın özgünlüğünü ortaya çıkarır çünkü bu aşamalarda araştırmacının perspektifi, bulguların nasıl anlaşılacağı ve hangi sonuçların çıkarılacağı belirlenir. Ayrıca, verilerin değerlendirilmesi ve yorumlanması, mevcut literatürle ilişkilendirilerek araştırmanın katkılarının ve sınırlamalarının belirlenmesine yardımcı olur (Karasar, 2009).

Sonuç olarak verilerin toplanması sadece bir başlangıçtır. Verilerin işlenmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi, araştırmanın özgünlüğünü belirginleştirir ve araştırmanın bütünlüğünü sağlar. Bu aşamalar, araştırmanın temel bulgularını ve sonuçlarını şekillendirir ve araştırma sürecinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

6.3.5. Veri Analizi

Verilerin uygun yöntemler kullanarak analiz edilmesi ve ulaşılan bulguların elde edilen verilerle birlikte yorumlanması araştırmanın daha anlamı hale gelmesine olanak tanır. İstatistiksel teknikler toplanan verilerin anlamını ortaya çıkarmak ve araştırma sorularına cevap bulmak için kritik bir adımdır (Şimşek, 2018: 84). Nicel veri toplama yöntemlerinden elde edilen verilerin analizi için istatistiksel teknikler kullanılmaktadır. Çünkü bu veriler genellikle sayısal formdadır ve istatistiksel yöntemlerin uygulanmasını gerektirir. Frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma, t-testi, varyans analizi, Anova, gibi testler verilerin betimlenmesinde sıkça kullanılan temel araçlardır. T-testi, varyans analizi, korelasyon analizi gibi testler, örneklemin evrene ilişkin özellikleri hakkında çıkarımda bulunmak için yaygın olarak kullanılan tekniklerdir (Doğanay, 2018). Veri analizi kapsamında araştırmada uygulanan Açımlayıcı ve Doğrulamalı faktör analizlerine ilişkin kuramsal çerçeve ve analiz sonuçlarına ilişkin bilgilerin paylaşılması çalışmanın yapısını daha da güçlendirecektir.

6.3.5.1. Açımlayıcı Faktör Analizi

Faktör analizi, öncelikle sosyal bilimlerde olmak üzere, birbiriyle yüksek korelasyon gösteren çok sayıda değişkeni, daha az sayıda ve anlamlı yapılar halinde özetlemeyi hedefleyen çok değişkenli bir istatistiksel yöntemdir. Bu teknik, gözlemlenebilir verilerin ardında yatan ve doğrudan ölçülemeyen temel boyutları (faktörleri) ortaya çıkarmak ve keşfetmek için kullanılır. Temel işlevi, karmaşık veri setlerini indirgeyerek, altta yatan ortak varyansı açıklayan kavramsal olarak tutarlı yapılar oluşturmaktır (Büyüköztürk, 2002).

Ölçme araçlarının kültürlerarası uyarlamasında veya yeni bir ölçek inşası sürecinde, Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ile Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) en sık başvuru alan

istatistiksel yöntemler arasında yer alır. Hangi analiz türünün seçileceği, mevcut veri setinin yapısına ve önceden belirlenmiş bir kuramsal modele sahip olup olmamasına göre değişkenlik gösterir. Madde havuzu içindeki ilişkilerin doğası henüz keşfedilmemişse ve altta yatan faktör yapısı hakkında bir öngörü bulunmuyorsa AFA'ya başvurulur. Tam aksine, önceden formüle edilmiş güçlü hipotezler, tanımlanmış boyutlar ve bu boyutlara atanmış maddeler söz konusu olduğunda, bu teorik çerçevenin doğrulanması amacıyla DFA tercih edilmelidir (Orçan, 2018).

Ölçek geliştirme sürecinde formüle edilen ifadelerin genel yapısı, konu uzmanlarının öngörülerıyla kısmen tahmin edilebilir olsa da mevcut yapının niteliği, kaç adet gizli değişkenden (faktör) oluştuğu ve her bir maddenin hangi bu unsurlara ait yük değerlerine sahip olduğu, nihai olarak istatistiksel analizlerle tespit edilir. Bu sayede, hangi maddelerin geçerli olduğu ve istatistiksel varyansı anlamlı düzeyde açıkladığı kolaylıkla değerlendirilebilmektedir. Bu nedenle, bir ölçek oluşturma çalışmasının ilk aşamasında, altta yatan gizli yapıyı keşfetmek ve ortaya çıkarmak amacıyla Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) tekniğine başvurulur (Orçan, 2018).

Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA), sosyal bilimler araştırmalarında sıklıkla başvurulmuş; gözlemlenebilir değişkenlerin ardında yer alan ve doğrudan ölçülemeyen gizli yapıların (faktörlerin) ortaya çıkarılmasını sağlayan istatistiksel bir yöntemdir. Bu teknik, özellikle ölçek geliştirme süreçlerinde merkezi bir role sahiptir. AFA'nın temel uygulama alanı, ölçekteki ifadeler arasındaki ilişkiler hakkında önceden kesin bir kuramsal çerçevenin bulunmadığı, dolayısıyla kaç adet faktörün var olduğunun ve her bir maddenin hangi gizli yapıyı ölçtüğünün belirsiz olduğu durumlardır. Adından da hareketle, bu analiz türünün temel işlevi mevcut veri setinin doğasında bulunan altta yatan yapıyı keşfetmek ve anlamlandırmaktır (Sak vd., 2021).

(AFA) Açımlayıcı Faktör Analizi ve (DFA) Doğrulamalı Faktör Analizi arasındaki temel farklardan biri, DFA'nın daha güçlü bir model varsayımına dayanmasıdır. DFA, daha önce varlığı kanıtlanmış olan bir yapının yeni bir veri setindeki uyumunu araştırmak amacıyla kullanılır. Yani, AFA ile ortaya çıkarılan faktör yapısının doğruluğunu ve geçerliliğini test etmek için DFA uygulanır. Ölçek geliştirme çalışmalarında, AFA sonrasında verilerin geçerliliğini test etmek için DFA'nın kullanılması, araştırmacılara yapı geçerliliği hakkında önemli bilgiler sağlar (Orçan, 2018).

AFA, değişkenler arasındaki ilişki örüntülerini inceleyerek gözlenen değişkenlerin ortak faktörler tarafından hangi düzeyde açıklandığını ortaya koymayı amaçlayan bir tekniktir. Bu yöntem, özellikle değişkenlerin hangi faktörler altında toplanacağına ilişkin önceden belirlenmiş bir kuramsal modelin bulunmadığı veya mevcut yapının keşfedilmek

istendiği durumlarda tercih edilmektedir. Çalışma tasarımını yönlendiren iki temel amaç bulunmaktadır. Birinci amaç, örtük bir yapıyı ortaya çıkarmak ve değişkenler arasındaki kümelenme ilişkisini araştırmaktır; bu nedenle analiz süreci açımlayıcı (keşifsel) bir nitelik taşımaktadır. Bu nedenle araştırmada AFA ve DFA'nın uygulanması, bu araştırmanın metodolojik amacının kapsamına girmektedir. Bu nedenle analiz süreci, değişkenlerin faktörlere dağılımı, faktör yüklerinin büyüklüğü, açıklanan toplam varyans oranı, faktörlerin yorumlanabilirliği ve yapı geçerliliğinin sağlanması esas alınarak yürütülmüştür. AFA sonucunda elde edilen faktör yapısının farklı örneklemelerde veya farklı zamanlarda sınanması, ölçeğin yapı geçerliliğinin güçlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu sebeple çalışmada ortaya koyulan faktör yapısının farklı örneklemelerde doğrulanması için Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılması gereklilik olarak görülmüş ve uygulanmıştır.

Anketlerden elde edilen veriler MS Excel formatından düzenlenecek olup ardından SPSS İstatistik V20 programı ile varyans veri analizi yapılmıştır. Frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma, t-testi, varyans analizi, korelasyon analizi, faktör analizi, Barlett testi, Cronbach Alfa İç tutarlılık Testi, Guttman güvenilirlik testi, İki yarı testi, test tekrar yöntemi, Çarpıklık ve Basıklık Testi, Kolmogorov-Smirnov Testi, Promax Rotasyonu, Anova, gibi testler evrene ilişkin çıkarımda bulunmak için kullanılmıştır.

Analiz sürecinde temel eksen faktörleştirilmesi (Principal Axis Factoring) yöntemi tercih edilmiş ve faktörler arasındaki ilişkileri daha doğru biçimde ortaya koyabilmek için eğik döndürme (Promax) tekniği kullanılmıştır. Bu yöntemler aracılığıyla ölçeğin altında yatan boyutların istatistiksel açıdan anlamlı ve kuramsal açıdan tutarlı bir biçimde ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.

Principal Axis Factoring (PAF) yöntemi, yalnızca ortak varyansı dikkate alması ve temel amacın maddeler arasındaki örtük faktör yapısını ortaya çıkarması nedeniyle tercih edilmiştir. Sosyal bilimlerde ölçek geliştirme ile geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarında en uygun yöntemlerden biri kabul edilen PAF, bu araştırmada faktör çıkarımında kullanılmıştır. Ayrıca ölçeğin kuramsal çerçevesi doğrultusunda alt boyutların birbiriyle ilişkili ancak bağımsız anlam kümelerini temsil edeceği öngörülmüş, toplamda altı alt boyut belirlenmiştir. Bu nedenle faktör sayısının altı olarak öngörülmesi ve teorik yapıyla uyumlu bir çözüm elde edilmek istenmesi, PAF yönteminin tercih edilmesinde ek bir gerekçe oluşturmuştur. Döndürme tekniği olarak ise Promax seçilmiştir; çünkü sosyal bilimlerde kullanılan ölçeklerde faktörlerin genellikle birbirinden tamamen bağımsız olması beklenmez. Promax, faktörler arasındaki korelasyona izin veren eğik (oblique) bir

döndürme yöntemi olup özellikle madde sayısının yüksek olduğu ölçeklerde daha pratik ve hızlı sonuçlar üretmektedir. Ayrıca faktör yüklerini keskinleştirerek yorumlamayı kolaylaştırması ve literatürde yaygın olarak varsayılan (Kappa) değerinin 4 alınması, bu araştırmada Promax döndürme tekniğinin tercih edilmesinde etkili olmuştur.

Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucunda KMO değeri 0.977 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç, örneklem büyüklüğünün Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) için oldukça yeterli olduğunu göstermektedir. KMO değerinin 0.50'nin üzerinde olmasını yeterli kabul etmekte; 0.90 ile 1.00 arasında elde edilen değerleri ise “mükemmel” düzeyde örneklem yeterliliği olarak sınıflandırmaktadır. Çalışmada, her bir madde için hesaplanan KMO değerleri incelendiğinde en düşük değer 0.902 olduğu görülmüş, bu bulgu da ölçeğin faktör analizi açısından güçlü bir örneklem yeterliliğine sahip olduğunu teyit etmiştir.

Bartlett Küresellik Testi sonuçları incelendiğinde, $X^2(2628) = 23849.344$; $p < 0.05$ olarak bulunmuştur. Bu istatistiksel olarak anlamlı sonuç, değişkenler arasındaki korelasyonların faktör analizi için yeterli düzeyde yüksek olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla ölçeğin faktör analizine tabi tutulmasının uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, 73 maddeden oluşan Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği (SBHMÖ)'nin altı faktörlü bir yapıya sahip olduğu ve bu yapının Principal Axis Factoring yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda belirlenen altı faktörün toplam varyansın %59.59'unu açıkladığı gözlenmiş ve ölçeğin geçerli ölçüm özellikleri sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Toplam açıklanan varyans tablosu incelendiğinde, özdeğeri 1'in üzerinde olan faktörlerin sayısının ölçeğin alt boyutlarını temsil ettiği görülmektedir. Bu doğrultuda SBHMÖ, altı faktörlü bir yapı olarak tanımlanabilir. Alt boyutların açıklanan varyans oranları sırasıyla şu şekildedir: birinci faktör %50.252, ikinci faktör %2.991, üçüncü faktör %1.868, dördüncü faktör %1.689, beşinci faktör %1.631 ve altıncı faktör %1.161. Sonuç olarak, altı faktör toplam varyansın %59.593'ünü açıklamakta ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklemektedir.

Korelasyon matrisi incelendiğinde, değişkenler arasındaki ilişkinin -1 ile +1 arasında olması gerektiği gözlemlenmiştir. Korelasyon katsayısının işaretine (“+” veya “-”) bakılmaksızın 1'e yaklaşması, değişkenler arasındaki ilişkinin gücünün arttığını göstermektedir. Analiz bulguları, maddeler arasındaki korelasyonların $r < 0.10$ veya $r >$

0.90 sınırlarının dışında olduğunu ortaya koymakta olup, bu durum korelasyon katsayılarının önerilen standart aralıkta olduğunu doğrulamaktadır. Yapının geçerliliğinin değerlendirilmesinde korelasyon matrisinin anlamlılığı, sig. (1-tailed) değerleri üzerinden incelenmiş ve tüm maddeler için $p < 0.05$ olarak bulunmuştur. Bu sonuç, maddeler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve ölçeğin yapı geçerliliğini desteklediğini göstermektedir.

Araştırmada varyans analizine geçilmeden önce, veri setinin parametrik testlere uygunluğunu değerlendirmek amacıyla normalite testi uygulanmıştır. Bu kapsamda Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri incelenmiş, her iki testin sonuçları 0.05 anlamlılık düzeyinden küçük çıkmıştır. Bununla birlikte, verilerin dağılım özelliklerini değerlendirmek için çarpıklık ve basıklık değerleri ayrıca incelenmiş ve söz konusu değerlerin -1 ile $+1$ aralığında yer aldığı görülmüştür. Bu bulgu, literatürde kabul edilen ölçütler doğrultusunda verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, parametrik testlerin kullanımına uygun koşullar sağlandığı kabul edilmiş ve bu doğrultuda varyans analizi gerçekleştirilmiştir.

Ortak varyans ilgili maddenin altında yatan faktörler tarafından açıklanan varyans miktarını göstermektedir ve genellikle 0.50'nin altında olmaması tercih edilmektedir. Mevcut analizde, toplam ortak varyansın aritmetik ortalaması 0.5959 olarak hesaplanmış olup, bu değer önerilen sınırlarla büyük ölçüde uyumludur ve maddelerin faktörler tarafından yeterince açıklanabildiğini göstermektedir.

Ortak varyans değerleri incelenmesi sonucunda açıklanan varyans ile faktör yükleri arasındaki uyumun en yüksek seviyeye yükselmesi için bazı soruların faktör analizinden çıkarıldıktan sonra tekrar analiz yapıp sonuçlar yeniden değerlendirilmeye tabii tutulmuştur. Bu değerlendirmeden önce Desen matrisi değerleri ile ortak varyans değerleri birlikte değerlendirilmiştir.

Analizlerde geçen Faktör maddesi kısaltmalarında “ER” ile ifade edilen Erişilebilirlik alanını, “K” ile ifade edilen kısaltmanın “Kadın Refahı” alanını, “A” ile ifade edilen kısaltmanın “Aile Refahı” alanını, “Ç” ile ifade edilen alanın “Çocuk Refahı” alanını, “E” ile ifade edilen alanın “Engelli Refahı” alanını, “Y” ile ifade edilen alanın “Yaşlı Refahı” alanını ve “G” ile ifade edilen alanın “Gençlik Refahı” alanını ifade etmektedir.

Faktör analizi öncesinde modelin uyumunun üst seviyeye çıkarılması ve faktör yapısını netleştirmek amacıyla, örneklem yeterliliği (KMO), ortak varyans ve desen matrisindeki faktör yükleri gibi çeşitli istatistiksel kriterler birlikte değerlendirilerek

madde eleme süreci yürütülmüştür. Bu kapsamda yapılan ilk analiz neticesinde oluşan desen matrisi değerleri gösterilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Desen matrisi faktör yükü dağılım tablosu

Desen Matrisi						
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
ER1		0.307	0.473			
ER2	0.312					
ER3			0.338		0.468	
ER4		0.379				
ER5			0.341			
ER6		0.388	0.426			
ER7			0.562			
ER8			0.492			
ER9						
ER10			0.448			
ER11						
K1		0.593	0.302			
K2		0.779				
K3		0.509				
K4		0.623				
K5		0.806				
K6			0.385			
K7		0.701				
K8		0.331	0.351			
K9			0.34			
A1					0.732	
A2		0.443				
A3			0.391			
A4						0.358
A5			0.577			
A6					0.349	
A7					0.817	
A8					0.527	
A9			0.487		0.309	
A10			0.329		0.563	
A11					0.417	
A12			0.339		0.334	
Ç1		0.331				0.429
Ç2						
Ç3					0.504	
Ç4						
Ç5				0.332	0.398	
Ç6						0.312
Ç7						
Ç8						0.373
Ç9			0.429			
Ç10			0.371			
E1	0.687					
E2	0.710					

Tablo 2. (Devamı)

Desen Matrisi						
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
E3	0.655					
E4	0.670					
E5	0.661					
E6	0.795					
E7	0.647					
E8	0.780					
E9	0.562				0.319	
E10	0.634		0.314			
E11	0.613					
E12	0.646					
E13	0.756					
E14	0.629					
Y1						0.651
Y2						0.637
Y3						0.461
Y4						0.419
Y5						0.347
Y6						0.451
Y7						0.502
Y8	0.316					0.444
G1				0.556		
G2		0.395		0.620		
G3				0.677		
G4				0.762		
G5				0.696		
G6			0.359	0.560		
G7				0.785		
G8				0.691		
G9				0.739		

Desen matrisi tablosu incelendiğinde İlk eleme analizinde, hiçbir yük değerinde 0.30'un üzerinde yük değeri olmaması gerekçeleriyle ER9, ER11, Ç2, Ç4, Ç7 kodlu 5 madde soru havuzundan çıkarılmıştır.

Tablo 3. Ortak varyans faktör yük tablosu

Ortak Varyans		
	Başlangıç Değerleri	Çıkarım
ER1	0.616	0.466
ER2	0.547	0.403
ER3	0.605	0.479
ER4	0.366	0.189
ER5	0.615	0.516
ER6	0.643	0.508
ER7	0.522	0.405
ER8	0.645	0.515
ER9	0.548	0.411
ER10	0.571	0.448
ER11	0.484	0.372
K1	0.745	0.667
K2	0.725	0.661
K3	0.675	0.593
K4	0.722	0.65
K5	0.813	0.774
K6	0.619	0.491
K7	0.736	0.69
K8	0.742	0.621
K9	0.664	0.512
A1	0.722	0.674
A2	0.763	0.667
A3	0.679	0.586
A4	0.634	0.529
A5	0.721	0.594
A6	0.56	0.442
A7	0.734	0.698
A8	0.722	0.654
A9	0.668	0.557
A10	0.748	0.653
A11	0.575	0.47
A12	0.724	0.614
Ç1	0.654	0.578
Ç2	0.679	0.58
Ç3	0.732	0.649
Ç4	0.748	0.635
Ç5	0.722	0.623
Ç6	0.673	0.565
Ç7	0.627	0.446
Ç8	0.684	0.569
Ç9	0.751	0.604
Ç10	0.723	0.605
E1	0.744	0.629
E2	0.787	0.718
E3	0.758	0.674
E4	0.767	0.675

Tablo 3. (Devamı)

Ortak Varyans		
	Başlangıç Değerleri	Çıkarım
E5	0.711	0.66
E6	0.716	0.62
E7	0.780	0.691
E8	0.763	0.714
E9	0.762	0.675
E10	0.735	0.661
E11	0.788	0.66
E12	0.744	0.647
E13	0.695	0.565
E14	0.734	0.656
Y1	0.710	0.659
Y2	0.645	0.556
Y3	0.688	0.61
Y4	0.734	0.572
Y5	0.745	0.613
Y6	0.752	0.649
Y7	0.669	0.587
Y8	0.776	0.682
G1	0.717	0.604
G2	0.726	0.646
G3	0.722	0.655
G4	0.798	0.752
G5	0.790	0.733
G6	0.682	0.601
G7	0.759	0.723
G8	0.709	0.603
G9	0.740	0.649

İlk eleme analizinde, ortak varyans değerinin düşük (<0.40) olması gerekçesiyle ER4 kodlu madde soru havuzundan çıkarılmıştır.

Söz konusu maddelerin elimine edilmesinin ardından analizlerin belirtilen şekilde tekrarlanması sonucunda model uyumunun daha da iyileştirme gerekliliği nedeniyle ortak varyans değerleri ile desen matrisindeki faktör yükleri tekrar incelenmiş dokuz tur eleme analizi sonucunda toplamda 25 madde; ortak varyans değerinin düşük (<0.40) olması, desen matrisindeki faktör yüklerinde hiçbir faktörde 0.30'un üzerinde yük değeri olmaması, faktörler arası yüklerin yakın (<0.10) ve hangi faktöre yüklendiğine ilişkin kararsız yapıda olması gibi gerekçelerle soru havuzundan çıkarılmıştır.

Son olarak altı faktörlü yapıda, araştırmanın teorik çerçevesi ve yapılan analizler sonucunda ölçek yapısı dikkate alınarak faktör grupları arasında anlamlı bir birleştirme imkânı olması, model uyumunu ve yapı geçerliğini iyileştirmek amacıyla faktör yapısının

beşe indirilmesi gerektiği değerlendirilmiş ve analiz bu doğrultuda tekrarlanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, beş faktörlü modele ilişkin nihai analiz tablosu aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4. Desen matrisi faktör yükü dağılımı son analiz tablosu

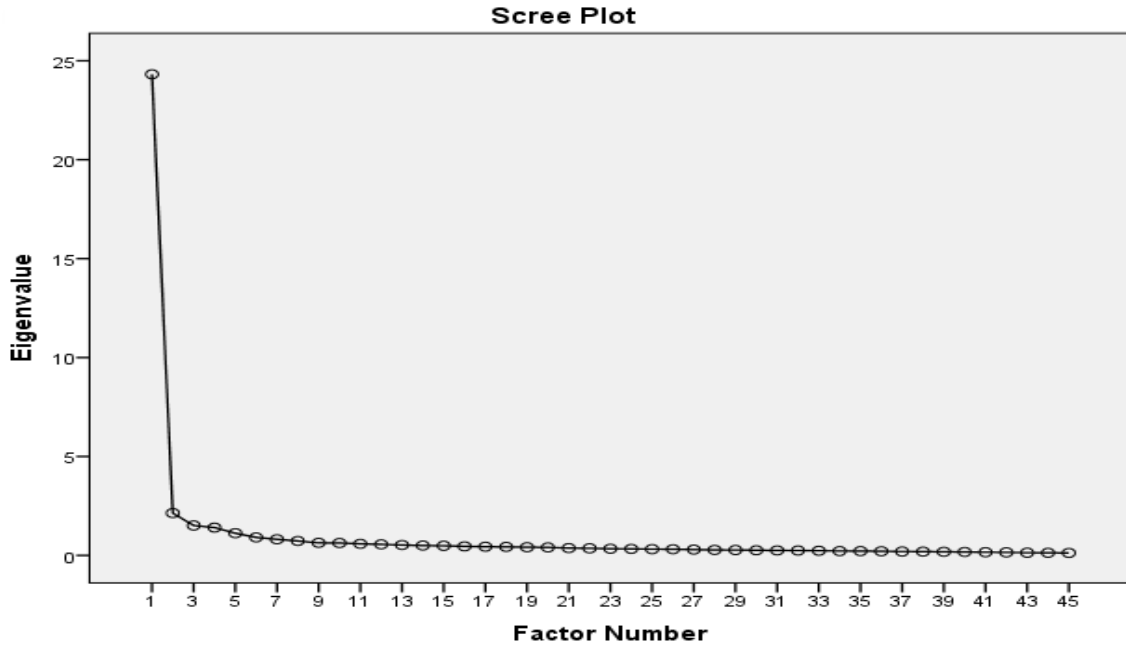
	Desen Matrisi				
	F1	F2	F3	F4	F5
ER3			.526		
K1		.685			
K2		.887			
K3		.585			
K4		.697			
K5		-.937			
K7		.768			
A1			.728		
A2		.490			
A5	.315		.364		
A7			.887		
A8			.598		
A9			.602		
A10			.757		
A11			.416		
Ç3			.626		
Ç5			.590	.309	
Ç8		.313			
E1	.754				
E2	.873				
E3	.793				
E4	.760				
E5	.763				
E6	.866				
E7	.778				
E8	.684				
E9	.455		.331		
E12	.541				
E13	.617				
E14	.543				
Y1					.686
Y2					.701
Y3					.520
Y4					.693
Y5					.678
Y6					.628
Y7	.348				.423
Y8					.581
G1				.506	
G2		.413		.554	
G3				.736	
G4				.843	

Tablo 4. (Devamı)

	Desen Matrisi				
	F1	F2	F3	F4	F5
G5				.735	
G6	.325			.662	
G7				.837	
G8				-.572	
G9				.628	

Değerlendirilen maddelerde ortak varyans tablosunda faktör yapısına tüm maddelerin katkı sağladığı ve <0.40'tan düşük herhangi bir madde olmadığı görülmüştür.

Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği'nin (SBHMÖ) beş faktörlü bir yapıya sahip olduğu ve son analizde 47 sorudan oluştuğu tespit edilmiştir.



Şekil 1. Yamaç eğrisi grafiği

Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucunda KMO değeri 0.975 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç, örneklem büyüklüğünün Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) için oldukça yeterli olduğunu göstermektedir. KMO değerinin 0.50'nin üzerinde olmasını yeterli kabul etmekte; 0.90 ile 1.00 arasında elde edilen değerleri ise “mükemmel” düzeyde örneklem yeterliliği olarak sınıflandırmaktadır. Çalışmada, her bir madde için hesaplanan KMO değerleri incelendiğinde en düşük değerin 0.959 olduğu görülmüş, bu bulgu da ölçeğin faktör analizi açısından güçlü bir örneklem yeterliliğine sahip olduğunu teyit etmiştir.

Bartlett Küresellik Testi sonuçları incelendiğinde, $X^2(1081) = 15463.680$; $p < 0.05$ olarak bulunmuştur. Bu istatistiksel olarak anlamlı sonuç, değişkenler arasındaki korelasyonların faktör analizi için yeterli düzeyde yüksek olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla ölçeğin faktör analizine tabi tutulmasının uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Analiz sonucunda daha önceden belirlenen altı faktörün toplam varyansın %59.59'unu açıkladığı gözlenmiş ve son yapılan analizde bu oranın beş faktörlü yapıda %63.367'ye yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır. Toplam Variance Explained tablosu incelendiğinde, özdeğeri 1'in üzerinde olan faktörlerin sayısının ölçeğin alt boyutlarını temsil ettiği görülmektedir. Bu doğrultuda SBHMÖ, beş faktörlü bir yapı olarak tanımlanabilir. Alt boyutların açıklanan varyans oranları sırasıyla şu şekildedir: birinci faktör %53.083, ikinci faktör %3.849, üçüncü faktör %2.468, dördüncü faktör %2.300, beşinci faktör %1.667'dir. Sonuç olarak, beş faktör toplam varyansın %63.367'ünü açıklamakta ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklemektedir.

Tablo 5. Toplam açıklanan varyans tablosu

Toplam Açıklanan Varyans							
Başlangıç Özdeğerleri				Çıkarım sonrası kare yükler toplamı		Döndürme sonrası kare yükler toplamı	
F	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam
1	25.309	53.849	53.849	24.949	53.083	53.083	21.061
2	2.150	4.574	58.423	1.809	3.849	56.932	17.786
3	1.516	3.225	61.649	1.160	2.468	59.400	19.776
4	1.410	2.999	64.648	1.081	2.300	61.700	19.899
5	1.166	2.481	67.129	0.784	1.667	63.367	18.986

Korelasyon matrisi incelendiğinde, değişkenler arasındaki ilişkinin -1 ile +1 arasında olması gerektiği gözlemlenmiştir. Korelasyon katsayısının işaretine (“+” veya “-”) bakılmaksızın 1'e yaklaşması, değişkenler arasındaki ilişkinin gücünün arttığını göstermektedir. Analiz bulguları, maddeler arasındaki korelasyonların $r < 0.10$ veya $r > 0.90$ sınırlarının dışında olduğunu ortaya koymakta olup, bu durum korelasyon katsayılarının önerilen standart aralıkta olduğunu doğrulamaktadır.

Yapının geçerliliğinin değerlendirilmesinde korelasyon matrisinin anlamlılığı, sig. (1-tailed) değerleri üzerinden incelenmiş ve tüm maddeler için $p < 0.05$ olarak bulunmuştur. Bu sonuç, maddeler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve ölçeğin yapı geçerliliğini desteklediğini göstermektedir.

Model uyumunun bir diğer göstergesi olarak, gözlemlenen korelasyonlar ile model tarafından tahmin edilen korelasyonlar karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmada, iki korelasyon matrisi arasındaki farkları temsil eden artık değerlerin incelenmesi önem taşımaktadır. Analiz sonuçları, artık korelasyonların mutlak değer olarak 0.05'ten büyük olduğu değerlerin toplam sayısının 50 olduğunu göstermiştir.

Toplam artık değer sayısı içerisinde bu durumun gözlemlendiği değerlerin oranı ise %4 olarak hesaplanmıştır. Literatürde, bu oranın %50'nin altında olması, modelin gözlemlenen korelasyon yapısını yeterince iyi temsil ettiği anlamına gelmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Elde edilen %4'lük oran, bu kabul görmüş eşiğin oldukça altında kalmakta ve mevcut 5 faktörlü modelin orijinal veri yapısını son derece başarılı bir şekilde açıkladığını ortaya koymaktadır.

6.3.5.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Sosyal bilim araştırmalarında sıklıkla başvurulanan Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA), gözlemlenebilir değişkenlerin arkasındaki temel yapıları keşfetmeye yönelik bir istatistiksel yöntemdir. Bu teknik, ölçek geliştirme süreçlerinde belirleyici bir role sahiptir. Özellikle, maddeler arasındaki ilişkilerin teorik bir çerçevesinin bulunmadığı, faktör sayısının ve maddelerin hangi yapıları ölçtüğünün belirsiz olduğu durumlarda uygulanır. Adından da anlaşılacağı üzere, AFA mevcut veri setindeki altta yatan yapıyı ortaya çıkarmayı hedefler. Buna karşılık, Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA), önceden oluşturulmuş güçlü bir teorik modelin sınanması gerektiğinde kullanılır. Bu yöntemle, daha önce literatürde varlığı doğrulanmış bir yapının, yeni bir örneklem üzerinde ne derece geçerli olduğu incelenir. Ölçek geliştirme çalışmalarında, AFA sonucunda elde edilen faktör yapısının geçerliliğini sınamak amacıyla DFA'nın uygulanması metodolojik bir gerekliliktir (Büyüköztürk, 2002).

Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ile Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) metodolojileri temel araştırma araçları olarak önemli bir rol üstlenmektedir. Yöntem seçimi, mevcut teorik altyapıya bağlı olarak şekillenir; ölçek maddeleri arasındaki ilişkiler keşif aşamasındaysa AFA, önceden oluşturulmuş faktör yapılarının doğrulanması gerekiyorsa DFA tercih edilmelidir. Ölçek geliştirme sürecinde, altta yatan teorik yapıyı ortaya çıkarmak amacıyla ilk aşamada AFA uygulanır. Metodolojik bütünlüğü sağlamak için, AFA'da kullanılan veri kümesinden bağımsız yeni bir örneklem üzerinde DFA gerçekleştirilmesi esastır. Bu amaçla iki farklı yaklaşım benimsenebilir: Tek seferde toplanan yeterli büyüklükteki bir örneklemin rastgele iki alt kümeyle ayrılarak sırasıyla

AFA ve DFA'da kullanılması veya tamamen bağımsız iki farklı zaman diliminde toplanan veri setlerinin ayrı ayrı analiz yöntemleri için değerlendirilmesi (Orçan, 2018).

Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA), önceden tanımlanmış bir teorik yapının ampirik verilerle ne derece tutarlı olduğunu sınamak veya gözlemlenen verilerin önceden kurgulanmış bir faktör modeliyle örtüşüp örtüşmediğini değerlendirmek amacıyla istatistiksel bir yöntem olarak işlev görmektedir. Yöntem, ölçme araçlarının psikometrik niteliklerinin incelenmesi ve geliştirilmesi süreçlerinin yanı sıra, klinik araştırma alanında da sıklıkla başvurulmuş bir analiz tekniğidir. DFA, yapı geçerliğinin araştırılmasında alan yazında en sık kullanılan yaklaşımların başında gelmektedir (Araman, 2023).

Bir modelin uyum kalitesinin tespiti, farklı uyum iyiliği ölçütleri kullanılarak, elde edilen ampirik veriler ile kuramsal modelin öngördüğü değerler arasındaki tutarlılığın incelenmesiyle mümkün olur. Söz konusu indeksler, hipotez testleri ile birleştirilerek, ileri sürülen yapısal modelin geçerliliğinin onaylanması veya reddedilmesi amacıyla kullanılır (Sarmiento ve Costa, 2019). Doğrulamalı Faktör Analizinin (DFA) temelini oluşturan bu durum, metodolojinin hipotez testine dayalı karakteristik yapısını yansıtır. Uygulama aşamasında, öncelikle analiz edilecek olan değişkenleri temsil eden kuramsal bir model yapısı oluşturulur. Ardından, gözlemlenen değişkenler arasındaki kovaryansın, bu önceden tanımlanmış faktör modeli ile ne ölçüde açıklandığının ortaya konması hedeflenir. Bu nedenle, DFA sürecindeki en kritik basamaklardan biri, modelin üretmiş olduğu kovaryansın değerlendirilmesi ve öne sürülen teorik yapının, gerçek veri setiyle olan uyum düzeyini gösteren uyum iyiliği değerlerinin yorumlanmasıdır (Sacramento ve Costa, 2019).

Doğrulamalı Faktör Analizi'nde teorik model ile mevcut veri kümesi arasındaki tutarlılık, genellikle ölçek uyarlama araştırmalarında kabul görmüş uyum iyiliği standartları temel alınarak değerlendirilir. Bu değerlendirmede yararlanılan başlıca indeksler; Ki-Kare (χ^2) Uyum Testi, Uyum İyiliği Ölçütleri ve Karşılaştırmalı Uyum Endeksleri şeklinde özetlenebilir (Aslan, 2015). Bahsi geçen ölçütler içerisinde merkezi bir role sahip olan Ki-Kare (χ^2) istatistiğinin, örneklem genişlediğinde (200'den fazla katılımcı olduğunda) istatistiksel güvenilirlik açısından yanıltıcı sonuçlar üretebileceği vurgulanmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2010). Modelin genel kabul edilebilirliği ise, Ki-Kare testinin anlamlı çıkmamasına ek olarak χ^2/sd oranının 3'e eşit veya bu değerden düşük olması ile desteklenmektedir (Karagöz, 2019). Söz konusu katsayı için 2 ile 5 aralığındaki değerler, model uyumunun kabul edilebilir seviyede olduğuna işaret etmektedir (Hu ve Bentler, 1999; Kline, 2011).

Modelin ampirik verilerle ne derece uyumlu olduğunu ölçmek amacıyla yaygın şekilde başvurulmuş göstergelerden ikisi, Uyum İyiği İndeksi (GFI) ve Düzeltilmiş Uyum İyiği (AGFI) İndeksi'dir (Karalı vd., 2022). GFI'nin aldığı değerler 0 ile 1 skalası arasında değişmektedir. Bu ölçekte, 0.85 eşliğinin üzerine çıkan sonuçlar yeterli uyum düzeyini temsil eder; 0.90 ve daha yüksek değerler ise mükemmel yakın bir uyum olduğunu kanıtlar niteliktedir. AGFI de aynı şekilde 0'dan 1'e uzanan bir dağılım gösterir ve bu indekste 0.90 sınırının geçilmesi, modelin istatistiki açıdan güçlü bir uyum sergilediği şeklinde değerlendirilir (Karagöz, 2019).

GFI (Uyum İyiği İndeksi), örneklem büyüklüğünden etkilenen bir istatistik olup, veri miktarı arttıkça değeri yükselme eğilimi göstermektedir. Bu indeks, gözlemlenen verilerin, önerilen istatistiksel model tarafından ne ölçüde açıklandığını gösterir ve gözlenen değerler ile modelin öngördüğü değerler arasındaki farklılıkları özetler (Olivers ve Forero, 2010). 0 ile 1 arasında değer alan GFI, genel bir uyum ölçütüdür. Kabul edilebilirlik için kesin bir alt sınır bulunmamakla (Davcik, 2014) birlikte literatürde 0.80 ve üzeri değerler genellikle asgari kabul seviyesi (Chow vd., 2001), 0.85 ve üzeri değerler yeterli uyum ve 0.90'ın üzerindeki değerler ise ideal uyum düzeyi olarak kabul görmektedir (Sürücü, Şeşen ve Maşlakçı, 2021). Ayrıca indeks çalışma sonuçları, 0.80 ve üzerindeki üzerindeki tutumluluk indeksi değerlerinin de kabul edilebilir model uyumuna işaret ettiğini ortaya koymaktadır. Ancak bu kesin kurallar, özellikle sade modelleri değerlendirirken yanıltıcı olabilmekte ve yalnızca genel bir rehber olarak görülmelidir. (Hu ve Bentler, 1999).

AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiği İndeksi), temel olarak GFI değerini modelin serbestlik derecesi dikkate alarak standardize eder. Bu düzeltme mekanizması, yapısal olarak karmaşık modellerde indeks değerlerinin düşmesine yol açmaktadır. Bu özelliği nedeniyle AGFI, parametre sayısı sınırlı olan basit modellerin değerlendirilmesinde anlamlı bilgi sağlarken, çok sayıda değişken içeren karmaşık yapılar için güvenilir bir ölçüt olmaktan çıkmaktadır. Tıpkı GFI'da olduğu gibi 0-1 aralığında değişen AGFI değerleri için 0.90 sınırı, istatistiksel olarak yeterli model uyumunun referans noktası olarak benimsenmektedir. Her iki indeks tipi de örneklem hacminden kaynaklanan sistematik sapmalara açık olduğundan, bağımsız değerlendirme kriteri olarak kullanımları sınırlıdır. Buna karşın, bu ölçütlerin yapısal eşitlik modelleme literatüründeki geleneksel konumu, kovaryans temelli analiz çalışmalarında rapor edilmelerini devam ettirmektedir (Hooper vd., 2008).

Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) ise, modelin karmaşıklığını ve örneklem hacmini dikkate alarak düzeltme yapan bir uyum metriğidir. Kuramsal açıdan

net bir sınır değeri öngörülmesi de uygulama alanında 0.08'in altındaki RMSEA değerleri genellikle yeterli uyumun göstergesi sayılmaktadır (Davcik, 2014). Bu ölçüt, özellikle büyük örneklerde ki-kare istatistiğinin modelleri gereğinden fazla reddetme eğilimini telafi etme işlevi görür. Yaygın olarak kullanılan sınıflandırmaya göre; 0.05 ve altı örnek bir uyumu (Karagöz,2019), 0.05 ile 0.08 arası yeterli uyumu, 0.08 ile 0.10 arası sınır düzeyde uyumu, 0.10'un üzeri ise kabul edilemez bir uyumsuzluğu işaret eder (Costa ve Sarmiento, 2019).

Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), bir kovaryans yapısında model tarafından ne ölçüde varyans açıklandığını gösteren bir ölçüttür. 0 ile 1 arasında değer alan bu indekste, yüksek değerler daha güçlü bir model uyumuna işaret eder. Literatürdeki yaygın kabul görmüş değerlendirme ölçeğine göre; 0.80 üzeri değerler asgari kabul edilebilir uyum seviyesini (Chow vd., 2001; Hu ve Bentler, 1999), 0.90-0.95 aralığı yeterli uyum düzeyini, 0.95'in üzerindeki değerler ise mükemmel yakın bir uyumu temsil etmektedir (Hu ve Bentler, 1999; Marsh vd., 2004).

Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI), önerilen yapısal model ile sıfır hipotezini temsil eden temel model arasındaki uyum iyileşmesini niceliksel olarak ölçen karşılaştırmalı bir göstergedir. İndeksin değer aralığı 0-1 skalasıyla sınırlı olmakla birlikte, düşük örnek hacimlerinde bu ölçütün duyarlılığı azalmakta ve geçerli olmayan sonuçlar verebilmektedir (Sürücü, Şeşen ve Maşlakçı, 2021). Uyum kalitesinin değerlendirilmesinde, 0.90 eşliğinin üzerindeki NFI skorları yeterli uyum düzeyini temsil ederken, 0.95'in üzerine çıkan değerler istatistiksel olarak kayda değer bir uyum iyiliğine işaret etmektedir (Hu ve Bentler, 1999; Karagöz,2019).

Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Normlaştırılmış Uyum İndeksi'nde gözlemlenen örneklem hacmi kaynaklı yanılırları düzeltmek üzere formüle edilmiş bir karşılaştırmalı uyum ölçütüdür (Cangur ve Ercan, 2015). İndeksin değerlendirilmesinde, 0.90 eşliğinin geçilmesi modelin yeterli uyum sağladığını gösterirken, 0.95'in üzerindeki değerler istatistiksel açıdan güçlü bir uyum yapısına işaret etmektedir (Hu ve Bentler, 1999).

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçeğin beş faktörlü kuramsal yapısının verilerle tutarlı bir biçimde doğrulandığı görülmüştür. Ölçek toplamda 47 maddeden oluşmakta ve alt boyutlar sırasıyla Engelli Refahı Alanı (ERA) 12 madde; Kadın Refahı Alanı (KRA) 10 madde; Aile ve Çocuk Refahı Alanı (AÇRA) 8 madde; Gençlik Refahı Alanı (GRA) 9 madde ve Yaşlı Refahı Alanı (YRA) 8 madde şeklinde tanımlanmaktadır. Her alt boyutun, ilgili maddelerle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Modelin genel uyum istatistikleri incelendiğinde, elde edilen değerlerin şu şekilde olduğu görülmüştür: $\chi^2/sd = 2.079$; GFI =.803; AGFI =.782; NFI =.869; CFI =.927; TLI =.923; IFI=.928 ve RMSEA = 0.054. Bu değerler, modelin kabul edilebilir düzeyde bir uyum sergilediğini göstermektedir. χ^2/sd oranının 3'ün altında bulunması (2.079) modelin veriye oldukça iyi düzeyde uyum sağladığına işaret etmektedir.

Tablo 6. SBHMO'ye ait model uyum iyiliği değerleri

Ölçek	X ²	X ² /sd	NFI	CFI	IFI	TLI	RMSEA
SBHMO	2111.995	2.079	.869	.927	.928	.923	.054

RMSEA değerinin 0.054 olması, modelin hata payının düşük ve kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu ortaya koymaktadır. RMSEA değerinin 0.05 düzeyine yakın olması “iyi uyum”, 0.08’in altında olması ise “kabul edilebilir uyum” olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, bu modeldeki RMSEA değeri ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklemektedir. Benzer biçimde, CFI (.927), IFI (.928) ve TLI (.923) değerlerinin 0.90 sınırının üzerinde yer alması modelin güçlü bir uyum sergilediğini göstermektedir. NFI değerinin 0.869 düzeyinde olması ise, 0.90 sınırına yakın bir değeri temsil etmekte ve modelin genel uyumunun “kabul edilebilir” düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, GFI (0.803) ve AGFI (0.782) değerlerinin 0.85’in altında kalması modelin tamamen mükemmel uyum oluşturmadığına işaret etse de literatürde GFI ve AGFI indekslerinin özellikle madde sayısı fazla ve örneklem büyüklüğüne duyarlı modellerde düşük çıkmasının olağan olduğu belirtilmektedir (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008). Bu nedenle, bu değerlerin sınır değerinin altında kalması, modelin genel yapısal geçerliliğini zedelememekte ve yapısal geçerliliği zayıflatıcı nitelikte olmadığı belirtilen diğer indeks değerlerinin kabul edilebilir aralıkta olmasından anlaşılmaktadır. Ölçeğin 5 faktörden oluşan yapısı ve yüksek madde sayısına (47 madde) sahip olması parametre sayısını artırmakta bu indekslerin doğal olarak daha düşük hesaplanmasına neden olmaktadır (Jöreskog ve Sörbom, 1981). Ayrıca uygulanan ölçeğin sosyal bilimler bağlamında çok boyutlu ve davranışsal temelli olması, gözlenen değişkenler arasındaki korelasyonun bazı faktörlerde görece düşük olmasına yol açabilmektedir. Bu da özellikle AGFI değerinin düşmesine neden oluşturmaktadır. Bu durum, modelin bütünsel uyumunun kabul edilebilir düzeyde yorumlanmasına engel teşkil etmemektedir.

Standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde, tüm maddelerin kendi faktörleri altında anlamlı yükler verdiği ve faktör yük değerlerinin 0.648 ile 0.868 aralığında değiştiği görülmüştür. Bu değerler, her bir maddenin ait olduğu yapıyı güçlü

bir biçimde temsil ettiğini göstermektedir. Ayrıca tüm faktör yüklerinin pozitif ve anlamlı olması, ölçeğin iç tutarlılığının ve yapı geçerliliğinin desteklendiğini göstermektedir. Doğrulayıcı faktör analizi bulguları, bir maddeye ilişkin faktör yük değerini 0.648 olarak göstermektedir. Mevcut literatürde faktör yükleri için 0.70 ve üzeri değerler ideal kabul edilmekle birlikte, 0.40 ile 0.60 aralığındaki değerlerin de yapısal geçerlilik açısından anlamlı katkı sağlayabileceği belirtilmektedir (Hair vd., 2014). Bu doğrultuda, söz konusu maddenin 0.648 faktör yükü, metodolojik açıdan kabul edilebilir sınırlar içerisinde değerlendirilmiştir.

Öte yandan, bahsi geçen madde faktörün kavramsal çerçevesiyle tutarlılık göstermekte ve ölçeğin içerik geçerliliğine anlamlı ölçüde katkıda bulunmaktadır. Maddenin ölçekten çıkarılması halinde, ilgili faktörün kuramsal temsil yeteneğinin zayıflayabileceği ve ölçüm aracının kapsam geçerliliğinin olumsuz etkilenebileceği öngörülmüştür. Bu nedenle, maddenin hem istatistiksel olarak yeterli faktör yüküne sahip olması hem de kuramsal anlam bütünlüğünü desteklemesi nedeniyle modelde korunması kararlaştırılmıştır.

Nihai olarak, 0.648 faktör yüküne sahip madde, istatistiksel olarak minimum kabul eşiğinin üzerinde yer almakta olup, teorik uyum ve içerik tutarlılığı temelinde ölçek yapısında muhafaza edilmiştir. Bu metodolojik tercih, ölçme aracının bütüncül yapısını korumak ve geçerlilik-güvenilirlik dengesini optimize etmek amacıyla benimsenmiştir.

Sonuç olarak, yapılan DFA analizi sonucunda ölçeğin beş faktörlü kuramsal yapısının doğrulandığı, modelin genel olarak kabul edilebilir düzeyde iyi bir uyum sergilediği, elde edilen faktör yüklerinin güçlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Tüm bu bulgular, ölçeğin yapısal geçerliliğinin sağlandığına ve beş boyutlu modelin veriye uygun olarak uyum sağladığına işaret etmektedir.

6.3.5.3. Güvenilirlik Analizi

Ölçme değerlendirme alanında kullanılan güvenilirlik analizi, bir ölçekte yer alan maddelerin iç tutarlılık düzeyini ölçmeyi amaçlayan sistematik bir yöntemdir. Bu analiz, ölçme aracını oluşturan ifadelerin birbiriyle ne derece uyumlu sonuçlar ürettiğini istatistiksel olarak değerlendirir. Güvenilirlik kavramı temelde, toplanan verilerin ölçüm sürecindeki hatalardan ne ölçüde etkilenmediğini ifade eder. Bir ölçeğin güvenilirliği; farklı uygulama zamanlarında veya değişik katılımcı gruplarında benzer sonuçlar verebilme kapasitesiyle ölçülür. Bu nedenle, yüksek güvenilirlik düzeyi, ölçüm sonuçlarının kararlılığının ve tutarlılığının temel göstergesi olarak kabul edilir (Ural ve Kılıç, 2005: 231-232).

Güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır; katsayının 1'e yaklaşması, ölçeğin güvenilirliğinin arttığını gösterir. Alfa katsayısının alabileceği değer aralıkları ve bu aralıklara bağlı olarak ölçeğin güvenilirlik durumu ise aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir: (Akgül ve Çevik,2003).

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir ve

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu değerler doğrultusunda elde edilen verilere göre;

Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla iç tutarlılık analizi yapılmıştır. 47 maddeden oluşan ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı .974 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, ölçeğin mükemmel düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçüm güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Faktör 1 (F1), Engelli Refahı alanını temsil etmektedir. Bu faktörde toplanan maddelerin tamamına yakını engelli bireylere yönelik hizmet ve fiziksel erişimle doğrudan ilişkilidir. Faktör, kurumun fiziksel erişilebilirlik, bilgiye erişim ve engelli bireylere yönelik hizmet sunumu konularındaki performansını ölçmektedir.

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda belirlenen birinci faktör olan 'Engelli Refahı Alanı' alt boyutunun güvenilirlik analizinde, 12 madde için Cronbach's Alpha katsayısı .955 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, alt ölçeğin mükemmel düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçüm güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Faktör 2 (F2), Kadın Refahı alanı alanını temsil etmektedir. Bu faktör, Kadın ve Aile boyutlarındaki maddelerin birleşiminden oluşmuştur. Kadınlara ve aile birimine yönelik hizmetleri temsil etmektedir. Faktör, kadınların güçlendirilmesi, aile içi dinamikler yönelik hizmetleri, kadın istihdamı hizmetlerini kapsamaktadır. K5 maddesinin negatif yükü, maddenin ters ifade edilmiş olmasından (örneğin, "memnun değilim" gibi) kaynaklanmaktadır. Ölçeğin ikinci faktörünün güvenilirlik analizinde, Kadın Refahı alanını oluşturan 8 madde için Cronbach's Alpha katsayısı .765 olarak hesaplanmıştır. Literatürde .70-.79 aralığındaki Alpha değerlerinin kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılığı gösterdiği dikkate alındığında bu alt ölçeğin yeterli düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Faktör 3 (F3), Aile ve Çocuk Refahı alanını temsil etmektedir. Bu faktör, farklı gruplara (aile, çocuk) yönelik daha spesifik hizmet kalitesi maddelerinden oluşan kapsayıcı bir yapı sergilemektedir. Faktör, ailelere yönelik sosyal yardım hizmetleri (A1, A7), aile danışmanlığı ve sosyal haklar (A8, A10), çocuklara yönelik sosyal destekler

(Ç3) ve vatandaşlara yönelik istihdam/sosyal haklar (ER3) gibi, diğer faktörlerde tam olarak karşılık bulmayan aile ve çocuk alanına yönelik kapsayıcı hizmet alanlarını temsil etmektedir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda belirlenen üçüncü faktör olan 'Aile ve Çocuk Refahı Alanı' alt boyutunun güvenilirlik analizinde, 10 madde için Cronbach's Alpha katsayısı 0.929 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, alt ölçeğin mükemmel düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçüm güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Faktör 4 (F4), Gençlik Refahı alanını temsil etmektedir. Bu faktör, "Gençlik" boyutundaki maddelerin büyük çoğunluğunu barındırmakta ve gençlere yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri ölçmektedir. Faktör, gençlik merkezlerinin etkinliği, gençlere yönelik sosyal olanaklar ve spor hizmetleri konularını kapsamaktadır. G8'in negatif yükü, ters kodlanmış bir maddeye işaret etmektedir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda belirlenen dördüncü faktör olan Gençlik Refahı Alanı' alt boyutunun güvenilirlik analizinde 9 madde için Cronbach's Alpha katsayısı 0.836 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, alt ölçeğin iyi düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçüm güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Faktör 5 (F5), Yaşlı Refahı alanını temsil etmektedir. Bu faktör, "Yaşlı Refahı" boyutundaki tüm maddeleri kapsamakta ve yaşlı bireylere sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmektedir. Faktör, yaşlı bakım hizmetleri, sosyal destek mekanizmaları ve yaşlı bireylerin topluma katılımına ilişkin algıyı ölçmektedir. Y7 maddesi 1.faktörde de yük göstermekle birlikte, birincil yükü F5'de olduğu için ve iki faktör arasındaki yük farkı 0.10'dan daha büyük olması, ortak varyansının güçlü olması sebebiyle madde analizden çıkarılmamıştır. Ayrıca; Ölçek grubunda 8 soru bulunmaktadır. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda belirlenen beşinci faktör olan Yaşlı Hizmetleri Alanı' alt boyutunun güvenilirlik analizinde, 8 madde için Cronbach's Alpha katsayısı 0.926 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, alt ölçeğin mükemmel düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçüm güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışmada ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla bir başka test olan Split-Half (İki yarı Testi) Güvenilirlik Analizi de yapılmıştır. Bu yaklaşım, ölçek formunun iki denk yarıya ayrılması prensibine dayanır. Söz konusu iki bölüm, katılımcı grubuna eşzamanlı olarak uygulanır. Ardından, bireylerin bu yarı ölçeklerden almış oldukları puanlar arasındaki ilişki katsayısı hesaplanır. Bu korelasyon analizi neticesinde, ölçme aracının iç tutarlılığına dair bir güvenilirlik değerlendirme gerçekleştirilir (Ercan ve Kan, 2004). Bu doğrultuda daha önce yapılan analizler sonucunda belirlenen 47 soru iki gruba ayrılmıştır. Bu analiz ile ölçeğin iki yarıya bölünerek her bir yarının güvenilirliğinin ve birbiriyle tutarlılığının değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Bölünen

ilk kısım soruların Cronbach's Alpha değeri 0.962 olarak hesaplanmıştır ve bu yarıda 24 madde bulunmaktadır. İkinci kısım için Cronbach's Alpha değeri 0.964 olarak bulunmuştur ve bu yarıda 23 madde yer almaktadır. Her iki yarı da 0.90 üzerinde bir güvenilirlik katsayısına sahip olup, bu durum her bir yarının yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. İki yarı arasındaki korelasyon katsayısı 0.962 olarak tespit edilmiştir. Bu değer, iki yarının birbirleriyle oldukça yüksek düzeyde ilişkili olduğunu ve ölçeğin tutarlı bir yapı sergilediğini ortaya koymaktadır. Spearman-Brown Katsayısı (hem eşit hem de eşit olmayan uzunluk için) 0.980 olarak hesaplanmıştır. Guttman Split-Half Katsayısı da 0.980 olarak bulunmuştur. Bu katsayılar, ölçeğin tamamının güvenilirliğinin çok yüksek olduğuna işaret etmektedir. Spearman-Brown ve Guttman katsayılarının 0.98 düzeyinde olması, ölçeğin iki yarısının birleştirildiğinde son derece tutarlı ve güvenilir bir ölçüm sağladığını göstermektedir.

Bir başka güvenilirlik analizi kapsamında yapılan analizde ise literatüre önemli katkılarda bulunan Louis Guttman'ın, "Guttman güvenilirlik katsayıları" incelenmiştir. Buna göre bir ölçme aracının güvenilirliğine ilişkin asgari değerleri gösteren altı ayrı katsayıyı tanımlamıştır. Guttman'ın yapmış olduğu matematiksel kanıt, söz konusu katsayıların, ölçeği oluşturan maddeler arasındaki yapısal ilişki hakkında herhangi bir ön koşul öne sürme gereksinimi olmaksızın, güvenilirlik kestirimi için bir alt limit teşkil ettiğini ortaya koymuştur (Ercan ve Kan, 2004).

Guttman Güvenilirlik Analiz sonucuna göre ise Guttman Lambda katsayıları, ölçeğin istatistiksel güvenilirliğini değerlendirmek üzere yorumlanmıştır. Ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda beş farklı Lambda katsayısı hesaplanmıştır. Lambda 1 katsayısı 0.960 olarak bulunmuştur. Lambda 2 ve Lambda 3 katsayıları her ikisi de 0.981 değerine sahiptir. Lambda 4 katsayısı 0.980, Lambda 5 katsayısı ise 0.967 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen Lambda değerlerinin tamamı 0.96'ın üzerinde çıkmıştır ki bu, ölçeğin son derece yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Özellikle Lambda 2 ve Lambda 3 katsayılarının 0.981 olması, ölçeğin mükemmel düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğuna işaret etmektedir.

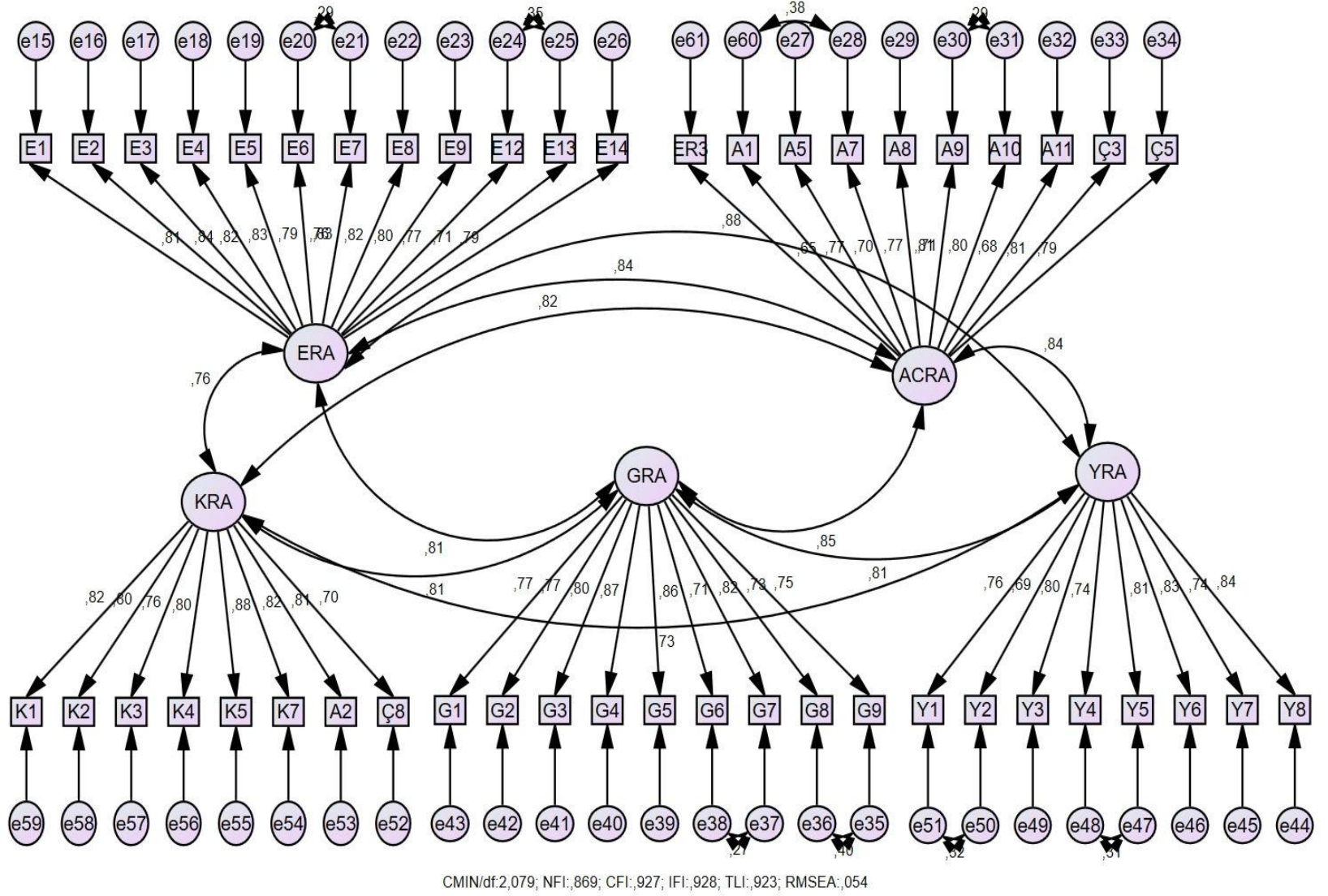
Farklı Lambda türlerinden elde edilen değerlerin birbirine çok yakın olması, ölçeğin güvenilirliğinin tutarlı ve sağlam olduğunu desteklemektedir. Tüm bu bulgular, 47 maddelik ölçeğin bilimsel araştırmalarda güvenle kullanılabileceğini ortaya koymaktadır. Guttman güvenilirlik analizi sonuçları, incelenen ölçeğin istatistiksel olarak mükemmel düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçekten elde edilecek verilerin tutarlı, güvenilir ve bilimsel çalışmalarda kullanıma uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Son olarak ölçeğin zamana karşı duyarlılığını test etmek amacıyla test tekrar yöntemi yapılmıştır. Bir ölçüm enstrümanının güvenilirliği, aynı katılımcı grubuna belirli şartlar altında iki defa uygulanmasıyla değerlendirilir. Bu uygulamalar arasındaki zaman dilimi, hatırlama etkisini en aza indirecek derecede uzun, ancak incelenen özellikte kayda değer bir değişim meydana gelmesine imkân tanımayacak ölçüde kısadır. İki uygulama neticesinde elde edilen veri setleri arasındaki korelasyon değeri, söz konusu ölçeğin güvenilirlik katsayısını teşkil etmektedir (Ercan ve Kan, 2004).

Sosyal belediyeçilik alanında geliştirilen ölçeğin "test-tekrar test güvenilirliğini" ölçmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Diğer bir deyişle, ölçeğin zaman içinde tutarlı ve kararlı sonuçlar verip vermediği test edilmiştir. Aynı katılımcılara 15 gün arayla uygulanan test ölçekten alınan puanlar arasında neredeyse mükemmele yakın bir pozitif ilişki bulunmuştur. Bu, ölçeğin ölçmek istediği sosyal belediyeçilik algısı veya tutumları gibi özellikleri, zaman faktöründen bağımsız olarak son derece tutarlı bir şekilde ölçtüğünün en güçlü göstergesidir. Bir katılımcı ilk uygulamada yüksek puan aldıysa, 15 gün sonra da benzer bir yüksek puan almış; düşük puan alan da yine düşük puan almıştır. İki uygulama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama fark olmaması, ölçeğin zamana karşı duyarlı olmadığını, yani dış etkenlerden (gündem, ruh hali, vs.) minimal düzeyde etkilendiğini göstermektedir. Bu da ölçeğin kararlılığını destekler. (Gökdemir ve Yılmaz, 2023).

Sonuç olarak, ölçeğin zamana karşı tutarlılığını değerlendirmek amacıyla test-tekrar test analizi yapılmış ve ölçek toplam puanları 15 gün arayla 36 katılımcıya uygulanmıştır. Yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda iki uygulama arasındaki ilişkinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür ($r = .998$, $p < .001$). Bu bulgu, ölçeğin kısa zaman aralığında son derece kararlı ölçümler ürettiğini göstermektedir.

Eşleştirilmiş t-testi sonuçları, iki uygulamanın ortalama puanları arasında anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymuştur ($t(35) = 0.391$, $p = .698$). Ortalama puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olması, ölçeğin zamana göre değişmediğini ve tutarlı ölçüm yaptığını desteklemektedir. Tüm bu sonuçlar, ölçeğin toplam puan düzeyinde yüksek düzeyde test-tekrar test güvenilirliğine sahip olduğunu göstermekte ve tutarlı ölçümler yapabildiğine dair güçlü bir kanıt oluşturmaktadır.



Şekil 2. Doğrulayıcı faktör analizi yapı geçerliliği diyagramı

7. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde sosyal belediyeçilik hizmetleri kapsamındaki kadın, aile, çocuk, gençlik, yaşlı ve engelli bireylere yönelik uygulamalardan duyulan memnuniyetin; çeşitli Sosyodemografik ve sosyoekonomik faktörlere bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, çalışma kapsamına dahil edilen toplam 377 katılımcıyı tanımlayıcı nitelikteki demografik değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler sunulmaktadır. Dağılımlar; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, hane yapısı, çocuk sayısı, ikamet süresi ve aile içerisinde bakım sorumluluğu durumu başlığı altında engelli, bakıma muhtaç, kronik hastayla yaşama durumu gibi değişkenler üzerinden incelenmiştir.

Tablo 7. Sosyodemografik özellikler

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Yüzde%
Cinsiyet	Kadın	224	59.40%
	Erkek	153	40.60%
Medeni Durum	Bekar	150	39.80%
	Evli	227	60.20%

Araştırma örnekleminin %59.4'ünü (n=224) kadınlar, %40.6'sını (n=153) ise erkekler oluşturmaktadır. Bu dağılım, çalışmada kadın katılımcıların erkeklere kıyasla sayısal olarak daha fazla temsil edildiğini göstermektedir.

Katılımcıların %60.2'si (n=227) evli, %39.8'i (n=150) ise bekarıdır. Evli bireylerin örneklem içindeki oranının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 7. (Devamı)

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Yüzde%
Yaş	18-24	70	18.60%
	25-29	65	17.20%
	30-34	101	26.80%
	35-39	49	13.00%
	40-44	47	12.50%
	45-49	23	6.10%
	50-65	22	5.80%
	65 yaş ve üstü	0	0.00%
Eğitim Durumu	İlkokul	6	1.60%
	Ortaokul	9	2.40%
	Lise	73	19.40%
	Önlisans	79	21.00%
	Lisans	166	44.00%
	Yüksek Lisans	36	9.50%
	Doktora	8	2.10%
	1 kişi	18	4.80%
Hanede yapısı	2 kişi	67	17.80%
	3 kişi	106	28.10%
	4 kişi	112	29.70%
	5 ve daha fazla	74	19.60%
	1 çocuk	89	23.60%
Çocuk sayısı	2 çocuk	95	25.20%
	3 çocuk	43	11.40%
	4 ve daha fazlası	8	2.10%
	Çocuğum yok	142	37.70%
	0-4 Yıl	35	9.30%
İkamet süresi	5-10 Yıl	41	10.90%
	11-15 Yıl	26	6.90%
	16-20 Yıl	37	9.80%
	21-25 Yıl	50	13.30%
	26-30 Yıl	57	15.10%
	31 Yıl ve üstü	131	34.70%

Örneklemin yaş profilinde belirgin bir çeşitlilik mevcuttur. En yüksek katılım oranı %26.8 (n=101) ile 30-34 yaş grubunda gözlemlenirken, bunu %18.6 (n=70) ile 18-24 yaş grubu ve %17.2 (n=65) ile 25-29 yaş grubu takip etmektedir. 35-39 yaş grubu %13.0 (n=49), 40-44 yaş grubu %12.5 (n=47) oranına sahiptir. 45 yaş ve üzeri katılımcıların oranı ise giderek azalmakta olup, 65 yaş ve üstü grupta hiç katılımcı bulunmamaktadır. Bu durum, örneklemin ağırlıklı olarak genç ve orta yaş yetişkinlerden oluştuğuna işaret etmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeyi incelendiğinde, en büyük grubu %44.0 (n=166) ile lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Lisans mezunlarını, %21.0 (n=79) ile önlisans ve %19.4 (n=73) ile lise mezunları takip etmektedir. Yüksek lisans (%9.5; n=36) ve doktora (%2.1; n=8) mezunları örneklemin daha küçük bir bölümünü temsil etmektedir. İlkokul (%1.6; n=6) ve ortaokul (%2.4; n=9) mezunlarının oranı ise oldukça düşüktür. Bu profil, örneklemin büyük ölçüde yükseköğrenim görmüş bireylerden oluştuğunu ortaya koymaktadır.

Hanelerde en yaygın olarak 4 kişilik (%29.7; n=112) ve 3 kişilik (%28.1; n=106) aile yapıları görülmektedir. 5 ve daha fazla kişiden oluşan haneler %19.6 (n=74), 2 kişilik haneler %17.8 (n=67) ve 1 kişilik haneler ise %4.8 (n=18) oranındadır. Bu bulgu, katılımcıların ağırlıklı olarak çekirdek aile yapısına sahip hanelerde ikamet ettiğini göstermektedir.

Katılımcıların %37.7'sinin (n=142) çocuğu bulunmamaktadır. Çocuğu olanlar arasında ise en yaygın durumlar %25.2 (n=95) ile 2 çocuk ve %23.6 (n=89) ile 1 çocuğa sahip olmaktır. 3 çocuk sahibi olanların oranı %11.4 (n=43) iken, 4 ve daha fazla çocuğu olanların oranı %2.1 (n=8) ile sınırlıdır.

Katılımcıların mevcut adreslerinde ikamet süreleri incelendiğinde, en fazla temsil edilen grubun %34.7 (n=131) ile 31 yıl ve üzeri süredir aynı yerde ikamet edenler olduğu dikkat çekmektedir. Bu grubu, %15.1 (n=57) ile 26-30 yıl ve %13.3 (n=50) ile 21-25 yıl arası ikamet edenler takip etmektedir. Diğer yandan, 0-4 yıl (%9.3; n=35) ve 5-10 yıl (%10.9; n=41) gibi nispeten kısa süredir ikamet edenlerin oranı da kayda değerdir. Bu dağılım, örneklem içinde hem uzun süreli yerleşik bir nüfusun hem de daha yeni yerleşen bir kitlenin bulunduğunu göstermektedir.

Araştırmanın örnekleminin ağırlıklı olarak; kadınlardan, evli bireylerden, 30-34 yaş grubundan, lisans mezunlarından, 3-4 kişilik hanelerde yaşayanlardan ve önemli bir kısmı uzun süredir (31 yıl ve üzeri) aynı yerde ikamet eden bireylerden oluştuğu söylenebilir. Bu demografik profil, bulguların genellenebilirliği ve diğer değişkenlerle olan ilişkilerinin yorumlanması bağlamında kritik bir başlangıç noktası teşkil etmektedir.

7.2. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimleyici Bulgular

Tablo 8. Katılımcıların refah alanlarına ilişkin ortalama, standart sapma ve puan ortalamaları

	Ortalama	Sd	Aralık	Minimum	Maximum
Engelli Refah Alanı	34.8859	11.37678	48.00	12.00	60.00
Kadın Refah Alanı	24.7480	7.58061	32.00	8.00	40.00
Aile ve Çocuk Refah Alanı	28.1459	9.26486	40.00	10.00	50.00
Gençlik Refah Alanı	25.6923	8.77289	36.00	9.00	45.00
Yaşlı Refah Alanı	24.5199	7.36223	32.00	8.00	40.00
Genel Toplam	137.9920	40.10362	188.00	47.00	235.00

Engelli Refah Alanı için ortalama 34.8859, standart sapma 11.37678'dir. Puan aralığı 48.00 olup minimum puan 12.00, maksimum puan 60.00'tır. 48.00 puanlık geniş aralık, katılımcı deneyimlerinde çeşitlilik olduğunu göstermekle birlikte, ortalamanın üst sınıra (60.00) yakın olması, genel memnuniyetin yüksek düzeyde seyrettiğine işaret etmektedir. 11.37678 standart sapması, diğer alanlara kıyasla daha yüksek olsa da bu durumun yüksek ortalama ile birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Belediyenin engelli bireylere yönelik sunduğu somut ve yaşam kalitesini doğrudan etkileyen hizmet çeşitliliği, bu alandaki olumlu sonuçların temel nedeni olarak görülmektedir.

Kadın Refah Alanı için ortalama 24.7480, standart sapma 7.58061'dir. Puan aralığı 32.00 olup minimum puan 8.00, maksimum puan 40.00'tır. 32.00 puanlık aralık ve 7.58061 standart sapma, katılımcı görüşlerinde orta düzeyde bir dağılıma olduğunu göstermektedir. Ortalamanın teorik olarak mümkün olan en yüksek puana (40.00) kıyasla nispeten daha düşük kalması, bu alandaki hizmetlerin etkililiği veya erişilebilirliği konusunda potansiyel iyileştirme alanları bulunduğunu düşündürmektedir. Kadın Yaşam ve İstihdam Merkezi bünyesindeki hizmetlerin olumlu katkısı olmakla birlikte, bu hizmetlerin kapsamının veya duyurulmasının genişletilmesi, ortalamayı daha üst seviyelere taşıyabilir.

Aile ve Çocuk Refah Alanı için ortalama 28.1459, standart sapma 9.26486'dır. Puan aralığı 40.00 olup minimum puan 10.00, maksimum puan 50.00'tır. 40.00 puanlık geniş aralık ve 9.26486 standart sapma, hizmetlerden yararlanan aileler arasında deneyim çeşitliliği olduğunu göstermekle birlikte, hizmetlerin herkese eşit düzeyde ulaşmadığına da işaret olduğu değerlendirilmektedir. Ortalama, dağılımın üst yarısında yer alması genel memnuniyetin pozitif yönde olduğunu desteklemektedir. Aile danışmanlığı ve çocuklara

yönelik destekleyici faaliyetlerin, bu sonuçlar üzerinde etkili olduğu değerlendirilmektedir.

Gençlik Refah Alanı için ortalama 25.6923, standart sapma 8.77289'dur. Puan aralığı 36.00 olup minimum puan 9.00, maksimum puan 45.00'tır. 36.00 puanlık aralık ve 8.77289 standart sapma, gençlerin belediye hizmetlerine ilişkin algılarında çeşitlilik olduğunu ortaya koymaktadır. Ortalamanın dağılımın ortalarında yoğunlaşması, gençlik hizmetlerinin etkisinin çeşitlilik gösterebileceğini ve farklı gençlik gruplarının ihtiyaçlarına yönelik daha odaklanmış müdahalelere ihtiyaç duyulabileceğini düşündürmektedir.

Yaşlı Refah Alanı için ortalama 24.5199, standart sapma 7.36223'tür. Puan aralığı 32.00 olup minimum puan 8.00, maksimum puan 40.00'tır. 32.00 puanlık aralık, yaşlı bireylerin deneyimlerinde çeşitlilik olduğunu göstermekle birlikte, ortalamanın dağılımın alt yarısında yer alması, yaşlılara yönelik mevcut hizmetlerin yeterliliği veya erişilebilirliği konusunda daha kapsamlı bir değerlendirme yapılması gerektiğine işaret etmektedir. 7.36223 standart sapması, diğer alanlara göre daha düşük olsa da bu durumun düşük ortalama ile birlikte yorumlanması önem taşımaktadır.

Genel Toplam için ortalama 137.9920, standart sapma 40.10362'dir. Puan aralığı 188.00 olup minimum puan 47.00, maksimum puan 235.00'tır. Engelli Refah Alanı 34.8859 ortalama ile en yüksek, Yaşlı Refah Alanı ise 24.5199 ortalama ile en düşük puana sahiptir. Genel toplam ortalama 137.9920'dir. Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik anlayışı kapsamında yürüttüğü hizmetlerin etkililiğini ortak payda da değerlendirmek amacıyla geliştirilen ölçekte beş farklı refah alanına ilişkin bulgular incelendiğinde, veriler dikkate alınarak 100 üzerinden standardize edilmiş ortalama puanları hesaplamak gerekmektedir. Bu doğrultuda ortalama puandan minimum puan çıkarılıp aralık sayısına bölümünün 100 ile çarpılması sonucu standartlaşmış ortalama puan ortaya çıkarılmaktadır.

Standart puanlar üzerinden gerçekleştirilen sıralama analizi, refah alanları arasındaki göreceli memnuniyet düzeylerini açıkça ortaya koymaktadır. Analiz sonuçlarına göre, en yüksek standart puana (52.34) sahip olan Kadın Refahı Alanı, birinci sırada yer almaktadır. Bu alanı, 51.62 puan ile Yaşlı Refahı Alanı takip etmektedir. Engelli Refahı Alanı 47.68 puan ile üçüncü sırada bulunurken, bu değer orta düzeyde bir memnuniyeti işaret etmektedir. Listenin dördüncü ve beşinci sıralarını ise sırasıyla 46.37 puan alan Gençlik Refahı Alanı ve 45.36 puan ile en düşük göreceli memnuniyet düzeyini gösteren Aile ve Çocuk Refahı Alanı oluşturmaktadır.

Katılımcıların sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi, toplam puanların ilgili teorik minimum ve maksimum değerler temel alınarak 0-100 aralığına standartlaştırılması sonucunda 48.39 puan olarak hesaplanmıştır. Bu değer, tüm refah alanları bütüncül bir şekilde değerlendirildiğinde, söz konusu hizmetlere yönelik toplam algının orta düzeye yakın, ancak iyileştirilmesi gereken bir seviyede olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, genel toplam puanın belirli alt refah alanlarının puanlarının üzerinde, diğerlerinin ise altında gerçekleşmesi, hizmet portföyü içinde gözlemlenebilir bir dengesizliğin varlığına işaret etmektedir. Ayrıca, standart puan analizi, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal hizmet alt boyutlarındaki beş refah alanına ilişkin katılımcı memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılmasına olanak tanımaktadır. Elde edilen bulgulara göre, 52.34 standart puan ile Kadın Refahı Alanı en yüksek göreceli memnuniyet düzeyine sahiptir. Bu alanı, 51.62 puanla Yaşlı Refahı Alanı izlemektedir. Engelli Refahı Alanı 47.68 puan ile üçüncü sırada yer almakta ve orta düzeyde bir memnuniyeti yansıtmaktadır. Listenin son iki sırasında ise sırasıyla 46.37 puan alan Gençlik Refahı Alanı ile 45.36 puan alan Aile ve Çocuk Refahı Alanı bulunmaktadır.

Bu nicel sıralama, nitel verilerle paralellik göstermektedir. Örneğin, Engelli Refahı Alanı'ndaki nispeten yüksek puan, belediyenin engelsiz taksi, evde bakım hizmetleri, yardımcı cihaz desteği ve bakım-onarım atölyeleri gibi, bireylerin günlük yaşam pratiklerine doğrudan etki eden somut uygulamalarının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Bu alandaki geniş puan dağılımı (12-60), deneyimlerin bireyler arasında farklılaşmakla birlikte, genel stratejinin etkinliğine işaret etmektedir.

Standartlaştırılmış puanlar üzerinden değerlendirildiğinde, hem Aile ve Çocuk (45.36) hem de Kadın Refahı (52.34) alanları pozitif memnuniyet eğilimi sergilemektedir. Ancak, Aile ve Çocuk Alanı'ndaki görece düşük ortalama, hizmetlerden sağlanan faydanın aileler arasında önemli ölçüde değişkenlik gösterdiğini düşündürmektedir. Kadın Refahı Alanı'ndaki yüksek puana karşın, bu skorun daha da artırılabilir olması, mevcut hizmetlerin kapsayıcılık ve erişilebilirlik boyutlarında iyileştirme potansiyeli barındırdığını göstermektedir. Bu durum, kurumsal sunum kapasitesi ile hedef kitlenin geniş algısı arasında bir uyum sorununa işaret edebilir.

Gençlik Refahı Alanı'ndaki orta düzey memnuniyet (46.37), ergenler, üniversite öğrencileri ve yeni mezunlar gibi heterojen alt grupların farklılaşan ihtiyaç ve deneyimlerini yansıtmaktadır. Bu bulgu, tek tip gençlik politikalarının yetersiz kalabileceğini ve daha odaklanmış, segmentlere özgü müdahalelerin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Yaşlı Refahı Alanı, yüksek sıralamasına rağmen, nitel verilerin de altını çizdiği dijital uçurum, ulaşım güçlükleri ve merkezi hizmet modelleri gibi yapısal engellerle karşı karşıyadır. Bu nedenle, bu alandaki mevcut başarının sürdürülebilmesi, erişim ve kapsayıcılık odaklı stratejilerin güçlendirilmesini gerektirmektedir.

Toplamda 48.39 olarak hesaplanan genel standart puan, sosyal belediyeçilik hizmetlerinin bütüncül olarak orta düzeyde bir memnuniyet ürettiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, bu genel değerın alt refah alanları ile karşılaştırılması önemli bulgulara işaret etmektedir:

Kadın Refahı Alanı (52.34) ve Yaşlı Refahı Alanı (51.62), genel ortalamanın üzerinde bir performans sergilemektedir. Bu durum, söz konusu alanlardaki hizmet modellerinin ve sunum stratejilerinin, hedef kitlelerde daha yüksek bir algılanan değer ve etkililik yarattığını göstermektedir.

Engelli Refahı Alanı (47.68) ve Gençlik Refahı Alanı (46.37), genel ortalamaya yakın veya bu değerin hafif altında kalmaktadır. Bu alanlardaki orta düzey memnuniyet, hizmet çeşitliliğinin sınırlılıklarından, hedef kitlenin heterojen yapısından veya hizmetlerin kapsayıcılık düzeyinden kaynaklanıyor olabilir.

Aile ve Çocuk Refahı Alanı (45.36), genel ortalamanın altındaki konumuyla en düşük görelı memnuniyet seviyesini temsil etmektedir. Bu sonuç, söz konusu alandaki mevcut politikaların, hizmet erişiminde, içerikte veya algılanan fayda düzeyinde önemli gelişim alanları barındırdığını göstermektedir.

Yapılan bu karşılaştırmalı analiz, genel memnuniyet ortalamasının tek başına yeterli bir performans göstergesi olmadığını açıkça ortaya koymaktadır. Yüksek performans gösteren alanların genel ortalamayı yukarı çekmesi, düşük puanlı alanlardaki sistematik sorunların ve eşitsizliklerin görünürlüğünü azaltabilmektedir. Bu nedenle, sosyal belediyeçilik başarısının değerlendirilmesinde, yalnızca genel ortalama değil, her bir alt alanın performans dağılımı ve özellikle en az memnun kesimlerin deneyimleri merkeze alınmalıdır.

Sonuç olarak, nicel standart puan verileri ve nitel bulgular birlikte değerlendirildiğinde, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin temel bazı önermeler ortaya çıkmaktadır. Analizler, doğrudan bireylerin günlük yaşam pratiklerini hedef alan somut hizmetlerin (evde bakım, yardımcı cihaz desteği) memnuniyet ve algılanan etkililik üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan, hizmetlerin kapsayıcılığı, erişilebilirliği ve heterojen hedef kitlelerin farklılaşan algıları, nihai performansın belirleyici unsurları olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, özellikle gençlik ve yaşlı refahı alanlarında, mevcut

stratejilerin bu faktörler göz önünde bulundurularak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi bir gerekliliktir. Elde edilen bu bulgular, yerel yönetimler için sadece hizmet planlamasında değil, aynı zamanda daha adil ve ayırt edici bir performans değerlendirme modeli geliştirilmesinde de yol gösterici bir çerçeve sunmaktadır.

Sonuç olarak, genel toplam puanın dağılımı, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal hizmetlerde genel anlamda başarılı olduğunu, ancak tüm paydaş gruplarına eşit düzeyde ulaşmada iyileştirme fırsatları bulunduğunu göstermektedir. Geliştirilen ölçme aracına göre Trabzon ili özelinde elde edilen bulgular neticesinde “Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği” nin diğer belediyelerde uygulanması durumunda, karşılaştırmalı değerlendirmeler için sağlam bir zemin oluşturabilecektir.

Tablo 9. Cinsiyet değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
					t	Sd	P
Cinsiyet	Engelli Refahı Alanı Kadın	224	34.5759	11.26818	-0.64	375	0.523
	Engelli Refahı Alanı Erkek	153	35.3399	11.55602			
	Kadın Refahı Alanı Kadın	224	24.2277	7.61559	-1.616	375	0.107
	Kadın Refahı Alanı Erkek	153	25.5098	7.48869			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı Kadın	224	27.6161	9.06899	-1.345	375	0.179
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı Erkek	153	28.9216	9.52112			
	Gençlik Refahı Alanı Kadın	224	25.4196	8.78302	-0.73	375	0.466
	Gençlik Refahı Alanı Erkek	153	26.0915	8.77148			
	Yaşlı Refahı Alanı Kadın	224	24.5982	7.16739	0.25	375	0.803
	Yaşlı Refahı Alanı Erkek	153	24.4052	7.66094			
	Genel Toplam Kadın	224	136.4375	39.25501	-0.91	375	0.363
	Genel Toplam Erkek	153	140.2680	41.33894			

Bu tablo, katılımcıların cinsiyet değişkenine (Kadın/Erkek) göre çeşitli refah hizmeti alanlarındaki ve genel toplam refah algı puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek amacıyla gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t-Testi bulgularını özetlemektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı Alanında, kadın katılımcıların Engelli Refahı Alanı algı puanı ortalaması (Ort. = 34.57, SS = 11.26), erkek katılımcıların ortalamasından (Ort. = 35.33, SS = 11.55) daha düşüktür. Ancak, bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı t-testi sonucundan anlaşılmaktadır. Yapılan analiz, Engelli Refahı Alanına ilişkin algı

puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. ($t(375) = -0.64, p = .523$).

Kadın refahı alanına ilişkin algı puanları incelendiğinde, kadınların ortalamasının (Ort. = 24.22, SS = 7.61) erkeklere (Ort. = 25.50, SS = 7.48) kıyasla daha düşük olduğu görülmektedir. Bu fark, diğer alanlara göre daha belirgin olsa da istatistiksel analiz sonucu anlamlılık eşiğini karşılamamıştır. Kadın Refahı Alanına yönelik algılarda, kadın ve erkek katılımcılar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($t(375) = -1.61, p = .107$).

Aile ve aile ve çocuk refahı algısında da benzer bir tablo gözlemlenmektedir. Erkek katılımcıların ortalama puanı (Ort. = 28.92, SS = 9.52), kadınların ortalama puanından (Ort. = 27.61, SS = 9.06) yüksek olmasına rağmen, iki grup arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Aile ve Çocuk Refahı hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerin cinsiyet grupları arasında anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir ($t(375) = -1.34, p = .179$).

Gençlik refahı alanı için hesaplanan ortalama puanlar kadın (Ort. = 25.41, SS = 8.78) ve erkek (Ort. = 26.09, SS = 8.77) gruplarında birbirine yakındır. İstatistiksel test sonucu da bu gözlemi doğrular niteliktedir. Gençlik Refahı algı puanları, cinsiyet değişkeni baz alındığında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. ($t(375) = -0.73, p = .466$).

Yaşlı Refahı Alanı, yaşlı refahı alanı, puan ortalamalarının (Kadın: Ort. = 24.59, SS = 7.16; Erkek: Ort. = 24.40, SS = 7.66) en yakın olduğu alandır Yaşlı Refahı Alanına yönelik algıların cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir ($t(375) = 0.25, p = .803$).

Genel toplam refah algısı ise tüm refah alanlarındaki puanların toplamından oluşan genel refah algısı puanları karşılaştırıldığında, erkeklerin genel ortalamasının (Ort. = 140.26, SS = 41.33) kadınların genel ortalamasından (Ort. = 136.43, SS = 39.25) hafif yüksek olduğu görülmektedir. Ancak, bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375) = -0.91, p = .363$). Bu bulgu, araştırmaya katılan kadın ve erkek bireylerin refah hizmetlerine ilişkin genel algı düzeylerinin birbirinden farksız olduğunu ortaya koymaktadır.

Yapılan bağımsız örneklem t-testi analizleri sonucunda, cinsiyet değişkenine göre yapılan karşılaştırmalarda hiçbir refah alanında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın ortaya çıkmadığı belirlenmiştir ($p > .05$).

Araştırma bulguları, Trabzon Büyükşehir Belediyesi tarafından sağlanan sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin, katılımcıların cinsiyet

değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık sergilemediğini göstermektedir. Bu sonuç, belediyenin uygulamalarını toplumun tüm kesimlerine kapsayıcı ve eşitlikçi bir yaklaşımla sunduğuna işaret etmektedir. Kadın ve erkek bireylerin benzer refah algılarına sahip olması, yerel yönetimin sosyal destek, eğitim, danışmanlık ve toplumsal katılım programlarında cinsiyet temelli bir ayrım yapmadığının göstergesidir. Belediyenin hizmet sunumunda toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetten pozitif bir yaklaşım benimsediğini ve cinsiyet farkına dayalı bir ayrımcılık ya da farklılaştırma olmadığını destekler niteliktedir.

Elde edilen bu bulgu, literatürdeki mevcut çalışmaların bir kısmıyla uyum içerisindedir. Alptürker (2010), Ardıç vd. (2004) ve Dibek (2018)'in araştırmalarında cinsiyet değişkeninin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu araştırmalar, toplumsal cinsiyetin tek başına yerel hizmetlerden memnuniyet algısını belirlemede sınırlı bir role sahip olabileceğini düşündürmektedir. Ancak, bilimsel yazın bu konuda ortak bir konsensüse sahip değildir. Gürel (2011) ve Çakmak (2007)'in bu konudaki çalışmaları, cinsiyete göre memnuniyet seviyelerinde kayda değer farklılıklar olduğunu belirlemiştir. Söz konusu araştırmalar, kadın katılımcıların belediye faaliyetlerinden erkeklere kıyasla daha yüksek oranda memnuniyet duyduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, sunulan hizmetlerin kadınların gündelik yaşamdaki ihtiyaçlarıyla daha iyi örtüşmesinden veya değerlendirme kriterlerinin farklılaşmasından kaynaklandığı vurgulanmaktadır.

Genel bir çerçevede değerlendirildiğinde, cinsiyetin belediye hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisine ilişkin bulguların çalışmadan çalışmaya değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Bu farklılık, yerel hizmetlerden duyulan memnuniyetin yalnızca cinsiyet faktörü ile açıklanamayacağını; hizmetin niteliği, sunum şekli, bireylerin toplumsal rolleri ve yerel bağlam gibi bir dizi karmaşık değişkenle birlikte ele alınması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, aile odaklı kamu politikalarının toplumsal cinsiyet eşitliğine sağladığı katkı, kadınların ekonomik bağımsızlığını güçlendiren ve çocukların refahını önceliklendiren düzenlemelerde pekişmektedir. Bu değişken bağlamında Yolcu (2025), belediye hizmetlerinin toplumsal cinsiyet eşitliği perspektifini içerecek şekilde tasarlanmasının daha kapsayıcı bir sosyal belediyeçilik anlayışının gelişimine anlamlı katkılar sağlayabileceğini vurgulamaktadır.

Tablo 10. Medeni durum değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
						t	Sd	P
Medeni Durum	Engelli Refahı Alanı	Bekar	150	34.9133	11.69290	.038	375	.970
		Evli	227	34.8678	11.18905			
	Kadın Refahı Alanı	Bekar	150	23.8000	8.09341	-1.982	375	.048
		Evli	227	25.3744	7.17147			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Bekar	150	28.3667	9.52455	.376	375	.707
		Evli	227	28.0000	9.10752			
	Gençlik Refahı Alanı	Bekar	150	25.3800	9.15758	-.561	375	.575
		Evli	227	25.8987	8.52344			
	Yaşlı Refahı Alanı	Bekar	150	24.7067	7.15180	.400	375	.689
		Evli	227	24.3965	7.51115			
	Genel Toplam	Bekar	150	137.1667	41.46971	-.324	375	.746
		Evli	227	138.5374	39.25808			

Bu tablo, katılımcıların medeni durumlarına (Bekar/Evli) göre çeşitli refah hizmeti alanlarındaki ve genel toplam refah algı puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek amacıyla gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t-testi bulgularını özetlemektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı Alanı kapsamında bekar katılımcıların (Ort. = 34.91, SS = 11.69) ve evli katılımcıların (Ort. = 34.86, SS = 11.18) Engelli Refahı Alanına ilişkin algı puan ortalamaları arasında kayda değer bir fark bulunmamaktadır. İstatistiksel test sonucu, bu minimal farkın anlamlı olmadığını doğrulamaktadır. Bekar ve evli bireyler arasında Engelli Refahı Alanı algısı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($t(375) = 0.38$, $p = .970$).

Kadın Refahı Alanına yönelik algı puanları incelendiğinde, bekarların ortalamasının (Ort. = 23.80, SS = 8.09), evlilerin ortalamasından (Ort. = 25.37, SS = 7.17) daha düşük olduğu görülmektedir. Medeni durumun Kadın Refahı Alanı algısı üzerinde anlamlı düzeyde bir kısmi fark oluşturduğu görülmüştür ($t(375) = -1.98$, $p = .048$). Bu durum; Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin aile odaklı sosyal destek hizmetlerinin yaygınlığıyla ilişkilendirilebilir. Belediyenin aile danışmanlığı, çocuk merkezleri, sosyal yardım ağırları ve kadın-aile yaşam merkezleri gibi hizmetleri çoğunlukla hanelere yönelik olarak sunulmakta ve bu durum evli bireylerin sosyal hizmetlere erişimini artırmaktadır. Buna

bağlı olarak, evli bireylerin kadın refahına ilişkin algıları bekar bireylere göre daha olumlu düzeyde şekillenmiş olabilir.

Aile ve çocuk refahı alanı hizmetleri değerlendirmesinde bekarlar (Ort. = 28.36, SS = 9.52) ve evliler (Ort. = 28.00, SS = 9.10) benzer ortalama puanlara sahiptir. İstatistiksel test, iki grup arasındaki bu farkın anlamlı olmadığını göstermektedir ($t(375) = 0.376$, $p = .707$). Aile ve Çocuk Refahı hizmetlerine yönelik değerlendirmeler bekar ve evli katılımcılar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Gençlik Refahı hizmetleri için hesaplanan ortalama puanlar bekar (Ort. = 25.38, SS = 9.15) ve evli (Ort. = 25.89, SS = 8.52) gruplarında birbirine oldukça yakındır. İstatistiksel test sonucu bu farkın anlamlı olmadığını ortaya koymaktadır Gençlik Refahı algı puanlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık sergilemediği belirlenmiştir ($t(375) = -0.56$, $p = .575$).

Yaşlı Refahı Alanına ilişkin puan ortalamaları (Bekar: Ort. = 24.70, SS = 7.15; Evli: Ort. = 24.39, SS = 7.51) karşılaştırıldığında, iki grup arasında belirgin bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. İstatistiksel analiz, bu farkın anlamlı olmadığını belirlemiştir ($t(375) = 0.40$, $p = .689$). Yaşlı Refahı Alanına ilişkin algıların medeni durum değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır ($t(375) = 0.40$, $p = .689$).

Tüm refah alanlarındaki puanların toplamından oluşan genel refah algısı puanları karşılaştırıldığında, bekarların (Ort. = 137.17, SS = 41.46) ve evlilerin (Ort. = 138.53, SS = 39.25) genel ortalamaları arasında kayda değer bir fark bulunmamaktadır. İstatistiksel test, bu farklılığın anlamlı olmadığını göstermektedir. Bekar ve evli bireylerin genel refah algısı puanları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir ($t(375) = -0.32$, $p = .746$).

Araştırmamızda medeni durum değişkenine ilişkin memnuniyetin yalnızca kadın refahı alanı algısı üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yarattığını, diğer sosyal hizmet boyutlarında ise benzer bir etkinin gözlenmediğini ortaya koymuştur. Bu durum, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet politikalarının yapısı ile ilişkilendirilebilir. Belediyenin sunmuş olduğu aile danışmanlığı, sosyal yardım programları, çocuk destek merkezleri ve kadın-aile yaşam merkezleri gibi uygulamaların temel odağı genellikle hane temelli bireylerdir. Dolayısıyla, evli katılımcıların bu tür destek mekanizmalarına erişiminin daha yüksek olması, söz konusu grubun kadın refahı hizmetlerine yönelik algısını olumlu yönde şekillendirmiş olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda bazı araştırmalar anlamlı bir ilişki tespit edemezken, diğerleri evli ve bekâr bireyler arasında belirgin farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum,

medeni durumun etkisinin; hizmetin türü, bireylerin sosyoekonomik koşulları, yaşam tarzları ve yerel bağlam gibi faktörlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Araştırmamızda elde edilen sonuç, bilimsel yazındaki bazı çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Örneğin, Gürel (2011) tarafından yapılan araştırmada, medeni durum değişkeninin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, bireylerin evli ya da bekâr olma durumlarının, yerel hizmetlere ilişkin memnuniyet algısının tek başına belirleyici bir faktör olmayabileceğine işaret etmektedir. Buna karşılık, literatürde farklı sonuçlara ulaşan çalışmalarda mevcuttur. Daştan ve Delice (2015)'nin İzmir'de gerçekleştirdiği araştırmada, evli bireylerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin, bekârlara kıyasla daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılaşmanın, evli bireylerin ailevi sorumluluklardan kaynaklanan daha karmaşık ihtiyaçları, hizmetlere ilişkin daha yüksek beklentileri ve dolayısıyla daha eleştirel bir değerlendirme eğiliminde olmalarıyla açıklanabileceği öne sürülmüştür. Bu bağlamda, aile içi ilişkilerin niteliğinin refah algısı üzerindeki rolü önem kazanmaktadır. Aile üyeleri arasındaki etkileşimin kalitesi, sağlanan sosyal destekle birlikte, psikososyal süreçleri, davranışsal eğilimleri ve fizyolojik işleyişi etkileyerek genel iyilik halini şekillendirebilmektedir (Pearlin, 1999). Dolayısıyla, aile bağlarının gücü ve niteliği, bireyin refah düzeyi üzerinde kalıcı ve derin etkiler yaratabilir. Bu perspektiften bakıldığında, evli bireylerin belediye hizmetlerine yönelik daha eleştirel veya olumlu tutumlarının altında, ailevi sorumlulukların getirdiği psikososyal ve pratik yükümlülüklerin yattığı söylenebilir. Medeni durumun hizmet memnuniyetindeki görünür etkisi aslında daha geniş bir "aile refahı" bağlamında değerlendirildiğinde anlam kazanmaktadır.

Genel olarak, medeni durum değişkeni vatandaşların hizmet algısı üzerindeki rolüne dair dalgalı bir tablo çizmektedir. Literatürde medeni durumun etkisi üzerine yapılan tartışmalar (Gürel, 2011; Daştan ve Delice, 2015) birbirinden farklı sonuçlar barındırsa da bu çalışmanın bulguları "hizmetin niteliği" ile "hedef kitlenin sosyal statüsü" arasındaki uyuma dikkat çekmektedir. Sonuç olarak, medeni durum tek başına memnuniyeti açıklayan sihirli bir değişken değildir. Sunulan hizmetin türü, aile içi dinamikler ve yaşam tarzıyla birlikte şekillendiği görülmektedir. Pearlin (1999)'ın vurguladığı gibi, aile içi ilişkilerin kalitesi ve sağlanan sosyal destek, bireyin genel iyilik halini belirlemektedir. Dolayısıyla, bu araştırmada medeni durumun etkisi, aslında daha geniş bir "aile refahı" bağlamında anlam kazanmaktadır. Belediyenin aile kurumunu destekleyen politikalarının, evli bireyler nezdinde bir karşılık bulduğu, ancak bu etkinin diğer hizmet alanlarına (gençlik, yaşlılık vb.) yansımadağı anlaşılmaktadır.

Tablo 11. Yaş değişkeni ve engelli, kadın ve aile-çocuk refah alanı memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova		
					F	P	
Yaş	Engelli Refahı Alanı	18-24	70	33.2571	11.8232	1.421	0.206
		25-29	65	38.2615	10.942		
		30-34	101	34.505	9.77509		
		35-39	49	33.5714	12.6771		
		40-44	47	35.3404	11.1634		
		45-49	23	33.3478	11.6331		
		50-65	22	35.4091	14.2817		
		Toplam	377	34.8859	11.3768		
	Kadın Refahı Alanı	18-24	70	21.7714	7.84482	2.607	0.017
		25-29	65	26.2308	8.12744		
		30-34	101	24.9703	6.90573		
		35-39	49	24.6122	7.62894		
		40-44	47	26.0426	7.17774		
		45-49	23	25.3913	5.97525		
		50-65	22	25.6818	8.56008		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	18-24	70	26.9143	9.25601	1.825	0.093
		25-29	65	30.6615	9.87306		
		30-34	101	26.6931	8.09165		
		35-39	49	27.8367	10.3428		
		40-44	47	28.5319	9.55727		
		45-49	23	28.2609	6.68252		
		50-65	22	31.0455	10.5356		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refahı Alanı	18-24	70	23.6429	8.88091	2.091	0.054
		25-29	65	27.8462	9.33948		
		30-34	101	24.396	8.14258		
		35-39	49	26.9184	8.71024		
		40-44	47	26.4894	8.57162		
		45-49	23	25.4783	6.25859		
		50-65	22	27.5909	10.8041		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refahı Alanı	18-24	70	23.3714	6.93901	1.494	0.179
		25-29	65	26.7385	6.82202		
		30-34	101	24.3366	6.84146		
		35-39	49	24.1837	8.3832		
		40-44	47	24.2766	7.70009		
		45-49	23	23.087	7.36647		
		50-65	22	25.2273	8.78815		
		Toplam	377	24.5199	7.36223		
	Genel Toplam	18-24	70	128.957	39.9853	1.808	0.096
		25-29	65	149.739	41.4281		
		30-34	101	134.901	34.1765		
		35-39	49	137.122	44.467		
		40-44	47	140.681	41.2464		
		45-49	23	135.565	33.0878		
		50-65	22	144.955	50.3677		
		Toplam	377	137.992	40.1036		

Tablo 11'deki bulgular katılımcıların yaş gruplarına göre çeşitli refah hizmeti algıları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek amacıyla uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) bulgularını özetlemektedir. Analiz, 18-24, 25-29, 30-34, 35-39, 40-44, 45-49 ve 50-65 olmak üzere yedi farklı yaş grubu arasında karşılaştırma yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli refahı alanı kapsamında yaş grupları arasında engelli refahı algısına ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde, en yüksek ortalamanın 25-29 yaş grubunda (Ort.=38.2615, SS =10.942) olduğu, en düşük ortalamanın ise 18-24 yaş grubunda (Ort.=33.2571, SS=11.8322) olduğu görülmektedir. Ancak, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test eden ANOVA sonucu anlamlı değildir ($F=1.421$, $p=.206$). Bu bulgu, Engelli Refahı algısının yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir.

Kadın refahı alanı kapsamında kadın refahı algısına ilişkin ortalama puanlar yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, en düşük ortalamanın 18-24 yaş grubunda (Ort. = 21.7714, SS = 7.84482), en yüksek ortalamanın ise 25-29 yaş grubunda (Ort. = 26.2508, SS=8.12744) olduğu görülmektedir. Yapılan ANOVA testi, yaş grupları arasındaki bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir ($F = 2.607$, $p=.017$). Bu sonuç, katılımcıların yaş gruplarının, Kadın Refahı hizmetlerine yönelik algılar üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Aile ve çocuk refahı alanı kapsamında aile ve çocuk refahı algı puanlarının yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde, en yüksek ortalamanın 50-65 yaş grubunda (Ort.=31.0455, SS =10.5356), en düşük ortalamanın ise 18-24 yaş grubunda (Ort.=26.9143, SS=9.25601) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, ANOVA testi sonucu bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($F = 1.825$, $p = .093$). Dolayısıyla, Aile ve Çocuk Refahı algılarının yaş grupları arasında anlamlı ölçüde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır.

Gençlik Refahı Alanı kapsamında gençlik refahı algısına ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde, en yüksek ortalamanın 25-29 yaş grubunda (Ort. = 27.8462, SS = 9.33948) olduğu, en düşük ortalamanın ise 18-24 yaş grubunda (Ort. = 23.6429, SS = 8.88091) olduğu görülmektedir. ANOVA testi sonucu, yaş grupları arasındaki bu farklılığın anlamlılık sınırına çok yakın olduğunu göstermektedir ($F = 2.091$, $p = .054$). Bu bulgu, Gençlik Refahı algısının yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek düzeyde bir farklılık göstermediğini, ancak güçlü bir eğilim olduğunu ortaya koymaktadır.

Yaşlı Refahı Alanı kapsamında yaşlı refahı algısına ilişkin ortalama puanlar değerlendirildiğinde, en yüksek ortalamanın 25-29 yaş grubunda (Ort. = 26.7385, SS = 6.82202), en düşük ortalamanın ise 45-49 yaş grubunda (Ort. = 23.0870, SS = 7.36647) olduğu görülmektedir. Yapılan ANOVA testi, yaş grupları arasındaki bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir ($F=1.494$, $p=.179$). Dolayısıyla, Yaşlı Refahı algılarının yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Genel refah algısı puanlarının yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde, en yüksek ortalamanın 25-29 yaş grubunda (Ort.=149.739, SS=41.4281) olduğu, en düşük ortalamanın ise 18-24 yaş grubunda (Ort =128.957, SS =39.9853) olduğu görülmektedir. Diğer yaş gruplarının ortalamaları ise bu iki grup arasında dağılım göstermektedir. Ayrıca genel refah algısının yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık göstermediğini ($F=1.808$, $p=.096$), ancak istatistiksel olarak kayda değer bir eğilim olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer refah alanlarında (Engelli Refahı, Aile ve Çocuk Refahı, Gençlik Refahı, Yaşlı Refahı) ve Genel Toplam Refah Algısında ise yaş grupları arasındaki farklılıklar istatistiksel anlamlılık eşiğini geçememiştir ($p>.05$). Bununla birlikte, Gençlik Refahı ($p=.054$) alanında memnuniyet algısı anlamlılık sınırına oldukça yakın nitelikte güçlü eğilimler gözlemlenmiştir. Genel refah algısında olduğu gibi özellikle 25-29 yaş grubunun hemen hemen tüm refah alanlarında en yüksek ortalamalara sahip olması, bu yaş grubunun refah hizmetlerine yönelik algılarının daha olumlu olduğunu düşündürmektedir.

Araştırmamızda dikkat çeken bulgunun, yaş değişkeni ile kadın refah alanı memnuniyet algısına yönelik anlamlı sonuçlar bulunması olmuştur. Fakat araştırma sonuçlarının bütünsel bir değerlendirmesi, yaş faktörünün memnuniyet algısı üzerindeki etkisinin belirgin ancak sınırlı kaldığını göstermektedir. Algıdaki farklılaşmanın, daha çok hizmetin doğası ile bireyin içinde bulunduğu yaşam dönemine özgü ihtiyaçlar ve tecrübelerle bağlantılı olabileceği düşünülmektedir.

Özellikle 25-29 yaş aralığındaki katılımcıların bu alanda kayda değer biçimde yüksek puanlar vermesi öne çıkmaktadır. Bu durum, söz konusu grubun; kariyerlerinin kurulması, aile planlaması ve iş-yaşam dengesi gibi meselelerin merkezinde yer aldığı kritik bir yaşam evresinde bulunmalarıyla açıklanabilir. Bu bulgu, yerel düzeydeki hedef odaklı ve görünür projelerin, refah algısını şekillendirmede ne derece etkili olabildiğinin somut bir göstergesidir. Bu çerçevede literatür incelendiğinde, yaş değişkenine ilişkin sonuçların belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet açısından çeşitlili sonuçlar sergilediği görülmektedir. Bazı çalışmalar yaşın anlamlı bir etkisi olduğunu vurgularken

(Daştan ve Delice, 2015; Arslan, 2019), diğerleri bu ilişkinin istatistiksel olarak önemsiz olduğunu ileri sürmektedir (Göküş ve Alptürker, 2011). Örneğin Akyıldız (2012)'ın araştırmasında, 36-55 yaş grubundaki bireylerin daha yüksek memnuniyet bildirdikleri tespit edilmiştir. Buna karşılık, Arslan'ın (2019) bulguları, daha ileri yaştaki bireylerin daha memnun olduğunu, genç ve sosyoekonomik düzeyi yüksek grupların ise daha eleştirel ve düşük memnuniyet düzeylerine sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel bir değerlendirme yapıldığında gerek bu çalışmanın bulguları gerekse literatürdeki diğer araştırmalar, yaş değişkeninin refah algısı ve hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisinin bağlamsal, çok boyutlu ve koşullu bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Yaş faktörünün tek başına belirleyici bir değişken olarak ele alınması yerine; hizmetin niteliği, bireylerin yaşam evrelerine özgü ihtiyaçları, beklenti düzeyleri ve yerel yönetim performansı algısı gibi faktörlerle birlikte yorumlanmasının daha açıklayıcı olacağı öne sürülebilir. Bu çalışma kapsamında, yaşı yalnızca belirli bir hizmet boyutunda anlamlı çıkması, belediyenin hedef kitleye özgü ve yaşam döngüsüne duyarlı projelerinin algıyı şekillendirmede doğrudan bir rol oynayabildiğine işaret etmektedir.

Bu çalışmanın bulguları, literatürdeki bu karmaşık yapıyı açıklayıcı bir zemine oturtmaktadır: Yaş, sabit bir belirleyici değildir; hizmetin niteliğine (bu çalışmada Kadın Refahı) ve yerel bağlama göre şekillenen çok boyutlu bir değişkendir. Dolayısıyla yerel yönetimlerin hizmet planlamasında yaşı sadece demografik bir istatistik olarak değil, farklı yaşam evrelerinin getirdiği farklı beklentiler (gençlerin kariyer, yaşlıların bakım ihtiyacı gibi) olarak ele alması gerekmektedir. Özetle; Bir insanın hayata bakışı nasıl ki mevsimlere göre değişiyorsa, belediye hizmetlerine bakışı da biyolojik yaşından ziyade, o yaşı getirdiği "yaşam mevsimine" (kuruluş, geçim veya emeklilik dönemi) göre şekillenmektedir.

Tablo 12. Eğitim düzeyi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova		
					F	P	
Eğitim Düzeyi	Engelli Refahı Alanı	İlkokul	6	43.3333	9.83192	3.252	0.004
		Ortaokul	9	35.2222	11.133		
		Lise	73	39.1918	11.0424		
		Ön lisans	79	34.5443	11.5257		
		Lisans	166	33.006	11.5991		
		Yüksek Lisans	36	33.7778	8.91263		
		Doktora	8	36.25	9.51315		
		Toplam	377	34.8859	11.3768		
	Kadın Refahı Alanı	İlkokul	6	28.8333	7.27782	0.93	0.473
		Ortaokul	9	25	7.95299		
		Lise	73	25.9726	8.17002		
		Ön lisans	79	23.962	7.73842		
		Lisans	166	24.4277	7.57533		
		Yüksek Lisans	36	24.25	6.27182		
		Doktora	8	26.875	5.24915		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	İlkokul	6	34.3333	10.6333	2.799	0.011
		Ortaokul	9	26.7778	11.595		
		Lise	73	31.1233	9.86006		
		Ön lisans	79	27.1013	9.3953		
		Lisans	166	27.1024	8.86028		
		Yüksek Lisans	36	27.3611	8.04684		
		Doktora	8	33.375	4.27409		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refahı Alanı	İlkokul	6	33	7.15542	2.935	0.008
		Ortaokul	9	27	6.67083		
		Lise	73	28.3425	9.06492		
		Ön lisans	79	25.3924	8.98777		
		Lisans	166	24.2831	8.76829		
		Yüksek Lisans	36	25.0833	7.41186		
		Doktora	8	29.5	5.15475		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refahı Alanı	İlkokul	6	30.3333	6.21825	2.67	0.015
		Ortaokul	9	24.3333	8.83176		
		Lise	73	26.8082	7.43613		
		Ön lisans	79	23.7722	8.16489		
		Lisans	166	23.753	6.96		
		Yüksek Lisans	36	23.4444	6.36259		
		Doktora	8	27.625	4.24054		
		Toplam	377	24.5199	7.36223		
	Genel Toplam	İlkokul	6	169.833	38.556	2.941	0.008
		Ortaokul	9	138.333	42.936		
		Lise	73	151.438	42.3123		
		Ön lisans	79	134.772	41.3391		
		Lisans	166	132.572	39.1322		
		Yüksek Lisans	36	133.917	31.7521		
		Doktora	8	153.625	26.3327		
		Toplam	377	137.992	40.1036		

Tablo 12’deki bulgular, katılımcıların eğitim düzeylerinin beş farklı refah hizmeti alanına yönelik algıları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Eğitim durumu, ilkokuldan doktora kadar yedi kategoride incelenmiştir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Eğitim düzeyi grupları arasında Engelli Refahı algısına ilişkin ortalama puanlar karşılaştırıldığında, en yüksek ortalamanın ilkokul mezunlarında (Ort. = 43.3333, SS = 9.83192), en düşük ortalamanın ise lisans mezunlarında (Ort. = 33.0060, SS = 11.5991) olduğu görülmektedir. Yapılan ANOVA testi, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($F=3.252$, $p=.004$). Bu bulgu, Engelli Refahı algısının katılımcıların eğitim düzeylerine göre anlamlı ölçüde farklılaştığını ortaya koymaktadır.

Kadın Refahı algısına ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde, gruplar arasında gözle görülür farklar olmasına rağmen (en yüksek: ilkokul, Ort. = 28.8333; en düşük: önlisans, Ort.=23.9620), bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($F = 0.930$, $p = .473$). Dolayısıyla, eğitim düzeyinin Kadın Refahı algıları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Kadınların refahı ile eğitim seviyeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir bağlantı tespit edilememesi, toplumsal hayatın ve sosyal yapının çeşitli özellikleriyle açıklanabilir. Her şeyden önce, eğitim düzeyi arttıkça kadınların toplumsal beklentileri ve bilinç düzeyi yükselmektedir. Bu durum ise mevcut yaşam koşulları ile ulaşmak istenen idealler arasındaki mesafeden kaynaklanan bir memnuniyetsizlik yaratabilmektedir. Daha eğitimli olan kadınlar, toplumsal cinsiyet adaletsizliklerini daha belirgin şekilde algılamakta ve bu farkındalık onların refah hissini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bunun yanı sıra, yüksek öğrenim görmüş kadınlar genellikle iş hayatında daha fazla yer almakta, bu da mesleki yaşam ile özel hayat arasındaki dengeye dair gerilimi beraberinde getirebilmektedir. Böyle bir durum, eğitimin sağlayabileceği ekonomik ve sosyal faydaları kısmen nötrleyebilmektedir. Öte taraftan, eğitim seviyesinden bağımsız olarak, kadınların üstlendiği bakım sorumlulukları, ev içi işlerin adaletsiz bölüşümü ve geleneksel toplumsal rol kalıpları, refah üzerinde eğitimden ayrı bir baskı mekanizması oluşturmaktadır. Soyseçkin (2015)’in ifadesine göre, cinsiyet eşitliğini sağlayarak çocuk bakım sorumluluğunun ortak bir şekilde üstlenilmesi kadının üzerindeki baskıyı hafifletmektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe kadınların sosyal çevreleri ve kıyaslama yaptıkları referans grupları da değişim göstermekte, bu durum “görelî yoksunluk” duygusunu güçlendirebilmektedir. Sahip oldukları olanakları çevrelerindeki diğer bireylerin koşulları ile karşılaştıran kadınlar, öznel refah algılarında değişkenlikler yaşayabilmektedir. Tüm bu toplumsal ve psikolojik unsurlar, eğitim ile refah arasındaki

ilişkiyi basit ve doğrudan bir kalıba sokmayı güçleştirmektedir. İltter (2019)'e göre kadın refahının ancak kapsayıcı sosyal politikalar, eşitlikçi toplumsal düzenlemeler ve destekleyici kurumsal hizmetler ile anlamlı bir biçimde iyileştirilebileceğini ortaya koymaktadır.

Aile ve Çocuk Refahı algısında, ilkokul mezunları (Ort. = 34.3333, SS = 10.6333) ile lisans (Ort. = 27.1024, SS = 8.86028) ve önlisans (Ort.=27.1013, SS=9.3953) mezunları arasında belirgin farklar olduğu gözlemlenmektedir. ANOVA testi sonucu, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu doğrulamaktadır ($F = 2.799$, $p = .011$). Bu sonuç, eğitim düzeyinin Aile ve Çocuk Refahı algısı üzerinde anlamlı bir fark yarattığını göstermektedir.

Gençlik Refahı algı puanları, eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($F=2.935$, $p = .008$). İlkokul mezunları (Ort. = 33.0000, SS = 7.15542) yine en yüksek ortalamaya sahipken, lisans mezunları (Ort. = 24.2831, SS = 8.76829) en düşük ortalamaya sahiptir. Eğitim düzeyinin Gençlik Refahı algılarını anlamlı derecede etkilediği tespit edilmiştir.

Yaşlı Refahı algısı için de eğitim grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur ($F=2.670$, $p = .015$). İlkokul mezunları (Ort.=30.3333, SS = 6.21825) bu alanda da en yüksek algı puanını verirken, yüksek lisans mezunları (Ort. = 23.4444, SS = 6.36259) en düşük puanı vermiştir. Yaşlı Refahı algılarının da eğitim düzeyinden bağımsız olmadığı sonucuna varılmıştır.

Eğitim düzeyine göre genel toplam refah algısı puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek ortalamanın ilkokul mezunlarında (Ort.=169.833, SS=38.556), en düşük ortalamanın ise lisans mezunlarında (Ort.=132.572, SS = 31.7521) olduğu görülmektedir. Diğer eğitim gruplarının ortalamaları ise bu iki grup arasında dağılım göstermektedir. Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucu, eğitim grupları arasındaki bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($F=2.941$, $p = .008$).

Bulgular, eğitim düzeyinin refah algısı üzerinde ciddi bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Beş refah alanından dördünde (Engelli, Aile ve Çocuk, Gençlik, Yaşlı Refahı) eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilirken, yalnızca Kadın Refahı algısı bu değişkenden bağımsız çıkmıştır ($p = .473$).

Eğitim seviyesi arttıkça ortalama puandaki azalma sadece yüksek eğitimlilerin düşük puan vermesinden değil, aynı zamanda ilkokul mezunları grubunun neredeyse tüm alanlarda istisnai derecede yüksek puanlar vermesinden kaynaklanmaktadır. Bu bulgu, daha önceki analizlerde ayrı ayrı tespit edilen trendi genel düzeyde de

doğrulamaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça, refah hizmetlerine yönelik genel algı puanları nispeten düşme eğilimi göstermektedir.

Her bir eğitim grubunda standart sapmaların görece yüksek olması (özellikle ilkokul, ortaokul ve lise gruplarında) aynı eğitim düzeyine sahip bireylerin algılarının homojen olmadığını, yani hizmetlere ilişkin değerlendirmelerin grup içinde geniş bir dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır. Buna rağmen anlamlı farkın oluşması, eğitim düzeyleri arasındaki ortalama farkların, grup içi değişkenliğe rağmen yeterince belirgin olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, eğitim düzeyi arttıkça veya farklılaştıkça hizmet algısında sistematik bir ayrışma meydana gelmiştir. İkinci olarak, örneklem dağılımındaki dengesizlik (özellikle lisans mezunlarının n=166 ile örneklemin büyük bir bölümünü oluşturması), genel ortalamanın bu grubun algısına doğru çekilmesine neden olmuştur. Lisans ve ön lisans gruplarında ortalamaların görece düşük seyretmesi, toplam ortalamanın da 137.99 düzeyinde oluşmasını açıklamaktadır. Buna karşılık, katılımcı sayısı az olan ilkokul ve doktora gruplarında ortalamaların daha yüksek çıkması, bu grupların genel ortalama üzerindeki etkisini sınırlı tutmuştur. Yüksek standart sapmalar, grup içi algı çeşitliliğini ve heterojenliği yansıtırken; bazı eğitim düzeylerinde katılımcı sayısının fazla olması, genel ortalamanın bu gruplar lehine şekillenmesine neden olmuştur. Dikkat çekici bir diğer bulgu ise, en düşük eğitim düzeyi olan ilkokul mezunlarının, dört farklı refah alanında da en yüksek algı puanlarına sahip olmasıdır.

Araştırma bulguları, ilköğretim mezunlarının en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğunu, eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet oranının azaldığını göstermektedir. İlköğretim mezunlarını içerisine alan grubun hayat boyu karşılaştıkları sosyal ve ekonomik zorluklar nedeniyle kendilerine sunulan her türlü kurumsal desteği daha yüksek bir minnettarlık ve değerle karşılıyor olabileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, eleştirel değerlendirme araçlarına daha az hâkim olmaları, sunulan hizmeti olduğu gibi kabul etmelerine ve daha yüksek puan vermelerine neden olduğu düşünülmektedir.

Yüksek eğitim ise bireylere sistematik düşünme, sorgulama ve mevcut politikaları eleştirel bir mercekten analiz etme becerisi kazandırır. Bu durum, eğitim düzeyi arttıkça refah hizmetlerine yönelik beklenti ve eleştirel bakışın artabileceği, dolayısıyla algı puanlarının nispeten düşebileceği şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgular ışığında literatür önemli çalışma sonucu sunmaktadır. Eğitim düzeyinin artması bireylerin kamusal hizmetlere yönelik beklentilerinin yükselmesi ve değerlendirme kriterlerinin daha eleştirel bir nitelik kazanmasına neden olacağından dolayı araştırmamızın sonuçlarıyla da paralellik göstermektedir (Çakmak, 2007).

Eğitim düzeyi düşük bireyler sunulan hizmeti "verildiği kadar" kabul ederken, eğitilmiş bireyler bu hizmetlerin kapsamını, kalitesini, erişilebilirliğini ve etkinliğini daha detaylı değerlendirir. Bu durum, beklenti düzeyini yükselterek, hizmetlerde gördükleri aksaklıklar veya yetersizlikler nedeniyle daha düşük puan vermelerine yol açabilir. Eğitilmiş bireyler, refah hizmetlerinin arka planındaki politik süreçleri, bütçe kısıtlarını ve bürokratik engelleri daha iyi kavrar. Bir hizmetin "niye daha iyi olamadığına" veya "gerçek ihtiyaçları ne ölçüde karşıladığına" dair daha derin bir iç görüye sahiptirler. Saf bir memnuniyetten ziyade, daha kıyaslayıcı ve çoğu zaman daha talepkar bir değerlendirmeye neden olur. İnal vd. (2009) çalışmasında da vurgulandığı üzere, eğitilmiş nüfusun varlığı, yerel hizmetlerden daha nitelikli ve vizyoner beklentileri beraberinde getirmektedir.

Literatürde eğitim düzeyi ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını öne süren çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Daştan ve Delice (2015)'nin araştırmasında, eğitim düzeyi ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiş olsa da ilköğretim mezunlarının üniversite mezunu ve üst öğrenim durumundaki eğitimlilere kıyasla daha yüksek memnuniyet bildirdikleri gözlemlenmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda Arslan (2019)'ın çalışmasında bu ilişkinin zayıf düzeyde anlamlı olduğu belirtilmiştir. Bu bulgular, eğitim düzeyinin güçlü bir belirleyici olabileceğini bireylerin hizmet algısını ve beklenti kalitesini dolaylı olarak şekillendirebileceğine işaret etmektedir.

Genel olarak, eğitim düzeyi gibi değişkenlerin belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisi, literatürde farklı sonuçlarla ortaya konulmuştur. Bu durum, hizmet memnuniyetinin yalnızca sosyoekonomik statü ile değil; bireylerin beklenti düzeyleri, hizmetten yararlanma sıklıkları, yaşam tarzları ve yerel yönetimlerin hizmet sunum stratejileri gibi çok boyutlu faktörlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Buna rağmen eğitim düzeyine göre anlamlı farkın ortaya çıkması, eğitim düzeyinin hizmet algısını etkileyen güçlü bir sosyo-demografik değişken olduğunu ve bireylerin kamu hizmetlerini değerlendirme biçimlerinin eğitim düzeyiyle birlikte farklılaştığını göstermektedir.

Tablo 13. Hane yapısı değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova		
					F	P	
Hane Yapısı	Engelli Refah Alanı	1 kişi	18	38.3333	10.91141	1.736	.141
		2 kişi	67	37.0448	10.78219		
		3 kişi	106	34.8962	11.64795		
		4 kişi	112	33.0804	10.9997		
		5 ve daha fazla	74	34.8108	11.93668		
		Toplam	377	34.8859	11.37678		
	Kadın Refah Alanı	1 kişi	18	25.6111	7.03051	0.99	0.413
		2 kişi	67	26.2537	7.14428		
		3 kişi	106	24.6509	7.85953		
		4 kişi	112	24.125	7.34372		
		5 ve daha fazla	74	24.2568	8.02233		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refah Alanı	1 kişi	18	30.7222	9.44212	2.996	0.019
		2 kişi	67	30.7313	9.01612		
		3 kişi	106	27.6792	9.66244		
		4 kişi	112	26.2679	8.3956		
		5 ve daha fazla	74	28.6892	9.62293		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refah Alanı	1 kişi	18	29.5	7.85344	1.736	0.141
		2 kişi	67	27.1791	8.5279		
		3 kişi	106	25.3585	9.1216		
		4 kişi	112	24.75	8.31204		
		5 ve daha fazla	74	25.3243	9.18174		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refah Alanı	1 kişi	18	25.7778	7.95987	1.499	0.202
		2 kişi	67	25.6418	7.13443		
		3 kişi	106	25	7.53152		
		4 kişi	112	23.2321	7.46763		
		5 ve daha fazla	74	24.4595	6.89886		
		Toplam	377	24.5199	7.36223		
	Genel Toplam	1 kişi	18	149.9444	38.57685	1.987	0.096
		2 kişi	67	146.8507	39.44703		
		3 kişi	106	137.5849	41.87416		
		4 kişi	112	131.4554	37.80769		
		5 ve daha fazla	74	137.5405	40.76266		
		Toplam	377	137.992	40.10362		

Bu tablo, hanede yaşayan birey sayısının (1 kişi, 2 kişi, 3 kişi, 4 kişi, 5 ve daha fazla) çeşitli refah hizmeti algıları üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) bulgularını özetlemektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Hane yapısına göre Aile ve Çocuk Refahı algı puanları incelendiğinde, en yüksek ortalamanın 1 kişilik (Ort. = 30.7222) ve 2 kişilik (Ort. = 30.7313) hanelerde, en düşük

ortalamanın ise 4 kişilik hanelerde (Ort. = 26.2679) olduğu görülmektedir. ANOVA testi, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($F = 2.996$, $p = .019$). Bu bulgu, Aile ve Çocuk Refahı algısının hane yapısına göre anlamlı derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır.

Diğer tüm refah alanlarında ve genel toplam puanlarda, hane yapısı grupları arasındaki ortalama farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p > .05$). Dolayısıyla, Engelli Refahı, Kadın Refahı, Gençlik Refahı, Yaşlı Refahı algıları ile genel refah algısının, hanede yaşayan birey sayısından bağımsız olduğu ve anlamlı fark göstermediği sonucuna varılmıştır. Bu sonuçların hane yapısının refah algısı üzerindeki etkisinin sınırlı ve spesifik olduğunu göstermektedir. Beş refah alanından sadece Aile ve Çocuk Refahı bu değişkenden anlamlı düzeyde etkilenirken, diğer alanlar etkilenmemiştir.

Aile yapısına ilişkin değişkenler bağlamında mevcut literatür incelendiğinde, hane içindeki kişi sayısının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisine dair farklı sonuçların bulunduğu gözlemlenmektedir. Bu kapsamda, Gürel ve Özel (2013) tarafından Ankara Büyükşehir Belediyesi özelinde kamu çalışanları üzerinde yapılan incelemede, ailedeki birey sayısının memnuniyet düzeyi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, kamu çalışanlarının nispeten yüksek refah seviyesine sahip olmasının, hane büyüklüğünün potansiyel etkilerini azaltmış olabileceği şeklinde değerlendirilmektedir. Ayrıca, söz konusu farklılığın nedenlerinin anlaşılmasında, ilgili araştırmaların yapıldığı dönemler arasındaki ekonomik koşulların ve yapısal değişimlerin dikkate alınması gerekmektedir. Zaman içinde değişen ekonomik göstergeler, artan yaşam maliyetleri, sosyal destek sistemlerindeki dönüşüm ve refah hizmetlerinin kapsamı gibi faktörler, aile yapısına ilişkin değişkenlerin refah algısı üzerindeki etkisini dönemselsel olarak şekillendirebilmektedir. Bu bağlamda, ailedeki kişi veya çocuk sayısı gibi demografik değişkenlerin etkisinin, sabit ve evrensel bir kuraldan ziyade, içinde bulunulan ekonomik ve toplumsal bağlamla birlikte değerlendirilmesinin daha doğru sonuçlar vereceği söylenebilir. Mevcut araştırmamızın bulguları bu sonuçlardan farklılaşmaktadır.

Literatürde araştırmamızın sonuçlarıyla bağlantılı çalışmalarda bulunmaktadır. Velázquez ve Ramírez (2012) tarafından gerçekleştirilen bir incelemeye göre, Kolombiya özelinde hane reisi konumundaki bireylerle birlikte iki ebeveynli ailelerde yaşayan eşler, daha yüksek mutluluk seviyeleri rapor etmektedir. Bu durum, özellikle evli olan, çalışma hayatında yer alan ve dört kişiden oluşan orta büyüklükteki ailelerde belirgin şekilde gözlemlenmektedir. Diğer yandan, Montoya ve Landero (2008) ise Meksika'daki üniversite öğrencileri üzerine yaptıkları araştırmada, çift ebeveynli hanelerde büyüyen

gençlerin, tek ebeveynli ailelerde yetişenlere kıyasla daha fazla özgüvene ve yaşam doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir. Millan ve Esteinou (2021) ise konuya ilişkin çalışmalarında, aile yapısının refah üzerindeki rolünü vurgularken, aynı zamanda aile üyeleri arasında kurulan ve devam ettirilen ilişkilerin niteliğinin de belirleyici olduğuna işaret etmektedir. Yakın iletişim, sürekli temas ve karşılıklı dayanışma üzerine inşa edilen bağlar, aile içi memnuniyetin ve dolayısıyla genel yaşam tatmininin temel belirleyicileri arasında yer almaktadır. Rojas vd. (2025) ise hane sayısındaki birey sayısının artması ilişkilerin kalitesini ve memnuniyeti düşürdüğü görülmekte olduğunu ifade ederek konuya güçlü bir vurgu yapmaktadır.

Bu çalışmada, aile ve çocuk refahı alanında, hane yapısının daha küçük hanelerdeki (1-2 kişi) bireylerin bu alandaki hizmetlere yönelik daha yüksek algı puanları verdiği, bu sayı yükseldikçe memnuniyetin düştüğü gözlenmiştir. 1 ve 2 kişilik haneler daha çok bir "gözlemci" veya "potansiyel kullanıcı" konumundayken, 3-4 kişilik çekirdek aileler "aktif ve talepkar kullanıcı" konumundadır. Çekirdek ailelerin günlük yaşam pratiklerinde bu hizmetlerle doğrudan muhatap olmaları, beklenti düzeylerini yükseltmekte ve deneyimleri daha eleştirel bir şekilde değerlendirmelerine neden olmaktadır. Bu da onların ortalama algı puanlarını, diğer gruplara kıyasla anlamlı şekilde düşürmüştür. Ayrıca, bu hizmetlerin daha küçük aile birimleri için daha görünür veya erişilebilir olarak algılanmasından kaynaklanıyor olabileceği de değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, hane yapısı ile refah algısı arasındaki ilişkinin, hanenin genel demografik yapısından bağımsız bir şekilde ele alınamayacağının vurgulanması gerekmektedir. Özellikle çocuk sayısı yüksek olan ailelerin, aile odaklı hizmetlere yönelik algı ve beklentilerinin daha hassas ve duyarlı olduğunu ortaya koymaktadır. Leyva (2014)'nın vurguladığı gibi, hane halkı büyüklüğü arttıkça bireylerin genel yaşam memnuniyeti düzeyinde azalma olduğu görülmektedir.

Yapılan değerlendirmelerin ışığında, refah algısı üzerinde hane yapısının etkisinin belirli ölçüde kaldığı ve farklı alanlara göre değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Elde edilen sonuçlar, aile ve çocuk merkezli hizmetlerde hane yapısının algılar üzerinde belirleyici olabildiğini, diğer refah boyutlarında ise kayda değer bir farklılaşmaya yol açmadığını göstermektedir. Bu bulgu, refah algısının sadece demografik özelliklerle değil, aynı zamanda hizmet kullanım sıklığı, beklenti düzeyi ve hizmet sunum formatı gibi unsurlarla birlikte değerlendirilmesi gerektiğine dair önemli bir çıkarım sunmaktadır.

Tablo 14. Çocuk sayısı değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova	
					F	P
Çocuk Sayısı	Engelli Refahı Alanı	1 çocuk	89	33.8989	10.7207	2.132 0.076
		2 çocuk	95	33.6	11.0996	
		3 çocuk	43	36.4884	12.9805	
		4 ve daha fazlası	8	27.375	11.7344	
		Çocuğum yok	142	36.3028	11.2483	
		Toplam	377	34.8859	11.3768	
	Kadın Refahı Alanı	1 çocuk	89	23.9888	7.72171	4.113 0.003
		2 çocuk	95	24.9789	7.3325	
		3 çocuk	43	24.8837	7.94388	
		4 ve daha fazlası	8	15	5.04268	
		Çocuğum yok	142	25.5775	7.32365	
		Toplam	377	24.748	7.58061	
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	1 çocuk	89	25.7528	8.84112	4.355 0.002
		2 çocuk	95	27.2316	8.69636	
		3 çocuk	43	28.3488	9.85099	
		4 ve daha fazlası	8	24.25	12.848	
		Çocuğum yok	142	30.4155	9.07513	
		Toplam	377	28.1459	9.26486	
	Gençlik Refahı Alanı	1 çocuk	89	24.573	8.4152	2.715 0.03
		2 çocuk	95	25.2842	8.05257	
		3 çocuk	43	25.9302	9.80135	
		4 ve daha fazlası	8	18.25	9.22342	
		Çocuğum yok	142	27.0141	8.89656	
		Toplam	377	25.6923	8.77289	
	Yaşlı Refahı Alanı	1 çocuk	89	24.191	7.06283	2.984 0.019
		2 çocuk	95	23.5053	7.44036	
		3 çocuk	43	25.5116	6.92605	
		4 ve daha fazlası	8	17.875	7.41499	
		Çocuğum yok	142	25.4789	7.41545	
		Toplam	377	24.5199	7.36223	
	Genel Toplam	1 çocuk	89	132.405	38.4408	3.313 0.011
		2 çocuk	95	134.6	37.751	
		3 çocuk	43	141.163	42.4662	
		4 ve daha fazlası	8	102.75	42.7275	
		Çocuğum yok	142	144.789	40.5109	
		Toplam	377	137.992	40.1036	

Bu tablo, çocuk sayısının çeşitli refah hizmeti algıları üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) bulgularını özetlemektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı algısında ise çocuk sayısı grupları arasındaki farklılıklar istatistiksel anlamlılık eşiğini geçememiştir ($F=2.132$, $p=.076$). Dolayısıyla, Engelli Refahı algılarının çocuk sayısından bağımsız olduğu söylenebilir.

Çocuk sayısı grupları arasında Kadın Refahı algısında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($F=4.113$, $p=.003$). En düşük ortalama puan, 4 ve daha fazla çocuğa sahip olan gruptadır (Ort.=15.00). Bu bulgu, Kadın Refahı algısının çocuk sayısı değişkeninden anlamlı düzeyde etkilendiğini göstermektedir.

Aile ve Çocuk Refahı algısında da çocuk sayısına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($F=4.355$, $p=.002$). Çocuğu olmayan grubun bu alandaki algı puanı (Ort. = 30.42) oldukça yüksektir. Bu sonuç, Aile ve Çocuk Refahı algılarının çocuk sayısına göre anlamlı derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır.

Gençlik Refahı algısı için yapılan analiz de anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir ($F=2.715$, $p=.03$). Buna göre, Gençlik Refahı algılarının da çocuk sayısı değişkeninden etkilendiği söylenebilir.

Yaşlı Refahı algısında da çocuk sayısı grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($F=2.984$, $p=.019$). Yaşlı Refahı algılarının çocuk sayısına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

Tüm refah alanlarını kapsayan genel toplam puan üzerinde de çocuk sayısının anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir ($F=3.313$, $p=.011$). Bu bulgu, genel refah algısının çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı derecede farklılaştığını göstermektedir.

Elde edilen bulgular, çocuk sayısı değişkeninin refah algısı üzerinde güçlü ve yaygın bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Beş refah alanından dördünde (Kadın, Aile ve Çocuk, Gençlik, Yaşlı) ve genel toplam puan üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir.

Özellikle dikkat çeken bulgular, 4 ve daha fazla çocuğa sahip grubun neredeyse tüm alanlarda en düşük algı puanlarını vermesi, bu gruptaki bireylerin yoğun bakım yükü ve sosyo-ekonomik zorluklar nedeniyle refah hizmetlerinden beklentilerinin karşılanmadığını düşündürmektedir. Ayrıca çocuğu olmayan bireylerin aile ve çocuk refahı gibi doğrudan kendilerini hedef almayan bir alanda yüksek puan vermesi, bu grubun hizmetleri dışarıdan ve daha nesnel değerlendirebiliyor olmasıyla açıklanabilir.

Literatürde çocuğun refah algısı ya da esenliği; bedensel, zihinsel ve toplumsal boyutları kapsayan bütüncül bir gelişim süreci şeklinde tanımlanmakta, bu bütünlüğün

devamlılığında ekonomik koşulların belirleyici rol oynadığı ifade edilmektedir (Gupta, de Wit ve McKeown, 2007). Maddi imkânsızlıkların çocukların beslenme, eğitim ve sosyal etkileşim olanaklarını kısıtlayarak sistematik eşitsizlikleri derinleştirdiği sıklıkla dile getirilmektedir. Bu kuramsal argüman, çocuk sayısının verileriyle önemli ölçüde doğrulanmaktadır. Araştırma sonuçlarımıza göre, üç veya daha fazla çocuklu ailelerde genel refah ile aile ve çocuk refahı puanları daha düşük çıkmıştır. Teoride önerilen "kaynakların en iyi şekilde kullanılması" ilkesi, gerçekte çok çocuklu evlerde sınırlı kaynakların bölünmesi ve yetersiz kalmasıyla örtüşmemektedir. Bu durum, kalabalık aile yapılarında ebeveynlerin ekonomik ve zamansal imkânlarının kısıtlanması sonucunda çocuklara ayrılan ilgi ve desteğin azalmasıyla somutlaşmakta; böylece Engle ve Black (2008)'in belirttiği gibi maddi yoksunluğun çocuğun gelişimini olumsuz etkilediği yönündeki teorik tezle uyum göstermektedir. Dolayısıyla, yerel yönetimlerin çok çocuklu ailelere yönelik hizmetlerinin, teorik planda hedeflenen refah düzeyine ulaşmada mevcut kaynak kısıtları nedeniyle yeterli tatmini sağlayamadığı görülmektedir.

Çocuk refahı bağlamında bakım emeği ile kadın refahı arasındaki ilişki, teorik ideal ile araştırmamız arasında belirgin bir kutuplaşma oluşturmaktadır. Arslan Kılıçoğlu ve Güneş (2023), çocuğun esenliğinin sağlanmasında ailenin, toplumun ve sivil inisiyatiflerin iş birliği içinde hareket etmesi gerektiğini; gönüllülük temelli destek yapılarının çocuğun gelişimini güçlendirdiğini ileri sürmektedir. Bu yaklaşım, bakım süreçlerini toplumsal sorumluluk ve idealize edilmiş bir gönüllülük çerçevesinde değerlendirmektedir. Ancak araştırmamızdaki veriler, bu destek mekanizmalarının pratikte gönüllülükten çok, kadınlar üzerinde yoğunlaşan zorunlu bir bakım yükü olarak işlediğini göstermektedir. Araştırma sonuçları, çocuk sayısı arttıkça kadınların refah algısının belirgin biçimde düştüğünü; bu düşüşün temel nedeninin ise bakım sorumluluklarının ağırlıklı olarak kadınlara yüklenmesi ve bunun kadınların kamusal alana katılımını sınırlandırması olduğunu ortaya koymaktadır. Arslan Kılıçoğlu ve Güneş (2023)'in makalesinde sevgi ve destek bağlamında sunulan bakım emeği, çok çocuklu ailelerde yaşayan kadınlar açısından zaman kısıtı, tükenmişlik ve rol çatışması olarak deneyimlenmektedir. Bu durum, çocuk refahı politikalarının yalnızca çocuğu merkeze alan bir bakış açısıyla ele alınmasının yetersiz kaldığını; bakım veren kadının refahı güvence altına alınmadan çocuğun sürdürülebilir iyi olma halinin sağlanamayacağını açık biçimde göstermektedir.

Teorik beklenti ile araştırmamız arasındaki bir diğer temel ayrışma noktası "katılım" kavramı etrafında şekillenmektedir. Teorik literatürde, özellikle Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi çerçevesinde, çocuk refahının yalnızca korunma ve

hizmet sunumundan ibaret olmadığı; çocuğun karar süreçlerine katılımının ve kendi yaşamı üzerinde söz sahibi olmasının refahın temel bileşenlerinden biri olduğu vurgulanmaktadır (Chung vd., 2016). Buna karşılık, sosyal belediyecilik hizmetlerine ilişkin araştırma analizlerindeki ilişkinin ağırlıklı olarak "hizmet sunan–hizmet alan" dinamiği üzerinden kurulduğunu göstermektedir. Çok çocuklu aileler, artan ihtiyaçları nedeniyle belediye hizmetlerini daha yoğun ve talepkar biçimde kullanmakta; beklentilerin karşılanmaması durumunda memnuniyetsizlik düzeyi yükselmektedir. Bu bağlamda çocuklar ve aileler, hak temelli birer özne ya da karar süreçlerine katılan aktörler olarak değil, daha çok hizmet ve yardım talep eden pasif yararlanıcılar olarak konumlanmaktadır. Skivenes ve Strandbu (2006)'nın vurguladığı "çocuğun potansiyelini gerçekleştirebilmesi için katılım hakkı" ilkesi, mevcut yerel yönetim uygulamalarında sınırlı ölçüde karşılık bulmakta; tartışmalar çoğunlukla sunulan hizmetlerin niceliği üzerinden yürütülmektedir. Oysa kuramsal yaklaşım, refahın sağlanabilmesi için çocuğun edilgen bir yararlanıcı konumundan çıkarılarak aktif bir yurttaş olarak güçlendirilmesini savunmaktadır (OECD, 2012). Bu çerçevede savunuculuk kavramı da önem kazanmaktadır. Dolayısıyla, dezavantajlı gruplara yönelik politikaların geliştirilmesi ve eşitsizliklerin azaltılması için savunuculuk mekanizmalarının etkin biçimde işletilmesi gerekmektedir. Araştırmamızdaki bulgular ise çok çocuklu ailelerin belediye hizmetlerine yönelik en eleştirel grubu oluşturduğunu ortaya koyarak, bu savunuculuk mekanizmalarının yerel düzeyde yeterince etkili işlemediğine işaret etmektedir. Çocuk sayısı arttıkça memnuniyetin azalması, kapsayıcı politika anlayışına rağmen, en kırılgan hanelerin mevcut uygulamalar tarafından tatmin edilmekte zorlandığını göstermektedir.

Sonuç olarak, çocuk sayısı analizi çerçevesinde çocuğun haklarını, katılımını ve çok boyutlu gelişimini merkeze alan ideal bir normatif yapı sunulması gerekirken araştırmamızdaki bulguların incelenmesi neticesinde bu ideal çerçevenin, hane içi demografik dinamikler ile özellikle çocuk sayısı, bakım yükü ve ekonomik baskılar karşısında nasıl aşıldığını ortaya koymaktadır. Mevcut belediyecilik algısının, çocuğu hâlen "bakım gerektiren bir yük", aileyi ise "hizmet talep eden bir birim" olarak konumlandığı görülmektedir. Teorik hedeflerle uyumlu bir refah anlayışının geliştirilebilmesi için, yerel yönetimlerin hizmet sunumunu yalnızca yardım temelli bir yaklaşımdan çıkararak; çocukların katılımını teşvik eden, bakım emeğini kamusallaştırarak kadınların üzerindeki yükü azaltan ve Friedline, Chen ve Morrow (2021)'un ifade ettiği gibi ailelerin maddi refahını güçlendiren hak temelli bir modele yönelmesi gerekmektedir.

Tablo 15. İkamet süresi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Welch	
					Statistic ^a	P
İkamet Süresi	Engelli Refah Alanı	0-4 Yıl	35	30.3714	1.12	0.355
		5-10 Yıl	41	35.8537		
		11-15 Yıl	26	34.6154		
		16-20 Yıl	37	36.3243		
		21-25 Yıl	50	36.72		
		26-30 Yıl	57	35.2632		
		31 Yıl üstü	131	34.5725		
		Toplam	377	34.8859		
	Kadın Refah Alanı	0-4 Yıl	35	21.9143	1.148	0.339
		5-10 Yıl	41	24.7561		
		11-15 Yıl	26	24.6923		
		16-20 Yıl	37	25		
		21-25 Yıl	50	23.94		
		26-30 Yıl	57	25.9298		
		31 Yıl üstü	131	25.2366		
		Toplam	377	24.748		
	Gençlik Refah Alanı	0-4 Yıl	35	22.7714	0.588	0.74
		5-10 Yıl	41	26.3171		
		11-15 Yıl	26	24.8846		
		16-20 Yıl	37	25.9459		
		21-25 Yıl	50	26.18		
		26-30 Yıl	57	26.4035		
		31 Yıl üstü	131	25.8702		
		Toplam	377	25.6923		
	Yaşlı Refah Alanı	0-4 Yıl	35	22.4286	0.661	0.681
		5-10 Yıl	41	24.7317		
		11-15 Yıl	26	24.2308		
		16-20 Yıl	37	24.0541		
		21-25 Yıl	50	25.5		
		26-30 Yıl	57	24.8947		
		31 Yıl üstü	131	24.6641		
		Toplam	377	24.5199		
	Genel Toplam	0-4 Yıl	35	125.2	0.569	0.754
		5-10 Yıl	41	139.61		
		11-15 Yıl	26	136.731		
		16-20 Yıl	37	139.811		
		21-25 Yıl	50	141.04		
		26-30 Yıl	57	141		
		31 Yıl üstü	131	138.168		
		Toplam	377	137.992		

Tabloda sunulan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Welch testi bulguları, ikamet süresi gruplarının (0-4 yıl, 5-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl, 21-25 yıl, 26-30 yıl, 31 yıl ve üzeri) çeşitli refah alanlarına ilişkin algılar üzerindeki etkisini

değerlendirmek amacıyla incelenmiştir. Analizlerde anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

İkamet süresi grupları arasında Engelli Refah puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Welch testi p değeri 0.355'tir ve bu, 0.05 anlamlılık düzeyinden büyüktür. Ortalama puanlar gruplar arasında yakın seyretmekte olup, en düşük ortalama 0-4 yıl grubunda (30.37), en yüksek ortalama ise 21-25 yıl grubunda (36.72) görülmektedir. Sonuç olarak, ikamet süresinin engelli refahı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir.

İkamet süresi gruplarına göre Kadın Refah puan ortalamaları karşılaştırıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Welch testi p değeri 0.339'dur. Ortalama puanlar 21.91 ile 25.93 aralığında değişmekte olup, en yüksek ortalama 26-30 yıl grubundadır. Bu bulgu, ikamet süresinin kadın refah algısını istatistiksel olarak etkilemediğini göstermektedir.

Gençlik Refah puanları ikamet süresi grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir. Welch testi p değeri 0.74'tür. Tüm grupların ortalama puanları birbirine oldukça yakındır ve 22.77 ile 26.40 arasında küçük farklarla dağılmaktadır. Bu durum, ikamet süresinin gençlik refahı üzerinde belirleyici bir rol oynamadığına işaret etmektedir.

Yaşlı Refah puan ortalamaları, ikamet süresi gruplarına göre anlamlı bir farklılık sergilememektedir. Welch testi p değeri 0.681 olarak hesaplanmıştır. Ortalama değerler 22.43 ile 25.50 arasında yer almaktadır. Dolayısıyla, ikamet süresinin yaşlı refahı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılabilir.

İkamet süresi gruplarına göre genel toplam refah puanları incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Welch testi p değeri 0.754'tür. Toplam refah puanı ortalamaları 125.20 ile 141.04 arasında değişmekle birlikte, bu farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Bu bulgu, ikamet süresinin genel refah düzeyi üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Yapılan tüm analizler, ikamet süresinin incelenen hiçbir refah alanı (engelli, kadın, gençlik, yaşlı, aile ve çocuk) ve genel toplam refah puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 16. İkamet süresi değişkeni ve aile-çocuk refah alanı memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova	
					F	P
İkamet Süresi	Aile ve Çocuk Refah Alanı	0-4 Yıl	35	27.7143	10.25146	0.095 0.997
		5-10 Yıl	41	27.9512	10.73767	
		11-15 Yıl	26	28.3077	8.63374	
		16-20 Yıl	37	28.4865	10.73836	
		21-25 Yıl	50	28.7	8.58867	
		26-30 Yıl	57	28.5088	7.58316	
		31 Yıl üstü	131	27.8244	9.27816	
		Toplam	377	28.1459	9.26486	

Tabloda sunulan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi bulguları, ikamet süresi gruplarının (0-4 yıl, 5-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl, 21-25 yıl, 26-30 yıl, 31 yıl ve üzeri) çeşitli refah alanlarına ilişkin algılar üzerindeki etkisini değerlendirmek amacıyla incelenmiştir. Analizlerde anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

İkamet süresi grupları arasında Aile ve Çocuk Refah puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. ANOVA testi p değeri 0.997'dir. Bu değer, gruplar arasında hemen hemen hiç fark olmadığını göstermektedir. Ortalama puanlar 27.71 ile 28.70 arasında çok dar bir aralıkta değişmektedir. Bu sonuç, ikamet süresinin aile ve çocuk refahı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ortaya koymaktadır. İkamet süresi değişkenine ilişkin literatür incelendiğinde, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet açısından farklı ve birbirinden ayrışan bulguların bulunduğu görülmektedir. Nitekim Ardıç ve arkadaşlarının (2004) çalışmasında, bireylerin ikamet süreleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin gözlemlendiği belirlenmiştir. Bu bulgu, yerleşim süresi arttıkça bireylerin belediye hizmetlerine yönelik beklenti ve değerlendirme ölçütlerinin değişebileceğini ve hizmetlere ilişkin algının zaman içerisinde şekillendiğini düşündürmektedir. Öte yandan, Kara ve Gürcü (2010)'nın çalışmasında ikamet süresi ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu saptanmıştır. Bu bulgu, ikamet süresinin bazı bağlamlarda belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet üzerinde belirleyici bir rol oynayabildiğini ve özellikle uzun süreli ikamet eden bireylerin hizmetleri değerlendirme biçimlerinin yeni yerleşenlere kıyasla farklılaşabildiğini göstermektedir.

Bir başka araştırmanın bulguları, ikamet süresine göre belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir ayrışma olmadığını ortaya koymakta; bu bulgu, bireylerin bulundukları yerde ne kadar süredir ikamet ettiklerinden bağımsız

olarak belediye hizmetlerine yönelik benzer algılara sahip olabildiklerini ve memnuniyet düzeylerinin farklı değişkenlerden daha fazla etkilenebileceğini ortaya koymaktadır (Dibek, 2018). Zeren ve Özmen (2010) tarafından yapılan araştırma, bireylerin yaşam standartlarının bir kentte ikamet süresi ile anlamlı bir ilişki göstermediğini ortaya koymaktadır. Çalışmaya katılanlar, bu bağlamda çeşitli fırsatların tesis edilmesi gerekliliğine işaret etmiş; ikamet süresinin nicel bir veri olduğunu, kısa süreli ikamet edilen fakat gelişmiş hizmetlere sahip yerleşimlerde yaşam kalitesinin daha yüksek olabileceği görüşünü belirtmişlerdir. Aynı çalışmada, katılımcıların eğlence, dinlenme tesisleri ve kültürel-sanatsal faaliyetler gibi alanlarda tespit ettikleri eksiklikleri de açıkça dile getirdikleri görülmüştür. Bu bulgular, mevcut çalışmada ikamet süresi değişkeninin refah algısı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmaması ile uyumludur. Her iki araştırma da bireylerin yaşam doyumunun, bir yerleşimde geçirilen süreden ziyade, erişilebilen somut kamusal hizmetler, sosyal olanaklar ve yaşam kalitesi parametreleri ile doğrudan bağlantılı olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, yerel yönetimlerin politikalarını belirlerken, demografik bir gösterge olan ikamet süresine odaklanmak yerine, tüm kent sakinlerinin yararlanabileceği nitelikli kentsel donatılar, kültürel etkinlik çeşitliliği ve rekreasyonel altyapı gibi somut çıktılara öncelik vermeleri gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu yaklaşım, hem uzun süredir kentte ikamet eden nüfusun hem de yeni yerleşenlerin refah düzeyini dengeli biçimde artırmaya katkı sağlayacaktır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, ikamet süresi değişkeninin belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisinin literatürde tutarlı bir biçimde ortaya konulamadığı görülmektedir. Bazı araştırmalar ikamet süresini anlamlı bir belirleyici olarak ele alırken, bazı çalışmalar bu değişkenin memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili olmadığını göstermektedir. Bu durum, ikamet süresinin etkisinin; yerel bağlam, hizmetlerin niteliği, bireylerin yerel yönetime uyum düzeyi ve beklenti yapıları gibi etkenlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 17. Aile içerisinde bakım sorumluluğu durumu

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Yüzde N %
Engelli birey ile yaşama durumu	Evet	24	6.4%
	Hayır	353	93.6%
Bakıma muhtaç birey ile yaşama durumu	Evet	27	7.2%
	Hayır	350	92.8%
Kronik hastalığı olan birey ile yaşama durumu	Evet	87	23.1%
	Hayır	290	76.9%

Bu tablo, katılımcıların hanelerinde belirli özel durumlara sahip (engelli, bakıma muhtaç, kronik hastalığı olan) bireylerle birlikte yaşayıp yaşamadıklarına dair dağılımları frekans (n) ve yüzde (%) cinsinden sunmaktadır. Bu veriler, hanedeki bakım yükü ve özel ihtiyaçlara maruz kalma durumunun, refah hizmeti algıları üzerindeki olası etkisini anlamak açısından kritik öneme sahiptir.

Engelli birey ile yaşama durumu kapsamında katılımcıların çok büyük bir çoğunluğu (%93.6; n=353) hanesinde engelli bir bireyle birlikte yaşamadığını belirtirken, yalnızca %6.4'lük (n=24) küçük bir kesim hanesinde engelli bir birey bulunduğunu ifade etmiştir. Bu bulgu, örneklemin büyük ölçüde engelli bir bireyle doğrudan aynı haneyi paylaşmayan bireylerden oluştuğunu göstermektedir.

Bakıma muhtaç birey ile yaşama durumu kapsamında hanesinde bakıma muhtaç bir birey bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %7.2 (n=27) ile sınırlıdır. Buna karşılık, katılımcıların %92.8'i (n=350) hanesinde böyle bir birey olmadığını beyan etmiştir. Bu sonuç, bakıma muhtaç bireyle yaşama deneyiminin örneklem genelinde oldukça sınırlı bir olgu olduğuna işaret etmektedir.

Kronik hastalığı olan birey ile yaşama durumu kapsamında hanesinde kronik hastalığı olan bir birey bulunma oranı, diğer iki duruma kıyasla belirgin şekilde daha yüksektir. Katılımcıların %23.1'i (n=87) hanesinde kronik hastalığa sahip bir birey olduğunu ifade ederken, %76.9'u (n=290) ise olmadığını belirtmiştir. Bu dağılım, her dört katılımcıdan birinin hanesinde kronik bir hastalıkla yaşama deneyimine dolaylı olarak da olsa maruz kaldığını ortaya koymaktadır.

Araştırma örnekleminin büyük bölümünün hanesinde engelli veya bakıma muhtaç bir bireyle doğrudan bir arada yaşama deneyimine sahip olmadığını açıkça göstermektedir. Bu durum, söz konusu refah hizmet alanlarına yönelik algıların daha çok genel kamusal algılar veya dolaylı deneyimler üzerinden şekillenmiş olabileceği ihtimalini düşündürmektedir. Öte yandan, kronik hastalıkla yaşama durumunun nispeten daha yaygın olması, sağlık ve bakım hizmetleri algılarının oluşumunda bu deneyimin daha belirleyici bir rol oynayabileceğine dair bir ipucu sağlamaktadır. Hanedeki bu özel durumların varlığı veya yokluğu, refah hizmeti ihtiyacı ve algısının şekillenmesinde temel bir belirleyici olarak değerlendirilmelidir.

Tablo 18. Engelli birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
						t	Sd	P
Engelli birey ile yaşama durumu	Engelli Refahı Alanı	Evet	24	32.2917	7.59565	-1.155	375	.249
		Hayır	353	35.0623	11.57567			
	Kadın Refahı Alanı	Evet	24	24.7083	5.43322	-.026	375	.979
		Hayır	353	24.7507	7.71069			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Evet	24	28.0000	6.58060	-.080	375	.937
		Hayır	353	28.1558	9.42651			
	Gençlik Refahı Alanı	Evet	24	24.8750	5.95864	-.668	30.524	.509
		Hayır	353	25.7479	8.93546			
	Yaşlı Refahı Alanı	Evet	24	24.2500	4.16246	-.307	34.276	.761
		Hayır	353	24.5382	7.53396			
	Genel Toplam	Evet	24	134.1250	25.04485	-.743	32.046	.463
		Hayır	353	138.2550	40.93756			

Bu tablo, hanesinde engelli bir birey bulunma durumunun çeşitli refah hizmeti algıları üzerindeki farklılaştırıcı etkisini incelemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem t-testi sonuçlarını rapor etmektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli bireylerle birlikte yaşayan katılımcıların Engelli Refah Alanı puan ortalaması 32.29 iken, engelli bireyle yaşamayan katılımcıların ortalaması 35.06 olarak bulunmuştur. Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda, gruplar arasındaki bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($t(375) = -1.155$, $p = .249$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumunun Engelli Refah Alanına ilişkin algılar üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığını göstermektedir.

Engelli bireyle birlikte yaşama durumuna göre; Kadın Refah Alanı puan ortalaması, engelli bireyle yaşayan katılımcılarda 24.70, engelli bireyle yaşamayan katılımcılarda ise 24.75 olarak belirlenmiştir. Yapılan istatistiksel analiz, iki grup arasında bu alanda anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymuştur ($t(375) = -0.026$, $p = .979$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumunun Kadın Refah Alanına yönelik değerlendirmeler üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir.

Engelli bireyle birlikte yaşayan katılımcılar için Aile ve Çocuk Refah Alanı puan ortalaması 28.00, engelli bireyle yaşamayan katılımcılar için ise 28.16 olarak hesaplanmıştır. Gruplar arasındaki bu sınırlı farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı

görülmüştür ($t(375) = -0.080, p = .937$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumu ile Aile ve Çocuk Refah Alanı puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermektedir.

Gençlik Refahı hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerde, engelli bireyle birlikte yaşayan katılımcıların ortalama puanı 24.88, engelli bireyle yaşamayan katılımcıların ortalama puanı ise 25.75 olarak ölçülmüştür. Yapılan t-testi sonuçları, bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($t(30.524) = -0.668, p = .509$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumunun Gençlik Refahı algısı üzerinde anlamlı bir etki yaratmadığına işaret etmektedir.

Yaşlı Refah Alanına ilişkin puan ortalamaları, engelli bireyle birlikte yaşayan katılımcılarda 24.25, engelli bireyle yaşamayan katılımcılarda ise 24.54 olarak belirlenmiştir. Yapılan t-testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($t(34.276) = -0.307, p = .761$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumunun Yaşlı Refah Alanı algısını anlamlı düzeyde etkilemediğini göstermektedir.

Genel refah puanı ortalaması, engelli bireyle birlikte yaşayan katılımcılarda 134.13, engelli bireyle yaşamayan katılımcılarda ise 138.26 olarak hesaplanmıştır. Yapılan istatistiksel test sonuçları, bu farkın anlamlı olmadığını doğrulamıştır ($t(32.046) = -0.743, p = .463$). Bu bulgu, engelli bireyle birlikte yaşama durumu ile genel refah düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermektedir.

Elde edilen bulguların tamamı, engelli olma durumu ile herhangi bir refah alanı veya genel refah düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Tüm p değerleri anlamlılık düzeyi olan 0,05'in üzerinde çıkmıştır. Bu durum, incelenen refah boyutlarının engellilik statüsünden bağımsız olarak benzer biçimde algılandığını; ancak engelli bireyle birlikte yaşama deneyimine sahip katılımcı sayısının sınırlı olması nedeniyle elde edilen bulguların büyük ölçüde doğrudan deneyimden ziyade dolaylı gözlem ve algılara dayandığını göstermektedir.

Sonraki tabloda ise, katılımcıların hanelerinde bakıma muhtaç bir bireyle yaşama durumunun çeşitli refah hizmeti algıları üzerinde anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem t-testi bulgularını rapor etmektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Tablo 19. Bakıma muhtaç birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
						t	Sd	P
Bakıma muhtaç birey ile yaşama durumu	Engelli Refahı Alanı	Evet	27	34.9630	9.34995	.036	375	.971
		Hayır	350	34.8800	11.52958			
	Kadın Refahı Alanı	Evet	27	23.7407	7.80332	-.716	375	.474
		Hayır	350	24.8257	7.56905			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Evet	27	28.6667	8.93997	.303	375	.762
		Hayır	350	28.1057	9.30063			
	Gençlik Refahı Alanı	Evet	27	24.1111	7.73769	-.972	375	.332
		Hayır	350	25.8143	8.84585			
	Yaşlı Refahı Alanı	Evet	27	25.5185	5.85314	.731	375	.465
		Hayır	350	24.4429	7.46728			
	Genel Toplam	Evet	27	137.0000	33.43766	-.133	375	.894
		Hayır	350	138.0686	40.61216			

Engelli Refahı Alanı kapsamında bakıma muhtaç bireyle yaşayan grubun ortalama puanı (Ort.=34.9630) ile yaşamayan grubun ortalaması (Ort.=34.8800) arasında neredeyse hiç fark yoktur ve bu durum istatistiksel olarak da anlamsızdır ($t(375)=0.036$, $p=.971$). Bu bulgu, bakıma muhtaç bireyle yaşamayanın Engelli Refahı hizmet algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Kadın Refahı Alanı kapsamında bakıma muhtaç bireyle yaşayan katılımcıların ortalama puanı (Ort. = 23.7407), yaşamayanların ortalamasından (Ort.=24.8257) daha düşüktür. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375) = -0.716$, $p = .474$). Dolayısıyla, Kadın Refahı algılarının bakıma muhtaç bireyle yaşama durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Aile ve Çocuk Refahı Alanı kapsamında bakıma muhtaç bireyle yaşayan grubun Aile ve Çocuk Refahı algı puanı (Ort =28.6667), yaşamayan grubun puanından (Ort.=28.1057) hafifçe yüksektir. Bununla birlikte, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375) = 0.303$, $p = .762$). Buna göre, Aile ve Çocuk Refahı algısının söz konusu değişkenden bağımsız olduğu ifade edilebilir.

Gençlik Refahı Alanı kapsamında bakıma muhtaç bireyle yaşayan grubun ortalaması (Ort. = 24.1111), yaşamayan grubun ortalamasına (Ort. = 25.8143) kıyasla daha düşüktür. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlılık eşiğini karşılamamıştır ($t(375) = -0.972$, $p = .332$). Gençlik Refahı algılarının da incelenen değişkene göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Yaşlı Refahı Alanı kapsamında bakıma muhtaç bireyle yaşayan grubun Yaşlı Refahı algı puanı ortalaması (Ort=25.5185), yaşamayan grubun ortalamasından (Ort.=24.4429) daha yüksektir. Ancak söz konusu farklılık, istatistiksel açıdan anlamlılık

düzeyine ulaşmamıştır. ($t(375) = 0.731, p = .465$). Yaşlı Refahı algılarının bakıma muhtaç bireyle yaşama durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Genel refah algısı puan ortalamaları (Evet: Ort.=137.0000; Hayır: Ort. = 138.0686) arasındaki fark minimal düzeydedir ve istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t(375) = -0.133, p = .894$). Bu kapsamlı sonuç, bakıma muhtaç bir bireyle aynı haneyi paylaşmanın, bireylerin refah hizmetlerine ilişkin genel algı düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Elde edilen tüm bulgular, bakıma muhtaç birey ile yaşama durumunun incelenen hiçbir refah hizmeti alanına (Engelli, Kadın, Aile ve Çocuk, Gençlik, Yaşlı) veya genel refah algısına yönelik değerlendirmeler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yaratmadığını açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Tablodaki sonuçlarda engelli bireyle yaşama durumuna göre hiçbir refah alanında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın ortaya çıkmamıştır.

Literatüre baktığımızda bakıma muhtaç veya engelli bireyle yaşama durumunu daha çok ekonomik etkenlerin etkilediği görülmektedir. Demir (2019)'e göre, aile biriminin ekonomik kapasitesi, hane halkının tüketim alışkanlıklarını ve genel yaşam standartlarını doğrudan belirlemektedir. Gelir düzeyinde yaşanan azalma, yaşam kalitesinin düşmesine yol açmakta; hane büyüklüğü ve aile üyelerinin özelliklerine bağlı olarak harcama tercihleri yeniden düzenlenmektedir. Özellikle engelli ya da bakıma muhtaç bir bireyin bulunduğu hanelerde, mevcut kaynakların bakım, sağlık ve günlük destek gereksinimlerine aktarılması, refah algısının şekillenmesinde belirleyici bir faktör haline gelmektedir.

Bununla birlikte, katılımcılar arasında engelli ya da bakıma muhtaç bireyle birlikte yaşama deneyiminin sınırlı olması, refah alanlarına ilişkin değerlendirmelerde gruplar arasında belirgin farklılıkların ortaya çıkmamasını açıklayan önemli bir unsur olarak görülebilir. Deneyim eksikliği, refah algılarının çoğunlukla doğrudan yaşantılardan ziyade dolaylı gözlemler ve genel kanaatler üzerinden şekillenmesine yol açmakta; bu durum da istatistiksel açıdan anlamlı ayrışmaları zayıflatmaktadır.

Öte yandan, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin son yıllarda hayata geçirdiği kapsayıcı sosyal belediyecilik politikaları, bu benzerliğin yapısal bir arka planını oluşturmaktadır. Erişilebilirlik düzenlemeleri, evde bakım ve sosyal destek hizmetleri, ulaşım kolaylıkları, danışmanlık mekanizmaları ve sosyal faaliyetlerin tüm hanelere açık biçimde sunulması, engelli bireyle yaşayan aileler ile diğer haneler arasında refah algısının yakınlaşmasına katkı sağlamaktadır. Bu eşitlikçi hizmet anlayışı sayesinde, engelli bireyle yaşayan ailelerin günlük yaşamda karşılaştıkları zorluklara rağmen

belediye hizmetlerinden yararlanma düzeylerinin benzer olduğu ve refah algısının ortalama seviyelerde seyrettiği görülmektedir.

Ayrıca Seyyar (2015)'a göre bakıma muhtaçlık düzeyinin belirlenmesi yalnızca fiziksel yetersizliklerle sınırlı olmayıp, bireyin çevresiyle kurduğu iletişim, sosyal etkileşim isteği ve psikolojik dayanıklılığıyla da yakından ilişkilidir. Bakım planlarının oluşturulması sürecinde, engelli bireylerin motivasyonları, moral durumları, yaşama bağlılıkları ve kendi sağlıklarına yönelik öznel değerlendirmeleri önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle, fiziksel açıdan benzer engellilik durumlarına sahip bireyler, farklı ruhsal yapılar ve aile içi destek düzeyleri doğrultusunda engellerini ve refah düzeylerini farklı biçimlerde algılayabilmektedir. Aileyle birlikte yaşamının sağladığı duygusal destek ve bakımın paylaşılması, bu algıların şekillenmesinde kritik bir etki yaratarak refah alanına ilişkin değerlendirmeleri doğrudan etkilemektedir.

Özet olarak; bakıma muhtaç bireyin içinde bulunduğu sosyal çevre, ilişkide olduğu kişiler, sosyal hayata katılım düzeyi, yaşadığı hanenin büyüklüğü ve ekonomik koşulların yeterliliği gibi faktörlerin, bakıma muhtaç bir bireyle aynı haneyi paylaşma deneyimini belirleyen temel unsurlar olduğu belirtilmektedir.

Tablo 20. Kronik hastalığı olan birey ile yaşama durumu ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
						t	Sd	P
Kronik hastalığı olan birey ile yaşama durumu	Engelli Refahı Alanı	Evet	87	35.0575	11.17343	.160	375	.873
		Hayır	290	34.8345	11.45565			
	Kadın Refahı Alanı	Evet	87	24.2529	8.11433	-.694	375	.488
		Hayır	290	24.8966	7.42130			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Evet	87	27.8161	9.25294	-.378	375	.706
		Hayır	290	28.2448	9.28213			
	Gençlik Refahı Alanı	Evet	87	25.0805	8.52250	-.741	375	.459
		Hayır	290	25.8759	8.85280			
	Yaşlı Refahı Alanı	Evet	87	24.7356	7.06030	.311	375	.756
		Hayır	290	24.4552	7.46107			
	Genel Toplam	Evet	87	136.9425	39.46837	-.278	375	.781
		Hayır	290	138.3069	40.35439			

Bu tablo, katılımcıların hanelerinde kronik hastalığı olan bir bireyle yaşama durumunun çeşitli refah hizmeti algıları üzerinde anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem t-Testi bulgularını rapor etmektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı Alanı kapsamında kronik hastalığı olan bireyle yaşayan grubun ortalama puanı (Ort. = 35.0575) ile yaşamayan grubun ortalaması (Ort. = 34.8345) arasında kayda değer bir fark bulunmamakta ve bu durum istatistiksel olarak da anlamsızdır ($t(375) = 0.160$, $p = .873$). Bu bulgu, kronik hastalığı olan bireyle yaşamayanın Engelli Refahı hizmet algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Kadın Refahı Alanı kapsamında kronik hastalığı olan bireyle yaşayan katılımcıların ortalama puanı (Ort.=24.2529), yaşamayanların ortalamasından (Ort.=24.8966) daha düşüktür. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375)=-0.694$, $p = .488$). Dolayısıyla, Kadın Refahı algılarının kronik hastalığı olan bireyle yaşama durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Aile ve Çocuk Refahı Alanı kapsamında kronik hastalığı olan bireyle yaşayan grubun Aile ve Çocuk Refahı algı puanı (Ort.=27.8161), yaşamayan grubun puanından (Ort.=28.2448) hafifçe düşüktür. Bununla birlikte, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375)=-0.378$, $p = .706$). Buna göre, Aile ve Çocuk Refahı algısının söz konusu değişkenden bağımsız olduğu ifade edilebilir.

Gençlik Refahı Alanı kapsamında kronik hastalığı olan bireyle yaşayan grubun ortalaması (Ort=25.0805), yaşamayan grubun ortalamasına (Ort. = 25.8759) kıyasla daha düşüktür. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlılık eşiğini karşılamamıştır ($t(375)=-0.741$, $p = .459$). Gençlik Refahı algılarının da incelenen değişkene göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Yaşlı Refahı Alanı kapsamında kronik hastalığı olan bireyle yaşayan grubun Yaşlı Refahı algı puanı ortalaması (Ort.= 24.7356), yaşamayan grubun ortalamasından (Ort.=24.4552) hafifçe yüksektir. Gözlenen farklılığın istatistiksel bakımdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir. ($t(375) 0.311$, $p = .756$). Yaşlı Refahı algılarının kronik hastalığı olan bireyle yaşama durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Genel refah algısı puan ortalamaları (Evet: Ort.=136.9425; Hayır: Ort.=138.1414) arasındaki fark minimal düzeydedir ve istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t(375) = -0.278$, $p = .781$).

Araştırmanın sonuçları, süregelen sağlık sorunu yaşayan bireylerle aynı evi paylaşmanın, refah alanlarına ilişkin değerlendirmeler üzerinde istatistiksel olarak kayda değer bir etkisinin olmadığını ortaya koymaktadır. Engellilere, kadınlara, aile ve çocuklara, gençlere, yaşlılara yönelik refah hizmetleri ile genel refah puanları incelendiğinde, gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma gözlemlenmemesi, kronik hastalık durumunun refah algısını belirlemede sınırlı bir rol oynadığını göstermektedir. Bu veri, süregelen bir hastalıkla yaşamayanın, refah hissini tek başına azaltan bir unsur

olmadığını; çevresel koşulların ve kurumsal destek sistemlerinin bu etkiyi dengeleme potansiyeline sahip olduğunu işaret etmektedir. Bu araştırma bağlamında, Trabzon Büyükşehir Belediyesi tarafından uygulanan kapsayıcı sosyal belediyecilik yaklaşımının, kronik hastalığı olan bireylerin bulunduğu hanelerle diğer haneler arasında bir algı farkı oluşmamasında etkili olduğu düşünülebilir. Evde bakım desteği, sosyal yardım programları, sağlık danışmanlığı ve erişilebilir ulaşım imkanlarının yalnızca belirli bir gruba değil, tüm hanelere eşit şekilde sunulması, refah algısının farklı gruplarda benzer düzeylerde gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bu bağlamda, belediye hizmetlerinin yerel ölçekte eşitlikçi bir temelde yapılandırılması, kronik hastalık gibi potansiyel bir dezavantajın algı üzerindeki etkisini hafifletmektedir. Özetle, kronik hastalığı olan bir bireyle aynı hanede yaşamının refah algısında belirgin bir fark yaratmaması, kısmen bu deneyimin sınırlı yaygınlığı ile kısmen de yerel yönetim hizmetlerinin kapsayıcı hizmet anlayışı ile açıklanabilir. Aydın ve Yalman (2024)'a göre hizmetlerde kalite salt bireysel sağlık göstergeleriyle değil; hizmetlere erişim olanakları ve kamusal destek mekanizmalarının kalitesi ile birlikte ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

7.3. Sosyoekonomik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, Tablo 21'de çalışma kapsamına dâhil edilen toplam 377 katılımcıyı tanımlayıcı nitelikteki sosyoekonomik değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler sunulmaktadır. Katılımcıların sosyoekonomik durumlarını anlamak için kritik öneme sahip beş temel değişkene (çalışma durumu, meslek, gelir düzeyi, sosyal güvence ve gelir-gider dengesi) ilişkin frekans (n) ve yüzde (%) dağılımlarını sunmaktadır. Örneklemin sosyoekonomik profilini oluşturan bu göstergeler, refah algıları üzerinde potansiyel etkileri bakımından büyük önem taşımaktadır.

Çalışma durumu değişkeni kapsamında katılımcıların büyük çoğunluğunun (%68.4; n=258) çalıştığı, %31.6'lık (n=119) bir kısmın ise çalışmadığı görülmektedir. Bu dağılım, örneklemin büyük ölçüde aktif çalışan bireylerden oluştuğunu ortaya koymaktadır.

Meslek dağılımı değişkeni kapsamında meslek grupları incelendiğinde, en yüksek oranın %30.5 (n=115) ile devlet memurlarında olduğu dikkat çekmektedir. Onu, %19.9 (n=75) ile özel sektör işçileri ve %17.2 (n=65) ile öğrenciler takip etmektedir. Kamu işçileri %15.9 (n=60) oranında temsil edilirken, ev hanımları (%7.2; n=27), serbest meslek sahipleri (%3.7; n=14), öğretmenler (%2.9; n=11), emekliler (%1.6; n=6) ve akademisyenler (%1.1; n=4) örneklemin daha küçük kesimlerini oluşturmaktadır. Bu

görüntü, örneklemin ağırlıklı olarak ücretli/maaşlı çalışanlardan ve öğrencilerden müteşekkil olduğunu göstermektedir.

Tablo 21. Sosyoekonomik özellikler

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Yüzde N%
Çalışma Durumu	Çalışıyor	258	68.4%
	Çalışmıyor	119	31.6%
	Öğrenci	65	17.2%
	Özel Sektör İşçisi	75	19.9%
	Devlet Memuru	115	30.5%
	Kamu İşçisi	60	15.9%
Meslek Grubu	Akademisyen	4	1.1%
	Ev Hanımı	27	7.2%
	Öğretmen	11	2.9%
	Emekli	6	1.6%
	Serbest Meslek	14	3.7%
	0-9999 TL	18	4.8%
Gelir Düzeyi	10000-22104 TL	36	9.5%
	22105-47499 TL	116	30.8%
	47500-72000 TL	99	26.3%
	72001 TL ve üstü	108	28.6%
	GSS (Yeşil Kart)	35	9.3%
	Bağ-Kur	14	3.7%
Sosyal Güvence	Emekli Sandığı	88	23.3%
	SSK	240	63.7%
	Gelirim Giderimden Çoktur	55	14.6%
	Gelirim Giderimden Azdır	143	37.9%
Gelir-Gider Dengesi	Gelirim ile Giderim Dengelidir	179	47.5%

Gelir düzeyi değişkeni kapsamında aylık gelir dağılımı, katılımcıların önemli bir bölümünün orta ve orta-üstü gelir gruplarında yer aldığına işaret etmektedir. En yüksek oran %30.8 (n=116) ile 22.105-47.499 TL aralığındadır. Bunu, %28.6 (n=108) ile 72.001 TL ve üstü gelir grubu ve %26.3 (n=99) ile 47.500-72.000 TL gelir grubu izlemektedir. 10.000-22.104 TL arası gelire sahip olanlar %9.5 (n=36), 0-9.999 TL arası gelire sahip olanlar ise %4.8 (n=18) oranındadır. Bu dağılım, örneklem içinde düşük gelirli gruplara kıyasla orta ve üst gelir gruplarının daha fazla temsil edildiğini göstermektedir.

Sosyal güvence değişkeni kapsamında katılımcıların sosyal güvenlik kuruluşlarına bakıldığında, büyük bir çoğunluğunun (%63.7; n=240) SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu) kapsamında olduğu anlaşılmaktadır. Emekli Sandığı'na tabi olanlar %23.3 (n=88) oranındayken, Genel Sağlık Sigortası (GSS/Yeşil Kart) sahipleri %9.3 (n=35), Bağ-Kur'lular ise %3.7 (n=14) oranındadır. Bu durum, örneklemin büyük bölümünün aktif olarak çalıştığı ve sosyal güvenceye sahip olduğu yönündeki önceki bulguları desteklemektedir.

Gelir-Gider dengesi değişkeni kapsamında katılımcıların gelir ve giderleri arasındaki denge incelendiğinde, neredeyse yarısının (%47.5; n=179) gelir ve giderlerinin dengeli olduğunu ifade ettiği görülmektedir. Gelirin giderden az olduğunu belirtenlerin oranı (%37.9; n=143) ise oldukça kayda değerdir. Gelirin giderden fazla olduğunu düşünenlerin oranı ise %14.6 (n=55) seviyesindedir. Bu bulgu, örneklemdeki bireylerin önemli bir kısmının finansal anlamda denge arayışında veya zorluk içinde olduğuna işaret etmektedir. Araştırma örnekleminin sosyoekonomik açıdan büyük ölçüde; çalışan, orta ve üst gelir gruplarında yer alan, SSK kapsamında sosyal güvencesi bulunan ve ağırlıklı olarak devlet memuru ve özel sektör işçilerinden oluşan bir profile sahip olduğu söylenebilir. Ancak, gelir-gider dengesizliği yaşayanların yüksek oranı, bu genel görünüm içinde önemli bir ekonomik hassasiyet alanını gözler önüne sermektedir. Bu sosyoekonomik arka plan, katılımcıların refah hizmetleri algılarını şekillendiren temel bağlamlardan birini oluşturmaktadır.

Tablo 22. Sosyoekonomik değişkenler ve çalışma durumu memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	t testi		
						t	Sd	P
Çalışma Durumu	Engelli Refahı Alanı	Çalışıyor	258	35.4612	11.49016	1.448	375	.149
		Çalışmıyor	119	33.6387	11.07198			
	Kadın Refahı Alanı	Çalışıyor	258	25.3682	7.47395	2.353	375	.019
		Çalışmıyor	119	23.4034	7.66714			
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Çalışıyor	258	28.2248	9.61940	.255	257.871	.799
		Çalışmıyor	119	27.9748	8.48175			
	Gençlik Refahı Alanı	Çalışıyor	258	26.2907	8.71226	1.957	375	.051
		Çalışmıyor	119	24.3950	8.80025			
	Yaşlı Refahı Alanı	Çalışıyor	258	24.4884	7.66021	-.122	375	.903
		Çalışmıyor	119	24.5882	6.70114			
	Genel Toplam	Çalışıyor	258	139.8333	41.10165	1.314	375	.190
		Çalışmıyor	119	134.0000	37.70852			

Bu tablo, katılımcıların çalışma durumunun (çalışıyor/çalışmıyor) çeşitli refah hizmeti algıları üzerinde anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem t-Testi bulgularını rapor etmektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı Alanı kapsamında Çalışan grubun ortalama puanı (Ort.= 35.4612), çalışmayan grubun ortalamasından (Ort.=33.6387) daha yüksektir. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(375)=1.448$, $p=.149$). Bu bulgu, çalışma durumunun engelli refahı hizmet algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Kadın Refahı Alanı kapsamında çalışan katılımcıların ortalama puanı (Ort. 25.3682), çalışmayanların ortalamasından (Ort.=23.4034) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksektir ($t(375)=2.353$, $p=.019$). Bu sonuç, çalışma durumunun Kadın Refahı algıları üzerinde anlamlı bir fark yarattığını ve çalışan bireylerin lehine olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışma hayatı, toplumsal eşitsizliklerin en belirgin şekilde gözlemlendiği bir sosyal laboratuvarıdır. Bu ortamda bulunan hem kadın hem erkek çalışanlar, kadın refahı politikalarının bu yapısal eşitsizlikleri dengelemedeki işleve dair derinlemesine bir farkındalık ve içgörü geliştirir. Çalışan bireyler kadın veya erkek fark etmeksizin, bu politikaları soyut olarak değil, günlük yaşam ve kariyer mücadelelerinde işlevsel çözümler olarak somut anlamda deneyimledikleri için bu alana daha yüksek bir değer ve anlam atfetmektedir. Bu anlamlı fark, çalışma durumunun, bireyleri kadın refahı politikalarının hem alıcısı hem de gözlemcisi konumuna getiren sosyolojik bir bağlam yarattığını göstermektedir. Ayrıca kadın refahı alanında çıkan sonuçlar doğrultusunda çalışmanın kadın refahı üzerindeki olumlu etkisi, yalnızca maddi kazançla sınırlı olmayıp; ekonomik bağımsızlık, sosyal tanınma, psikolojik tatmin ve günlük yaşam çeşitliliğinin oluşturduğu çok boyutlu bir mekanizma ile açıklanabileceği değerlendirilmektedir.

Aile ve Çocuk Refahı Alanı kapsamında çalışan grubun Aile ve Çocuk Refahı algı puanı (Ort. = 28.2248) ile çalışmayan grubun puanı (Ort.=27.9748) birbirine çok yakındır ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t(257.871) = 0.255$, $p = .799$). Buna göre, Aile ve Çocuk Refahı algısının çalışma durumundan bağımsız olduğu ifade edilebilir.

Gençlik Refahı Alanı kapsamında çalışan grubun ortalaması (Ort. = 26.2907), çalışmayan grubun ortalamasına (Ort. = 24.3950) kıyasla daha yüksektir. Bu fark, anlamlılık eşiğine çok yakın olmasına rağmen, istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilecek düzeyin hemen üzerindedir ($t(375) = 1.957$, $p = .051$). Gençlik Refahı algılarının çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği, ancak bir eğilim olduğu sonucuna varılmıştır. Bu eğilimin oluşması ise gençlerde ise belirsizliğin azalması ve gelecek kaygısının hafiflemesi, sosyal çevre genişlemesi, kişisel gelişim ve yetkinlik inşası, kimlik oluşumu gibi psiko-sosyal ihtiyaçları karşılayan nedenlerle açıklanabilir.

Yaşlı Refahı Alanı kapsamında çalışan (Ort.=24.4884) ve çalışmayan (Ort.=24.5882) grupların Yaşlı Refahı algı puan ortalamaları neredeyse aynıdır ve istatistiksel test anlamlı bir fark olmadığını doğrulamaktadır ($t(375)=-0.122$, $p=.903$). Yaşlı Refahı algılarının çalışma durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Genel Toplam Refah Algısı: Genel refah algısı puan ortalamaları (Çalışıyor: Ort.=139.8333; Çalışmıyor: Ort.=134.0000) arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t(375)=1.314$, $p=.190$). Bu sonuç, çalışma durumunun, refah hizmetlerine ilişkin genel algı düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Elde edilen bulgular, çalışma durumunun incelenen refah hizmeti algıları üzerinde kısıtlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Beş alt boyut ve genel toplam puan içerisinde yalnızca Kadın Refahı Alanı için istatistiksel olarak anlamlı bir fark ($p=.019$) bulunmuş ve bu fark çalışan bireylerin lehinedir. Gençlik Refahı Alanı'nda ise anlamlılık sınırına çok yakın bir eğilim ($p=.051$) gözlemlenmiştir. Diğer tüm alanlarda (Engelli, Aile ve Çocuk, Yaşlı Refahı ve Genel Toplam) çalışma durumunun algılar üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı sonucuna varılmıştır.

Çalışma durumu değişkenine yönelik mevcut literatür incelendiğinde, bu faktörün belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisine ilişkin sınırlı sayıda ve birbirinden farklı sonuçların bulunduğu görülmektedir. Bu bağlamda, Menteşe (2013)'nin araştırmasında, bireylerin istihdam durumları dikkate alındığında belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyeleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Bu sonucun, çalışma durumu temelinde bir ayrılmaya yol açmadığını ve her iki grubun hizmetlere yönelik değerlendirmelerinin bu değişken çerçevesinde benzerlik taşıdığını göstermektedir. Dolayısıyla çalışma durumunun belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerinde doğrudan ve güçlü bir belirleyici etkiye sahip olmadığı, bu değişkenin diğer sosyoekonomik özellikler ve yönetsel performans algıları ile birlikte ele alınmasının daha kapsamlı bir açıklama sağlayacağı ifade edilebilir. Bu durum, bireylerin belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetin, salt istihdam statüsünden ziyade, gelir düzeyi, eğitim, sosyal güvenlik ve yaşam koşulları gibi daha geniş bir bağlam içerisinde şekillendiğine işaret etmektedir.

Sonuç olarak; Trabzon Büyükşehir Belediyesi özelinde ele alındığında, istihdam durumu genel hizmet memnuniyetini istatistiksel olarak güçlü bir şekilde etkileyen bir faktör değildir. Bununla birlikte, işgücüne katılım, kişilere toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının refahı ile ilgili politikaların “önemini ve gerekliliğini” anlama konusunda önemli bir bakış açısı kazandırmaktadır.

Tablo 23. Meslek grubu değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova		
					F	P	
Meslek Grubu	Kadın Refahı Alanı	Öğrenci	65	21.6615	8.15528	2.3305	0.018
		Özel Sektör İşçisi	75	24.44	8.0794		
		Devlet Memuru	115	25.4957	6.31814		
		Kamu İşçisi	60	26.6167	8.3951		
		Akademisyen	4	20.25	2.75379		
		Ev Hanımı	27	26.1852	6.18333		
		Öğretmen	11	24.7273	8.68436		
		Emekli	6	25.6667	9.7707		
		Serbest Meslek	14	24.7143	6.32977		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refahı Alanı	Öğrenci	65	26.9231	9.5317	1.9055	0.058
		Özel Sektör İşçisi	75	26.9467	9.80057		
		Devlet Memuru	115	27.4522	8.22197		
		Kamu İşçisi	60	31.7833	9.99337		
		Akademisyen	4	25.5	5.8023		
		Ev Hanımı	27	29.3333	8.43071		
		Öğretmen	11	29.0909	11.2023		
		Emekli	6	32.3333	8.86942		
		Serbest Meslek	14	26.2857	8.19407		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refahı Alanı	Öğrenci	65	22.6308	9.32163	2.2458	0.023
		Özel Sektör İşçisi	75	25.5867	8.82272		
		Devlet Memuru	115	25.2783	8.04216		
		Kamu İşçisi	60	28.5333	8.70703		
		Akademisyen	4	23.25	2.98608		
		Ev Hanımı	27	28.2593	7.9836		
		Öğretmen	11	26.0909	12.2185		
		Emekli	6	25.6667	8.4301		
		Serbest Meslek	14	27.1429	8.28211		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refahı Alanı	Öğrenci	65	23.0923	7.41562	2.4297	0.014
		Özel Sektör İşçisi	75	24.2667	7.23418		
		Devlet Memuru	115	23.487	6.79959		
		Kamu İşçisi	60	27.6667	7.1442		
		Akademisyen	4	22.5	6.02771		
		Ev Hanımı	27	26.8148	6.42134		
		Öğretmen	11	24.1818	11.1249		
		Emekli	6	23.3333	8.18942		
		Serbest Meslek	14	24.4286	8.45544		
		Toplam	377	24.5199	7.36223		

Bu tablo, farklı meslek gruplarının dört farklı refah hizmeti alanına (Kadın, Aile ve Çocuk, Gençlik, Yaşlı) yönelik algı puanları arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçlarını özetlemektedir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Meslek gruplarının Kadın Refahı algı ortalamaları incelendiğinde, en yüksek ortalamanın Kamu İşçilerinde (Ort. = 26.6167, SS = 8.3951), en düşük ortalamanın ise Akademisyenlerde (Ort.= 20.25, SS = 2.75379) olduğu görülmektedir. ANOVA testi, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (Anova İst. = 2.3305, $p = .0189$). Bu bulgu, Kadın Refahı algılarının meslek gruplarına göre anlamlı derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır.

Aile ve Çocuk Refahı algısında en yüksek puanlar Emekliler (Ort. = 32.3333, SS = 8.86942) ve Kamu İşçilerinde (Ort. = 31.7833, SS = 9.99337) gözlemlenirken, en düşük puan Akademisyenlerde (Ort. = 25.5, SS = 5.8023) görülmektedir. Anova testi sonucu, bu farklılıkların anlamlılık sınırına çok yakın olduğunu göstermektedir (Anova İst.=1.9055, $p = .058$). Dolayısıyla, Aile ve Çocuk Refahı algılarının meslek grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği, ancak güçlü bir eğilim olduğu söylenebilir.

Gençlik Refahı algısına ilişkin ortalama puanlar karşılaştırıldığında, en yüksek ortalamanın Kamu İşçilerinde (Ort.=28.5333, SS = 8.70703), en düşük ortalamanın ise Öğrencilerde (Ort.=22.63, SS = 9.32) olduğu tespit edilmiştir. İstatistiksel analiz, bu farklılıkların anlamlı olduğunu doğrulamaktadır (Anova İst.=2.2438, $p=.0237$). Bu sonuç, Gençlik Refahı algılarının meslek gruplarına göre anlamlı ölçüde farklılaştığını göstermektedir.

Yaşlı Refahı algısında da en yüksek ortalamanın Kamu İşçilerinde (Ort.=27.6667, SS=7.1442), en düşük ortalamanın ise öğrencilerde (Ort.=23.0923, SS = 7.41562) olduğu görülmektedir. Anova testi sonucu, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymuştur (Welch İst. = 2.4297, $p = .0144$). Yaşlı Refahı algılarının da meslek grupları arasında anlamlı bir farklılık sergilediği sonucuna varılmıştır.

Meslek değişkeninin refah algısı üzerinde tutarlı ve belirgin bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Beş refah alanının dördünde (Engelli, Kadın, Gençlik ve Yaşlı Refahı) istatistiksel olarak anlamlı farklar ($p < .05$) bulunmuş, bir alanda (Aile ve Çocuk Refahı) ise anlamlılık sınırına yakın güçlü bir eğilim ($p = .058$) gözlemlenmiştir.

Tablo 24. Meslek grubu engelli refahı ile genel toplam memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Welch	
						Statistic ^a	P
Meslek Grubu	Engelli Refahı Alanı	Öğrenci	65	32.5	12.648	8.679	0
		Özel Sektör İşçisi	75	34.5	10.1892		
		Devlet Memuru	115	33.7	10.4613		
		Kamu İşçisi	60	40.2	11.0589		
		Akademisyen	4	25	2.44949		
		Ev Hanımı	27	37.9	9.21676		
		Öğretmen	11	34	16		
		Emekli	6	30.5	16.0094		
		Serbest Meslek	14	35.1	12.4397		
		Toplam	377	34.9	11.3768		
						Anova	
						F	P
Meslek Grubu	Genel Toplam	Öğrenci	65	126.785	42.9482	2.485	0.0123
		Özel Sektör İşçisi	75	135.693	39.3529		
		Devlet Memuru	115	135.417	35.8459		
		Kamu İşçisi	60	154.75	42.265		
		Akademisyen	4	116.5	15.0886		
		Ev Hanımı	27	148.482	31.2205		
		Öğretmen	11	138.091	56.2698		
		Emekli	6	137.5	49.3143		
		Serbest Meslek	14	137.714	38.5834		
		Toplam	377	137.992	40.1036		

Bu tablo, farklı meslek gruplarının Engelli Refahı Alanına yönelik algı puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Welch ANOVA testi sonuçları ile Genel Toplam Refah Algısı puanı üzerinde anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) sonuçlarını sunmaktadır. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Engelli Refahı hizmetlerine yönelik algıların, katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır. Meslek gruplarının Engelli Refahı algı ortalamaları incelendiğinde, en yüksek ortalamanın Kamu İşçilerinde (Ort.=40.2, SS=11.0589) olduğu gözlemlenmektedir. Bunu sırasıyla Ev Hanımları (Ort.=37.9, SS=9.21676) ve Serbest Meslek grupları (Ort.=35.1, SS=12.4397) takip etmektedir. Buna

karşılık, en düşük ortalamalar Akademisyenler (Ort.=25.0, SS=2.44949) ve emeklilerde (Ort.=30.5, SS=16.0094) görülmektedir.

Bu grubun yüksek puan vermesinin ardında, kamu sektöründe çalışmanın getirdiği sosyal devlet anlayışına daha yakın olma, engelli bireylere yönelik istihdam kotası uygulamaları gibi politikalarla daha fazla iç içe olma ve dolayısıyla bu hizmetlerin önemine dair daha güçlü bir farkındalık sahibi olmaları yatıyor olabileceği değerlendirilmektedir.

Akademisyen grubunun nispeten düşük puan vermesi, bu grubun beklenti düzeyinin yüksekliği, hizmetlerin etkinliği ve kapsayıcılığı konusunda daha eleştirel bir bakış açısına sahip olmaları veya teorik bilgi ile pratik uygulama arasındaki boşluğu daha net görmeleriyle açıklanabilir. Ancak, bu gruptaki katılımcı sayısının (n=4) oldukça düşük olduğu ve sonucu etkilemiş olabileceği not edilmelidir.

Emeklilerin düşük puanı ise, bu grubun genel refah hizmetlerine (sağlık, sosyal güvenlik vb.) yönelik memnuniyetsizliğinin daha geniş bir yansıması olabilir veya kendilerini engelli refah hizmetlerinin birincil hedef kitlesi olarak görmemelerinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Welch ANOVA testinin anlamlı sonucu, mesleki kimliğin ve iş yaşamındaki konumun, bireylerin Engelli Refahı politikalarını değerlendirirken önemli bir perspektif sağladığını göstermektedir.

Meslek gruplarının Genel Toplam Refah Algısı puan ortalamaları incelendiğinde ise, en yüksek ortalamanın Kamu İşçilerinde (Ort. = 154.75, SS = 42.265) olduğu gözlemlenmektedir. Bunu sırasıyla Ev Hanımları (Ort. = 148.482, SS = 31.2205) ve Özel Sektör İşçileri (Ort.=135.693, SS = 39.3529) izlemektedir. Buna karşılık, en düşük ortalamalar Akademisyenler (Ort.=116.5, SS=15.0886) ve Öğrencilerde (Ort. = 126.785, SS = 42.9482) görülmektedir. One-Way ANOVA testi sonucu, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($F = 2.485$, $p = .0123$). Bu bulgu, genel refah hizmetleri algısının, katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır. Bu sonuç, daha önceki analizlerde ayrı ayrı refah alanları için tespit edilen mesleki farklılıkların, genel algı düzeyinde de geçerli olduğunu doğrulamaktadır. Kamu İşçisi grubunun genel refah algısında da en olumlu değerlendirmeyi yapması bu grubun kamu hizmetlerinin içinde yer almasından kaynaklı bir aidiyet duygusu, sunulan hizmetlerin işleyişine daha hâkim olmaları veya bu hizmetlerden doğrudan faydalanmaları ile ilişkili olabilir.

Meslek ve çalışma durumu değişkenleri bağlamında mevcut literatür incelendiğinde, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet açısından birbirinden ayrılan bulguların mevcut olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, Gürel (2011) ve Menteşe

(2013)'nin araştırmalarında, mesleki statüye göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Elde edilen bulgular, bireylerin çalışma konumlarının tek başına belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet algısını açıklamada sınırlı bir rol oynayabileceğine işaret etmektedir. Buna karşılık, Dibek (2018)'in çalışmasında meslek/çalışma durumu değişkeninin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı bir fark yarattığı belirlenmiştir. Bu bulgu, bireylerin ekonomik faaliyet türleri, gelir seviyeleri ve belediye hizmetlerinden faydalanma biçimlerinin memnuniyet algısını şekillendirebildiğini dūřündürmektedir.

Akyıldız (2012)'in araştırmasında belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin meslek gruplarına göre belirgin şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Çalışma bulgularına göre, en yüksek memnuniyet düzeyi serbest meslek sahiplerinde gözlemlenirken, en düşük memnuniyet öğrenci grubunda kaydedilmiştir. Bu farklılaşma, serbest meslek erbablarının belediye hizmetlerinden daha yoğun ve doğrudan yararlanma imkânına sahip olmaları ile öğrencilerin sınırlı gelir olanakları ve farklı beklenti düzeyleri taşımalarıyla ilişkisi olduğu değerlendirilmektedir. Meslek grubu değişkeninin belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisinin literatürde tutarlı ve tek yönlü bir biçimde ortaya konulamadığı görölmektedir. Bazı alışmalar bu değişkenlerin anlamlı bir farklılık yaratmadığını öne sürerken, diğerleri belirli mesleki kategoriler lehine anlamlı farklılaşmalar olduğunu saptamıştır. Bu durum, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yalnızca bireylerin mesleki konumları ile değil; hizmetlerin niteliği, bireylerin beklenti düzeyleri, hizmetten yararlanma sıklığı ve yaşam tarzları gibi çok boyutlu faktörlerle birlikte ele alınması gerekliliğini göstermektedir.

Gerçekleştirilen analiz, bireylerin mesleki statülerinin, refah hizmetlerine dair algıları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma yarattığını ve söz konusu değişkenin değerlendirme sürecinde belirleyici bir ölçüt niteliği taşıdığını göstermektedir. Toksuk (2020) tarafından yayımlanan yüksek lisans tezinde ise, istihdamın veya meslek sahibi olmanın, bireylerin maddi refah düzeylerini sağlamalarına ve topluma etkin katılım için gerekli ekonomik olanaklara ulaşmalarına temel bir araç olduğu ifade edilmiştir. Çalışmada, bu durumun refah algısının şekillenmesinde temel bir etken olduğu vurgulanmakta ve bu bulgu, mevcut araştırmanın sonuçlarıyla da uyumlu bir dayanak oluşturmaktadır. Aynı zamanda, çalışma eylemi kişisel kimliğin oluşumunda, sosyal rollerin belirlenmesinde ve bireyin sosyal statüsünün şekillenmesinde merkezi bir role sahiptir (Frijns, 2010).

Araştırma, alışan bireylerin sosyal hizmetlere ve kamu politikalarına dair daha analitik bir bakış geliştirdiğini göstermektedir. Bu farkındalık, istihdam durumunun refah politikalarının değerlendirilmesinde temel bir belirleyici olduğunu ortaya koyar. Bu

nedenle, sosyal politikaların farklı istihdam gruplarının ihtiyaçlarına göre farklılaştırılması gerekmektedir.

Tablo 25. Gelir düzeyi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova		
					F	P	
Gelir Düzeyi	Engelli Refah Alanı	0-9999 TL	18	29.9444	10.7237	2.118	0.078
		10000-22104 TL	36	32.8611	11.3191		
		22105-47499 TL	116	36.4483	11.8089		
		47500-72000 TL	99	35.8485	10.8735		
		72001 TL üstü	108	33.8241	11.2406		
		Toplam	377	34.8859	11.3768		
	Kadın Refah Alanı	0-9999 TL	18	20.4444	6.81885	3.532	0.008
		10000-22104 TL	36	21.7222	7.98431		
		22105-47499 TL	116	25.4914	7.92519		
		47500-72000 TL	99	24.9495	7.2666		
		72001 TL üstü	108	25.4907	7.10205		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refah Alanı	0-9999 TL	18	26.3889	9.10164	1.016	0.399
		10000-22104 TL	36	26	9.12454		
		22105-47499 TL	116	29.1466	10.3992		
		47500-72000 TL	99	28.3535	8.67122		
		72001 TL üstü	108	27.8889	8.53726		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refah Alanı	0-9999 TL	18	20.5	9.01796	4.129	0.003
		10000-22104 TL	36	22.6944	9.87296		
		22105-47499 TL	116	27.2672	8.95142		
		47500-72000 TL	99	26.6162	8.39182		
		72001 TL üstü	108	25.0185	7.97072		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refah Alanı	0-9999 TL	18	22.1111	6.33282	2.725	0.029
		10000-22104 TL	36	22.1111	8.20027		
		22105-47499 TL	116	25.6379	7.61166		
		47500-72000 TL	99	25.3232	6.972		
		72001 TL üstü	108	23.787	7.0632		
		Toplam	377	23.787	7.0632		
	Genel Toplam	0-9999 TL	18	119.389	37.5141	2.771	0.027
		10000-22104 TL	36	125.389	41.3931		
		22105-47499 TL	116	143.991	42.3364		
		47500-72000 TL	99	141.091	38.1894		
		72001 TL üstü	108	136.009	37.9721		
		Toplam	377	137.992	40.1036		

Bu tabloda katılımcıların aylık gelir düzeylerinin (0-9999 TL, 10000-22104 TL, 22105-47499 TL, 47500-72000 TL, 72001 TL ve üzeri) çeşitli refah alanlarına ilişkin algıları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olup olmadığını incelemek amacıyla

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Tablodaki verilere göre gelir grupları arasında Engelli Refahı ($F=2.118$, $p=0.078$ ve Aile-Çocuk Refahı Alanı ($F=1.016$, $p=0.399$) puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. En düşük ortalama puan 0-9999 TL gelir grubunda (26.3889) ile Aile-çocuk Refahı alanına ait olup, en yüksek ortalama puan (36.4483) ise 22105-47499 TL gelir grubunda Engelli Refahı alanına yönelik gözlemlenmiştir. Ancak, bu farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı düzeye ulaşmamıştır.

Gelir düzeyi ile Aile ve Çocuk Refahı Alanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın ortaya çıkmamasına rağmen, ortalama puanların tüm gelir gruplarında birbirine yakın ve orta-yüksek düzeyde seyretmesi, bu alandaki belediye hizmetlerinin genel nüfusa yönelik, koruyucu ve destekleyici nitelikte sunulmasından kaynaklanmaktadır. Aile ve çocuklara yönelik sosyal destekler, eğitim ve danışmanlık hizmetleri çoğunlukla gelir düzeyinden bağımsız biçimde erişilebilir olduğundan, farklı gelir gruplarında benzer algılar oluşmuştur.

Gelir düzeyi ile engelli refahı alanı arasında anlamlı bir farkın ortaya çıkmamasına rağmen ortalama puanların yüksek olması, engelli refahına yönelik belediye hizmetlerinin gelirden bağımsız, kapsayıcı biçimde sunulmasından kaynaklanmaktadır. Engellilik durumu, bireylerin hizmet algısında gelir düzeyinden daha belirleyici bir faktör olduğundan, farklı gelir gruplarında benzer memnuniyet düzeyleri oluşmuştur. Ayrıca gruplar arası puanların birbirine yakın olması ve standart sapmaların yüksek seyretmesi, istatistiksel farklılaşmayı sınırlamıştır. Bu durum, engelli refahı hizmetlerinin genel olarak tüm gelir gruplarında olumlu algılandığını göstermektedir.

Gelir düzeyinin Kadın Refah Alanı puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($F = 3.532$, $p = 0.008$). Ortalama puanlar incelendiğinde, en düşük gelir grubundaki (0-9999 TL) katılımcıların algılarının (Ort. = 20.44) belirgin şekilde daha düşük olduğu, orta ve üst gelir gruplarına (22105 TL ve üzeri) geçişle birlikte bu puanların anlamlı ölçüde arttığı (Ort. = 25) görülmektedir. Bu bulgu, gelir düzeyi arttıkça kadın refahına yönelik algıların olumlu yönde geliştiğini göstermektedir. Trabzon'da kadın refahına yönelik hizmetler (kadın danışma merkezleri, meslek edindirme kursları, sosyal destek projeleri) daha çok düşük ve orta gelir gruplarının ihtiyaçlarına odaklanmıştır. Yüksek gelirli kadınlar bu hizmetlere daha az ihtiyaç duyabildiğinden, algılanan refah farkı orta gelir gruplarında yoğunlaşmaktadır. Ayrıca, gelir seviyesi arttıkça kadınların eğitim, istihdam ve sosyal hayata katılım olanaklarına erişimi artmakta, bu da refah algısını yükseltmektedir. Belediyenin kadınlara yönelik

yerel projeleri (örneğin, Kadın İstihdam Merkezleri) düşük gelirli gruplarda refah algısını görece düşük tutarken, orta gelir grubunda daha olumlu bir etki yaratmış olabileceğini düşündürmektedir.

Gelir düzeyinin Gençlik Refah Alanı puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ($F = 4.129$, $p = 0.003$). Analiz, en düşük iki gelir grubundaki (0-22104 TL) bireylerin gençlik refah algılarının (Ort. = 20.50 ve 22.69), orta gelir grubundaki (22105-47499 TL) bireylere (Ort. = 27.26) kıyasla anlamlı derecede daha düşük olduğunu göstermektedir. Anlamlı düzeyde artış olduğu görülmektedir. Trabzon'da gençlik refahı, spor tesisleri, kültür merkezleri, burs olanakları ve gençlik kampları gibi hizmetlerle desteklenmektedir. Orta gelir grubundaki ailelerin çocukları, bu tür olanaklardan daha etkin şekilde yararlanabilirken, yüksek gelirli aileler ise belediye hizmetlerine alternatif özel seçeneklere (özel spor kulüpleri, özel dersler vb.) yönelebilmekte, bu da onların belediye hizmetlerine olan bağımlılığını ve dolayısıyla refah algısını azaltabilmektedir. Belediyenin “Üniversiteye Hazırlık Kampları” veya “Gençlik Festivalleri” gibi projeler, orta gelir grubunun refah algısını artırırken, düşük ve yüksek gelir gruplarında daha sınırlı bir etkiye sahip olabilir.

Gelir grupları arasında Yaşlı Refah Alanı puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($F=2.725$, $p=0.029$). En düşük iki gelir grubunun puanları (Ort. = 22.11) en düşük seviyedeyken, orta gelir gruplarında (22105-72000 TL) bu puanların anlamlı şekilde yükseldiği (Ort.=25.50) görülmektedir. Bu durum, gelir düzeyindeki artışın, özellikle belirli bir eşiğe kadar, yaşlı refahına yönelik algıları olumlu yönde etkilediğini düşündürmektedir. Trabzon'da yaşlı nüfusun refahı, evde bakım hizmetleri, sağlık taramaları, sosyal etkinlikler ve ulaşım desteği gibi hizmetlerle güvence altına alınmaya çalışılmaktadır. Düşük ve orta gelir grubundaki yaşlılar, bu hizmetlere düzenli erişim sağlarken yüksek gelir grubundaki yaşlılar ise özel sağlık hizmetleri ve bakım olanaklarına yönelebildiğinden, belediye hizmetlerinden memnuniyetleri nispeten daha düşük olabilmektedir. Hedef kitle olarak çalışmaların daha çok orta ve düşük gelir grubuna yönelik olması da refah puanlarının daha yüksek çıkmasına sebep olmaktadır.

Gelir düzeyinin, tüm refah alanlarını kapsayan Genel Toplam Refah Puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır ($F=2.771$, $p = 0.027$). Genel refah puanları, en düşük gelir grubundan (Ort. = 119.38) orta gelir grubuna (22105-47499 TL) (Ort. = 143.99) doğru istikrarlı bir artış göstermiş, ancak en yüksek gelir grubunda (72001 TL üstü) bu puanın tekrar düştüğü (Ort. = 136.009) gözlemlenmiştir. Bu bulgu, refah algısının gelirle doğrusal olarak artmadığını, orta gelir düzeyinde bir optimum noktaya ulaştığını göstermektedir.

Yapılan analizler, gelir düzeyinin refah algısı üzerindeki etkisinin, refah alanının türüne bağlı olarak değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Gelirdeki artış, Kadın, Gençlik ve Yaşlı Refahı gibi alanlarda anlamlı bir iyileşme ile ilişkilendirilirken; Engelli, Aile ve Çocuk Refahı gibi alanlarda anlamlı bir fark yaratmamıştır. Özellikle, genel refah puanındaki artış eğiliminin en yüksek gelir grubunda düşüş göstermesi, refah algısını belirlemede gelirin tek başına yeterli olmadığını, sosyal sermaye, zaman yoksunluğu, yaşam tarzı farklılıkları veya beklentilerin artması gibi diğer faktörlerin de devreye girdiğini düşündürmektedir.

Bu çalışmanın bulguları, kapsayıcı ve hedefli refah politikaları geliştirilirken, farklı gelir gruplarının ihtiyaçlarının ve farklı refah boyutlarındaki algılarının ayrı ayrı dikkate alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin refah hizmetleri, orta gelir grubunun ihtiyaçlarına daha uygun bir şekilde yapılandırılmış gibi görünmektedir. Bu durum, kadın, gençlik ve yaşlı refahı gibi alanlarda gelir düzeyine bağlı anlamlı farklılıkların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Düşük gelirli grupların hizmetlere erişimde yaşadığı sosyo-ekonomik engeller ve yüksek gelirli grupların ise özel sektör alternatiflerine yönelmesi, refah algısının orta gelir grubunda nispeten daha yüksek olmasının temel nedenleri arasında yer almaktadır.

Gelir düzeyi değişkenine ilişkin mevcut literatür incelendiğinde, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet açısından farklı ve birbiriyle tutarsız bulguların mevcut olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, Alptürker (2010) ve Gürel (2011) tarafından yapılan çalışmalarda, gelir düzeyine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet kapsamında gerçekleştirilen değerlendirmelerde, anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmamıştır. Aynı doğrultuda, Daştan ve Delice (2015) ile Dibek (2018) tarafından yapılan çalışmalarda, gelir düzeyinin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet üzerinde anlamlı bir etki oluşturmadığı ortaya konulmuştur. Bu sonuçlar, gelir düzeyinin tek başına belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet algısını açıklamada sınırlı bir role sahip olabileceğini düşündürmektedir.

Buna karşılık, literatürde gelir düzeyinin memnuniyet üzerinde belirleyici bir etki yarattığını ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Çakmak (2007)'ın araştırmasında, gelir düzeyi yüksek olan bireylerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu durum, yüksek gelir grubundaki bireylerin belediye hizmetlerine erişimde daha sınırlı deneyime sahip olmaları veya özel hizmet alternatiflerine yönelmeleri nedeniyle beklenti ve değerlendirme ölçütlerinin farklılaşmasıyla açıklanabilir.

Benzer şekilde, Ardıç ve arkadaşlarının (2004) çalışmasında da gelir düzeyi ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı bir fark gözlemlenmiştir. Bu bulgu, gelir düzeyinin bireylerin belediye hizmetlerini kullanma sıklığı, hizmetten beklentileri ve memnuniyet algıları üzerinde etkili olabildiğini göstermektedir. Gökuş ve Alptürker (2011)'in araştırması da gelir düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın bulunduğu sonucunu desteklemektedir.

İnal vd. (2009) tarafından yapılan çalışmada vurgulandığı üzere, düşük gelir düzeyine sahip bireylerde, ekonomik içerikli belediye hizmetlerindeki başarısızlık algısının memnuniyet üzerinde daha sert ve belirgin bir düşüşe yol açtığı gözlemlenmektedir. Bu durum, gelir seviyesi düşük olan hanelerin gündelik yaşamlarında kamu hizmetlerine daha yüksek derecede bağımlı olmaları ve ekonomik destek mekanizmalarına ilişkin beklentilerinin daha acil ve hayati önem taşımasıyla açıklanabilir. Dolayısıyla, bu gruba yönelik hizmetlerde algılanan bir eksiklik veya yetersizlik, genel memnuniyet düzeyini diğer sosyoekonomik gruplara kıyasla çok daha keskin bir biçimde etkilemektedir.

Özetle; gelir düzeyi değişkeninin belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisine ilişkin literatür bulgularının tutarlı olmadığı görülmektedir. Bazı çalışmalar gelir düzeyinin anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koyarken, bazı araştırmalar ise özellikle gelir düzeyine bağlı olarak memnuniyet algısının farklılaştığını göstermektedir. Bu durum, gelir düzeyinin etkisinin; belediye hizmetlerine erişim biçimleri, alternatif hizmet olanakları, beklenti düzeyleri ve yerel yönetimlerin hizmet sunum kapasitesi gibi bağlamsal faktörlerle birlikte ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, gelirin refah algısı ve hizmet memnuniyeti üzerindeki rolü, salt bir ekonomik gösterge olarak değil, daha geniş sosyal ve yönetsel bir çerçeve içinde değerlendirilmelidir.

Bir sonraki tabloda ise, bireylerin gelir-gider dengesine ilişkin öznel algılarının ("Gelir giderden çoktur", "Gelir giderden azdır", "Gelir giderle dengelidir") çeşitli refah alanlarındaki puanlar üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olup olmadığını incelemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Gelir-gider dengesi algısı grupları arasında Engelli Refah Alanı puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($F = 7.443$, $p = 0.001$). "Gelir giderden çoktur" diyen grubun ortalama puanı (38.9091), "Gelir giderden azdır" diyen grubun ortalamasından (32.4126) belirgin şekilde yüksektir. "Dengelidir" diyen grubun puanı (35.6257) ise ortada konumlanmaktadır. Bu bulgu, gelirin giderinden fazla

olduğunu düşünen bireylerin engelli refah hizmetlerine yönelik algılarının daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 26. Gelir gider dengesi değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova	
						F	P
Gelir Gider Dengesi	Engelli Refah Alanı	Çoktur	55	38.9091	11.6798	7.443	0.001
		Azdır	143	32.4126	11.6143		
		Dengelidir	179	35.6257	10.6744		
		Toplam	377	34.8859	11.3768		
	Kadın Refah Alanı	Çoktur	55	26.8	8.21561	7.524	0.001
		Azdır	143	22.9161	8.03119		
		Dengelidir	179	25.581	6.69042		
		Toplam	377	24.748	7.58061		
	Aile ve Çocuk Refah Alanı	Çoktur	55	31.1091	10.0161	5.911	0.003
		Azdır	143	26.3566	9.4693		
		Dengelidir	179	28.6648	8.59053		
		Toplam	377	28.1459	9.26486		
	Gençlik Refah Alanı	Çoktur	55	27.7455	9.19182	7.354	0.001
		Azdır	143	23.5524	9.14259		
		Dengelidir	179	26.7709	8.00688		
		Toplam	377	25.6923	8.77289		
	Yaşlı Refah Alanı	Çoktur	55	27.2182	6.95938	6.715	0.001
		Azdır	143	23.0979	7.88323		
		Dengelidir	179	24.8268	6.8012		
		Toplam	377	24.5199	7.36223		
	Genel Toplam	Çoktur	55	151.782	41.0297	8.387	0.000
		Azdır	143	128.336	41.8456		
		Dengelidir	179	141.469	36.6588		
		Toplam	377	137.992	40.1036		

Gelir-gider dengesi algısının Kadın Refah Alanı puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($F= 7.524$, $p = 0.001$). "Gelir giderden çoktur" (26.8) ve "Dengelidir" (25.581) gruplarının ortalamaları, "Gelir giderden azdır" grubunun ortalamasına (22.9161) kıyasla anlamlı derecede yüksektir. Bu sonuç, gelir-gider dengesi konusunda kendini güvende hisseden bireylerin kadın refah hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinin de daha olumlu olduğuna işaret etmektedir.

Gelir-gider dengesi algısı grupları arasında Aile ve Çocuk Refah Alanı puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($F= 5.911$, $p = 0.003$). "Gelir giderden çoktur" diyen grubun ortalama puanı (31.1091) en yüksek seviyedeyken, bunu "Dengelidir" (28.6648) ve "Gelir giderden azdır" (26.3566) grupları izlemektedir. Aile ve çocuk refahına yönelik algının, hane ekonomik güvencesi ile doğrudan ilişkili olduğu anlaşılmaktadır.

Gelir-gider dengesi algısının Gençlik Refah Alanı puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ($F = 7.354$, $p = 0.001$). "Gelir giderden çoktur" diyen grubun ortalama puanı (27.7455), "Gelir giderden azdır" diyen grubun ortalamasından (23.5524) önemli ölçüde yüksektir. "Dengelidir" diyen grubun puanı (26.7709) ise yüksek refah algısını yansıtmaktadır. Gençlik refah hizmetlerinden memnuniyetin, ailenin ekonomik özgüveni ile paralellik gösterdiği söylenebilir.

Gelir-gider dengesi algısı grupları arasında Yaşlı Refah Alanı puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($F = 6.715$, $p = 0.001$). "Gelir giderden çoktur" diyen grubun ortalama puanı (27.2182) en yüksek seviyedeysen, "Gelir giderden azdır" diyen grubun ortalaması (23.0979) en düşük seviyededir. "Dengelidir" diyen grubun puanı (24.8268) ise ortalamadadır. Yaşlı refahı algısının da bireyin ekonomik güvencesi ile güçlü bir bağlantısı olduğu görülmektedir.

Gelir-gider dengesi algısının, tüm refah alanlarını kapsayan Genel Toplam Refah Puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır ($F = 8.387$, $p = 0.000$). "Gelir giderden çoktur" diyen grubun genel refah puanı (151.782) en yüksek, "Gelir giderden azdır" diyen grubun puanı (128.336) ise en düşüktür. "Dengelidir" diyen grubun puanı (141.469) ise bu iki grup arasında yer almaktadır. Bu bulgu, öznel ekonomik iyilik halinin, bireyin genel refah algısı üzerinde en belirleyici faktörlerden biri olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada elde edilen en çarpıcı bulgulardan biri; bireylerin gelir-gider dengesine ilişkin öznel algılarının, sosyal belediyeçilik hizmetlerinden duyulan memnuniyeti bütüncül bir şekilde şekillendirmesidir. Analiz sonuçlarına göre, gelirinin giderinden fazla olduğunu belirten grup, tüm refah alanlarında (Engelli, Kadın, Aile ve Çocuk, Gençlik, Yaşlı) istatistiksel olarak en yüksek memnuniyet puanlarına sahipken; gelirinin giderini karşılamadığını düşünen grup en düşük puanları vermiştir. Bu durum, ekonomik iyilik halinin sadece maddi bir güç değil, kamusal hizmetleri algılamada psikolojik bir filtre işlevi gördüğünü ortaya koymaktadır. Bu anlamlı farklılaşmanın nedenleri literatür ışığında üç temel eksenle tartışılabilir:

Elde edilen bulgu, literatürdeki "Mutluluk Ekonomisi" ve "Görece Gelir" teorileriyle güçlü bir paralellik göstermektedir. Erikli ve Yücel (2019), bireylerin mutluluk ve yaşam kalitesi düzeylerinin sadece mutlak gelirle değil, "görece gelir" ve "görece yoksunluk" algısıyla şekillendiğini belirtmektedir. Literatüre göre, kişinin geliri ile ihtiyaçları (giderleri) arasındaki uçurum, bireyde bir yoksunluk hissi yaratmaktadır. Çalışmamızda "geliri giderinden az olan" grubun memnuniyetinin düşük olması, bu grubun yaşadığı ekonomik stresin genel yaşam memnuniyetini ve dolayısıyla belediye

hizmetlerine bakışını negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Nitekim Erikli ve Yücel (2019)'ın belirttiği gibi; "Ekonomik gelir seviyesi, bireylerin ve toplumun davranışlarını belirleyen en önemli faktörlerden biridir. Neredeyse her tür sosyal alanda yaşam kalitesi ve memnuniyet oranları ekonomik seviyeye paralel olarak azalmakta veya artmaktadır".

Gelir-gider dengesi pozitif olan bireylerin hizmetlerden daha memnun olması, "Yapabilirlik Yaklaşımı" ile açıklanabilir. Sen (1985)'e göre refah, sadece gelire sahip olmak değil; bireyin kendisini olumsuz koşullardan (açlık, bilgisizlik vb.) koruyabilme yeteneğidir. Geliri giderinden fazla olan bireyler, çalışmamızın bulgularında da belirtildiği üzere sadece paraya değil; "hayatlarını kontrol edebilme gücüne, özerkliğe ve sosyal statüye" sahiptir. Bu "yapabilirlik" kapasitesi, onların sunulan belediye hizmetlerine (örneğin kültürel etkinlikler veya kadın yaşam merkezleri) daha etkin erişmelerini ve faydalanmalarını sağlamaktadır. Buna karşılık, Erikli ve Yücel (2019)'ın vurguladığı üzere, düşük gelirli ailelerde "kültürel ve sosyal etkinliklere katılma oranlarının düşüklüğü" söz konusudur. Dolayısıyla, geçim derdindeki (geliri giderinden az) bireyler için belediyenin sunduğu sosyal hizmetler, öncelikli hayati ihtiyaçlar hiyerarşisinde geri planda kalmakta veya yetersiz bulunmaktadır.

"Aile ve Çocuk" ile "Gençlik Refahı" alanlarında görülen anlamlı fark, gelir eşitsizliğinin yarattığı "fırsat eşitsizliği" algısıyla ilişkilidir. Literatürde, gelir eşitsizliğinin yüksek olduğu toplumlarda alt gelir gruplarının kaliteli eğitim ve sosyal imkanlara erişiminin zorlaştığı, bunun da toplumsal refahı zedelediği belirtilmektedir (Stiglitz, 2015: 143-183). Çalışmamızda geliri giderinden az olan grubun Aile ve Çocuk refahı alanında en düşük puanı (26.35) vermesi; bu grubun belediye hizmetlerini, çocuklarının gelecekteki fırsat eşitsizliğini gidermede yetersiz gördüğü şeklinde yorumlanabilir. Erikli ve Yücel (2019), gelir dağılımı adaletsizliğinin toplumsal barışı zorlaştırdığını ve memnuniyetsizlik yarattığını ifade etmektedir.

Sonuç olarak, gelir-gider dengesine göre oluşan bu anlamlı fark; ekonomik güvencenin bireylere sağladığı psikolojik sağlamlık ve hizmeti tüketebilme kapasitesinden kaynaklanmaktadır. Bu bireyler, sadece daha fazla paraya sahip olmakla kalmaz, aynı zamanda hayatlarını daha fazla kontrol edebildikleri, daha az kaygı duydukları ve kendilerini toplumda daha değerli hissettikleri bir psiko-sosyal konumdadırlar. Bu konum, kamusal hizmetlere bakış açılarını da kaçınılmaz olarak daha olumlu hale getirmektedir. Gelir-gider dengesi bozuk olan bireyler, literatürde Stiglitz (2015), tarafından tanımlanan "görece yoksunluk" içinde oldukları için, sosyal belediyeçilik hizmetlerini kendi yaşam standartlarını dönüştürecek kadar etkili bulmamakta, bu da memnuniyet puanlarına negatif yansımaktadır. Özetle; refah algısının

sadece nesnel gelir-gider algısından ziyade, bireyin kendi ekonomik durumunu nasıl değerlendirdiği (öznel ekonomik refah) ile daha güçlü bir ilişkisi olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 27. Sosyal güvence değişkeni ve memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Welch	
					Statistic ^a	P
Sosyal Güvence	GSS	35	23,1429	9,09474	1,659	0,188
	Kadın					
	Bağ-kur	14	22,4286	7,20805		
	Emekli Sandığı	88	25,8864	6,53801		
	SSK	240	24,7	7,68643		
	Toplam	377	24,748	7,58061	0,503	0,682
	GSS	35	25,1714	11,028		
	Gençlik					
	Bağ-kur	14	26,9286	5,25451		
	Emekli Sandığı	88	26,3636	8,32277		
	SSK	240	25,45	8,75836		
	Toplam	377	25,6923	8,77289		

Tablo 27’de yer alan analizler bireylerin sosyal güvence türlerinin (GSS, Bağ-Kur, Emekli Sandığı, SSK) çeşitli refah alanlarındaki puanlar üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Sosyal güvence grupları arasında Kadın Refahı puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (Welch Statistic = 1.659, $p = 0.188$). Emekli Sandığı grubunun ortalamasının nispeten daha yüksek olmasına karşın, elde edilen bulgular, gruplar arası farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı bir sonuç üretmediğini göstermektedir. Bu bulgu, sosyal güvenlik kurumuna bağlı olmanın, bireylerin kadın refahı hizmetlerine yönelik algılarını şekillendirmede belirleyici bir rol oynamadığını göstermektedir.

Sosyal güvence türlerine göre Gençlik Refahı puan ortalamaları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir (Welch Statistic = 0.503, $p = 0.682$). Tüm grupların ortalamaları birbirine oldukça yakın olup, gençlik refahı algısının sosyal güvence değişkeninden bağımsız olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan istatistiksel testler, sosyal güvenlik kurumu türünün ne kadın refahı ne de Gençlik Refahı algıları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermiştir ($p > 0.05$).

Tablo 28. Sosyal güvence değişkeni ile engelli, aile ve çocuk, yaşlı, genel toplam memnuniyet algısı puan ortalamaları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	Ortalama	ss	Anova	
					F	P
Sosyal Güvence	GSS	35	35,1143	13,5164	0,122	0,947
	Engelli Bağ-kur	14	33,7857	8,81588		
	Refahı Emekli Sandığı	88	34,4205	11,2226		
	Alanı SSK	240	35,0875	11,2854		
	Toplam	377	34,8859	11,3768		
	GSS	35	27,4	11,3272	0,401	0,752
	Aile ve Bağ-kur	14	25,8571	8,09423		
	Çocuk Emekli Sandığı	88	28,3977	8,52925		
	Refahı SSK	240	28,2958	9,2903		
	Alanı Toplam	377	28,1459	9,26486		
	GSS	35	23,9714	9,23384	0,818	0,484
	Yaşlı Bağ-kur	14	22,7857	4,75845		
	Refahı Emekli Sandığı	88	23,8636	7,67019		
	Alanı SSK	240	24,9417	7,06668		
	Toplam	377	24,5199	7,36223		
	GSS	35	134,8	49,5971	0,212	0,888
	Genel Bağ-kur	14	131,786	25,8105		
	Toplam Emekli Sandığı	88	138,932	38,4806		
	SSK	240	138,475	40,0089		
	Toplam	377	137,992	40,1036		

Tablo 26'nın devamında yer alan analizler bireylerin sosyal güvence türlerinin (GSS, Bağ-Kur, Emekli Sandığı, SSK) çeşitli refah alanlarındaki puanlar üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Sosyal güvence kurumu grupları arasında Engelli Refah Alanı puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F = 0.122$, $p = 0.947$). Tüm grupların ortalama puanları birbirine oldukça yakın seyretmekte olup (GSS: 35.11, Bağ-Kur: 33.79, Emekli Sandığı: 34.42, SSK: 35.09), sosyal güvencenin engelli refah algısında belirleyici bir rol oynamadığı anlaşılmaktadır.

Sosyal güvence türlerine göre Aile ve Çocuk Refah Alanı puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($F = 0.401$, $p = 0.752$). Ortalama puanlar 25.86 (Bağ-Kur) ile 28.40 (Emekli Sandığı) arasında küçük farklarla değişmekle birlikte, bu farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir.

Sosyal güvence grupları arasında Yaşlı Refah Alanı puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F = 0.818$, $p = 0.484$).

Ortalama puanlar 22.79 (Bağ-Kur) ile 24.94 (SSK) aralığında yer almakta olup, sosyal güvenlik kurumunun yaşlı refah algısını anlamlı düzeyde etkilemediği görülmektedir.

Sosyal güvence kurumu değişkeninin, tüm refah alanlarını kapsayan Genel Toplam Refah Puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır ($F= 0.212$, $p = 0.888$). Genel refah puanları tüm gruplarda benzerdir (GSS: 134.80, Bağ-Kur: 131.79, Emekli Sandığı: 138.93, SSK: 138.48).

Bu araştırmadan elde edilen veriler, bireylerin sosyal güvenlik kuruluşu (Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, GSS) farklılığının, kentsel refah hizmetlerine ilişkin değerlendirmeler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir. Yürütülen analizler, kadın, gençlik, engelli, aile ve yaşlı refahı gibi tüm alt başlıklarda, sosyal güvence grupları arasında kayda değer bir algı farklılaşması tespit etmemiştir. Örneğin, Engelli Refahı puan ortalamaları GSS kapsamındakilerde 35.11, Emekli Sandığı üyelerinde ise 34.42 olarak hesaplanmıştır. Benzer şekilde, genel refah puan ortalamaları bakımından da gruplar arasında belirgin bir fark tespit edilmemiştir. Bu durum, Türkiye'deki sosyal güvenlik sisteminin, vatandaşlık temelinde ortak bir refah duygusu inşa etmek yerine, farklı kurumsal bağlılıklara rağmen benzer düzeyde bir tatmin veya beklenti standardı oluşturduğuna işaret eder.

Bu bulgu, Koray (2005)'ın Türkiye'deki devlet yapısının "sosyal devlet" olmaktan çok, "sosyal vaatleri barındıran" ve popülist politikalar aracılığıyla şekillenen ve "sosyal vaatler içeren" bir karakter taşıdığı yönündeki analiziyle örtüşmektedir. 1980 sonrası dönemde, sosyal devlet anlayışının yerini "liberal hayırseverlik" mantığına bıraktığı; sosyal hakların evrensel vatandaşlık hakkı olmaktan çıkarılarak yardım fonları ve yeşil kart gibi araçlarla ikame edildiği ileri sürülmektedir. Bu çalışmanın verilerinde, genel sağlık sigortası (GSS) ile çalışma temelli sigorta kolları (SSK, Emekli Sandığı) arasında anlamlı bir algı farkı bulunmaması, söz konusu liberal dönüşümün bir sonucu olarak yorumlanabilir. Zira sistem, hak temelli bir güvence sağlamaktan ziyade, yoksulluğun yönetildiği ve asgari standartların sunulduğu daha homojen bir yapıya doğru evrilmiştir.

Araştırmanın en dikkat çekici sonuçlarından biri, refah algısını belirleyen temel unsurun kurumsal aidiyet değil, "gelir düzeyi" ve "özel gelir-gider dengesi algısı" olduğudur. Bireylerin sosyal güvencesi bulunsu dahi, ekonomik koşullarının yarattığı güven veya güvensizlik hissi, refah hizmetlerinden duydukları memnuniyeti doğrudan etkilemektedir. Bu saptama, Koray (2005)'ın küreselleşme ve neoliberal politikaların emek üzerindeki dönüştürücü etkilerine dair tespitleriyle uyum içindedir. Neoliberal politikaların dayattığı esnek çalışma, işsizlik ve güvencesizlik ortamında sermayenin gücü artarken, emeğin pazarlık gücü zayıflamış ve sosyal haklar piyasa dinamiklerine

terk edilmiştir. Liberal refah rejimleri literatüründe de belirtildiği gibi, piyasa mekanizmalarının ağırlık kazandığı modellerde sosyal hakların bir tür metaya dönüşmesi söz konusudur. Türkiye’de 1980 sonrasında güçlenen piyasa ekonomisi ve liberal demokrasi anlayışı, sosyal güvenceye sahip olmayı tek başına yeterli bir refah garantisi olmaktan çıkarmış görünmektedir.

Çalışmanın sonuçları, vatandaşların refah algısının, devletin sunduğu kurumsal şemsiyeden çok, bireyin piyasa içindeki satın alma gücüne ve ekonomik konumuna bağlı olduğunu doğrulamaktadır. Koray (2005)’ın işaret ettiği "sosyal devletin gerilemesi ve yerini piyasa odaklı çözümlere bırakması" süreci, yerel düzeyde vatandaşların kurumsal aidiyetlerini ikincil hale getirerek, ekonomik sınıfsal farklılıkları refah değerlendirmesinin merkezine yerleştirmiştir.

Türkiye’de sosyal devlet anlayışı tarihsel olarak "liberal hayırseverlik" modeline evrilmesi, sosyal güvenlik kurumlarını bireyler nezdinde refahın temel garantörü olma vasfından uzaklaştırmıştır. Bu araştırmanın verileri de sosyal güvence türlerinin refah algısında anlamlı bir fark yaratmadığını ortaya koyarak, Türkiye’de sosyal politikaların eşitsizlikleri gidermedeki sınırlılığını ve sistemin hak temelli yapıdan uzaklaştığını desteklemektedir. Bu bağlamda hem kuramsal tartışmalar hem de bu araştırmanın bulguları, yerel sosyal politikaların yalnızca sigortalılık oranlarını yükseltmeye değil, aynı zamanda gelir adaletini tesis etmeye ve ekonomik güvencesizliği asgariye indirmeye odaklanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu yönelim, toplum genelinde daha bütünleşmiş ve ortak bir refah algısı ile refah beklentisinin oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Tablo 29. Sosyal belediyecilik çalışmalarında hedef kitle

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam Örneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Sosyal Belediyecilik Çalışmalarında Hedef Kitle	İşsizler	71	5.8%	19.0%
	Yaşlılar	223	18.2%	59.6%
	Engelliler	169	13.8%	45.2%
	Kadınlar	164	13.4%	43.9%
	Madde Bağımlıları	32	2.6%	8.6%
	Çocuklar	126	10.3%	33.7%
	Gençler	123	10.0%	32.9%
	Yoksullar	99	8.1%	26.5%
	Öğrenciler	112	9.1%	29.9%
	Şehit Gazi ve Vazife Malulü Dul ve Yetimleri	109	8.9%	29.1%
	Toplam	1228	100.0%	328.3%

Bu analiz, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik çalışmalarında hangi hedef kitlelerin öncelikli olarak algılandığını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Araştırmaya toplam 377 katılımcı katılmış olup, katılımcılardan sosyal belediyeçilik hizmetlerinden yararlanması gerektiğini düşündükleri hedef kitleleri işaretlemeleri istenmiştir. Toplam 1228 yanıt toplanmış ve veriler frekans ve yüzde analizine tabi tutulmuştur.

Araştırma bulgularına göre, katılımcıların büyük bir çoğunluğu yaşlıları (%59.6) en öncelikli hedef kitle olarak belirlemiştir. Bu durum, geleneksel toplum yapımızda yaşlılara verilen değerin bir yansıması olarak görülebilir ve aynı zamanda yaşlılara yönelik sosyal politikaların toplum nezdinde benimsendiğinin bir göstergesidir.

Engelliler ise %45.2'lik bir oranla ikinci sırada yer almaktadır. Son yıllarda engelli bireylere yönelik artan toplumsal farkındalık ve yerel yönetimlerin bu alanda sunduğu hizmetlerin çeşitliliği, bu grubun öncelikli hedefler arasında üst sıralarda yer almasında etkili olmuştur. Kadınlar ise %43.9'luk bir oranla üçüncü sırada bulunmaktadır. Bu sonuç, kadınlara yönelik sosyal destek mekanizmalarının toplum tarafından giderek daha fazla önemsendiğini ve bu alandaki hizmetlere olan ihtiyacın kabul gördüğünü göstermektedir.

Bununla birlikte, orta düzeyde öncelik atfedilen kesimler içerisinde çocuklar (%33.7), gençler (%32.9), öğrenciler (%29.9), şehit/gazi/dul ve yetimler (%29.1) ile yoksul bireyler (%26.5) bulunmaktadır. Toplumun hatırı sayılır bir bölümü, bu grupların da sosyal belediyeçilik faaliyetlerinden faydalanması gerektiğini düşünmekle beraber, en yüksek önceliğe sahip ilk üç gruba kıyasla nispeten daha düşük bir önem derecesi söz konusudur. Diğer taraftan, işsizler (%19.0) ve madde bağımlıları (%8.6) ise düşük öncelikli olarak değerlendirilen kesimler arasında yer almaktadır.

Nurdan Başkan (2025)'ın "Türkiye'de Sosyal Belediyeçilik Uygulamaları Üzerine Bir Analiz: Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı çalışması da bu bulguları destekler niteliktedir. Bahsi geçen araştırmada, sosyal belediyeçilik uygulamalarının ağırlıklı olarak aileler, çocuklar, yaşlılar ve engellilerden oluşan belirli hedef kitlelere odaklandığı ve bu kesimlerin hizmetlerden yoğun bir şekilde yararlandığı görülmektedir.

Özetle, bu bulgular toplumun sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin beklenti ve öncelik algılarını anlamak açısından önemli veriler sunmaktadır. Ayrıca, sosyal belediyeçilik anlayışının tek bir gruba değil, birden fazla ve çeşitli hedef kitlesine hizmet etmesi gerektiği yönündeki toplumsal beklentiye de yansıtmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin hizmet planlaması yaparken toplumun geniş bir yelpazedeki ihtiyaçlarını

göz önünde bulundurması ve kaynak dağılımını bu çok boyutlu beklentilere uygun şekilde dengelenmesi gerekliliğine işaret etmektedir.

Tablo 30. Sosyal belediyeçilik çalışmalarından haberdar olma

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam Örneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Sosyal Belediyeçilik Çalışmalarından Haberdar Olma	Haberim Olmuyor	124	18.4%	33.0%
	Yetkililer Beni Buluyor	9	1.3%	2.4%
	Muhtarlık	10	1.5%	2.7%
	Yerel TV	13	1.9%	3.5%
	İnternet	129	19.1%	34.3%
	Sosyal Medya	187	27.7%	49.7%
	Afiş ve Reklam Panoları	88	13.0%	23.4%
	Kısa Mesaj	49	7.3%	13.0%
	Yerel Gazete	17	2.5%	4.5%
	Belediye Çalışanları aracılığıyla	49	7.3%	13.0%
	Toplam	675	100.0%	179.5%

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik çalışmalarına ilişkin haberdarlık kaynaklarını analiz eden bu tablo, 377 katılımcıdan toplam 675 yanıt alındığını göstermektedir. Katılımcıların bilgi edinme kanalları arasında belirgin bir öncelik sıralaması olduğu görülmektedir.

Araştırma verilerine göre, sosyal medya %49.7'lik bir oranla en yaygın kullanılan ve en etkili haberdarlık kaynağı olarak öne çıkmaktadır. İnternet ise %34.3'lük bir oranla ikinci sırada yer almakta ve dijital kanalların toplamda %46.8'lik bir kullanım oranına ulaştığı görülmektedir. Ahmet Karaduman (2025)'in "İstanbul Kağıthane Belediyesinde Sosyal Belediyeçilik: Dijital İletişim Uygulamalarının Vatandaşlar Üzerindeki Etkileri" başlıklı tezinde, katılımcıların yüzde 80'inden fazlasının belediyenin sosyal medya hesaplarını kullandığı ve takip ettiği, dolayısıyla dijital medya platformları aracılığıyla bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Bu durum, belediye hizmetlerine ilişkin bilgi edinmede dijital iletişim araçlarının ne denli merkezi bir rol oynadığını açıkça ortaya koymaktadır.

Geleneksel iletişim kanalları içerisinde ise afiş ve reklam panoları %23.4'lük bir oranla en etkili yöntem olarak görülmektedir. Bununla birlikte, kısa mesaj ve belediye çalışanları aracılığıyla bilgi edinme oranları %13'er seviyesinde bulunurken, yerel gazete %4.5, yerel TV %3.5 ve muhtarlık kanalı ise yalnızca %2.7'lik bir haberdarlık oranına sahiptir. En düşük oran ise %2.4 ile yetkililerin doğrudan vatandaşa ulaşması yönteminde görülmektedir.

Dikkat çekici bir diğer bulgu ise katılımcıların %33'ünün belediyenin sosyal belediyeçilik çalışmalarından haberdar olmadığını beyan etmesidir. Bu oran, mevcut

iletişim stratejilerinin tüm hedef kitleye ulaşmakta yetersiz kaldığını göstermekte olup, özellikle dijital erişimi sınırlı olan vatandaşlara yönelik alternatif iletişim kanallarının geliştirilmesi gerekliliğine işaret etmektedir. Sonuç olarak, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin iletişim stratejilerinde dijital kanalların ağırlığını korumakla birlikte, geleneksel ve yerel iletişim araçlarını daha etkin kullanmaya yönelik kapsamlı bir iletişim planlamasına ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır.

Merve Demir (2021)'in "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Halkın Bakışı: Trabzon Büyükşehir Belediyesi rneği" başlıklı tezinde, katılımcıların belediyenin sosyal hizmetlerinden çoğunlukla dolaylı iletişim kanalları (yakın evre, sosyal paylaşım merkezleri vb.) aracılığıyla haberdar oldukları belirlenmiştir. Benzer şekilde, bu araştırmada da katılımcıların en yüksek oranda sosyal medya ve internet gibi dolaylı dijital kanallar üzerinden bilgi edindiği görülmektedir. Her iki çalışma bulgusu birlikte değerlendirildiğinde, Trabzon özelinde belediyenin sosyal hizmetlerine ilişkin haberdarlığın doğrudan resmi kanallar üzerinden değil, vatandaşın gündelik yaşamında yoğun olarak kullandığı ikincil iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Her iki araştırmada da belediyenin sosyal belediyecilik çalışmalarından tamamen haberdar olmayan kayda değer bir kitlenin bulunduğu görülmektedir. Bu ortak bulgular, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin iletişim stratejilerinin geniş kitlelere ulaşmada sınırlılıklar barındırdığını ve daha kapsayıcı, çok kanallı bir bilgilendirme yaklaşımına ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 31. Sosyal Yardım Talebi Nedenleri

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam rneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Sosyal Yardım Talebi Nedenleri	Yardım Talebinde Bulunmadım	268	53.7%	72.0%
	Maddi Durum Yetersizliği	30	6.0%	8.1%
	İşsizlik	36	7.2%	9.7%
	ğrenci Bursu	43	8.6%	11.6%
	Gıda İhtiyacı	6	1.2%	1.6%
	Konaklama ihtiyacı	7	1.4%	1.9%
	Engelli Hizmetleri	17	3.4%	4.6%
	Sağlık Hizmetleri	17	3.4%	4.6%
	Kıyafet İhtiyacı	10	2.0%	2.7%
	Barınma İhtiyacı	8	1.6%	2.2%
	ocuklar için İhtiyaçlar	33	6.6%	8.9%
	Sokak Canlılarına Gıda Desteği	24	4.8%	6.5%
	Toplam	499	100.0%	134.1%

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'ne yönelik sosyal yardım talebi nedenlerini ortaya koyan bu araştırma, toplam 377 katılımcıdan 499 yanıt alındığını göstermektedir. Katılımcıların %72'si herhangi bir sosyal yardım talebinde bulunmadığını ifade etmiştir. Bu oran, katılımcıların büyük çoğunluğunun belediyenin sosyal yardım hizmetlerine başvurmadığını ortaya koymaktadır. Bunun başlıca gerekçesi araştırmanın katılımcılarının orta gelir düzeyine sahip kesimlerin oluşturması, "yardım talebinde bulunmadım" yanıtının bu denli yüksek çıkmasının temel nedeni olarak değerlendirilebilir. Yardım talebinde bulunanlar arasında ise en yaygın neden %11,6 ile gıda ihtiyacı olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, temel ihtiyaçların karşılanmasına yönelik taleplerin öncelik taşıdığını göstermektedir.

Öğrenci bursu talepleri %9.7 ile ikinci sırada yer alırken, bunu %8.9 ile çocuklar için ihtiyaçlar takip etmektedir. İşsizlik nedeniyle yardım talebinde bulunanların oranı %8.1 olarak tespit edilmiştir. Sokak hayvanları için gıda desteği talebi ise %6.5'lik bir orana sahiptir. Diğer yardım talepleri arasında sağlık hizmetleri %4,6, kıyafet ihtiyacı %2.7, barınma ihtiyacı %2.2, engelli hizmetleri %1.9 ve konaklama ihtiyacı %1.6 oranında kalmıştır. Bu sonuçlar, belediyeden talep edilen sosyal yardımların büyük ölçüde temel geçim ve eğitim ihtiyaçlarına odaklandığını göstermektedir.

Literatür incelendiğinde, sosyal yardım taleplerinin öncelik sıralamasında temel fizyolojik ihtiyaçların (yiyecek, yakacak) üst sıralarda yer aldığı görülmektedir. Öğülmüş (2011)'ün çalışmasında en çok talep edilen yardım türleri arasında yakacak (%42.2) ve gıda (%31.7) öne çıkarken, araştırmamızın bulgularında da yardım talep edenlerin en yüksek önceliğinin (%11.6) gıda ihtiyacı olduğu görülmektedir. Bu durum, sosyal destek mekanizmalarının birincil işlevinin mutlak yoksulluğu sona erdirmekten ziyade, acil gereksinimleri karşılamak olduğu yönündeki teorik çerçeveye uyumludur. Nitekim Öğülmüş (2011), yoksul bireylerin uzun vadeli stratejiler geliştirecek zaman ve kaynaktan yoksun oldukları, dolayısıyla beslenme ve barınma gibi temel gereksinimlerinin acilen giderilmesi gerektiği vurgulamaktadır. Araştırmamızda ise katılımcıların büyük bölümünün (%72) herhangi bir yardım talep etmemesi, orta gelir düzeyine işaret etse de talep eden grubun doğrudan gıdaya odaklanması, kentsel yoksulluk içinde dahi bu aciliyetin devam ettiğini düşündürmektedir.

Yoksulluğun nedenlerine ilişkin değerlendirmelerde, işsizlik temel belirleyici olarak öne çıkmaktadır. Öğülmüş (2011)'in araştırmasında katılımcıların %56.9'u yardım alma nedeni olarak işsizliği gösterirken mevcut araştırmamızda, işsizlik nedeniyle yardım talep edenlerin (%8.1) önemli bir paya sahip olması, bu bulguyu desteklemektedir.

Kuramsal çerçeve, yoksulluğun düşük ekonomik büyüme, yetersiz istihdam olanakları ve benzeri yapısal faktörlerle ilişkisine dikkat çekmektedir.

Diğer taraftan, araştırma verilerimizde öğrenci bursu (%9.7) ve çocuk ihtiyaçları (%8.9) gibi eğitim odaklı taleplerin gıdadan sonraki sıralarda gelmesi, yoksulluk döngüsünün kırılmasında eğitimin merkezi bir rol üstlendiği algısını yansıtmaktadır. Bu sonuç, yoksulluğun kalıcı bir kültür olarak benimsenmediği, aksine eğitim yoluyla aşılabilir istendiği yönündeki iyimser görüşü güçlendirmektedir. İlgili araştırmalar, ailelerin büyük çoğunluğunun çocuklarının geleceğinin sosyal yardımlara bağlı olmasını istemediğini belirtmektedir (Öğülmüş, 2011). Araştırmamızdaki burs talebi, ailelerin sosyal yardımı "nesiller boyu sürecek bir yaşam tarzı" olarak değil, çocuklarının geleceğini kurtarmak için "geçici bir destek" olarak gördüklerini doğrulamaktadır.

Araştırmamızdan elde edilen veriler, sosyal yardım taleplerinde temel geçim ihtiyaçlarının ağırlıklı olduğunu teyit etmekle birlikte, eğitim odaklı taleplerin göreceli yüksekliği dikkat çekicidir. Bu bulgu, sosyal yardımların bireylerde bağımlılık yaratıp yaratmadığı sorusuna olumlu bir cevap niteliği taşımaktadır: Vatandaşlar, bu desteği çoğunlukla sürekli bir bağımlılık aracı olarak değil, geçici zorlukları aşmak ve özellikle eğitim yoluyla gelecek nesillerin refahını sağlamak için stratejik bir araç olarak değerlendirmektedir.

Tablo 32. Sosyal yardım çalışmalarının yoğunlaştığı alanlar

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam Örneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Sosyal Belediyecilik Çalışmalarının Yoğunlaştığı Alanlar	Yakacak Yardımı	127	10.4%	33.9%
	Meslek Edindirme Kursları	116	9.5%	30.9%
	Gıda Yardımı	166	13.6%	44.3%
	Sosyal Tesisler	198	16.2%	52.8%
	Sıcak Yemek Desteği	102	8.3%	27.2%
	Konaklama Hizmetleri	42	3.4%	11.2%
	Barınma Yardımı	63	5.2%	16.8%
	Giyecek Yardımı	89	7.3%	23.7%
	Ulaşım Yardımı	161	13.2%	42.9%
	Uygun Fiyatlı Ekmek Desteği	88	7.2%	23.5%
	Sağlık Hizmetleri	70	5.7%	18.7%
	Toplam	1222	100.0%	325.9%

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal yardım çalışmalarının yoğunlaştığı alanlara ilişkin bu araştırma, toplam 377 katılımcıdan 1222 yanıt alındığını göstermektedir. Katılımcıların birden fazla alan işaretleyebildiği çalışmada, belediyenin

sosyal yardım faaliyetlerinin en belirgin şekilde sosyal tesisler alanında yoğunlaştığı görülmektedir. %52.8'lik bir oranla sosyal tesisler, katılımcıların yarısından fazlası tarafından belediyenin sosyal yardım çalışmalarında öne çıkan bir alan olarak algılanmaktadır. Bu durum, belediyenin toplumsal yaşam alanları oluşturma ve sosyal altyapı hizmetlerindeki varlığının güçlü bir şekilde fark edildiğini göstermektedir.

Gıda yardımı %44.3'lük bir oranla ikinci sırada yer alırken, ulaşım yardımı %42.9 ile üçüncü sırada kendine yer bulmaktadır. Yakacak yardımı %33.9, meslek edindirme kursları ise %30.9'luk oranlarla belediyenin sosyal politika uygulamalarında önemli yer tutan diğer alanlar olarak öne çıkmaktadır. Sokak hayvanlarına yönelik yemek desteği %27.2, giyecek yardımı %23.7 ve uygun fiyatlı ekmek desteği %23.5 oranlarıyla orta düzeyde algılanan hizmet alanları arasında bulunmaktadır. Barınma yardımı %16.8, sağlık hizmetleri %18.7 ve konaklama hizmetleri ise %11.2'lik oranlarla nispeten daha düşük düzeyde algılanan sosyal yardım alanları olarak dikkat çekmektedir.

Bu sonuçlar, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal yardım çalışmalarının özellikle sosyal tesisler, gıda yardımı ve ulaşım desteği gibi temel ihtiyaç alanlarında yoğunlaştığını ortaya koymaktadır. Ancak sağlık hizmetleri ve barınma yardımı gibi alanlardaki nispeten düşük algı oranları, bu hizmetlerin ya yetersiz olduğunu ya da toplum tarafından yeterince bilinmediğini düşündürmektedir. Belediyenin sosyal yardım politikalarını gözden geçirirken, özellikle düşük oranlarda kalan hizmet alanlarına yönelik kapasite artırıcı önlemler alması ve mevcut hizmetlerin tanıtımını güçlendirmesi önerilebilir. Bu tablo, belediyenin sosyal politikalarının temel ihtiyaçlarda güçlü, ancak sağlık ve barınma gibi hayati alanlarda yetersiz kaldığını ortaya koymakta olup, acilen daha kapsayıcı ve görünür bir sosyal yardım seferberliğine ihtiyaç olduğunu işaret ediyor.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet süreçlerine ilişkin vatandaş algılarını değerlendiren bir sonraki tablodaki çalışma ise kurumsal hizmet sunumunda belirgin bir ikili yapı olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcıların %44'ü (n=166) işlemlerini etkin bir şekilde sonuçlandırabildiklerini beyan ederken, bu olumlu algıya karşın önemli ölçüde sistemik sorunlar tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları, bürokratik engellerin hizmet erişiminde ciddi kısıtlar oluşturduğunu göstermektedir. Katılımcıların %21'i (n=79) aşırı prosedür yoğunluğundan, %10.3'ü (n=39) ise kurumsal yapı içinde yetki alanlarının belirsizliğinden kaynaklanan iletişim sorunlarından şikayetçidir. Bu veriler, belediyenin organizasyonel tasarımında ve iş süreçleri yönetiminde iyileştirmeye açık alanlar bulunduğuna işaret etmektedir. İnsan kaynağına ilişkin bulgular ise daha da düşündürücüdür. Katılımcıların %19.6'sı (n=74) personelin teknik yeterlilik eksikliğini,

%16.7'si (n=63) ise hizmet içi tutum ve davranış kalitesinin yetersiz olduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca, yönetsel düzeydeki sorunların %16.2 (n=61) oranında algılanması, kurum kültürünün tüm hiyerarşik düzeylerde tutarlı biçimde uygulanmadığını göstermektedir. İnal ve arkadaşlarının (2009) çalışmasında işaret edildiği üzere, personelin yaklaşımı ve kamuyla etkileşimi konusunda, demografik çeşitliliğe sahip (cinsiyet eşitliği ve farklı yaş gruplarını içeren) bir toplumda nesnellik algısının sarsılması, "Hizmetlerin herkese eşit biçimde verilmediği" kanısını güçlendirerek kurumsal güveni aşındırmaktadır. Bu tespit, mevcut araştırmanın elde ettiği bulgularla tam bir uyum içindedir ve belediyenin hizmet sunumunda gözlenen yapısal zorlukları doğrulamaktadır.

Tablo 33. Belediye işlemlerinin çözüm sürecine yönelik vatandaş algısı

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam Örneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Belediye İşlemlerinin Çözüm Sürecine Yönelik Vatandaş Algısı	İşlerimi Kolaylıkla Çözüme Kavuşturabiliyorum	166	28.7%	44.0%
	Yöneticilerin tutumları	61	10.5%	16.2%
	Kanun ve yönetmeliklerin katı şekilde uygulanması	18	3.1%	4.8%
	Belediyedeki maddi durum yetersizliği	39	6.7%	10.3%
	Hangi birimle bağlantıya geçileceğinin tam olarak bilinmemesi	79	13.6%	21.0%
	Çok fazla işlem prosedür olması	79	13.6%	21.0%
	Çalışanların olumsuz tutum ve davranışları	63	10.9%	16.7%
	Çalışanların iş bilmemesi	74	12.8%	19.6%
	Toplam	579	100.0%	153.6%

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin kalitesini yükseltmek için çok yönlü ve kapsamlı bir yeniden yapılanma sürecine gereksinim duyulduğu ortadadır. İlgili literatürde vurgulandığı gibi, personel davranışlarındaki eksiklikler ile bürokratik engeller, özellikle demografik açıdan çeşitlilik gösteren bir nüfusta adalet ve tarafsızlık algısını olumsuz etkileyerek kurumun itibarını zedelemektedir. Bu nedenle, belediyenin sadece teknik alt yapısını değil, aynı zamanda insan kaynağını, örgüt içi iletişimi ve hizmet süreçlerini geliştirmeye yönelik tedbirler alması elzemdir. (İnal vd., 2009). Bu doğrultuda, personelin mesleki eğitimlerle güçlendirilmesi, bürokratik işlemlerin

yalınlaştırılması ve kurum içi yetki ve sorumluluk dağılımının belirginleştirilmesi hem kamuoyu memnuniyetini hem de kurumsal güveni artırabilecek önemli müdahaleler olarak değerlendirilebilir. Bu bulgular ışığında, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunum kalitesini artırmak için çok boyutlu bir reform sürecine ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 34. Hizmet sunumuna yönelik memnuniyet algısı

Değişkenler	Gruplar	Yanıtlar		Toplam Örneklem Yüzdesi
		Sayı	Yüzde	
Hizmet Sunumuna Yönelik Memnuniyet Algısı	Yapılan Çalışmalardan Memnunum	133	27.1%	36.4%
	Bürokratik İşlem ve Engeller	91	18.6%	24.9%
	Yardım hizmetlerinin onur kırıcı şekilde yapılması	19	3.9%	5.2%
	Yardım Hizmetlerinin Düzensiz Olması	115	23.5%	31.5%
	Yardımlardan İhtiyacı olmayanların faydalanması	132	26.9%	36.2%
	Toplam	490	100.0%	134.2%

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet süreçlerine yönelik vatandaş memnuniyet algısını ölçmeyi amaçlayan bu araştırma, toplam 377 katılımcıdan 490 geçerli yanıt elde edilmiştir. Çoklu yanıt seçeneği sunulan anket sonuçları, belediye hizmetlerine ilişkin çarpıcı algısal farklılaşmaları ortaya koymaktadır.

Tablo verileri, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal yardım ve hizmetlerine yönelik memnuniyet ve rahatsızlık düzeylerinin çok boyutlu şekilde değerlendirildiğini göstermektedir.

Verilere göre, en yüksek oran yardımlardan ihtiyaç sahibi olmayan kişilerin faydalanması seçeneğinde görülmektedir (%26.9). Bu bulgu, katılımcıların sosyal yardım sürecinde adalet ve hedefleme sorunlarına ilişkin kaygılar taşıdığını göstermektedir. Benzer şekilde, çalışmalardan memnun olduğunu belirten katılımcıların oranı %27.1 olsa da toplam örneklem yüzdesi incelendiğinde bu memnuniyetin sınırlı bir kitleyi temsil ettiği (%36.4) anlaşılmaktadır.

Yardım hizmetlerinin düzensiz olması seçeneği %23.5 ile dikkat çeken bir diğer alandır. Bu durum, yardım dağıtım süreçlerine ilişkin planlama, süreklilik ve organizasyon sorunlarının katılımcılar tarafından önemli bir rahatsızlık kaynağı olarak görüldüğünü göstermektedir. Bürokratik işlem ve engeller (%18.6) de benzer şekilde

sürecin işleyişine ilişkin eleştirileri yansıtmaktadır. Daha düşük oranlarda olmakla birlikte yardım hizmetlerinin onur kırıcı şekilde yapılması (%3.9), hizmetlerin sunum biçimine ilişkin etik ve insani boyutun da katılımcıların bir kısmı için sorun oluşturduğunu göstermektedir. Genel olarak tablo, katılımcıların önemli bir bölümünün sosyal yardım uygulamalarında düzensizlik, bürokratik engeller, haksız yararlanma gibi sistemsel nitelikli sorunlar algıladığını; buna karşılık bir kısım katılımcının hizmetlerden memnun olduğunu ortaya koymaktadır.

Merve Demir (2021)'in tezinde sosyal yardım uygulamalarına yönelik rahatsızlıkların başında yardım hizmetlerinin düzensizliği, ihtiyacı olmayanların faydalanması ve bürokratik engellerin yer aldığı görülmektedir. Bu çalışmanın bulguları ile karşılaştırıldığında, benzer sorunların mevcut araştırmada da tekrarlandığı anlaşılmaktadır. Nitekim bu araştırmada da en yüksek rahatsızlık oranı, yardımlardan ihtiyaç sahibi olmayanların faydalanmasına (%26.9) ve yardım hizmetlerindeki düzensizliklere (%23.5) yönelmiştir. Dolayısıyla iki araştırma birlikte değerlendirildiğinde, Trabzon özelinde sosyal yardım hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının sistemsel sorunlara işaret ettiği ve bu sorunların zaman içinde devamlılık gösterdiği sonucuna ulaşılmaktadır.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, sosyal belediyeçilik alanında uzun süredir hissedilen önemli bir metodolojik eksikliği gidererek, vatandaşların sosyal refah hizmetlerine yönelik algılarını çok boyutlu bir çerçevede ölçmeye imkân tanıyan “Sosyal Belediyeçilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeğini” literatüre kazandırmıştır.

Mevcut çalışmalar incelendiğinde, sosyal belediyeçiliğin çoğunlukla genel memnuniyet düzeyi üzerinden ele alındığı; engelli, kadın, aile-çocuk, gençlik ve yaşlı refahı gibi temel hizmet alanlarını ayrı alt boyutlar hâlinde değerlendiren, geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış bütüncül bir ölçme aracının eksik olduğu görülmektedir. Bu araştırmada geliştirilen ölçek, söz konusu boşluğu doldurarak sosyal belediyeçilik uygulamalarının bilimsel, ölçülebilir ve karşılaştırılabilir biçimde analiz edilmesine olanak sağlamaktadır.

Çalışmanın literatüre sunduğu en özgün katkı, Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile beş faktörlü yapısı doğrulanan (Engelli Refahı, Kadın Refahı, Aile ve Çocuk Refahı, Gençlik Refahı, Yaşlı Refahı) ölçme aracıdır. Elde edilen uyum iyiliği indeksleri ($\chi^2/sd=2.079$; RMSEA=0.054; CFI=0.927), kurulan modelin veriye yüksek düzeyde uyum sağladığını göstermektedir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısının (Cronbach Alpha = .974) mükemmel düzeyde olması ve test-tekrar test güvenirliliğinin son derece yüksek bulunması (.998), geliştirilen aracın yalnızca bu araştırma kapsamında değil, gelecekte farklı yerel yönetimlerde gerçekleştirilecek çalışmalar için de güvenilir bir referans niteliği taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu yönüyle ölçek, sosyal belediyeçiliği soyut bir kavram olmaktan çıkararak, alt hizmet alanları bazında değerlendirilebilen somut bir performans göstergesine dönüştürmektedir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi örnekleminde gerçekleştirilen uygulama, sosyal belediyeçilik hizmetlerinin algılanmasında bireylerin demografik ve sosyoekonomik özelliklerinin belirleyici rol oynadığını ortaya koymuştur. Bulgular, yerel yönetimlerin hizmet planlama ve önceliklendirme süreçlerine doğrudan katkı sunabilecek niteliktedir.

Araştırmada dikkat çeken bulgulardan biri, eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin azalmasıdır. İlkokul mezunlarının en yüksek, lisans ve lisansüstü mezunlarının ise en düşük memnuniyet puanlarına sahip olması, eğitilmiş bireylerin kamu hizmetlerini daha eleştirel bir perspektiften değerlendirdiğini düşündürmektedir. Bu durum, belediyelerin özellikle eğitim düzeyi yüksek gruplara yönelik hizmet sunumunda

şeffaflık, kalite ve hesap verebilirlik mekanizmalarını güçlendirmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Araştırmanın dikkat çekici bir başka sonuç ise, gelir düzeyine ilişkin bulguların belediye tarafından sunulan sosyal hizmetlerin ağırlıklı olarak orta gelir grubuna daha fazla karşılık verdiğini ortaya koymasındır. Gelir seviyesi arttıkça memnuniyetin belirli bir eşiğe kadar yükseldiği, ancak en yüksek gelir grubunda bu eğilimin tersine dönerek azaldığı görülmektedir. Düşük gelir grubunda yer alan bireylerin hizmetlere erişimde karşılaştıkları yapısal, bilgilendirici ve yönlendirici engeller memnuniyet düzeylerini sınırlarken; yüksek gelir grubundaki bireylerin özel bakım, özel eğitim ve özel sağlık gibi özel sektör alternatiflerine yönelmeleri, belediye hizmetlerine duyulan ihtiyaç ve beklentiyi azaltmaktadır. Bu durum, gelir dağılımının her iki ucunda yer alan gruplarda memnuniyetin görece düşük kalmasına neden olmaktadır. Bununla birlikte sosyal belediyeçilik hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının belirlenmesinde nesnel gelir düzeyinden ziyade öznel ekonomik refah algısının daha belirleyici olduğunu göstermektedir. Gelirinin giderlerinden fazla olduğunu düşünen, başka bir ifadeyle ekonomik açıdan kendini güvende hisseden bireylerin, tüm refah alanlarında istatistiksel olarak anlamlı biçimde daha yüksek memnuniyet puanları verdikleri saptanmıştır. Ekonomik güven duygusunun sağladığı psikolojik rahatlık ve algılanan sosyal statü, bireylerin kamusal hizmetleri değerlendirme biçimini olumlu yönde etkilemekte; bu durum sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin genel algının şekillenmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Bu bulgu, sosyal belediyeçilik politikalarının yalnızca maddi desteklerin artırılmasına odaklanmasının yeterli olmadığını; bireylerin ekonomik güvenlik algısını güçlendirecek, sürdürülebilir ve bütüncül sosyal politika yaklaşımlarının geliştirilmesi gerektiğini açık biçimde ortaya koymaktadır.

Araştırma belediye hizmetlerine yönelik algının cinsiyete göre farklılaşmadığını da ortaya koymaktadır. Bu durum, sunulan hizmetlerin kadın ve erkek bireyler açısından benzer düzeyde erişilebilir ve kapsayıcı biçimde tasarlandığını göstermesi bakımından önemlidir. Cinsiyet temelli bir ayrışmanın gözlenmemesi, belediyenin sosyal hizmet sunumunda eşitlik ilkesini gözettiğine ve hizmetlerin toplumsal cinsiyet farkı gözetmeksizin hedef kitleye ulaştığına işaret etmektedir. Bu durum, sosyal belediyeçilik uygulamalarının kapsayıcı niteliğini destekleyen olumlu bir gösterge olarak değerlendirilmektedir.

Çalışma durumu değişkeninin özellikle kadın refahı boyutunda anlamlı farklılık yaratması da dikkat çekicidir. Çalışan bireylerin kadınlara yönelik hizmetleri daha olumlu değerlendirmesi, istihdamın sağladığı sosyal güçlenme ve farkındalığın, belediyelerin

kadınlara yönelik projelerinin değerinin daha iyi algılanmasını sağladığını düşündürmektedir. Bu durum, kadın istihdamını destekleyen yerel politikaların dolaylı biçimde hizmet memnuniyetini de artırabileceğini göstermektedir.

Hizmet alanları arasındaki memnuniyet düzeylerinde ise özellikle çok çocuklu ailelerde memnuniyetin azalması, bakım yükünün artmasına karşın mevcut belediye desteklerinin yetersiz kaldığını göstermektedir. Bu bulgu, yerel yönetimlerin kaynak dağılımında aile ve çocuk odaklı politikalara daha fazla öncelik vermesi gerektiğine yönelik güçlü bir uygulama önerisi sunmaktadır.

Araştırmada hanede engelli ya da kronik hasta birey bulunmasının memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark yaratmaması, iki farklı biçimde yorumlanabilir. Bu durum, ya belediye hizmetlerinin kapsayıcı bir yaklaşımla tüm gruplara eşit biçimde ulaştığını ya da dezavantajlı grupların özel ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin henüz yeterince derinleşmediğini düşündürmektedir. Her iki yorum da yerel yönetimler açısından hizmetlerin niteliğini yeniden değerlendirmeyi gerekli kılmaktadır.

Öte yandan, vatandaşların sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin bilgi edinme kaynaklarında dijital medyanın baskın rolü (%84) dikkat çekmektedir. Buna karşın önemli bir kesimin hizmetlerden haberdar olmaması ve yardımların ihtiyaç sahibi olmayanlara ulaştığı yönündeki algının yaygınlığı, sosyal belediyeçilikte yalnızca hizmet sunmanın yeterli olmadığını göstermektedir. Bu sonuçlar, adalet algısının yönetilmesi ve etkili iletişim stratejilerinin, uygulama başarısının ayrılmaz bir parçası olduğunu ortaya koymaktadır. Sosyal belediyeçilik hizmetlerinin sunumu ve özellikle iletişim süreçlerinde bazı yapısal aksaklıkların bulunduğu görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre vatandaşların yaklaşık üçte biri (%33) belediye tarafından yürütülen sosyal belediyeçilik faaliyetlerinden haberdar değildir. Bu durum, hizmetlerin varlığı ile hedef kitleye ulaşma kapasitesi arasında belirgin bir kopukluk olduğunu göstermektedir. Özellikle geleneksel bilgilendirme kanallarının (afiş, ilan, yüz yüze duyuru vb.) etkisinin sınırlı kalması, hizmetlere erişimin yalnızca arz kapasitesiyle değil, aynı zamanda etkili iletişim stratejileriyle de doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgu, sosyal belediyeçilik uygulamalarında iletişimin tamamlayıcı değil, hizmetin ayrılmaz bir bileşeni olarak ele alınması gerektiğine işaret etmektedir. Daha da önemlisi, vatandaşların sosyal belediyeçilik hizmetlerine ilişkin memnuniyetini belirleyen temel unsurlardan biri, hizmetlerin kendisinden ziyade hizmet sunum sürecine dair algılardır. Araştırma bulgularına göre “yardımlardan ihtiyaç sahibi olmayanların yararlandığı” yönündeki algı (%26.9) ile “hizmetlerin düzensiz yürütüldüğü” düşüncesi (%23.5), vatandaşlar tarafından en sık dile getirilen memnuniyetsizlik nedenleri arasında yer almaktadır. Bu

sonuçlar, sosyal belediyecilik uygulamalarında başarının yalnızca hangi hizmetlerin sunulduğu ile değil, bu hizmetlerin hangi usullerle ne ölçüde şeffaf ve ne kadar adil biçimde sunulduğuyla yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Bürokratik süreçlerin karmaşıklığı ve adalet algısının zedelenmesi, vatandaşların hizmetlere yönelik güvenini ve memnuniyet düzeyini olumsuz etkileyen temel faktörler olarak öne çıkmaktadır.

Sonuç olarak bu çalışma, bir yandan sosyal belediyecilik literatürüne geçerliliği ve güvenilirliği yüksek, çok boyutlu bir ölçme aracı kazandırırken; diğer yandan yerel yönetimlere, hizmet algısının gelir düzeyi, gelir dengesi, eğitim düzeyi, ekonomik refah algısı ve hane yapısı gibi değişkenlere duyarlı olduğunu ampirik verilerle göstermektedir. Bulgular, “herkese eşit hizmet” anlayışından ziyade, ihtiyaca ve demografik profile duyarlı sosyal belediyecilik modelinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Geliştirilen ölçek, ilerleyen dönemlerde Türkiye genelinde yapılacak karşılaştırmalı çalışmalar için güçlü ve standart bir referans çerçevesi oluşturma potansiyeline sahiptir.

Araştırma sonucunun ardından çalışmaya ilişkin birtakım öneriler sunulacaktır. Bu kapsamda; Trabzon Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan sosyal nitelikli hizmetlere ilişkin algı düzeyi, cinsiyet, ikamet edilen süre ya da bağlı olunan sosyal güvenlik kurumu gibi demografik değişkenlerden bağımsız biçimde büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Buna karşılık, hizmetlerin vatandaşlar tarafından ne ölçüde etkili, ulaşılabilir ve işlevsel bulunduğu; özellikle hane gelir düzeyi, bireylerin kendi ekonomik yeterlilik algıları ve belediyenin iletişim kanallarını kullanma biçimleri üzerinden daha belirgin şekilde farklılaşmaktadır. Bu durum, belediyenin kapsayıcı hizmet üretme noktasında kayda değer bir başarı sergilediğini, ancak hedef kitlenin ihtiyaçlarını daha doğru gözeten politikaların geliştirilmesi ve iletişim süreçlerinin güçlendirilmesi bakımından önemli bir iyileştirme alanının bulunduğunu göstermektedir. Bu çerçevede kurumun, ekonomik kırılganlık yaşayan gruplara yönelik daha hassas düzenlemeler yapması, bilgilendirme ve geri bildirim mekanizmalarını çeşitlendirmesi ve hizmet erişimini artıran yenilikçi uygulamalara yönelmesi, sosyal belediyecilik kapasitesini daha da güçlendireceği değerlendirilmektedir.

Belediyenin sosyal belediyecilik politikalarını planlarken yalnızca düşük gelirli hanelere odaklanması yeterli olmamaktadır. Ekonomik açıdan tamamen yoksul sayılmamakla birlikte gelir-gider dengesi konusunda belirsizlik veya güvensizlik yaşayan orta gelir gruplarının da destekleyici uygulamalara ihtiyaç duyduğu görülmektedir. Bu nedenle belediyenin, ekonomik kırılganlık yaşayan bu kesime yönelik daha hedeflenmiş, mali esenliği güçlendiren ve sosyal riskleri azaltan programlar geliştirmesi

önerilmektedir. Böyle bir yaklaşım hem sosyal koruma ağlarının genişletilmesine hem de toplumsal refahın daha dengeli bir biçimde yaygınlaştırılmasına katkı sağlayacaktır.

Belediyenin mevcut sosyal hizmet uygulamalarını yeterince görünür kılamadığı ve bu hizmetlerin asıl yararlanıcı gruplara tam olarak ulaşamadığı anlaşılmaktadır. Bilgilendirme süreçlerindeki bu sınırlılık hem hizmetlerin kullanım oranını düşürmekte hem de kurumun sosyal destek kapasitesinin toplum tarafından tam olarak fark edilmesini engellemektedir. Bu nedenle belediyenin, iletişim stratejilerini çeşitlendirerek daha erişilebilir kanallar kullanması, dijital mecraları etkin biçimde değerlendirmesi ve sahaya yönelik tanıtım çalışmalarını artırması yönünde politika geliştirmesi önerilmektedir. Böyle bir iletişim güçlendirmesi hem hedef kitleye ulaşmayı kolaylaştıracak hem de sosyal hizmetlerin toplam etki düzeyini artıracaktır.

Belediyenin mevcut iletişim yaklaşımını bütüncül biçimde yeniden değerlendirmesi ve özellikle dijital mecralara erişimde güçlük yaşayan gruplar için alternatif bilgilendirme yolları oluşturması önem taşımaktadır. Bu kapsamda, mahalle muhtarlıklarının daha aktif biçimde sürece dâhil edilmesi, yüz yüze bilgilendirme noktalarının artırılması ve farklı sosyoekonomik kesimlere özel olarak tasarlanmış hedef odaklı kampanyaların yürütülmesi önerilmektedir. Bu tür çok kanallı bir iletişim altyapısı hem hizmetlerin görünürlüğünü yükseltecek hem de destek programlarının doğru kitlelere daha etkili biçimde ulaştırılmasına katkı sağlayacaktır.

Hanelere yönelik bilgilendirme ve erişim süreçlerinin etkinliğini artırmak için, muhtarlıklar ve ilgili sivil toplum kuruluşları ile koordineli bir iş birliği yürütülmesi önemlidir. Bu kapsamda, düzenli ziyaretler gerçekleştirilerek ailelerin ihtiyaçları doğrudan tespit edilmeli ve mevcut hizmetler hakkında bilgilendirme yapılmalıdır. Böyle bir yaklaşım, hizmetlere erişimin kolaylaştırılmasını sağlayacak ve özel destek gereksinimi olan hanelerin belediyenin sosyal hizmet mekanizmalarından etkin biçimde yararlanmasını destekleyecektir.

Belediyenin hizmet üretim ve sunum süreçlerinde karşılaşılan bürokratik aşamalar ile personelin vatandaşla kurduğu iletişimde ortaya çıkan olumsuz tutumların, genel memnuniyet düzeyini zayıflattığı anlaşılmaktadır. İşleyişteki bu aksaklıklar hem hizmetlere erişimi yavaşlatmakta hem de kurumla ilgili güven algısını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle belediyenin, süreçleri sadeleştiren düzenlemeler yapması, personelin hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi ve vatandaş odaklı çalışma kültürünün kurumsal ölçekte güçlendirilmesi yönünde adımlar atması önerilmektedir. Böyle bir iyileştirme hem etkileşim kalitesini artıracak hem de memnuniyet düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayacaktır.

Belediyenin hizmet kalitesini sürdürülebilir biçimde artırabilmesi için vatandaşın ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alan bir hizmet tasarımı anlayışının benimsenmesi gerekmektedir. Bu çerçevede, kurum içindeki iş akışlarının gereksiz adımlardan arındırılarak daha yalın ve erişilebilir hâle getirilmesi ile personelin düzenli eğitim programları aracılığıyla yetkinliklerinin güçlendirilmesi kritik bir önem taşımaktadır. Bu üç unsurun birlikte ele alınması hem hizmet süreçlerinin verimliliğini yükseltecek hem de vatandaş deneyimini belirgin biçimde iyileştirerek kurumsal memnuniyeti artıracaktır.

Belediyenin halihazırda sürdürdüğü, toplumsal kesimler arasında ayırım gözetmeyen ve geniş kitleleri kapsayan hizmet yaklaşımının devam ettirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu kapsayıcı politika anlayışının korunması, hem sosyal adalet ilkesinin yerel düzeyde pekişmesine hem de hizmetlerin eşitlikçi bir zeminde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Bu nedenle kurumun, mevcut adil hizmet üretim pratiğini sürdürülebilir hâle getirmesi ve bu anlayışı destekleyen kurumsal mekanizmaları güçlendirmesi önerilmektedir.

Belediyenin sosyal destek politikalarının yalnızca doğrudan gelir transferi modelleriyle sınırlı kalması yerine, bireylerin ekonomik güvenliğini uzun vadede güçlendirecek uygulamalara yönelmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda, istihdam odaklı projelerin hayata geçirilmesi, meslek kazandırmaya yönelik eğitim ve kurs programlarına öncelik verilmesi ile sosyal girişimciliği destekleyen mekanizmaların geliştirilmesi önerilmektedir. Bu tür stratejik yönelimler, vatandaşların gelir istikrarını artıracak, ekonomik bağımsızlığı teşvik edecek ve sosyal dayanışmayı güçlendirecektir.

Katılımcıların önemli bir kısmının sosyal yardımların hem kapsamının hem de miktarının artırılmasına yönelik güçlü bir beklenti içinde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, sosyal desteklerin sürekli biçimde genişletilmesi, zamanla bireylerde bu yardımlara yönelik bir alışkanlık ve bağımlılık eğilimi oluşturabilir. Bu nedenle, sağlanan yardımların süre ve kapsam açısından belirli sınırlar çerçevesinde yürütülmesi ve bu durumun hizmet alanlara açık şekilde bildirilmesi önem taşımaktadır. Ayrıca, yardım ihtiyacının temelinde yer alan işsizlik ve eğitim yetersizliği gibi yapısal sorunların çözümüne odaklanılması, uzun vadede sosyal yardım talebini azaltacak daha sürdürülebilir bir yaklaşım sunacaktır.

Belediyenin hizmet üretim süreçlerinde, vatandaş deneyimini temel alan bir tasarım anlayışını benimsemesi büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda, personelin düzenli ve zorunlu hâle getirilen hizmet içi eğitim programları aracılığıyla yetkinliklerinin artırılması önerilmektedir. Böyle bir yaklaşım hem hizmet süreçlerinin verimliliğini

yükseltecek hem de kullanıcı memnuniyetini artırarak belediyenin kurumsal performansını güçlendirecektir.

Belediye hizmetleri genel olarak hiçbir toplumsal grubu dışlamadan sunulmakta ve bu durum, hizmetlerin eşitlikçi bir temele dayandığını göstermektedir. Ancak, “nötr kapsayıcılık” olarak adlandırılan ve tüm vatandaşlara eşit muamele etmeyi temel alan bu yaklaşım, özel gereksinimleri olan bireyler veya grupların—örneğin engelli aileler ve büyük haneler—fiilen daha fazla desteğe ihtiyaç duydukları gerçeğini her zaman dikkate almamaktadır. Bu nedenle mevcut kapsayıcı hizmet anlayışı sürdürülmeli, fakat salt eşitlikçi bir dağılıma odaklanan nötr kapsayıcılıktan, ihtiyaçları doğrudan hedefleyen ve aktif biçimde destek sağlayan “hedefe yönelik kapsayıcılık” anlayışına geçilmesi önerilmektedir. Böyle bir stratejik yönelim hem toplumsal adaletin güçlenmesini sağlayacak hem de hizmetlerin etkinlik ve erişilebilirliğini artıracaktır.

Hizmet kalitesinin demografik özelliklerden bağımsız olarak benzer biçimde algılanması, belediyenin kapsayıcı bir yaklaşım sergilediğinin temel bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte, özellikle çok çocuklu aileler ile hanesinde engelli veya kronik rahatsızlığı bulunan bireylerin yer aldığı gruplar gibi özel ihtiyaç sahibi kesimler için politika tasarımı ve iletişim stratejilerinin gözden geçirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, mevcut kapsayıcı hizmet anlayışını koruyarak, bu grupların ihtiyaçlarını hedef alan ve ulaşılabilirliği artıran düzenlemelerin hayata geçirilmesi önerilmektedir. Böyle bir yaklaşım hem toplumsal eşitliği güçlendirecek hem de hizmetlerin etkinlik ve vatandaş memnuniyeti düzeyini artıracaktır.

Çocuk sayısı hane halkının refah algısını anlamlı biçimde etkileyen bir belirleyici olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle sosyal yardım programlarına “çocuk sayısı” değişkeninin entegre edilmesi önem taşımaktadır. Özellikle dört ve daha fazla çocuğa sahip aileler için, gıda, eğitim, giysi ve ulaşım gibi temel ihtiyaçları kapsayan özel bir “Çok Çocuklu Aile Destek Paketi” oluşturulması önerilmektedir. Söz konusu paketin, hanenin ekonomik durumu ile doğrudan ilişkilendirilmesi, kaynakların etkin kullanımını sağlarken, bu ailelerin refah düzeyinin artırılmasına yönelik hedefli ve adil bir yaklaşım sunacaktır.

Hanesinde engelli, kronik hastalığı bulunan veya bakıma muhtaç birey yer alan ailelerin belediye hizmetlerinden haberdar olma düzeyini artırmak amacıyla, özel bir “Sosyal Hizmet Danışmanlığı” modelinin uygulanması önerilmektedir. Bu model, ailelerin ihtiyaçlarını sistematik biçimde tespit ederek, ilgili hizmetlere yönlendirme ve bilgilendirme süreçlerini kolaylaştıracak bir yapı sunmaktadır. Böyle bir yaklaşım hem

hizmet erişimini iyileştirecek hem de bu özel ihtiyaç gruplarının belediyenin sosyal destek mekanizmalarından etkin biçimde yararlanmasını sağlayacaktır.

Hanelerin gelir-gider dengesi algısının refah düzeyi üzerinde belirgin bir etkisi bulunduğu göz önüne alındığında, düşük ve orta gelirli gruplara yönelik özel “Ekonomik Güvenlik Paketleri” geliştirilmesi önem arz etmektedir. Bu paketler, istihdam odaklı meslek kazandırma programları, mikro kredi destekleri ve sosyal market uygulamaları gibi çok bileşenli destek mekanizmalarını içerecek şekilde tasarlanmalıdır. Böyle bir yaklaşım, ekonomik kırılganlığı azaltacak, bireylerin gelir güvenliğini güçlendirecek ve sosyal refahın daha dengeli biçimde yaygınlaşmasına katkı sağlayacaktır.

Vatandaşların önemli bir bölümünün belediye çalışanlarının tutum ve bilgi eksikliklerinden kaynaklı şikâyetlerde bulunması, hizmet kalitesinin artırılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle, tüm belediye personelinin “Vatandaş İlişkileri ve İletişim Yönetimi” eğitimlerinden geçmesi zorunlu hâle getirilmelidir. Ayrıca, hizmetlerin etkin biçimde sunulabilmesi için meslek elemanlarının sahada aktif olarak bulunması, vatandaşla doğrudan temas kurarak ihtiyaçları doğru şekilde tespit etmesi ve hızlı geri bildirim sağlaması kritik bir önem taşımaktadır. Böyle bir yaklaşım hem vatandaş memnuniyetini artıracak hem de belediyenin hizmet sunum kapasitesini güçlendirecektir.

Belediye hizmetlerinin daha hızlı ve etkin biçimde sunulabilmesi için iş süreçlerinin sadeleştirilmesini sağlayacak ve vatandaşın doğru birime yönlendirilmesini garanti eden bir “Tek Noktadan Erişim” modelinin benimsenmesi önemlidir. Mevcut TİKOM sistemi bu amaçla kullanılmakla birlikte, dijital erişimde güçlük yaşayan yaşlılar, teknolojiye sınırlı erişimi olan bireyler veya iletişim engeli bulunan vatandaşlar gibi dezavantajlı grupların ihtiyaçlarını tam olarak karşılamamaktadır. Bu nedenle, erişimi kolay, kullanıcı dostu ve hızlı çözüm sağlayan bir yapı tasarlanmalı; özellikle öncelik, hizmete erişimde zorluk yaşayan bu gruplara verilmelidir. Böyle bir yaklaşım hem hizmet süreçlerinin etkinliğini artıracak hem de sosyal kapsayıcılık ve eşitlik ilkelerini güçlendirecektir.

Sosyal medya aracılığıyla yürütülen bilgilendirme faaliyetlerinin etkinliği korunmalı, ancak dijital erişimde sınırlılığı bulunan yaşlı, engelli, düşük gelirli vb. vatandaşlara ulaşabilmek için geleneksel iletişim kanallarının kullanımı artırılmalıdır. Bu kapsamda, yerel gazetelerde duyurular yapılması, muhtarlıklar aracılığıyla afiş ve bilgilendirme materyallerinin dağıtılması ve mahalle toplantıları gibi doğrudan iletişim yöntemlerinin devreye sokulması önerilmektedir. Böyle birçok kanallı yaklaşım, bilgiye erişimde eşitsizlik yaşayan grupların hizmetlerden haberdar olmasını sağlayacak ve belediyenin kapsayıcı iletişim kapasitesini güçlendirecektir.

Belediye tarafından sunulan sosyal hizmetler ve yardımların etkinliğini değerlendirebilmek amacıyla, düzenli aralıklarla vatandaş memnuniyet anketleri uygulanmalı ve sosyal etki analizleri gerçekleştirilmelidir. Bu yöntemler, hizmetlerin toplum üzerindeki gerçek etkisini ortaya koyacak, güçlü ve geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesini sağlayacak ve karar alma süreçlerine veri temelli bir temel sunacaktır. Ayrıca, elde edilen geri bildirimlerin sistematik olarak değerlendirilmesi, hizmetlerin sürekli iyileştirilmesine ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha uygun politikaların geliştirilmesine olanak tanıyacaktır.

Toplanan veri ve analiz sonuçları, mevcut politikaların iyileştirilmesi ve yeni sosyal projelerin tasarlanmasında düzenli olarak kullanılmalıdır. Bu yaklaşım, belediyenin karar alma süreçlerini objektif ve kanıta dayalı bir temele oturtacak, hizmetlerin etkinliğini artıracak ve kaynak kullanımını optimize edecektir. Böylece, veriye dayalı bir sosyal belediyecilik anlayışı kurumsallaştırılarak hem hizmet planlaması hem de vatandaş memnuniyetinin sürdürülebilir biçimde yükseltilmesi sağlanabilir.

Belediyenin sağlık hizmetleri ile barınma ve konaklama destekleri alanındaki kapasitesinin güçlendirilmesi için yatırımların artırılması gerekmektedir. Bu kapsamda, mevcut altyapının geliştirilmesi, personel sayısının ve donanım imkanlarının artırılması, hizmetlerin erişilebilirliğini ve etkinliğini yükseltecektir. Böyle bir strateji, özellikle yüksek talep gören ve dezavantajlı grupların yoğun olarak yararlandığı alanlarda hizmet sunumunun sürdürülebilirliğini sağlayacak ve vatandaş memnuniyetini artıracaktır. Bu kapsamda yüksek talep gören hizmetlerin kapasitesi artırılırken, düşük talep gören ancak stratejik öneme sahip hizmetlerin (sağlık, barınma gibi) tanıtım ve erişilebilirliği güçlendirilmelidir.

Belediye bütçesinde sosyal hizmetler için ayrılan kaynakların artırılması önem arz etmektedir. Ayrıca, bu alandaki çalışmaların ve uygulamaların kamuoyuna daha görünür biçimde sunulması, hem vatandaşların hizmetlerden haberdar olmasını sağlayacak hem de belediyenin sosyal sorumluluk yaklaşımının şeffaflığını ve hesap verebilirliğini güçlendirecektir. Bu bağlamda, bütçe planlamalarında sosyal hizmetlerin öncelikli bir alan olarak ele alınması ve yapılan yatırımların etkili biçimde duyurulması önerilmektedir. Sosyal harcamaların etkinliğini ölçen performans göstergeleri geliştirilerek, kaynak tahsisinde veriye dayalı karar alma mekanizmaları kurulmalıdır.

İhtiyaç haritalama çalışmalarının kapsamının artırılması ve yaygınlaştırılması önem taşımaktadır. Mahalle ölçeğinde gerçekleştirilecek detaylı analizler sayesinde, vatandaşların sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerine dayalı olarak yardım politikaları farklılaştırılabilir. Bu yaklaşım, kaynakların daha etkin kullanılmasını

sağlayacak, hizmetlerin hedefe uygun ve adil biçimde dağıtılmasına olanak tanıyacak ve belediyenin sosyal hizmet planlamasında veri temelli bir strateji izlemesine katkı sunacaktır.

Geçici ve kısa vadeli yardım modellerinden, bireylerin uzun vadeli sosyo-ekonomik kapasitelerini güçlendirmeye odaklanan yapısal politikalara geçiş yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede, özellikle mesleki eğitim programlarının kapsamının genişletilmesi ve mikro-girişimcilik destek mekanizmalarının yaygınlaştırılması tavsiye edilmektedir. Böyle bir yönelim, vatandaşların ekonomik bağımsızlığını artıracak, sosyal dayanıklılıklarını güçlendirecek ve belediyenin sürdürülebilir sosyal hizmet hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

İşsiz bireyler, madde bağımlılığı ile mücadele edenler ve diğer dezavantajlı gruplar için entegre ve bütünlük sosyal hizmet modelleri geliştirilmesi gerekmektedir. Bu tür modeller, farklı destek mekanizmalarını bir araya getirerek hizmetlerin koordinasyonunu sağlayacak ve bireylerin ihtiyaçlarına kapsamlı bir biçimde yanıt verecektir. Böyle bir yaklaşım, hem dezavantajlı grupların toplumsal entegrasyonunu güçlendirecek hem de sosyal destek sistemlerinin etkinliğini artırarak belediyenin kapsayıcı hizmet kapasitesini geliştirecektir.

Talep edilen sektörlerde (turizm, dijital pazarlama, yaşlı ve engelli bakımı vb.) istihdam garantili veya staj bağlantılı sertifika programları hayata geçirilmelidir. Bu programların etkinliğini ve şeffaflığını temin etmek amacıyla, bağımsız ve çok paydaşlı bir denetim ve akreditasyon çerçevesi oluşturulması esastır. Bu kapsamda, program müfredatının sektörel ihtiyaçlara uygunluğu, eğitim kalitesi, istihdam oranları ve staj yerleştirme süreçleri; ilgili meslek odaları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarından oluşan bir danışma kurulu tarafından düzenli olarak denetlenmeli ve akredite edilmelidir. Bu mekanizma, katılımcıların nitelikli eğitim almasını garanti altına almanın yanı sıra, işe yerleştirme süreçlerinin liyakate dayalı ve şeffaf bir şekilde işlenmesini sağlayacaktır.

Belediye bünyesinde, 'Trabzon Kariyer ve Yetenek Gelişim Merkezi' adıyla kapsamlı bir birim oluşturulmalıdır. Bu merkezin temel işlevi, işsiz gençlerin ve kadınların istihdam edilebilirliklerini sistematik olarak artırmak olacaktır. Merkez, kariyer danışmanlığı, özgeçmiş hazırlama workshopları, mülakat simülasyonları ve kişiye özgü kariyer yol haritası oluşturma gibi hizmetler sunmalıdır. Bu ağ, iş dünyasında deneyimli profesyonellerin gönüllü katılımıyla hayata geçirilmeli, kariyer planlamasından ağ oluşturmaya, etkili iş başvurusu tekniklerinden kişisel markalaşmaya kadar uzanan bütüncül bir rehberlik sürecine dahil edilmelidir. Bu yapı, sadece bilgi aktarımını değil, aynı zamanda değerli sosyal sermaye transferini de sağlayarak

katılımcıların iş hayatına daha donanımlı ve güvenli bir geçiş yapmalarını temin edecektir.

Stajyer yönetimi sisteminin güçlendirilmesi, genç stajyerlerin sahip olduğu güncel akademik bilgi birikimi, teknolojiye hâkimiyet ve yenilikçi bakış açılarının kurumsal yapıya kazandırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu sayede, yerleşik düşünce kalıplarının sorgulanması teşvik edilmekte ve kurumsal inovasyon kapasitesi desteklenmektedir. Aynı zamanda, stajyerlerin kamu yönetimi süreçlerini doğrudan deneyimlemesi, mesleki hazırbulunuşluk düzeylerini artırmakta ve iş hayatına daha etkin bir geçiş yapmalarına olanak sağlamaktadır. Kurumun bu süreçte rehberlik rolünü etkin bir şekilde üstlenmesi, gençlerin gelişimine katkıda bulunmanın yanı sıra, vatandaşlarla daha samimi ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasına da zemin hazırlamaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunum kalitesini artırmak için çok boyutlu bir reform sürecine ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır. Öncelikle, iş süreçlerinin sadeleştirilmesi ve kurum içi iletişim kanallarının etkinleştirilmesi gerekmektedir. İkinci olarak, personelin teknik kapasitesi ve hizmet kalitesi standartlarının geliştirilmesi için kapsamlı bir eğitim programı uygulanmalıdır. Son olarak, yönetsel denetim mekanizmalarının güçlendirilmesi ve performans değerlendirme sistemlerinin iyileştirilmesi önerilmektedir. Bu önlemlerin uygulanması, belediyenin hizmet sunumundaki ikili yapıyı ortadan kaldırarak daha tutarlı, şeffaf ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışının yerleşmesine katkı sağlayacaktır. Son olarak, yönetici ve personelin hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi ve vatandaş odaklı hizmet anlayışının kurum kültürü haline getirilmesi önerilmektedir.

Yerel sosyal sermayeyi güçlendirmek ve nesiller arası dayanışmayı teşvik etmek amacıyla, 'Üretken Mahalleler' projesi kapsamında 'Mahalle Evleri' adlı fiziksel ve sosyal altyapıların tesis edilmesi önerilmektedir. Bu merkezler, mahalle sakinlerinin bir araya geldiği, sosyal etkileşimi ve karşılıklı öğrenmeyi destekleyen çok işlevli kamusal mekanlar olarak tasarlanmalıdır. Mahalle Evleri'nin temel işlevlerinden biri, gençler ile yaşlılar arasında sistematik bir etkileşim ve deneyim paylaşımı kanalı oluşturmak olacaktır. Bu kapsamda, her iki grubun da birbirinden öğrenebileceği ve birlikte üretebileceği ortak aktivite ve atölyeler düzenlenmelidir. Bu yapılandırılmış etkileşim modeli, yalnızca kuşaklar arası önyargıları azaltmakla kalmayacak, aynı zamanda gençlerin yaşam becerileri kazanmasına, yaşlı bireylerin ise sosyal izolasyonunun önlenmesine ve toplumsal hayata aktif katılımının devamına katkı sağlayacaktır. Bu uygulama, refahın bireysel ve topluluk düzeyinde nasıl inşa edildiğine dair teorik çerçeveyi somutlaştırmaktadır. Farklı refah alanları (gençlik refahı, yaşlı refahı, sosyal

uyum) arasında pozitif bir etkileşim yaratarak, bir alandaki iyileşmenin diğer alanları da güçlendirdiği sinerji bir refah modeli oluşturulacaktır. Sonuç olarak, bu proje, fiziksel bir altyapı yatırımı olmanın ötesinde, toplumsal dokuyu onaran ve refahı kolektif bir süreç olarak kuran yenilikçi bir sosyal politika aracı olarak değerlendirilmelidir.

Sosyal Market Ağı kapsamında, düşük gelirli ailelerin temel gıda ve temizlik ürünlerine indirimli olarak ulaşabilecekleri bir sosyal market zincirinin kurulması önerilmektedir. Bu marketlerde aynı zamanda vatandaşlara sosyal danışmanlık hizmetleri sunularak hem ekonomik destek sağlanacak hem de bireylerin ihtiyaçlarına yönelik rehberlik yapılacaktır. Böyle bir yapı, hanelerin günlük yaşam maliyetlerini hafifletecek, sosyal kapsayıcılığı artıracak ve belediyenin sosyal hizmet yaklaşımını güçlendirecektir.

Sosyal belediyecilik kapsamında yürütülen faaliyetler ve buna bağlı sosyal hizmet uygulamalarında, ortak bir standardın olmaması temel bir sorun olarak öne çıkmakta ve bu alanın belediyelerin asli görevlerinden sonra ele alınan ikincil bir hizmet olarak görülmesine neden olmaktadır. Sosyal hizmet alanında sosyal çalışanların yetersizliği, birçok sosyal programın yeterli hazırlık yapılmadan ve sistematik bir planlama sürecine dayandırılmadan hayata geçirilmesine yol açmaktadır. Bu durum, hedef grupların ihtiyaçlarının kapsamlı biçimde analiz edilememesine ve sunulan hizmetlerin gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasında önemli aksaklıkların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yerel yöneticilerin sosyal belediyeciliğe dair olumsuz yaklaşımları, alana yapılan yatırımların gider kalemi olarak görülmesi, kavramın kapsamına ilişkin net olmayan tutumlar ve sosyal politika alanındaki bilgi eksikliği sürecin ilerlemesini güçleştirmektedir. Alandaki tüm bu sorunlar, belediyecilik alanında projelerin uzun süre devam etmemesi ve kurumsal bir yapıya dönüşememesine yönelik ciddi bir diğer sorun oluşturmaktadır. Çoğu sosyal çalışma programı faaliyetleri de belediye başkanının görev dönemiyle sınırlı kalmakta ve kalıcılık gösterememektedir. Tüm bu durumlar sürdürülebilirlik konusunda ciddi sorun teşkil etmekte ve bu durum sosyal hizmetler alanına ciddi zarar vermektedir.

KAYNAKÇA

- 1580 Sayılı Belediye Kanunu. (1930). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 1471, Tarih: 14/04/1930.
- 2290 Sayılı Belediye Yapı ve Yollar Kanunu. (1933). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 2433, Tarih: 21.06.1933.
- 3030 Sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun. (1984). T.C. Resmi Gazete. Sayı:18453, Tarih: 27/06/1984
- 442 Sayılı Köy Kanunu. (1924). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 68, Tarih: 18/03/1924.
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu. (2004). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 25531, Tarih: 23.07.2004.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2005). T.C. Resmî Gazete, Sayı: 25874, Tarih: 03.07.2005.
- On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi Ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. (2012). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 28489, Tarih: 6.12.2012.
- Ankara Şehremaneti Kanunu. (1924). T.C. Resmî Gazete, Sayı: 417, Tarih: 16.02.1924.
- Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında K.H.K Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun. (1984). T.C. Resmi Gazete, Sayı: 18453, Tarih: 27.6.1984.
- Acar Güvendir, M ve Özer Özkan, Y. (2015). Türkiye’deki eğitim alanında yayınlanan bilimsel dergilerde ölçek geliştirme ve uyarlama konulu makalelerin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(52), 23-33.
- Açıkgöz, B. vd. (2024). Sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet ilişkisi üzerine yapılan çalışmaların incelenmesi. *19 Mayıs Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 83-96. <https://doi.org/10.52835/19maysbd.1430283>
- Adıgüzel, Ş. (2012). 6360 sayılı Yasa’nın Türkiye’nin yerel yönetim dizgesi üzerine etkileri: Eleştirel bir değerlendirme. *Toplum ve Demokrasi*, 6(13), 153-176.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (t.y.). *Tarihçe*. 22 Şubat 2025 tarihinde <https://www.aile.gov.tr/bakanlik/hakkinda/tarihce/> adresinden erişildi.
- Akçakaya, M. (2017). Yeni yönetim anlayışının yerel yönetimlere yansımaları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(9), 105-130.
- Akgül, E. A. (2019). Eğitimde fırsat eşitliği-cinsiyet ayrımı faktörü üzerine bir araştırma. *International Journal of Social and Humanities Sciences (IJSHS)*, 3(1), 127-142.

- Akman, K. ve Bankoğlu, H. D. (2024). Türkiye’de sosyal devlet: Alanyazın üzerinden neoliberalizm odaklı bir çözümleme. *Memleket Siyaset Yönetim*, 19(42), 299-320.
- Aktalay, A. (2010). *Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde merkezden yönetim ve yerinden yönetim arasındaki denetim ilişkisi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Aktan, C. C. ve Özkıvrak, Ö. (2008). *Sosyal Refah Devleti*. İstanbul: Okutan Yayınevi.
- Aktaş, M. ve Gürbüz, C. (2015). Türkiye’de yerel yönetim reformu ve 5393 sayılı kanun: Muş ve Bitlis illerinde reformun algılanmasına ilişkin alan araştırması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 25-54. <https://doi.org/10.18506/anemon.62847>
- Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University*, 26(7), 4415-4436.
- Alıcı, O. V. (2007). Türkiye’de belediye reformu ve yaşanan değişiklikler. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 16(4), 7-19.
- Alptürker, H. (2010). *Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti: Silifke örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Altıntaş, F.F. (2021). Ekonomik özgürlüğün girişimcilik boyutunu etkilemesine yönelik yapısal eşitlik modeli uygulaması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (2), 1835-1855.
- Altan, Ö. Z. (2004). *Sosyal Politika*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Alsancak, H. vd. (2013). *Engelli Hakları Başucu Kitapçığı*. Emniyet Genel Müdürlüğü Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- Apak, H. (2025). *Yerel yönetimlerde sosyal belediyecilik anlayışının dezavantajlı gruplara yansımaları: Kahramanmaraş büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Araman, M. (2023). Keşfedici ve Doğrulamalı Faktör Analizi: Kavramsal Bir Çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(1), 47-63. doi: 10.29131/uiibd.1279602
- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). Belediyelerde hizmet kalitesinin (vatandaş tatmininin) ölçülmesi: Tokat Belediyesi’nde bir uygulama. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63-81.
- Argundoğan Ateş, H. (2018). *Yerel yönetimlerin sosyal belediyecilik anlayışının yeni uygulaması: Sosyal market Adana büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.

- Arıkboğa, E. (2013). Geçmişten geleceğe büyükşehir belediye modeli. *Yerel Politikalar Dergisi*, 3, 48-96.
- Arslan, A. K. (2019). *Genç işsizlerin mesleki eğitimlerine işkur destekleri: Mersin il müdürlüğü örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Arslan, G.E. (2013). Ekonomik büyüme, kalkınma ve gelir dağılımı. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 45-52.
- Arslan, H. (2019). Belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyet düzeyi araştırması: Çankırı örneği. *ÇKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 37-56
- Arslan Kılıçoğlu, E. ve Güneş, E. (2023). Çocuk Refahı. *Disiplinlerarası Çocuk Hakları Araştırmaları Dergisi*, 3(6), 115-128.
- Aslan, S. (2015). Üniversite yaşamına uyum ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe University Journal of Education*, 30(4), 132-145.
- Artan, T. (2011). *Yeni yerel yönetim yapılanmasında sosyal hizmetler: İstanbul örneği*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Ateş, D. (2025). *Demokratik Siyaset*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Aydemir, C., Altundağ, S. ve Köroğlu, N. (2019). 5434, 506, 1479, 2925, 2926, 3816 ve 5510 sayılı kanunlarda sağlık sigortasının gelişim süreci. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(22), 52-70.
- Aydın Çetin, G. (2023). Sosyal politika ve öğrenim kazanımları: içerik analizi. *İşletme Dergisi*, 4(1), 167-189.
- Aydın, I. ve Yalman, F. (2024). Beklenen ve algılanan sağlık hizmet kalitesinin ayaktan hasta memnuniyetine etkisi: Üniversite hastanesi örneği. *Güncel Pazarlama Yaklaşımları ve Araştırmaları Dergisi*. 5(2), 165-183.
- Aydın, İ.S. (2024). *Yerel kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti üzerine bir çalışma: Ankara ve Paris örneği*. Doktora Tezi, Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Aydın, M. (2008). *Sosyal Politika Ve Yerel Yönetimler*. Yedirenk Yayınları, İstanbul.
- Aydın, M. (2019). İnsani gelişme ve ekonomik büyüme ilişkisi: Türkiye üzerine ampirik bir çalışma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 33-42.
- Aydın, M. K. ve Çakmak, E. E. (2017). Sosyal devletin temelleri. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-19.
- Aydın, M. K. ve Çakmak, E. E. (2018). Sosyal devlet ve Türkiye. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 1-12.
- Aygen, M. (2014). Sosyal belediyecilik üzerine bir inceleme: Elazığ belediyesi örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 173-192.

- Ayhan, A. (2012). Sosyal güvenlik kavramı ve sosyal güvenlik ilkeleri. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 2(1), 41-55.
- Aytaç, F. (2005). *Büyükşehir ve Belediye Kanunu*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Aytaç, F. vd. (1992). *Belediyelerimize Rehber*. Türk Belediyecilik Derneği Konrad Adenauer Vakfı Ortak Eğitim Projesi.
- Aytekin, Aslı. (2024). *Sosyal hizmetlerde yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşları iş birliği: Kocaeli büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Akgül A. ve Çevik O. (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri Spss'te İşletme Yönetimi Uygulamalar*. Ankara: Emek Ofset.
- Balaban Salı, J. (2018). Verilerin toplanması, İçinde A. Şimşek (Ed). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (ss. 134-161). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Baran, D. (2018). *Sosyal belediyecilik uygulamaları: Kırşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Aksaray.
- Başar, C. (2014). Kamu icra hukukunun anayasal temelleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16(Özel Sayı), 4567-4611.
- Başkan, N. (2025). *Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamaları üzerine bir analiz: Trabzon büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane.
- Bayrak, M. (2023). *Belediye öz gelir yapısının ve uygulamasının vergi ve demokrasi bilincine etkisi: Bir analiz*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bayram, E. (2024). *Sosyal belediyecilik uygulamaları: Konya büyükşehir belediyesi*. Yüksek Lisans Tezi, Kapadokya Üniversitesi, Nevşehir.
- Beki, A. (2021). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları*. İstanbul: Üsküdar Üniversitesi Yayınları-44.
- Berkün, S. (2017). Türkiye'de sosyal belediyecilik anlayışı. *E-Şarkiyat İlmi Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 582-598.
- Beyazıt, E. ve Güneş, M. (2016). Yeni yerel yönetim yasalarının sosyal politikaya katkıları. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(3), 78-89.
- Bilican Gökaya, V. ve Ayan, S. (2017). Sosyal öğrenme kuramı ve aile içi şiddet. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(48), 389-394.
- Bingöl, O. (2015). Genel bağlarıyla sosyal hizmet ve toplum. *Mavi Atlas Dergisi*, 5, 69-77.

- Bolaç, U. (2018). *Belediyelerin finansmanında iller bankası AŞ'nin rolü ve banka hizmetlerine yönelik belediyelerin memnuniyet analizi: Bursa bölge müdürlüğü örneği*. Doktora tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Bozatay Anbarlı, Ş. ve Kızılkaya, K. (2016). Merkezden yönetim-yerinden yönetim tartışmalarının odağında bir düzenleme: 6360 sayılı yasa hakkındaki değerlendirmeler. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 609-637.
- Bozkaya, M. (2019). *Kentsel dönüşüm çalışmalarının kent sakinlerinin güvenlik algıları üzerindeki etkileri: Altındağ örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Bozkır, Ö. (2019). *Safranbolu Belediyesi'nde kayyım dönemi sosyal belediyecilik uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Bulut, Y. ve Dönmez, D. (2019). 6360 sayılı düzenlemeyle oluşan büyükşehir modelinde büyükşehir belediyesi ile ilçe belediyeleri arasında yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri: Hatay ili örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(1), 29-40.
- Burak, N.B. (2019). *Türkiye'de kadın bağlamında sosyal dışlanma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (32), 470-483.
- Büyüköztürk, Ş. vd. (2024). *Eğitime Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Canbay, T. ve Demir, M. (2013). Türkiye'de sosyal güvenlik açıkları ve sosyal güvenlik ahlakı. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20(2), 303-315.
- Cangur, S. ve Ercan, I. (2015). Comparison of model fit indices used in structural equation modeling under multivariate normality. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 14(1), 152-167.
- Ceylan, H., Ayar, M. ve Günel, Z. (2015). Küresel ve yerel perspektiften yaşlılara yönelik sosyal politikalar ve uygulamalar, İçinde M. Şentürk ve H. Ceylan (Ed). *İstanbul'da Yaşlanmak: İstanbul'da Yaşlıların Mevcut Durum Araştırması* (ss. 61-106). İstanbul: Açılım Kitap.
- Chow, J. C. C., Snowden, L. R. ve McConnell, W. (2001). A confirmatory factor analysis of the basis-32 in racial and ethnic samples. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*. 28(4), 400-411.

- Chung, E. K., Kahn, S., Altshuler, M., Lane, J. L. ve Plumb, J. (2016). The Jeffstars Advocacy and Community Partnership Elective: A closer look at child health advocacy in action. *MedEdPORTAL*, 12(1), 1-9. doi: 10.15766/mep_2374-8265.10526
- Coşkun, Ş. (2025). *Yerel yönetimlerde etkili iletişim bağlamında belediyelerin sosyal yardım ve sosyal hizmet etkinliklerinin duyurularında sosyal medyanın rolü*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Çalcalı, Ö. (2011). Yoksullukla mücadelede devletin rolü: sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik fonu. *Memleket Siyaset Yönetim*, 6(16), 189-233.
- Çamur, A. (2023). *Türkiye’de engellilik politikasının analizi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Çağlar, A.B. ve Keyder, Ç. (2023). *Yeni yoksulluk ve Türkiye’nin değişen refah rejimi*. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, Ankara.
- Çakmak, A. K. (2007). *Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesinin belirlenmesi: Muğla ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Çapa, M. (2020). Devlet merkezinin inşa sürecinde Ankara Şehreminliği ve şehreminleri (1924-1930). *Ankara Üniversitesi Türk İnkılâp Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi*, 67, 75-115.
- Çengelci, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiye’sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Çetin Aydın, G. (2023). Sosyal politika ve öğrenim kazanımları: İçerik analizi. *İşletme*, 4(1), 167-189. <https://doi.org/10.57116/isletme.1257380>
- Çetin, H. (2015). Sosyal adalet, sosyal hizmetler ve bütçe. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(2), 145-157.
- Çetin, H. (2017). Kamu yönetimi reformu çerçevesinde yerel yönetimlerde sosyal hizmetler. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 17(38), 152-167.
- Çımrın, F.K. ve Durdu, Z. (2015). Türkiye’de sosyal güvenlik sisteminin dönüşümü ve bireysel emeklilik sistemi. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 4(8). 60-75.
- Çiçek, Ş. E. (2010). Türkiye’de belediyelerin sosyal hizmet ve sosyal yardım politikaları: Batı Akdeniz örneği. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten günümüze Türkiye’de yerel yönetimler. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 53-64.
- Çiftçi, H. (2006). *Büyükşehir belediyelerinin idari ve mali yapıları Konya büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Çolak, K. (2018). *Türkiye'de yerel yönetimlerde sosyal belediyecilik: Üsküdar belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Çöpoğlu, M. (2014). Sosyal belediyecilik ve sorunları. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 223-247.
- Çöpoğlu, M. (2018). *6360 Sayılı Kanun Ekseninde Yerel Yönetim Reformları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Dal, S. (2017). Sosyal politikanın dönüşümü: Küresel sosyal politika. *Uluslararası Beşerî ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 4-18.
- Danış, M. Z. (2007). Sosyal hizmet mesleği ve disiplinde sosyal politikanın yeri ve önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18(2), 51-64.
- Daştan, İ. ve Delice, M. E. (2015). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi: İzmir büyükşehir belediyesi örneği. *Journal of Academic Social Science Studies (JASSS)*, 32, 203–223.
- Demir, A. (2019). Sosyolojik açıdan evde bakım hizmetlerinin engelli ve aile ilişkisindeki rolü. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(44), 3395-3405.
- Demir, M. (2021). *Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamalarına halkın bakışı: Trabzon büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane.
- Demirbilek, S., Özgür, A. Ö. ve Çoban, A. (2020). Şiddetle mücadelede toplumsal bir kurum olarak kadın sığınmaevleri. *Sosyoekonomi*, 28(46), 311-348.
- Dibek, M. (2018). *Belediye hizmetlerinde yurttaş memnuniyetinin ölçümü üzerine bir uygulama: Niğde örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde
- Doğan, F. (2020). *Türkiye’de sosyal belediyecilik: Aydın büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Doğanay, A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı. (2025). *Nüfus*. 23 Nisan 2025 tarihinde https://www.doka.org.tr/bolgemiz_trabzon-TR.html adresinden erişildi.
- Dönmez Kara, C. Ö. (2020). Sosyal politika bağlamında engellilere yönelik hizmetlerin Çanakkale belediyesi örneğinde analizi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 249-275.
- Duran, İ. (2019). *Sosyal belediyecilik faaliyetleri: Çiftlikköy belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.

- Duyan, V. (2003). Sosyal hizmetin işlev ve rolleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(2), 1-22.
- Düzenli, K. (2021). Tek parti idaresinden 12 Eylül 1980'e yerel siyaseti belediyeler üzerinden okumak: Merkeze yardımcılıktan toplumcu belediyeçiliğe. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 223-249. <https://doi.org/10.30794/pausbed.803374>
- Elbir, N. (2021). İş ve sosyal güvenlik hukukunda işe bağlı stres kavramı. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 27(1), 798-824. <https://doi.org/10.33433/maruhad.895606>
- Engle, P. L. ve Black, M. M. (2008). The effect of poverty on child development and educational outcomes. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1136(1), 243-256. doi:10.1196/annals.1425.023.
- Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde güvenirlik ve geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 211-216).
- Erdal, L. (2014). Türkiye’de sosyal politika ve koruyucu aile hizmet modeli. *Sosyoekonomi*, 22(22). <https://doi.org/10.17233/se.27202>
- Erdoğan, M. (2008). Adalet ve eşitlik. *Muhafazakâr Düşünce Dergisi*, 4(15), 9-22.
- Erikli, S ve Yücel, A. (2019). Gelir eşitsizliği bireylerin refahı etkiler mi? Türkiye’den bulgular. *Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ASED)*, 3(2), 243-260.
- Erkul, H. (2013). *Türkiye’de Yerel Yönetimler*. Ankara: Detay Yayınları.
- Erol, B. (2013). *İlköğretim matematik öğretmenliği 2. sınıf öğrencilerinin fizik dersine yönelik tutumları ile öğrenme stilleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Ersöz, H. (2011). Doğuşundan günümüze sosyal politika anlayışı ve sosyal politika kurumlarının değişen rolü. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 53(2), 119-144.
- Ersöz, H. Y. (2004). *Sosyal Politika Perspektifinden Yerel Yönetimler*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal Politikada Yerelleşme*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayını.
- Erşan, A.E. (2013). *Yerel yönetimlerin sosyal ve ekonomik harcamalarının dağılımı: büyükşehir belediyeleri uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Ertaş, H. (2016). Türkiye’de yerel yönetim birimlerinin görev ve sorumlulukları ile ilgili mevzuat ve karşılaştırmalı analiz. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 11, 87-113.
- Eryılmaz, B. (2017). *Kamu Yönetimi* (15. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Es, M. (2007). Kentsel alanlarda kadın sorunları. *Yerel Siyaset Dergisi*, 2(19), 7-96.
- Frijns, M. (2010). *Determinants of Life Satisfaction-Cross Regional Comparison*. Yüksek Lisans Tezi, Maastricht University School of Business and Economics, Maastricht.
- Gezgin, S. (2017). *Sosyal Devlet, Yurttaşlık ve Çevre Bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gezici, H. S. ve Kocaoğlu, M. (2018). Dünya’da ve Türkiye’de kardeş şehir uygulamaları. *ÇYDD*, 27(2), 113-139.
- Gökçe Kaya, İ. (2010). *Türkiye’de devletin optimal büyüklüğünün saptanması*. Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Kayseri.
- Gökdemir, F. ve Yılmaz, T. (2023). Likert tipi ölçekleri kullanma, modifiye etme, uyarlama ve geliştirme süreçleri. *Atatürk Üniversitesi Yayınları*, 26(2), 148-160.
- Gökdoğan, Y. (2021). *Sosyal belediyecilik bağlamında yaşlılık politikaları: Yaşlı destek programı uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Göküş, M. ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121–133.
- Gönç Şavran, T. (2018). *Sosyolojide Araştırma Yöntem Ve Teknikleri: Nicel Ve Nitel Araştırmalarda Kullanılan Araştırma Teknikleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Görmez, K. (2002). *Yerel demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Vadi Yayınları.
- Görücü, V. (2010). *Yerel Yönetimlerde Katılım ve Demokrasi*. İstanbul: Arya Yayıncılık.
- Guilford, J. P., Christensen, P. R., Bond Jr, N. A., ve Sutton, M. A. (1954). A Factor Analysis Study Of Human Interests. *Psychological Monographs: General And Applied*, 68(4), 1
- Güler Ayman, G. (2021). *Türkiye'nin Yönetimi Yapı*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Güleç, M. (2025). *Kentsel yoksulluğun azaltılmasında bir araç olarak sosyal belediyecilik: büyükşehir belediyelerinin faaliyet raporlarının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Gümüş, A. T. (2010). Sosyal devlet anlayışının gelişimi ve dönüşümü. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18(2), 117-158. <https://doi.org/10.15337/SUHFD.2017.101>

- Gürel Yıldırım, B. (2011). *Belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet ölçeği geliştirme: Kamu çalışanları üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Gürün, F. ve Karaağaç, Ş. (2017). Sosyal belediyecilik anlayışı üzerinden engellilere yönelik hizmetler. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(48), 43-62.
- Güven, D. (2019). *Yerel siyaset açısından Türkiye’de büyükşehir belediye yönetimi*. Doktora Tezi, Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Güzel, S. (2011). Sosyal yapı ve toplumsal yapı bileşkesinde sosyo-kültürel yapı kavramı. *İstanbul Journal of Sociological Studies*, 34, 83-96.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis Sevent Edition*. 22.09.2025 tarihinde [https://www.drnishikantjha.com/papersCollection/Multivariate Data Analysis.pdf](https://www.drnishikantjha.com/papersCollection/Multivariate%20Data%20Analysis.pdf) adresinden erişildi.
- Hasanova, S. (2019). *Karşılaştırmalı anayasa hukuku açısından Türkiye ve Azerbaycan cumhuriyetleri temel hak ve hürriyetler sistemi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Hazır, M. (2010). Toplumsal çözülme üzerine bir deneme. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 335-340.
- Havan, Cumhur (2024). Belediyelerde yaşlılara yönelik sosyal hizmet uygulamaları. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi (Sobbiad)*, 25(54), 92-112.
- Haykır, Mustafa (2010). *Eğitim fakülteleri resim bölümü öğrencilerinin anasanat atölye dersleri karşı tutumlarının, sanat etkinliklerini izleme edimleri ile beğeni düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Henden, H.B. ve Rıfkı, H. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Hooper, D., Coughlan, J. ve Mullen, R. M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hu L.T. ve Bentler P.M. (1999). Cutoff Criteria For Fit Indexes In Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <http://dx.doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Işık, E. (2025). *İlkokul öğrencilerine psikolojik danışmanlık yapmak: okul psikolojik danışmanlarının görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.

- İçağasıoğlu Çoban, A. ve Özbesler, C. (2009). Türkiye’de aileye yönelik sosyal politika ve hizmetler. *Aile ve Toplum*, 5(18), 31-42.
- İleri, Y.D.D.H. (2014). Türkiye’de sosyal güvenlik sisteminin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(1), 163-198.
- İlter, M.S. (2019). Türkiye’de refah devleti modelinin yeniden yapılandırılması ve kadın istihdamı üzerine etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 3(2), 185-205.
- İnal, M., Eren, V. ve Özel, M. (2009). Yerel siyaset ve yerel halkın belediye hizmetlerine bakışı: yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyi üzerine bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 33-50.
- Jöreskog, K. G. ve Sörbom, D. (1981). *USREL V: Analysis of linear structural relationships by the method of maximum likelihood*. Chicago: National Educational Resources.
- Kalaycı, S. (2017). Belediyelerin sosyal hizmetlerin sunumuna yönelik yasal sorumlulukları. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(10), 124-129.
- Kalaycı, S. (2020). *Yerel Yönetimler ve Sosyal Hizmetler*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kalaycı, S. (2021). Sosyal hizmetlerin yerel yönetimlerde örgütlenmesi üzerine bir değerlendirme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(52), 689-714.
- Kalınkara, V. (2011). *Temel Gerontoloji: Yaşlılık Bilimi*. Ankara: Nobel Yayınları
- Kalağan, G. (2018). Türkiye’de 6360 sayılı büyükşehir yasası kapsamında büyükşehirler/bütünşehirler: yönetsel yapı, mali/iktisadi boyut ve gelecek vizyonu üzerine bir tartışma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(25), 591-603.
- Kamalak, İ. (2013). Yerelin yerel seçimlere etkisi: belediye başkan adayları üzerinden bir inceleme. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 419-447.
- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat Belediyesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 79-86.
- Kara, U. (2013). *Sosyal Devletin Yükselişi ve Düşüşü*. Adana: Karahan Kitabevi.
- Karaduman, A. (2025). *İstanbul Kâğıthane belediyesinde sosyal belediyecilik: dijital iletişim uygulamalarının vatandaşlar üzerindeki etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Karalı, Y., Aydemir, H., Şen, M. ve Kaya, F. (2023). Yetişkinlere yönelik mobil okuryazarlık ölçeği geliştirme; geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33(1), 203-219.

- Karabacak, A. (2024). *Türkiye’de afetzedelerin afet sonrası sivil toplum örgütlerine ve sosyal devlete ilişkin algılarının değerlendirilmesi: Soma örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, Balıkesir.
- Karabulak, S. (2013). *Türk kamu yönetiminde belediyeçilik tarihi*. Doktora Tezi, Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Karaca, C. (2020). *Güncel Ekonomik ve Mali Sorunlar*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Karaca, C. ve Çam, Y. (2019). Türkiye’de sosyal devlet anlayışının değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*, 176, 72-97.
- Karagöz, Y. (2019). *Spss amos meta uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği* (2. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karataş, K. (2001). Belediyelerin sosyal görevleri: belediyeler ve sosyal hizmetler, İçinde K. Karataş ve Ç. Arıkan (Ed). *İnsani Gelişme ve Sosyal Hizmet: Prof. Dr. Nesrin Koşar'a armağan* (ss. 214-226). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Yüksek Okulu Yayını.
- Karayılmaz, D. (2019). *Yerel yönetimlerde kentsel yoksulluk bağlamında sosyal belediyeçilik uygulamaları: Yalova belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Kayan, K. (2016). Görev, yetki ve sorumluluklar açısından 5216 sayılı büyükşehir belediye Kanunu’nun getirdiği yenilikler ve Kocaeli büyükşehir belediyesi’nin uygulamaları. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 199-224. <https://doi.org/10.17828/yasbed.52967>
- Kayıkçı, Z. (2025). *Sosyal belediyeçilik çerçevesinde yaşlı bireylere sunulan hizmetler: Ankara büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Keleş, R., (2012). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, S. (2008). *Türkiye’de sosyal belediyeçilik uygulamaları ve Ankara büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Kesgin, B. (2012). *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Kesgin, B. (2013). *Kamu Sosyal Politikalarında Sosyal Yardım*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal hizmet ve sosyal yardımda büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyeleri arasında nasıl bir dağılım yapılabilir? *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 447-462.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal hizmetin yerelleşmesi ve sosyal hizmette yerel yönetimlerin artan rolü. *MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), 319-340.

- Kılıç, E. (2019). *Yoksulluk, kent güvenliği ve suç ilişkisinin kentsel yaşam kalitesine etkileri: İzmir örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kızılboğa, R. ve Batal, S. (2013). Türkiye’de çevre sorunlarının çözümünde yerel yönetimlerin rolü ve önemi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 191-212.
- Kirazaldı, S. (2011). *Yoksullukla mücadelede yerel yönetimlerin rolü (Sakarya ve Eskişehir büyükşehir belediyesi örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press
- Koca, G. ve Yılmaz, S. (2021). Ülkeleri insani kalkınma endeksi açısından çok kriterli karar verme teknikleriyle değerlendirme. *Finans Ekonomi Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 719-734. <https://doi.org/10.29106/fesa.991542>
- Konca, T. (2010). *Türkiye’de yerel yönetimlerin siyasal, yargısal ve idari denetimi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Koray, M. (2005). *Sosyal Politika*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Koray, M. (2005). Görülmek istenmeyen gerçek: Sosyal refah politikaları ve demokrasi ilişkisi. *Çalışma ve Toplum*, 2(5), 27-60.
- Koray, M. (2007). Sosyal politikanın anlamı ve işlevini tartışmak. *Çalışma ve Toplum*, 15(4), 19-56.
- Korkmaz, D. ve Korkut, A. (2012). Türkiye’de kadının işgücüne katılımının belirleyicileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 41-65.
- Koyuncu, İ. (2020). *Sosyal belediyecilik uygulamaları çerçevesinde Karabük ilinin kentsel yaşam kalitesi üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Kurtkapan, H. (2018). Aktif yaşlılık ve yerel yönetim uygulamaları: İstanbul örneği. *Yaşlılık Çalışmaları Dergisi*, 2, 38-52.
- Küçükkeleşçi, Ö. ve Şahin, S. (2022). Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışının kanunlar üzerinden incelenmesi ve uygulamada yaşanan sorunlar. *Bayburt Üniversitesi Adalet Dergisi*, 1(1), 39-71.
- Külah, Dilara (2024). *Türkiye’de kadın sığınma evlerinin yönetimi: İstanbul örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Kültür Ve Turizm Bakanlığı Trabzon İl Müdürlüğü Resmi Sitesi (2025). *Coğrafyası*. 19 Mayıs 2025 tarihinde <https://trabzon.ktb.gov.tr/TR-212975/cografyasi.html> adresinden alındı.
- Leyva, G. (2014) Los hogares pequeños viven mejor? o no? *Coyuntura Demográfica*, 6(7), 21-27.
- Mavili Aktaş, A. ve Genç, F. N. (2008). Globalleşme, sosyal sorunlar ve sosyal belediye, İçinde A. Yılmaz ve Y. Bozkurt (Ed). *Küresel Esintiler ve Yerel Etkiler Sarmalında Türk Kamu Yönetimi* (ss. 81-95). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Menteşe, S. (2013). Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Tunceli Belediyesi yönünden değerlendirilmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(6), 831–862. <https://doi.org/10.9761/JASSS1698>
- Mermer, B. (2016). *Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları: Denizli büyükşehir belediyesi üzerine bir inceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Millan, R. ve Esteinou, R. (2021). Satisfacción familiar en América Latina: importan las relaciones? *Perfile Latinoamericanos*, 29(58), 1-12.
- Montoya, B. I. ve Landero, R. (2008) Satisfacción con la vida y autoestima en jóvenes de familias monoparentales y biparentales. *Psicología y Salud*, 18(1), 117-122.
- Nadaroğlu. H. (2001). *Mahalli İdareler: Teorisi-Ekonomisi-Uygulaması* (Yenilenmiş 7. Basım). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Namlı, Yasemin Meltem (2019). *6360 sayılı kanun sonrasında büyükşehir belediyelerinde oluşturulan kırsal alan yönetim birimleri: Konya büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Nazime, K. (2024). *Yerel yönetimlerde vatandaş katılımı açısından Avrupa birliği ve Türkiye uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- 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.
- Noyan, E. ve Özpençe, A. İ. (2023). Gelir dağılımında adaletin sağlanmasında kamu istihdamının rolü: Türkiye örneği. *Ombudsman Akademik*, 9(18), 129–144.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Odyakmaz, Z. vd. (2012). *Anayasa Hukuku, İdare Hukuku*. İstanbul: Oniki Levha Yayınları.

- OECD. (2012). *Equity and Quality in Education: Supporting Disadvantaged Students and Schools*. Paris: OECD Publishing.
- Oktay, T. (2020). 1920-2020 döneminde Türkiye’de belediyelerin gelişimi. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 171-223.
- Olivares, M.A. ve Forero, G.C. (2010). Goodness-of-fit testing. *International Encyclopedia of Education*, 7, 190-196.
- Orçan, F. (2018). Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi: ilk hangisi kullanılmalı? *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 9 (4), 413-421.
- Ortaylı, İ. (2017). *Türkiye Teşkilatı ve İdare Tarihi*. Ankara: Cedit Neşriyat.
- Ökmen, M. (2003). Yerel yönetimlerde yeniden düzenleme girişimleri ve reform tasarıları üzerine bir değerlendirme. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Öner, Ş. (2005). *Katılımcı Demokrasi Açısından Belediye Kanunu. Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Öner, Ş. (2006). *Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye’de Belediye Yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Önez Çetin, Z. (2015). Türkiye’de il özel idaresi sisteminin dönüşümü ve 6360 sayılı Kanun’un dönüşüme etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 247-266.
- Öter, A. ve Çiçek, Ş. E. (2023). Türkiye’de sosyal hizmetin öncüleri: sosyal hizmetler akademisi mezunları örneği. *Vizyoner Dergisi*, 14(100), 66-90.
- Özden, K. (2014). *Yerel Yönetimlerde Güncel Sorunlar ve Tartışmalar, Yerel Demokrasi-Sosyal Belediyecilik-Reform*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Özel, Mehmet (2014). Yerel yönetim bilimi ve ayrı bir disiplin olarak gelişme sorunu. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3),153-164.
- Özgökçeler, Serhat (2006). *Sosyal dışlanma sorunsalı ve engellilerin sosyal politikası bağlamında değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Özkan, U. B. (2023). Doküman inceleme yönteminde geçerlik ve güvenirlik: eğitim bilimleri araştırmaları bağlamında kuramsal bir inceleme. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 56, 823-848.
- Özkaral, M., Afşaoğlu Ş. ve Yıldız, Y. (2018). İl özel idarelerinde sosyal hizmet: Karabük il özel idaresi üzerine bir araştırma, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(6), 56-70.
- Özpolat, A.O. (2022). Sosyal hizmetlerin sunumunda yeni bir model olan aile sosyal destek programının (Asdep) incelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(54),141-167.

- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2008). *Kuram Ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi*. İstanbul: Alfa Akademi Yayınları.
- Patino, C. M. ve Ferreira, J. C. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. *Journal of Brazilian Pneumology*, 44(2), 84.
- Pearlin, L. I. (1999). Stres ve ruh sağlığı: Kavramsal bir genel bakış, İçinde Horwitz A. V. ve Scheid T. (Ed). *Ruh Sağlığı İncelemesi İçin Bir El Kitabı: Sosyal Bağlamlar, Teoriler ve Sistemler* (ss. 161–175). Cambridge: Cambridge Üniversitesi Yayınları.
- Pekşen, N. S. (2014). *Sosyal belediyecilik çerçevesinde engellilere sunulan hizmetler: Ankara büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Pektaş, E. K. (2010). Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları ve karşılaşılan sorunlar. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5(1), 4-22.
- Polatoğlu, A. (2015). Büyükşehir belediye modeli ve Türkiye’de uygulanması üzerine düşünceler. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 43-62.
- Rojas, M., Martinez, L., Parra, G.L., Castellanos, R. ve Tarragona, M. (2025). Living with others: How household size and family bonds relate to happiness. *Word Happinies Report*, 95-122. doi.org/10.18724/whr-5xep-q992
- Sak, R. vd. (2021). Bir araştırma yöntemi olarak doküman analizi. *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 4(1), 227-250.
- Sarmiento, R. P. ve Costa, V. (2019). Confirmatory factor analysis-a case study.
- Savcı Yörük, E. (2021). Sosyal devlet anlayışı ve Türkiye’deki gelişimi. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 166-179.
- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York, NY: Routledge.
- Sen, A. (1985). *Commodities and Capabilites*. 27 Aralık 2025 tarihinde <https://archive.org/details/dli.ernet.474268/page/n1/mode/2up> adresinden alındı.
- Sevinç, İ. (2015). Sosyal belediyecilik uygulamalarında kent bilgi sistemlerinin kullanımı: Konya büyükşehir belediyesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 201-218.
- Sezik, M. (2017). Yerel siyasal aktörlerin belediyelerde karar alma mekanizmalarına katılımı: Adıyaman belediye meclis örneği. *Birey ve Toplum Dergisi*, 7(14), 65-88.
- Seyyar, A. (2002). *Sosyal Siyaset Terimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Seyyar, A. (2008). Sosyal siyaset ekseninde yerel yaşlılar politikası. *Yerel Siyaset Dergisi*, 3(28), 45-47.

- Seyyar, A. (2008). Yerel siyasetin gelişiminde sosyal politikaların önemi. *Yerel Siyaset Dergisi*, 25, 30-44.
- Seyyar, A. ve Demir, O. (2008). *Katılımcılık ve Kalkınma Ekseninde Yerel Sosyal Politikalar*. İstanbul: Kam Yayınları.
- Seyyar, A. (2015). *Dünya’da ve Türkiye’de Engelli Dostu Politikalar*. İstanbul: Rağbet Yayınları.
- Şahin, D. (2024). *Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışı bağlamında dezavantajlı gruplara yönelik uygulamalar*. Yüksek Lisans Tezi, Kapadokya Üniversitesi, Nevşehir.
- Şahin, K. (2011). *Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Konya.
- Şahinoğlu, İ. (2017). Yerel sosyal politika uygulamalarında Türkiye deneyimi: sosyal belediyecilik anlayışı. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11, 37-67.
- Şahin Taşgın, N. ve Özel, H. (2011). Türkiye’de sosyal hizmetlerin dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 175-190.
- Şataf, C. ve Mermer, B. (2017). Avrupa’da sosyal belediyecilik anlayışı ve Türkiye. *Vizyoner Dergisi*, 8(17), 13-33.
- Şataf, C. ve Tapdık, S. (2022). Kentlerde covid-19’la mücadelede dezavantajlı gruplara yönelik sosyal belediyecilik: Tr 32 bölge incelemesi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 34-44.
- Şengül, R. (2020). *Yerel Yönetimler*. İstanbul: Umuttepe Yayınları.
- Şengün, E. (2019). *Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları: Eskişehir büyükşehir belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Şenik, B. (2016). *Türkiye’de yer üstü su kaynakları yönetimi sorunun planlama sürecinde çözümlenmesi: Bakırçay havzası örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şensoy, P. Ç. (2022). Anayasa ve uluslararası sözleşmelerde eğitim hakkı: insan hakları ve fırsat eşitliği bağlamında inceleme. *Alanyazın Eğitim Bilimleri Eleştirel İnceleme Dergisi*, (Özel Sayı), 23-47.
- Şimşek, A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Skivenes, M. ve Strandbu, A. (2006). A child perspective and children's participation. *Children, youth and environments*, 16(2), 10-27. doi: 10.1353/cye.2006.0005.

- Soyseçkin, İ. (2015). Türkiye’de kadın istihdamı ve sosyal refah uygulamaları. *Mülkiye Dergisi*, 39(3), 245-270.
- Sözer, A. N. (2020). *Türk Sosyal Tazmin Hukuku (Gazi ve Şehitler Mevzuatı)*, İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Stiglitz, J. (2015). *Eşitsizliğin Bedeli*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Sürücü, L., Şeşen, H., ve Maşlakçı, A. (2021). *Spss, Amos Ve Process Macro İle İlişkisel, Aracı/Düzenleyici Ve Yapısal Eşitlik Modellemesi (Uygulamalı Analizler)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şimşek, N. (2023). *Sosyal belediyeçilik bağlamında meslek edindirme kursları: İsmek örneği*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Boston: MA Allyn and Bacon.
- Tanrıkut, V. M. (2023). Sosyal belediyeçilik çerçevesinde sosyal yardım ve hizmet. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, 12(35), 397-420.
- Tartop, N. (1992). Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma. *Amme İdaresi Dergisi*, 25(3), 37-50.
- Tavşancıl, E. ve Keser, H. (2001). İnternete yönelik likert tipi bir tutum ölçeğinin geliştirilmesi. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 34(1), 45-60. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000000043
- Toksuk, S. (2020). *Bireylerin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerin ve gelir gruplarına göre gösterdiği farklılıklarının sıralı tercih modelleri ile analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Toprak, D., Ağcakaya, S. ve Gül, H. (2016). Sosyal devlet yaklaşımı açısından Türkiye’de 1980 sonrası eğitim harcamalarının analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 125-165.
- Toprak, D. ve Şataf, C. (2009). Türkiye’de yerel yönetimler reformu çerçevesinde sosyal belediyeçilik yaklaşımı. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-24.
- Toprak, Z. (2006). *Yerel Yönetimler*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2020). *Faaliyet Raporu 2019*. 9 Haziran 2024 tarihinde <https://kurumsal.trabzon.bel.tr/Upload/BaglantiFotolar/e88477dd-c9e3-449a-82d5-f199bc2afef4/20230728111750RU6gj.pdf> adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2021). *Faaliyet Raporu 2020*. 19 Ağustos 2024 tarihinde https://kurumsal.trabzon.bel.tr/Upload/EskiWeb/2020_FALIYET_RAPORU/mobile/index.html adresinden erişildi.

- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2022). *Faaliyet Raporu 2021*. 30 Ağustos 2024 tarihinde https://kurumsal.trabzon.bel.tr/Upload/EskiWeb/2021_FALİYET_RAPORU/mobile/index.html adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2023). *Faaliyet Raporu 2022*. 24 Eylül 2024 tarihinde https://webdata.trabzon.bel.tr/EskiWeb/2022_FAALİYET_RAPORU/mobile/index.html adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2024). *Faaliyet Raporu 2023*. 28 Kasım 2024 tarihinde https://webdata.trabzon.bel.tr/EskiWeb/2023_FAALİYET_RAPORU/mobile/index.html adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2025). *Faaliyet Raporu 2024*. 22 Şubat 2025 tarihinde https://webdata.trabzon.bel.tr/EskiWeb/2024_FAALİYET_RAPORU/mobile/index.html adresinden erişildi.
- Trabzon Valiliği Resmi İnternet Sitesi. (2025). *Coğrafi Özellikleri*. 12 Eylül 2025 tarihinde www.trabzon.gov.tr/cografi-ozellikleri adresinden alındı.
- Tuncay, A. C. ve Ekmekçi, Ö. (2019). *Sosyal Güvenlik Ve Hukuk Dersleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Türkdoğan, O. (1996). *Değişme Kültür ve Sosyal Çözülme*. İstanbul: Birleşik Yayıncılık.
- Uçar Kocaoglu, B. ve Seçkiner Bingöl, E. (2015). Belediye hizmetlerinde gönüllü katılım: Konya örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 17(29), 53-62.
- Uludağ Güler, Ç. ve Çakı, N. (2021). Büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmesi. *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 19(1), 92-127.
- Ural A. Ve Kılıç İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Urhan, V. F. (2008). Türkiye’de yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*, 70, 85-102.
- Uslu, H. (2011). *Sosyal Politika Açısından Belediyeler ve Sosyal Belediyecilik*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Uyar, H. (2004). Türkiye’de ve dünyada yerel yönetimler: Kısa bir tarihçe. *Aydınlanma* 1923, 51(51), 31-38.
- Ünal, F. ve Cantürk, C. (2014). Yerel yönetimler ve sosyal politika(lar): Sosyal belediyecilik. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 49(2), 31-49.
- Ünlü, U. (2016). Sosyal belediyecilik anlayışının e-belediyecilik uygulamalarına entegre edilmesi. *Sayıştay Dergisi*, 102, 63-89.

- Üz, K. ve Kara, B. (2022). Türkiye'de sosyal devlet anlayışı ve yaşlı hakları. *Milli Kültür Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 131-151. <https://doi.org/10.55774/mikad.1119548>
- Velázquez, L. ve Ramírez, M. (2012). La familia en Caldas: Características e importancia para el bienestar subjetivo. *RegionEs*, 7(1), 7-42.
- Yaşar, S. ve Taşar, M. O. (2019). Kavramsal olarak yoksulluk ve Türkiye’de yoksullukla mücadele politikalarının etkileri. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19(38), 118-144.
- Yaman, M., ve Küçükşen, M. (2018). Yerel yönetimlerin demokratikleşmesi açısından yerel katılımın incelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (55), 247-259.
- Yaprak, N. (2020). Mahalli idarelerin Türk idare tarihi açısından gelişim süreci ve hizmet sunum yöntemleri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Özel Sayısı*, 19(37), 319-341.
- Yay, İ. (2011). *Yapı denetiminin dünü, bugünü, 4708 sayılı yapı denetimi kanunu, yapı denetim sisteminin gelişimi*. 1. Konya Kent Sempozyumu, 26-27 Kasım 2011 (ss. 85-88). Konya: TMMOB Konya İl Koordinasyon Kurulu.
- Yay, S. (2014). Tarihsel süreçte Türkiye’de sosyal devlet. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, 3(9), 147-162.
- Yazar, M. (1992). *Normal ve büyükşehir belediyelerinde belediye gelirlerinin durumu*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir
- Yenihan, B. (2018). Bir sosyal politika aracı olarak sosyal güvenlik: Dünya’da ve Türkiye’de gelişimi üzerine bir inceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), 177-196.
- Yayman, H. (2008). *Türkiye'nin İdari Reform Tarihi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Yeter, Ç. (2014). Geçmişten günümüze yerel yönetimler. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 53-64.
- Yetkin, O. (2020). Türkiye’de büyükşehir belediyelerinin yapısı ve geleceği. *Akademik Düşünce Dergisi*, 1, 4-16.
- Yıldırım, A. (2014). Belediyelerin sosyal politika uygulamaları üzerine bir değerlendirme: Malatya belediyesi örneği, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(17), 485-509.
- Yıldırım, B. (2024). Mesleki rehabilitasyon, işe dönüş ve mesleki sosyal hizmet. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 14(1), 41-52. <https://doi.org/10.32331/sgd.1554633>

- Yıldırım, U. ve Göktürk, İ. (2008). *Toplumsal sorunların çözümünde yeni belediyeçilik anlayışı: Sosyal belediyeçilik yaklaşımı*. 1. Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Sakarya: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F.
- Yıldız, E., Bal, Ö. ve Binbir, S. (2015). Kadına şiddetin adı: mor halkalar. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 139-162.
- Yılmaz, H. ve Acar, A. (2021). Sosyal devlet olabilmenin anahtarı: sosyal politikalar geliştirebilmek. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(37), 4738-4759.
- Yılmaz, V. ve Telsaç, C. (2021). Yerel yönetimler ve katılım. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (40), 235-254.
- Yılmaz, İ. D. (2023). *Kovid-19 pandemi sürecinde sosyal belediyeçilik: Yedi büyükşehir belediyesinin çalışmaları üzerine nitel bir analiz*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Yılmaz, V. (2019). Türkiye’de kentsel dönüşüm sürecinin yansımaları ve kentleşme. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(7), 119-134.
- Yılmaz, V. ve Telsaç, C. (2021). Yerel yönetimler ve katılım. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 0(2), 235-254.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2012). Türkiye’de sosyal politika ve sosyal hizmetlerin geliştirilmesi. *Toplum ve Sosyal hizmet*, 23(2), 145-158.
- Yörükoğlu, F. (2009). Türk Belediyeçiliğinin Gelişim Süreci. *Mevzuat Dergisi*, 3-22.
- Zastrow, C. (2014). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınları.
- Zengin, E., Şahin, A. ve Özcan, S. (2012). Türkiye’de sosyal yardım uygulamaları. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(2), 133-142.
- Zeren, H. E. ve Özmen, A. (2010). Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(2), 165-173.

EKLER

Ek 1. Anket Formu Demografik Sorular

Değerli Katılımcı; aşağıdaki anket Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Hizmet Yönetimi Ana Bilim Dalı “Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Kapsamında Yapılan Çalışmalardan Memnuniyet Algısının Değerlendirilmesi: Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği” konulu tezli yüksek lisans programı için hazırlanan çalışmanın bir parçasıdır.

Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU danışmanlığında yürütülen bu araştırma, Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’nun 30.05.2024 tarihli ve 2024/5 sayılı toplantısında değerlendirilmiş; yürürlükteki mevzuata uygun bulunarak E-95674917-108.99-253426 sayılı etik kurul onayı ile uygunluk belgesi almıştır.

Anketteki sorulara vereceğiniz cevaplar sadece bu çalışmada bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır. Bu nedenle soruları objektif olarak cevaplamanız büyük önem taşımaktadır.

Katkılarınız ve ilginiz için teşekkür ederiz.

Sinan KURT- Sosyal Çalışmacı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU

DEMOGRAFİK SORULAR

- 1.Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
- 2.medeni durumunuz: ☐ Bekar ☐ Evli ☐ Eşi Vefat Eden ☐ Boşanmış
- 3.Yaşınız? ☐ 18-24 ☐ 25-29 ☐ 30-34 ☐ 35-39 ☐ 40-44 ☐ 45-49 ☐ 50-65
☐ 65 yaş ve üstü
4. Eğitim durumunuz nedir? : ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Ön Lisans
☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
5. Çalışma durumunuz nedir? ☐ Çalışıyor ☐ Çalışmıyor
6. Meslek veya mevcut statünüz nedir? ☐ Öğrenci ☐ Özel Sektör İşçisi
☐ Devlet Memuru ☐ Kamu İşçisi ☐ Akademisyen ☐ Hemşire ☐ Mühendis
☐ Ev Hanımı ☐ Öğretmen ☐ Emekli ☐ Serbest Meslek ☐ Diğer
7. İkamet türünüz nedir? ☐ Kira ☐ Mülk Sahibi ☐ Öğrenci Evi ☐ Öğrenci Yurdu
☐ Kurumsal Bakım (huzurevi gibi)
8. İkamet ettiğiniz hanede siz dahil kişi sayısı kaçtır?
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ve daha fazlası
9. İkamet ettiğiniz hanedeki çocuk sayısı kaçtır?
☐ Çocuğum Yok ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ve daha fazlası
10. İkamet ettiğiniz hanede engelli birey var mı? ☐ Evet ☐ Hayır
11. İkamet ettiğiniz hanede bakıma muhtaç birey var mı? ☐ Evet ☐ Hayır
12. İkamet ettiğiniz hanede kronik hastalığı olan birey var mı? ☐ Evet ☐ Hayır
13. İkamet ettiğiniz hanede yaklaşık gelir düzeyiniz ne kadardır?
☐ 0-9.999 TL ☐ 10.000-22.104 TL ☐ 22.105- 47.499 TL ☐ 47.500 - 72000
☐ 72001 TL ve Üstü
14. Sosyal güvenceniz nedir?
☐ GSS(Yeşil Kart) ☐ Bağ-kur ☐ Emekli Sandığı ☐ SSK

Ek 1. (Devamı)

15. Gelir gider düzeyinizin dengesi nasıldır?

☐ Gelirim giderimden çoktur ☐ Gelirim giderimden azdır

☐ Gelirim ile giderim dengelidir

16.Yardım Talebi Nedeni: ☐ Yardım talebinde bulunmadım.

☐ Maddi Durum Yetersizliği ☐ İşsizlik ☐ Öğrenci Bursu ☐ Gıda İhtiyacı

☐ Konaklama İhtiyacı ☐ Engelli Hizmetleri ☐ Sağlık Hizmetleri ☐ Kıyafet İhtiyacı

☐ Barınma İhtiyacı ☐ Çocuk için İhtiyaçlar ☐ Sokak Canlıları İçin Gıda Desteği

☐Diğer

17. Bulunduğunuz ilde kaç yıldır ikamet ediyorsunuz? ☐ 0-4 Yıl ☐ 5-10 Yıl

☐ 11-15 Yıl ☐ 16-20 Yıl ☐ 21-25 Yıl ☐ 26-30 Yıl ☐ 31 Yıl ve Üstü

18. Trabzon Büyükşehir Belediyesinin sosyal hizmet çalışmalarından kaç yıldır faydalaniyorsunuz?

☐ Herhangi bir yardımdan faydalanmıyorum ☐ 1 yıldan az ☐ 1 - 2 Yıl

☐ 3-4 Yıl ☐ 5 Yıldan Fazla

19. Trabzon Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik faaliyetlerinden nasıl haberdar oluyorsunuz?

☐ Haberim Olmuyor ☐ Yetkililer Beni Buluyor ☐ Muhtarlık

☐ Yerel TV ☐ İnternet ☐ Sosyal Medya Aracılığı ile ☐ Yerel Gazete

☐ Afiş Ve Reklamlar ☐ Kısa Mesaj ☐ Belediye Çalışanları Aracılığı İle

20. Trabzon Büyükşehir Belediyesinin sosyal hizmet sunumunda sizi memnun etmeyen yönler nelerdir?

☐ Yapılan çalışmalardan Memnunum

☐ Görevli Memurların Tutum ve Davranışları

☐ Bürokratik İşlemler ve engeller

☐ Yardım Ve Hizmetlerin Onur Kırıcı Şekilde Olması

☐ Yardım Ve Hizmetin Düzensiz Olması

☐ Yardımdan İhtiyacı Olmayanlarında Faydalanması ☐ Diğer

21. Belediyeniz sosyal belediyeçilik anlayışı çerçevesinde ağırlıklı olarak hangi grubu kendisine hedef kitle olarak seçtiğini düşünüyorsunuz?

- ☐ İşsizler ☐ Yaşlılar ☐ Engelliler ☐ Kadınlar ☐ Öğrenciler
☐ Madde Bağımlıları ☐ Çocuklar ☐ Gençler ☐ Yoksullar
☐ Şehit, Gazi ve Vazife Malulü Dul ve Yetimleri

22. Trabzon Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyeçilik faaliyetleri hangi alanlarda yoğunlaşmaktadır?

- ☐ Yakacak Yardımı ☐ Meslek Edindirme Kursları ☐ Gıda Yardımı
☐ Sosyal Tesisler ☐ Sıcak Yemek Desteği ☐ Konaklama Hizmetleri
☐ Barınma Yardımı ☐ Giyecek Yardımı ☐ Ulaşım Yardımı
☐ Uygun Fiyatlı Ekmek Desteği ☐ Sağlık Hizmetleri

23. Belediyeye bizzat işiniz düştüğünde işinizi nasıl hallediyorsunuz?

- ☐ Normal(Prosedür-kurallar yoluyla) yoldan hallediyorum.
☐ Tanıdık(aracı) birileri yoluyla hallediyorum.
☐ İlgili birimdeki tanıdıklar ile hallediyorum.
☐ E-belediye hizmetleri üzerinden hallediyorum.

24. Belediye ve belediyenin hizmet birimlerinde işlerinizi kolaylıkla halledebiliyor musunuz?

- ☐ Evet ☐ Hayır

25. Belediyede işlerinizi kolayca halledememe sebepleriniz nelerdir?

- ☐ İşlerimi kolaylıkla çözüme kavuşturabiliyorum.
☐ Yöneticilerin tutumları
☐ Kanun ve yönetmeliklerin katı şekilde uygulanması
☐ Belediyedeki maddi durum yetersizliği
☐ Hangi birimle bağlantıya geçileceğinin tam olarak bilinmemesi
☐ Çok fazla işlem prosedür olması
☐ Çalışanların olumsuz tutum ve davranışları
☐ Çalışanların iş bilmemesi

Ek 2. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği Madde Havuzu Çalışması

Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Madde Havuzu Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Madde Havuzu Soruları		1	2	3	4	5
1	Kadınlar için güvenli ulaşım seçenekleri (gece saatlerinde) sunulur.					
2	Yaşlı ve engelli bireyler için toplu taşıma araçlarına erişim için özel düzenlemeler bulunur. (Örneğin, engelli oturma alanları, asansörler, engelli rampaları)					
3	Dar gelirli bireylere ulaşım ihtiyaçlarını karşılamak için ücretsiz veya indirimli taşıma hizmetleri sunulur.					
4	Yaşlı bireyler için ücretsiz veya indirimli ulaşım kartı uygulamaları yeterlidir.					
5	Gençlere özel ulaşım indirimleri ve teşvikleri yeterlidir.					
6	Toplu taşıma hizmetleri, gençlerin ders saatlerine uygunluk, gece ulaşımı gibi ihtiyaçlarını karşılar.					
7	Çocukların okula güvenli erişimi için sunulan servis veya ulaşım destek hizmetleri yeterlidir.					
8	Ailelerin çocuklarıyla konforlu seyahat edebilmesi için toplu taşıma hizmetleri yeterlidir.					
9	Sosyal yardımlara ilişkin bilgilendirme çalışmaları (örneğin, duyurular, bilgilendirme toplantıları) yeterlidir.					
10	Sağlık konusunda toplumu bilinçlendirmek için farkındalık oluşturacak çalışmalar yapılır.					
11	Sokak hayvanları konusunda belediyenin yaptığı çalışmalar yeterlidir.					
12	Kadınların çocuklarıyla birlikte katılabileceği sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenir.					
13	Kadınlara yönelik sunulan spor faaliyetleri (yüzme, spor salonu) yeterlidir.					
14	Kadınlara yönelik psikolojik danışmanlık alanlarında yeterli düzeyde hizmet sunulur.					

Ek 2. (Devamı)

Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Madde Havuzu Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Madde Havuzu Soruları		1	2	3	4	5
15	Kadınların istihdamı amacıyla sunulan destek hizmetleri yeterlidir.					
16	Kadınlara yönelik sanat, spor ve kültürel alanlarda teşvik edici hizmetler sağlanmaz.					
17	Kadınların güvenliğini artırmak amacıyla yeterli düzeyde önlem veya hizmet sunulur. (Örneğin, sığınmaevi, şiddet sonrası destek)					
18	Kadınlara yönelik eğitimler, beceri geliştirme kursları ve seminerler yeterlidir.					
19	Kadına karşı şiddetle mücadele amacıyla toplumsal farkındalık kampanyaları düzenlenir.					
20	Hizmetlere ilişkin karar alma süreçlerine kadınların katılımı desteklenir.					
21	Sağlık konusunda toplumu bilinçlendirmek için farkındalık oluşturacak çalışmalar yapılır.					
22	Dar gelirli ailelere yönelik sosyal yardım hizmetleri yeteri kadar sağlanır.					
23	Dar gelirli ailelere yönelik sosyal yardım hizmetleri yeteri kadar sağlanır.					
24	Ailelere yönelik düzenlenen kültürel ve sosyal etkinlikler yeterlidir.					
25	Sosyal hizmet ofislerinin sayısı ve ulaşılabilirliği yeterlidir.					
26	Ailelerin birlikte vakit geçirebilmeleri amacıyla yeterli sosyal tesis bulunur.					
27	Aile içi şiddetle mücadele amacıyla toplumsal farkındalık kampanyaları düzenlenir.					
28	Eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması amacıyla sınavlara hazırlık veya dil kursları yeteri düzeyde sunulur.					
29	Dar gelirli ailelere sunulan maddi destek veya sosyal yardımlar yeterlidir.					
30	Aile danışmanlığı hizmeti yeterli düzeyde sunulur.					

Ek 2. (Devamı)

Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Madde Havuzu Soruları	Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Madde Havuzu Soruları	1	2	3	4	5
31 Ücretsiz kreş ve gündüz bakım hizmeti sunulur. Dar gelirli ailelere sunulan sosyal yardımlar, 32 çocukların eğitim ve gelişim ihtiyaçlarını karşılar. Evlilik öncesi sunulan eğitim (evlilik okulu vb.) 33 ve sağlık tarama hizmetleri yeterlidir. Hizmetlere ilişkin ailelerin karar alma 34 süreçlerine katılımı desteklenir. Çocukların güvenli oyun oynayabilmeleri için 35 oluşturulan park ve oyun alanları yeterlidir. Çocuklara yönelik bilim, teknoloji, 36 mühendislik, matematik gibi atölye çalışmaları ve sosyal kulüp faaliyetleri yeterlidir. Dar gelirli ailelerin çocuklarına yönelik sunulan 37 eğitim destekleri (okul malzemesi veya kırtasiye desteği) yeterlidir. Çocukların okul dışı sanatsal, kültürel veya 38 sportif etkinliklere katılımı için sunulan hizmetler yeterlidir. Dar gelirli ailelerdeki çocukların sağlıklı 39 gelişimi için beslenme desteği sunulur. Çocuklara yönelik trafik güvenliği ile ilgili 40 bilgilendirici çalışmalar sunulur. Çocukların güvenliği için parklara veya oyun 41 alanlarına kurulan kamera ve aydınlatma hizmetleri yeterlidir. Çocuklara yönelik tiyatro, konser, sinema gibi 42 kültürel ve sosyal etkinlikler yeterlidir. Belediyenin sokakta çalışan veya risk altındaki 43 çocuklara yönelik rehabilitasyon ve sosyal destek programları yeterlidir. Hizmetlere ilişkin çocukların karar alma 44 süreçlerine katılımı desteklenir. Engelli bireyler için sunulan özel eğitim 45 programları yeterlidir.					

Ek 2. (Devamı)

Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Madde Havuzu Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Madde Havuzu Soruları		1	2	3	4	5
46	Engelli bireylere yönelik erişilebilir park ve yeşil alanlar sağlanır.					
47	Engelli bireylerin sosyal hayata katılımını desteklemek için sosyal etkinlikler ve spor programları düzenlenir.					
48	Engelli bireylerin ailelerine yönelik danışmanlık hizmetleri yeterli düzeyde sunulur.					
49	Engelli istihdamını artırmak amacıyla sunulan destek hizmetler yeterlidir.					
50	Engelli bireylerin kamuya açık alanlara erişimlerini kolaylaştırmak için kaldırımlar, rampalar ve asansörler gibi hizmetler yeterlidir.					
51	Engelli bireyler için ulaşılabilir sosyal tesisler, spor alanları ve kültürel merkezler gibi hizmetler yeterlidir.					
52	Engelli bireyler için engelli dostu araçlar veya taşıma hizmetleri sunulur.					
53	Dar gelirli engelli bireylere sunulan sosyal yardımlar yeterlidir.					
54	Engellilere yönelik sunulan araç-gereç desteği (örneğin, tekerlekli sandalye, işitme cihazı) ihtiyacı karşılar.					
55	Engelli bireylere yönelik evde bakım ve temizlik hizmetleri sunulur.					
56	Engelli araç şarj istasyonlarının sayısı ve ulaşılabilirliği yeterlidir.					
57	Engelli bireylerin engelli aracı veya tekerlekli sandalye kullanabilmesi için sunulan altyapı yeterlidir.					
58	Hizmetlere ilişkin engelli bireylerin karar alma süreçlerine katılımı desteklenir.					
59	Dar gelirli yaşlı bireyler için belediye tarafından sunulan sosyal yardımlar yeterlidir.					
59	Dar gelirli yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan ulaşım hizmetleri yeterlidir.					

Ek 2. (Devamı)

Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Madde Havuzu Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Madde Havuzu Soruları		1	2	3	4	5
60	Yaşlıların yalnızlık ve sosyal izolasyona karşı korunması için yeterli sosyal etkinlikler düzenlenir.					
61	Yaşlılara yönelik evde bakım ve temizlik hizmetleri sunulur.					
62	Yaşlı bireylere yönelik sunulan hizmetler düzenli olarak izlenir ve geliştirilir.					
63	Yaşlı bireylerin yaşam kalitesine yönelik toplumsal farkındalık kampanyaları düzenlenir.					
64	Yaşlı bireylere yönelik erişilebilir park ve yeşil alanlar sağlanır.					
65	Hizmetlere ilişkin yaşlı bireylerin karar alma süreçlerine katılımı desteklenir.					
66	Gençlere yönelik sunulan ücretsiz eğitim ve kurs olanakları (örneğin, sınavlara hazırlık, dil kursları, mesleki eğitim) yeterlidir.					
67	Gençlik merkezi tarafından sunulan sportif ve kültürel hizmetler yeterlidir.					
68	Gençlere sunulan burs, yemek desteği ve barınma yardımları yeterlidir.					
69	Ekonomik zorluk yaşayan gençlere yönelik destek programları etkilidir.					
70	Gençlik hizmetleri gençlerin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde planlanır.					
71	Risk altındaki gençler (madde bağımlılığı, suçta sürüklenme riski taşıyan gençler vb.) için sunduğu sosyal hizmetler yeterlidir.					
72	Gençlerin istihdamını artırmak amacıyla sunulan destek hizmetler yeterlidir.					
73	Gençlere sunulan spor, kütüphane gibi ücretsiz hizmetler ihtiyaçları karşılamaz.					
74	Hizmetlere ilişkin gençlerin karar alma süreçlerine katılımı desteklenir.					

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği- Geliştirme Aşamasındaki Anket Formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

Ek 3. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Engelli Refahı Alanına Yönelik Sorular

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği						
Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Engelli Refahı Alanına Yönelik Sorular		1	2	3	4	5
1	Engelli bireyler için sunulan özel eğitim programları yeterlidir.					
2	Engelli bireylere yönelik erişilebilir park ve yeşil alanlar sağlanır.					
3	Engelli bireylerin sosyal hayata katılımını desteklemek için sosyal etkinlikler ve spor programları düzenlenir.					
4	Engelli bireylerin ailelerine yönelik danışmanlık hizmetleri yeterli düzeyde sunulur.					
5	Engelli istihdamını artırmak amacıyla sunulan destek hizmetler yeterlidir.					
6	Engelli bireylerin kamuya açık alanlara erişimlerini kolaylaştırmak için kaldırımlar, rampalar ve asansörler gibi hizmetler yeterlidir.					
7	Engelli bireyler için ulaşılabilir sosyal tesisler, spor alanları ve kültürel merkezler gibi hizmetler yeterlidir.					
8	Engelli bireyler için engelli dostu araçlar veya taşıma hizmetleri sunulur.					
9	Dar gelirli engelli bireylere sunulan sosyal yardımlar yeterlidir.					
10	Engelli araç şarj istasyonlarının sayısı ve ulaşılabilirliği yeterlidir.					
11	Engelli bireylerin engelli aracı veya tekerlekli sandalye kullanabilmesi için sunulan altyapı yeterlidir.					

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği- Geliştirme Aşamasındaki Anket Formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

Ek 4. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Kadın Refahı Alanına Yönelik Sorular

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği						
Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Kadın Refahı Alanına Yönelik Sorular		1	2	3	4	5
1	Kadınların çocuklarıyla birlikte katılabileceği sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenir.					
2	Kadınlara yönelik sunulan spor faaliyetleri (yüzme, spor salonu) yeterlidir.					
3	Kadınlara yönelik psikolojik danışmanlık alanlarında yeterli düzeyde hizmet sunulur.					
4	Kadınların istihdamı amacıyla sunulan destek hizmetleri yeterlidir.					
5	Kadınlara yönelik sanat, spor ve kültürel alanlarda teşvik edici hizmetler sağlanmaz.					
6	Kadınlara yönelik eğitimler, beceri geliştirme kursları ve seminerler yeterlidir.					
7	Ailelere yönelik düzenlenen kültürel ve sosyal etkinlikler yeterlidir.					
8	Çocuklara yönelik tiyatro, konser, sinema gibi kültürel ve sosyal etkinlikler yeterlidir.					

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği- Geliştirme Aşamasındaki Anket Formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

Ek 5. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Aile ve Çocuk Refahı Alanına Yönelik Sorular

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği						
Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Aile ve Çocuk Refahı Alanına Yönelik Sorular		1	2	3	4	5
1	Dar gelirli ailelere yönelik sosyal yardım hizmetleri yeteri kadar sağlanır.					
2	Aile içi şiddetle mücadele amacıyla toplumsal farkındalık kampanyaları düzenlenir.					
3	Dar gelirli ailelere sunulan maddi destek veya sosyal yardımlar yeterlidir.					
4	Aile danışmanlığı hizmeti yeterli düzeyde sunulur.					
5	Ücretsiz kreş ve gündüz bakım hizmeti sunulur.					
6	Dar gelirli ailelere sunulan sosyal yardımlar, çocukların eğitim ve gelişim ihtiyaçlarını karşılar.					
7	Evlilik öncesi sunulan eğitim (evlilik okulu vb.) ve sağlık tarama hizmetleri yeterlidir.					
8	Dar gelirli bireylere ulaşım ihtiyaçlarını karşılamak için ücretsiz veya indirimli taşıma hizmetleri sunulur.					
9	Dar gelirli ailelerin çocuklarına yönelik sunulan eğitim destekleri (okul malzemesi veya kırtasiye desteği) yeterlidir.					
10	Dar gelirli ailelerdeki çocukların sağlıklı gelişimi için beslenme desteği sunulur.					

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği- Geliştirme Aşamasındaki Anket Formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

Ek 6. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Gençlik Refahı Alanına Yönelik Sorular

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği					
Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Soruları	Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Gençlik Refahı Alanına Yönelik Sorular	1	2	3	4	5
1	Gençlere yönelik sunulan ücretsiz eğitim ve kurs olanakları (örneğin, sınavlara hazırlık, dil kursları, mesleki eğitim) yeterlidir.				
2	Gençlik merkezi tarafından sunulan sportif ve kültürel hizmetler yeterlidir.				
3	Gençlere sunulan burs, yemek desteği ve barınma yardımları yeterlidir.				
4	Ekonomik zorluk yaşayan gençlere yönelik destek programları etkilidir.				
5	Gençlik hizmetleri gençlerin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde planlanır.				
6	Risk altındaki gençler (madde bağımlılığı, suça sürüklenme riski taşıyan gençler vb.) için sunduğu sosyal hizmetler yeterlidir.				
7	Gençlerin istihdamını artırmak amacıyla sunulan destek hizmetler yeterlidir.				
8	Gençlere sunulan spor, kütüphane gibi ücretsiz hizmetler ihtiyaçları karşılamaz.				
9	Hizmetlere ilişkin gençlerin karar alma süreçlerine katılımı desteklenir.				

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği- Geliştirme Aşamasındaki Anket Formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

Ek 7. Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği-Yaşlı Refahı Alanına Yönelik Sorular

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği						
Sosyal Belediyecilik Memnuniyet Algısı Soruları		Bu araştırma soruları, belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların, ikamet ettiği bölgedeki belediyenin çalışmalarını göz önünde bulundurarak yanıt vermesi beklenmektedir.				
Yaşlı Refahı Alanına Yönelik Sorular		1	2	3	4	5
1 Dar gelirli yaşlı bireyler için belediye tarafından sunulan sosyal yardımlar yeterlidir.						
2 Dar gelirli yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan ulaşım hizmetleri yeterlidir.						
3 Yaşlıların yalnızlık ve sosyal izolasyona karşı korunması için yeterli sosyal etkinlikler düzenlenir.						
4 Yaşlılara yönelik evde bakım ve temizlik hizmetleri sunulur.						
5 Yaşlı bireylere yönelik sunulan hizmetler düzenli olarak izlenir ve geliştirilir.						
6 Yaşlı bireylerin yaşam kalitesine yönelik toplumsal farkındalık kampanyaları düzenlenir.						
7 Yaşlı bireylere yönelik erişilebilir park ve yeşil alanlar sağlanır.						
8 Hizmetlere ilişkin yaşlı bireylerin karar alma süreçlerine katılımı desteklenir.						

Sosyal Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı Ölçeği soru formlarında yer alan derecelendirme rakamları “1” Hiç Memnun Değilim; “2” Memnun Değilim; “3” Kısmen Memnunum; “4” Memnunum; “5” Çok Memnunum olarak tanımlanmıştır.

ETİK KURUL KARARI



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU



Sayı : E-95674917-108.99-253426
Konu : Etik Kurul Onay

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul HATİPOĞLU

"SOSYAL BELEDİYEÇİLİK UYGULAMALARI KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALARDAN MEMNUNİYET ALGISININ DEĞERLENDİRİLMESİ: TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ" konulu etik kurul başvurunuz; Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 30/05/2024 tarih ve 2024/5 sayılı toplantısında görüşülmüş olup; projenin yürürlükteki mevzuata uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.
Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Günay ÇAKIR
Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

2012 yılında Trabzon Tevfik Serdar Anadolu Lisesi'nden mezun olarak lise eğitimini tamamladı. 2018 yılında Bingöl Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nden bölüm üçüncüsü olarak mezun olup lisans eğitimini tamamladı. 2020 yılında Anadolu Üniversitesi Adalet Ön Lisans Programı'ndan yüksek onur öğrencisi olarak mezun oldu. 2024 yılında ise Karadeniz Teknik Üniversitesi Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimini tamamladı. 2018 yılında Trabzon Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen memur alımı kapsamında aynı yıl ilgili kurumda göreve başladı. Görev süresi boyunca 2019 yılında hayata geçirilen Misafir Çocuklar Merkezi Projesi'nde aktif görev aldı. 2020 yılı pandemi döneminde uygulamaya konulan “Vefa Sosyal Destek Projesi” kapsamında kentteki vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik aktif sorumluluk üstlendi. Ayrıca 2020 yılı Elazığ Depremi ve 2023 yılı Kahramanmaraş merkezli depremler sonrasında, Trabzon Büyükşehir Belediyesi adına afet bölgelerine yapılan yardım çalışmalarının organizasyon, koordinasyon ve lojistik destek süreçlerinde aktif olarak görev aldı. 2020–2024 yılları arasında Trabzon Büyükşehir Belediyesi Özel Kalem Müdürlüğü'nde görev yaptı; hâlihazırda aynı kurumda Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Engelli Hizmetleri Şube Müdürü olarak görev yapmaktadır.

2021 yılından itibaren Türkiye Kızılay Derneği Trabzon Şubesi üyesi, 2024 yılından itibaren ise Türkiye Yeşilay Cemiyeti Trabzon Şubesi Gençlik Komisyonu Başkanlığı görevini yürütmektedir.