SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI
ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Zeynep GÜLBEYEN

Yüksek Lisans Tezi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ
2020
Her Hakkı Saklıdır

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

Zeynep GÜLBEYEN

SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ

ERZURUM-2020

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Graduate School of Social Sciences

TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "Kamu Çalışanlarında Sendikalaşma Eğilimleri: Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *.

☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☒ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay,** patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

08.07.2020

ZEYNEP GÜLBEYEN

---

* **LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

.....

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi MADDE 6– (1) Lisansüstü tezle ilgili **patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda**, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz **makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış** ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir**.

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ danışmanlığında, Zeynep GÜLBEYEN tarafından hazırlanan bu çalışma 08 / 07 /2020 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Orhan ÇINAR

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Fatih YILDIRIM

Prof. Dr. Sait UYLAŞ
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **V**
ABSTRACT ..... **VI**
KISALTMALAR DİZİNİ ..... **VII**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **VIII**
ÖNSÖZ ..... **X**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM
SOSYAL DEVLET, SOSYAL POLİTİKA, SOSYAL BELEDİYECİLİK ve ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK FAALİYETLERİ

1.1. SOSYAL DEVLET KAVRAMI **5**
1.2. SOSYAL POLİTİKA **6**
1.2.1. Türkiye de Sosyal Politikanın Tarihi Gelişimi 7
1.2.1.1. Tanzimat Öncesi Dönemde Sosyal Politika 7
1.2.1.2. Tanzimat Dönemi Sosyal Politika 7
1.2.1.3. Cumhuriyet Dönemi Sosyal Politika 8
1.2.2. Sosyal Politikanın Amaçları 8
1.2.3. Sosyal Politikanın Araçları 9
1.3. SOSYAL BELEDİYECİLİĞİN TANIMI VE KAPSAMI **10**
1.3.1. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri 11
1.3.1.1. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon 12
1.3.1.2. Mobilize Etme 12
1.3.1.3. Yardım Etme 12
1.3.1.4. Yatırım 12
1.3.2. Dünyada Sosyal Belediyecilik Anlayışına Genel Bakış 13
1.3.2.1. İngiltere 14
1.3.2.2. Fransa 14
1.3.2.3. İsviçre 15
1.3.2.4. İtalya 15

1.3.2.5. Almanya 16
1.3.2.6. Amerika Birleşik Devletleri 17
1.3.3. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi 17
1.3.3.1 Osmanlı İmparatorluğu'nda Belediyecilik Anlayışı 17
1.3.3.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyecilik Anlayışı 18
1.3.4. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Yasal Çerçevesi 19
1.3.4.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu 19
1.3.4.2. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik 20
1.3.4.3. 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu 23
1.3.4.4. 6360 Sayılı Kanun 24
1.3.5. Türkiye de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 25
1.3.5.1. Kadınlara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 25
1.3.5.2. Çocuk Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 26
1.3.5.3. Gençlere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 26
1.3.5.4. Yaşlılara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 27
1.3.5.5. Engellilere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 28
1.4. ERZURUM ve ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI 28
1.4.1. Erzurum'un Genel Özellikleri 28
1.4.2. Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Sosyal Belediyecilik Uygulamaları 29
1.4.2.1. Maddi İmkânsızlık İçindeki Ailelere Gıda, Giyecek ve Kömür Yardımı 29
1.4.2.2. Engellilere Yönelik Hizmetler 30
1.4.2.3. Maddi İmkânı Olmayan İlköğretim Öğrencilerine Düzenli Burs Yardımı 30
1.4.2.4. Günlük Yiyecek İhtiyacını Karşılayamayan Ailelere Sıcak Yemek Yardımı 30
1.4.2.5. Amatör Spor Kulüplerine Saha, Servis Ve Spor Malzemeleri Yardımı 30
1.4.2.6. Yeni Doğan Hizmetleri 31
1.4.2.7. Cenaze Hizmetleri 31
1.4.2.8. Kültür Hizmetleri 31
1.4.3. Erzurum Sanat ve Meslek Edindirme Kursları (ESMEK) 33
1.4.3.1. ESMEK Kanuni Çerçevesi 34
1.4.3.2. ESMEK Faaliyetleri 35

İKİNCİ BÖLÜM
ESMEK MERKEZLERİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINDAKİ ETKİSİ

2.1. ARAŞTIRMA 37
2.1.1. Amaç 37
2.1.2. Hipotezler 37
2.1.3. Çalışmanın Evreni 41
2.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 42
2.3. GÜVENİRLİK ANALİZİ 43
2.4. AMPİRİK BULGULAR 44
2.4.1. Yaş Bilgileri 44
2.4.2. Memleket Bilgileri 45
2.4.3. Cinsiyet Bilgileri 46
2.4.4. Medeni Durum 46
2.4.5. Eğitim Bilgileri 47
2.4.6. Meslek Bilgileri 47
2.4.7. Aylık Gelir Bilgisi 48
2.4.8. Ailede Yaşayan Kişi Bilgisi 48
2.4.9. Aileden ESMEK Hizmetlerinden Yararlanan Birey Bilgisi 49
2.5. AMPİRİK BULGULAR 49
2.5.1. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Hizmetlerden Memnuniyet Analizi 49
2.5.1.1. Sağlık Hizmetleri Analizi 50
2.5.1.2. İmar Hizmetleri 50
2.5.1.3. Çevre Yönetimi Hizmetleri 51
2.5.1.4. Temizlik Hizmetleri 51
2.5.1.5. Kültür Hizmetleri 52
2.5.1.6. Eğitim Hizmetleri 52
2.5.1.7. Spor Hizmetleri 53
2.5.1.8. Ulaşım Hizmetleri 54
2.5.1.9. Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri 54
2.5.1.10. Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri 55
2.5.1.11. Cenaze Hizmetleri 55

2.5.1.12. Sosyal Destek Hizmetleri 56
2.5.1.13. Turizm ve Tanıtım Hizmetleri 57
2.5.1.14. Engelli Hizmetleri 57
2.5.1.15. İstihdam Hizmetleri 58
2.5.2. Meslek Edindirme Kursları Sizin İçin Ne İfade Ediyor Analizi 59
2.5.2.1 Stres İfade Analizi 59
2.5.2.2. Mesleki Beceri Analizi 59
2.5.2.3. Bana Yeni Bir Yaşam Alanı Açıyor 60
2.5.2.4. Beni Bilgilendiriyor 60
2.5.2.5. Beni Hayatın İçine Katıyor 61
2.5.2.6. Özgüvenimi Artırıyor 61
2.5.2.7. Kursların Bana Herhangi Bir Kazanım Sağlayacağını Düşünmüyorum 62
2.5.3. Meslek Edindirme Kursları Tercih Nedeni Analizi 62
2.5.3.1. Sosyal Çevre Edinmek İçin 62
2.5.3.2. Kendime Zaman Ayırmak İçin 63
2.5.3.3. İşlerden Kaçmak İçin 63
2.5.3.4. Psikolojik Olarak Rahatlamak İçin 64
2.5.3.5. Aile Bütçesine Katkı Sağlamak İçin 64
2.5.3.6. Yeni Bir Meslek Edinmek İçin 65
2.5.3.7. Çevremdekilerin İsteğini Yerine Getirmek İçin 65
2.5.4. Meslek Edindirme Kurslarından Nasıl Haberdar Oldunuz? 66
2.5.5. Meslek Edindirme Kurslarında Verilen Eğitimi Kalite Buluyor musunuz? 66
2.5.6. Meslek Edindirme Kurslarında Verilen Hizmetlerin Çeşitliliğini Yeterli Buluyor Musunuz? 67
2.6. ARAŞTIRMA BULGULARINA GÖRE FARKLILIK ANALİZLERİ 67
2.7. HİPOTEZLER DEĞERLENDİRMESİ 68
SONUÇ VE ÖNERİLER 73
KAYNAKÇA 78
EKLER 87
EK-1. Anket Formu 87
ÖZGEÇMİŞ 91

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Zeynep GÜLBEYEN

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ

2020, 91 sayfa

Jüri: Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ (Danışman)
Prof. Dr. Orhan ÇINAR
Doç. Dr. Fatih YILDIRIM

Bu çalışmanın amacı; belde halkının ortak, mahalli ihtiyaçlarını karşılayan ve hizmetlerini gören, kamu tüzel kişiliğine sahip yerel yönetim organı olan belediyelerin sosyal içerikli faaliyetlerini ortaya koymak farklı politikaların üretilebilmesine zemin hazırlamaktır.

Türkiye de artan kentsel nüfus ve beraberinde ortaya çıkan işsizlik, yoksulluk, yaşlanma, kültürel uyum vb. sosyal sorunlar merkezi otoritenin bir erki olan belediyelerin toplumsal düzeyde sorumluluklarını artırmıştır. Türkiye'nin Doğusu özelde Erzurum işsizlik ve göçün kronikleştiği bir coğrafya olma durumunadır. Son yıllarda istihdam oranlarının artması, göç hızının düşmesine rağmen bölgede işgücüne katılım beklentilerin altındadır. Erzurum da iş gücüne katılımı artırma ve etkin istihdam politikaları ile farklı çalışma alanları oluşturabilmek maksadıyla birçok kuruluş gibi belediyeler de farklı politikalar takip etmektedirler.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi 5393 sayılı kanun kapsamın da ildeki sosyo ekonomik yapıyı göz önünde bulundurularak çeşitli çalışmalarda bulunmaktadır. Bu çalışmanın araştırma konusunu oluşturan Erzurum sanat ve meslek eğitim kurslarında (ESMEK) katılımcılara anket düzenlenerek Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulamalarından memnuniyet, talep ve şikâyetler alınmış gerçekleştirilmesi gereken sosyal politikalar belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Politika, Belediyecilik, Sosyal Belediyecilik, İstihdam Politikaları, Erzurum

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

SOCIAL MUNICIPALITY PRACTISES THE SAMPLE OF ERZURUM METROPOLITAN MUNICIPALITY

Zeynep GÜLBEYEN

Advisor: Assoc. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ

2020, 91 Pages

Jury: Assoc. Prof. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ (Advisor)
Prof. Dr. Orhan ÇINAR
Assoc. Prof. Dr. Fatih YILDIRIM

The purpose of this study; To lay out the social activities of the municipalities, which are the local government body, which has a public legal personality, is to prepare the ground for the production of different policies.

Turkey also increased urban population and emerged along with unemployment, poverty, aging, cultural adjustment and so on. social problems have increased the responsibilities of the municipalities, which are a power of the central authority, at the social level. Erzurum in Eastern Turkey have a special status regions where unemployment and foremost immigration chronic. Although the employment rates have increased in recent years and the rate of immigration has decreased, labor force participation in the region is below expectations. Municipalities, like many organizations, follow different policies in order to increase participation in the workforce in Erzurum and to create different working areas with effective employment policies.

Erzurum Metropolitan municipality carries out various studies within the scope of Law No. 5393, taking into account the socio-economic structure of the province. In the Erzurum arts and vocational education courses which constitute the research subject of this study, a survey was conducted to the participants, and the social policies to be realized were determined from Erzurum Metropolitan Municipality's social municipal practices.

Keywords: Social Policy, Municipalism, Social Municipalism, Employment Policies, Erzurum

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

ADNK : Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi

ALES : Akademik Personel ve Lisansüstü Eğitimi Giriş Sınavı

EBB : Erzurum Büyükşehir Belediyesi

ESMEK : Erzurum Sanat ve Meslek Edindirme Kursları

KPSS : Kamu Personeli Seçme Sınavı

KSGM : Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü

LYS : Lisans Yerleştirme Sınavı

SHÇEK : Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu

SPSS : Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı

TUİK : Türkiye İstatistik Kurumu

TÜYAP : Tüm Fuarcılık Yapım Anonim Şirketi

YGS : Yüksek Öğrenim Geçiş Sınavı

YURTKUR : Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. 2009-2017 Yılları Arasındaki Yaşlı Nüfus Oranı 27
Tablo 1.2. Erzurum İli SWOT Analizi 33
Tablo 1.3. ESMEK Kurs Branşları 36
Tablo 2.1. Aralık Değerleri Tablosu 42
Tablo 2.3. Hizmetlerden Memnuniyet Güven Analizi 44
Tablo 2.4. Meslek Edindirme Kurslarının Ne İfade Ettiği Güven Analizi 44
Tablo 2.5. Meslek Edindirme Kursları Tercih Nedeni Güven Analizi 44
Tablo 2.6. Yaş Durumu 45
Tablo 2.7. Memleket Durumu 45
Tablo 2.8. Cinsiyet Durumu 46
Tablo 2.9. Medeni Durum 46
Tablo 2.10. Eğitim Durumu 47
Tablo 2.11. Meslek Durumu 47
Tablo 2.12 Aylık Gelir 48
Tablo 2.13. Aile Yaşayan Kişi 49
Tablo 2.14. ESMEK'ten Yararlanan Ailedeki Kişi 49
Tablo 2.15. Sağlık Hizmetleri Memnuniyet Tablosu 50
Tablo 2.16. İmar Hizmetleri Memnuniyet Analizi 50
Tablo 2.17. Çevre Yönetim Hizmetleri Memnuniyet Analizi 51
Tablo 2.18. Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Analizi 51
Tablo 2.19. Kültür Hizmetleri Memnuniyet Analizi 52
Tablo 2.20. Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Analizi 53
Tablo 2.21. Spor Hizmetleri Memnuniyet Analizi 53
Tablo 2.22. Ulaşım Hizmetleri Memnuniyet Analizi 54
Tablo 2.23. Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri Memnuniyet Analizi 55
Tablo 2.24. Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Analizi 55
Tablo 2.25. Cenaze Hizmetleri Memnuniyet Analizi 56
Tablo 2.26. Sosyal Destek Hizmetleri Memnuniyet Analizi 56
Tablo 2.27. Turizm ve Tanıtım Hizmetleri Memnuniyet Analizi 57
Tablo 2.28. Engelli Hizmetleri Memnuniyet Analizi 58
Tablo 2.29. İstihdam Hizmetleri Memnuniyet Analizi 58

Tablo 2.30. Stres İfade Frekans Analizi 59
Tablo 2.31. Mesleki Beceri Frekans Analizi 59
Tablo 2.32. Yeni Bir Yaşam Alanı İfadesi Frekans Analizi 60
Tablo 2.33. Bilgilendirme Frekans Analizi 60
Tablo 2.34. Beni hayatın içine katıyor ifadesi analizi 61
Tablo 2.35. Özgüven İfade Frekans Analizi 61
Tablo 2.36. Kurslardan Kazanım Sağlayacağımı Düşünmüyorum 62
Tablo 2.37. Sosyal Çevre Tercih Analizi Tablosu 62
Tablo 2.38. Kendime Zaman Ayırmak İçin Analiz Tablosu 63
Tablo 2.39. İşlerden Kaçmak İçin Analiz Tablosu 63
Tablo 2.40. Psikolojik Olarak Rahatlamak İçin Analiz Tablosu 64
Tablo 2.41. Aile Bütçesine katkı sağlamak için Analiz Tablosu 64
Tablo 2.42. Yeni Bir Meslek Edinmek İçin Analiz Tablosu 65
Tablo 2.43. Çevremdekilerin İsteğini Yerine Getirmek İçin Analiz Tablosu 65
Tablo 2.44. Meslek Edindirme Kurslarından Nasıl Haberdar Oldunuz Analizi 66
Tablo 2.45. Verilen Eğitimin Kalite Analizi 66
Tablo 2.46. Verilen Hizmetlerin Çeşitliliğini Yeterliliği Analizi 67
Tablo 2.47. Normallik testi 67
Tablo 2.48. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Hizmetlerinden Memnuniyet Değerlendirmesi 70
Tablo 2.49. Katılımcıların Meslek Edindirme Kurslarının Tercih Nedenlerinin Değerlendirilmesi 72

ÖNSÖZ

Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği adlı tez çalışmamda sosyal devlet ilkesinden yola çıkarak devletin uyguladığı sosyal politikalar ve bu politikaların son yıllarda merkezi yönetim tarafından yerel yönetimlere aktarılması ile ortaya çıkan sosyal belediyecilik kavramı ele alınmıştır. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulamaları incelenerek hemen hemen her kesimden bireyin yararlandığı ESMEK merkezlerindeki kursiyerlere anket yöneltilerek Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulamaları hakkında görüşleri alınarak eksik politikalar belirlenmiştir.

Çalışmamın hazırlanmasında her an bilgisine başvurduğum, yardımını ve sabrını esirgemeyen hocam, Sayın Doç. Dr. Adnan KÜÇÜKALİ' ye, gerek lisans gerekse de yüksek lisans öğreniminde üzerimizde emekleri bulunan Prof. Dr. Orhan ÇINAR'a ve Doç.Dr.Kürşat TİMUROĞLU değerli katkı ve üzerimdeki emekleri için saygı ve şükranlarımı sunarım. Çalışmanın uygulamaya yönelik bölümünde desteğinden dolayı Erzurum Büyükşehir Belediyesine ve ESMEK çalışanlarına teşekkür ederim.

Her zaman verdikleri güvenle arkamda varlıklarından emin olduğum ailem Murat-Nimet GÜLBEYEN'e ve özellikle çalışmanın analiz bölümünde desteğini esirgemeyen Arş. Gör. Kenan ÖZMEN ve Uğur ŞEN'e, teşekkürü bir borç bilirim.

Erzurum 2020 **Zeynep GÜLBEYEN**

GİRİŞ

Tarihi insanın varoluşu kadar eskiye dayanan sosyal problemler, her dönemde çözüme kavuşturulması gereken bir olguyu temsil etmiştir. Sanayi devrimi ile birlikte toplumlarda yeni sorunların ortaya çıkması ve bu sorunlara karşı geliştirilen yetersiz çözüm önerileri egemen güç olan kamu erkinin müdahalesini gerektirmiş ve sosyal devlet algısı ortaya çıkmıştır. Geçmişten günümüze kadar küreselleşme ve yerelleşme olguları politik, ekonomik ve sosyal yönlendiriciler olmaya devam etmektedir. Dünyadaki gelişmeler, düşünce dünyasını da değiştirmiş ve sosyal politika uygulamalarını yönetimin en önemli işlevlerinden biri haline getirmiştir. Devletlerin sosyal politikalar alanlarındaki üreticiliği ve bu politikaları gerçekleştirici güç olması, sorumluluklarını artırmıştır. Küreselleşen dünyada toplumsal, yönetsel, teknolojik, ekonomik ve kültürel gelişmeler etkilerini uluslararası düzeyde gösterse de, toplumsal sorunların çözümünde uygulanacak politikalar da kalkınma ve refah düzeyi ile ilgili ekonomik ve sosyal sorunların yerinde çözümlenmesinin daha rasyonel ve etkin olacağı düşüncesi ile yerelleşme ön plana çıkarmaktadır. 2. Dünya Savaşı'ndan sonra refah devleti anlayışının dünyaya yayılması sosyal devlet'in merkezi bazı görev ve sorumluluklarını yerel yönetimlere devretmesine neden oluşturmuştur. Yerelleşme eğilimlerinin en temel birimlerden birisi belediyelerdir. Merkezi otoritenin yerele yönelik ekonomik, sosyal işlevlerinin azalması ve etkinliğinin düşük kalması, belediyelerden beklenen ihtiyaç ve talepleri artırmıştır (Bakırcı ve Çınar,2014)

Sosyal belediyecilik; yerel yönetimlere sosyal yardım ve hizmetlerin yapılması için kamu harcamalarını yönlendirilmesi, yerel düzeydeki sosyal ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, sosyal alanlarda planlama, düzenlemeler yapılması ve toplumsal kesimlerdeki sosyal güvenlik ve adalet kavramlarının güçlenmesini sağlamaya yönelik bir modeldir. Tarihi süreçte merkezi devletlerin ortaya çıkışıyla birlikte varlık kazanan yerel yönetimler merkezi idarenin tamamlayıcısı haline gelmişlerdir. Dünyada yoksulluk yasalarının 1961 yılında uygulanmasıyla başlayan sosyal belediyecilik anlayışı, 19. yüzyılda İngiltere'de ortaya çıkan sosyalist belediyecilik uygulamaları ile bir tutum belirleyerek sonraki dönemler belediyecilik uygulamalarına ve yönrtim şekillerine yön vermiştir. Pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, halkın sürekli desteğini,

beğenisini ve güvenini sağlamak amaçlarını taşıyan belediyeler, halka en yakın kuruluşlardır. Özellikle belediye başkanlarının seçimle iş başına gelmeleri belediyeleri halka yakınlaştıran temel bir unsurdur. Yerel sosyal politikalar, yerel yönetimlere planlama, düzenleme ve uygulama fonksiyonu yüklemektedir. Demokratik rejimlerde halkın seçimi ile göreve gelen belediyeler, halkın güvenini ve desteğini sağlayarak onların önerilerine ve taleplerine dayalı, katılımcı ve demokratik hizmetler sunmayı temel sorumlulukları içerinde değerlendirmektedir.

Türkiye yerel yönetimler ilk olarak 1580 sayılı kanun ile 1930 yılında düzenlenmiş ve bu yasa ile belediyelere temizlik, alt yapı ve ulaşım gibi klasik görevler yüklenmiştir. Belediyelerin asıl işlevine kavuşturulması amacıyla 1961 ve 1982 anayasalarında düzenlemeler yapılsa da Türkiye'de belediyecilik kurumsal bir sisteme ve bu sistemi ayakta tutabilecek yasal/idari düzenlemelere kavuşturulamamıştır. Göç nedeniyle nüfusun büyük kentlerde toplanması, mevcut kapasitelerin yetersiz hale gelmesi, hizmet dağıtımında standardizasyonun sağlanması, etkili ve verimli hizmet götürülebilmesi gibi amaçların gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar 2003 yılında başlamıştır ve 76 yıl sonra 2004 yılında 5216 sayılı "Büyükşehir Belediyesi Yasası" kabul edilmiştir. 2005 yılında "5393 sayılı Belediye Yasası" Türkiye de yerel yönetimlerde reform niteliğindedir ve belediyelere klasik görevlerinin yanı sıra sosyal konut, sosyal yardım, sosyal hizmetler, sosyal danışmanlık, istihdam, yoksulluğun giderilmesi, sağlık, halk eğitimi ve çevrenin korunması gibi görevler verilmiş yetkileri genişletilmiştir. 2012 yılında çıkarılan "6360 sayılı Yasa" belediyelere yerinden yönetim ilkesi doğrultusunda geniş ölçekli ve kaliteli hizmetler üretmek ve sürdürülebilirliği sağlamak için görev ve sorunluluklar yüklenmiştir. .

Türkiye'de ekonomik açıdan oldukça iyi bir duruma geldiği ifade edilen belediyelerin, bu kaynaklarını artık klasik belediye hizmetlerinin ötesinde, sosyal politikalar alanında üretebileceği hizmetlerde kullanması gerektiği hakim görüştür. Hizmet anlayışındaki bu değişme, belediyelerin yerel sosyal sorunlar karşısında sorumluluğunu artırarak sosyal belediyecilik olgusunu benimsemelerine neden olmuştur (Ersöz, 2009: 87). Belediyelerin genel bütçe gelirleri ve yerel kaynaklardan sağladıkları gelirler, yoksullukla mücadele, sosyal yardım, yaşlılara, özürlülere, kadınlara, gençlere, öğrencilere, kimsesiz ve çocuklara yönelik mal ve hizmete dönüştürülmektedir. Meslek edindirme kursları, ayni ve nakdi yardımlar, aşevi hizmetleri, sağlık taramaları, mikro

kredi ve gıda bankacılığı uygulamaları, kültür, sanat ve spor faaliyetleri düzenlemek ve fiziki altyapıyı hazırlamak gibi hizmetler de belediyelerin bu kaynaklarla yürüttükleri sosyal politikalardandır. Sosyal politikalar ve hizmetler, birey ve ailelerin ihtiyaçlarının karşılanması, maddî ve sosyal yoksunluklarının giderilmesi, sosyal sorunlarının çözümlenmesi, yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan hizmetler bütünüdür. Belediyeler geniş bir yelpazede işlevsel olmak zorundadırlar.

Eğitimin birey ve toplumların yaşamında ne denli önemli olduğu tüm dünyada benimsenmiştir ve ülkeler ekonomik, sosyal, toplumsal, kültürel olarak kalkınmak için beşeri sermaye' ye yatırım yapmaktadır. Eğitim politikaları geliştirilerek, eğitim de fırsat eşitlikleri sağlanması, örgün ve yaygın eğitim faaliyetlerinin geliştirilerek yaygınlaştırılması hedeflenmektedir. Türkiye'de son 15 yıldır artan bir seyir izleyen yerel yönetim hizmetleri içerisinde özellikle hayat boyu öğrenme bağlamında sanat ve meslek edindirme kurslarına yönelik eğitim hizmetlerinde de bir artış meydana gelmiştir. Belediyelere ait yaygın eğitim kapsamında faaliyet gösteren kursların sayısının, branş sayılarının ve kurslara olan taleplerinin artmasına paralel olarak bu alanda yapılan çalışmalar da artmaktadır (Şükür, 2012:5). son yıllarda eğitim alanında özellikle yaygın eğitim alanında meslek ve beceri kazandırma kursları ile bulundukları bölge insanlarına önemli hizmetler sunan büyükşehir belediyelerinin bu hizmetlerinin etkinliği de bu örgütlerin hizmet sunumu açısından etkinliği açısından önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu çerçevede çalışmada Büyükşehir Belediyelerinin eğitim hizmetleri üzerindeki etkinliği, Erzurum Büyükşehir Belediyesi ESMEK örneği bağlamında değerlendirilmeye alınmıştır. 2009 yılında aktif şekilde hizmet veren ESMEK merkezleri 2020 yılında 21 kurs merkezinde 100' e yakın branşda hizmet vererek katılımcılara sanatsal yetkinlik ve mesleki beceri kazandırarak istihdam olanağı bulmasına, toplum için de sosyalleşmesine katkı sağlamaktadır.

İki bölümden oluşan bu çalışmanın birinci bölümünde; sosyal devlet, sosyal politika ve sosyal belediyecilik kavramları ele alınarak Türkiye'de ve dünyada uygulanan sosyal belediyecilik uygulamaları incelenip özelde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik uygulamaları yapılan yasal değişikliklerin etkileri belirlenmiştir. İkinci bölümde ise Erzurum Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak hizmet gösteren Erzurum sanat ve meslek edindirme kurslarına (ESMEK) katılan kursiyerlere uygulanan anket verileri değerlendirilerek, geliştirilmesi gereken politikalar belirlenmiş

ve farklı meslek gruplarına yönelik devam ettirilen kursların daha verimli bir hale getirilebilmesi için yapılması gerekenler hususunda önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL DEVLET, SOSYAL POLİTİKA, SOSYAL BELEDİYECİLİK ve ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK FAALİYETLERİ

1.1. SOSYAL DEVLET KAVRAMI

Devlet, insanların toplumsal yaşamlarında zorunlu şekilde başvurdukları bir örgütlenme biçimi ve siyasal organizasyondur (Keleş, 2008:4). Bu anlamda devlet; millet, ülke ve egemenlik unsurlarından yola çıkılarak "*belirli bir ülke üzerinde yaşayan, üstün bir iktidara tabi olan teşkilatlanmış insan topluluğunun meydana getirdiği devamlı ve tüzel kişiliğe sahip bir varlık*" şeklinde tanımlanmaktadır (Bozkurt, 2006:4). Devletler uyguladığı ideolojiye göre sosyal devlet, kapitalist devlet, faşist devlet olarak ayrılmaktadır (Öztürk, 2012:8). Sosyal devlet, toplumun genel refahını, güvenliğini ve adaleti sağlamak amacı ile iktisadî ve sosyal hayata aktif biçimde müdahale eden bir devlet modelidir (Seyyar, 2011:164). II. Dünya savaşı sonrasında gelişmiş Batı ülkelerinde önem kazanan sosyal devlet merkezî olarak sosyal politika üreticisi ve uygulayıcısı konumundadır (Koray, 2005: 84-86).

Tarihsel süreçte kapsam, içerik ve işlevsel açıdan sürekli genişleyen sosyal devlet kavramı, 19. yüzyılda işçi ile işveren arasında ortaya çıkan sınıfsal gerginliklerin ve çatışmaların çözümünde devletin üstlendiği rolün ürünüdür. Bugünkü anlamda sosyal devlet; başta dezavantajlı sosyal gruplar olmak üzere toplumun tüm kesimlerine yönelik sosyal refah hizmetleri götüren bir anlayıştır (Şaylan, 2003: 92-93). Sosyal devlet anlayışı, ilk olarak 1848 Fransız Anayasası'nda kabul edilmiş, 1919'da Alman Weimar Anayasası'nda geliştirilerek ekonomik hayatın adalet esaslarına göre ve tüm insanlığına yaraşır bir şekilde devlet tarafından düzenleneceği ilkesi kabul görmüştür. Her iki anayasada da eğitim, çalışma ve sağlık hakları devlet güvencesi altına alınarak eşitlik ilkesine vurgu yapılmıştır (Ateş, 2009: 90).

Osmanlı devletinde 18. yy sonuna kadar sosyal devlet daha çok geleneksel aile ilişkileri çevresinde şekillenmiştir. 19. yy modern tarzda sosyal örgütlenmelerin adımı sayılacak vakıflar kurulmuş çalışma hayatı tüzükler çerçevesinde düzenlenmeye

başlanmıştır. Türkiye de sosyal devlet bağlamındaki ilk gelişme İzmir İktisat Kongresidir. Bu kongrede ulusal sanayiyi geliştirmek ve batı uygarlığı seviyesine ulaşmak için tedbirler alınmıştır. Sosyal devlet kavramı ilk defa 1961 Anayasası'nda yer almıştır (Gül, 2006: 264-269). 1961 Anayasası'nın 2. maddesinde belirtilen "*Türkiye Cumhuriyeti, insan haklarına ve başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, milli demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir*" hükmü benimsenmiştir (1961 anayasası.org, 2019). Bunun akabinde 1982 Anayasasının 5. Maddesinde devletin temel amaç ve görevleri kısmında sosyal devlet *"Devletin temel amaç ve görevleri, Türk Milletinin bağımsızlığını ve bütünlüğünü, ülkenin bölünmezliğini, Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddî ve manevî varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktır"* şeklinde açıklanmıştır (1982 Anayasası.org,2019).

1.2. SOSYAL POLİTİKA

Literatürde sosyal siyaset, sosyal ekonomi, toplumsal politika, çalışma ekonomisi, endüstri ilişkileri, refah politikası vb. farklı adlarla ifade edildiği görülen sosyal politika kavramı ilk defa 19. yüzyılın ikinci yarısında Almanya'da Prof. Wilhelm Heinrich Riehl kullanmıştır (Şahin, 2019). Kavramın yayılıp bilimsel bir nitelik kazanması ise 1873'de Alman Sosyal Siyaset Derneği'nin kurulmasıyla olmuştur. 1911 yılında Alman Otto v. Zwiedineck Südenhorst tarafından yazılan "Sosyal Politika" adlı eser ile Sosyal politikanın bir bilim dalı haline gelmesinin bir işaretidir (Tınar, 2018).

Kavramın geniş bir alana yayılması ve bir bilim dalı haline gelmesi ise, 1911 yılında Otto v. Zwiedineck-Südenhorst'un yazdığı "Sosyal Politika" adlı eserle birlikte gerçekleşmiştir. Kavramın Türkiye'de ilk kullanılışı, 1916- 1917 yılında Ziya Gökalp'ın başında bulunduğu "İktisadiyat" mecmuasında olurken, terimin Türk terminolojisine girişi ise 1933-1934 yıllarında gerçekleştirilen Üniversite Reformu ile ülkemize gelen Alman profesörler ve özellikle de Prof. Dr. Gerhard Kessler aracılığıyla olmuştur (Şahin, 2019).

Dar anlamda sosyal politika, Sanayi Devrimi'nin bir ürünü olarak ortaya çıkıp, kapitalist düzende işveren ile işçi arasındaki menfaat çatışmalarını ortadan kaldırmak, işçi sınıfını korumak ve sosyal dengeyi sağlayarak mevcut toplum düzenini sürdürmeyi hedefleyen politika olarak tanımlanabilir (Özgüler, 2019: 30).

Geniş anlamda sosyal politika; sosyal adalet ve sosyal eşitlik ile birlikte sosyal refah sağlamak amacına sahip olan, kapsamı sosyal sorunların kapsamı ile paralellik gösteren, ekonomi politikalarına sosyal boyut kazandırarak ekonominin işleyişindeki aksaklıkları düzenleyici politikalar geliştiren ve böylece sosyal dengeyi oluşturan hümanist bir bilim dalıdır (Bedir, 2012: 5).

1.2.1. Türkiye de Sosyal Politikanın Tarihi Gelişimi

1.2.1.1. Tanzimat Öncesi Dönemde Sosyal Politika

Osmanlı devleti İslam dinini gerekliliklerden dolayı dayanışmanın güçlü olduğu bir toplumsal yapıya sahipti (Altan, 2008: 60). Tanzimat dönemine kadar vakıflar devlet memurlarının müdahale yetkisi olmaması sebebi ile özerk bir sivil toplum sistemi şeklinde sosyal güvenlik görevi görmüştür (Tabakoğlu, 2009). Yeniçeri birliklerine ait orta sandıkları, esnaf birliklerine ait esnaf sandıkları gibi her mesleğin oluşturduğu sandık sistemi ile topluluklarındaki yetim çocukların eğitim, barınma, yeme ve içme vb. gereksinimlerini karşılanmıştır (Özcan, 2006: 103-121). 19. yy ilk döneminde başlayan "muhtacın maaşı" sosyal yardım uygulaması ile devlet bir sosyal politika yürüterek herhangi bir yasal zorunluluğu olmadan muhtaç insanlara maaş bağlamıştır (Özbek, 2011).

1.2.1.2. Tanzimat Dönemi Sosyal Politika

Tanzimat lonca teşkilatları büyük değişimler gösteren ekonomiye uyum sağlayamadıkları için etkilerini yitirmiştir ve vakıflarında güçlerini yitirmesine sebep olmuştur (Altan, 2006: 62). 1877 yılında işçi ve işveren ilişkilerinin hükümleri içerisinde bulunduran ve ilk özel hukuk derlemesi olma özelliğini taşıyan Mecelle yürürlüğe konulmuştur (Altan, 2006: 63). Kanun da iş ile ilgili hükümler genel olarak 562 ve 581 arasındaki maddelerde düzenlenmekle diğer bazı maddeler bireyci ve ilkel

olarak değerlendirilmektedir. Meşrutiyetten sonra toplu iş ilişkilerinde yaşanan sıkıntılar grevleri artırmış 1909 yılında Tatil-i Eşgal Kanununu yürürlüğe girmiştir (Tokol, 2014: 61). Bu kanun grevlere pek olumlu bakmamak ile beraber ve kamu hizmetinde iş görenlerin sendika kurmalarına yasaklar getirmiştir (Dilik, 1985: 94). Kanun da her ne sebeple olursa olsun grevleri örgütleyenlere ve sendika kuranlara para ve hapis cezası öngörülmektedir (Talas, 2008).

1.2.1.3. Cumhuriyet Dönemi Sosyal Politika

Osmanlı devletinin son dönemlerindeki devletin varlığını koruma politikaları nedeni ile sanayisi gelişememiş, bilim adına yetişmiş insan gücüne ve üretim kapasitesine sahip değildir. Sosyal politika anlamında yapılan ilk düzenleme işçileri korumaya yönelik olarak çıkarılan 1921 tarihli ve 151 sayılı Ereğli Havzası Maden İşçilerinin Hukukuna Mütedair Kanun'dur. 1926 yılında medeni ve borçlar kanununun çıkarılmasına kadar geçen sürede çeşitli yasalar ile vakıf, dernek, sendika kurma hakkı yasaklanmıştır. Medeni ve Borçlar Kanunlarında çalışma hayatı ile ilgili önemli düzenlemeler yapılarak, Borçlar Kanununda, işçilere işverenlerle sözleşme yapma hakkı tanınmıştır (Varol, 2019: 8).

1.2.2. Sosyal Politikanın Amaçları

Küreselleşme ile birlikte toplumlarda insan hakları kavramının önem kazanması, refah seviyesinin artışı, özgürlük, eşitlik ve adalet anlayışlarının sosyal bir nitelik kazanması gibi faktörler ekonomik kalkınmayı ve gelişmeyi sağlamak için donanımlı bir toplum ve emeğe sahip olmanın önemi artırmıştır. Devletin tüm bireylere vereceği zorunlu eğitim ve sosyal güvencelerin toplumsal uzlaşmayı sağlayacağı kabul edilmiştir (Koray, 2000: 11).

Sosyal politikanın amaçları gelir dağılımında adaletini hedefleyen, sosyal refahı toplumun bütününde yaygınlaştırmaya çalışan, sosyal vatandaşlık çerçevesinde sosyal adalet hedefine yönelen toplumsal uzlaşmayı sağlamaktır (Ören, 2011: 27). Dinamik bir yapıya sahip olan sosyal politika sosyal yapı değiştikçe bu değişime uygun bir yapılanma oluşturur (Şenkal, 2007: 43). Günümüzde sosyal politikanın kapsadığı konular; sosyal güvenlik, eğitim, sağlık, konut, kişisel sosyal hizmetler, cinsiyet

ayrımcılığı ve çevre politikaları şeklinde sıralanabilir (Ersöz, 2011: 53). Teknolojinin sürekli gelişmesi sanayileşme düzeyleri artırarak sosyal politikanın kapsadığı grupları genişletip sorunları derinleştirmiştir. Sosyal politikanın temel konularının yanında kadınları, çocukları, engellileri ve yaşlıları da kapsayan dezavantajlı grupların her geçen gün büyümesi ve toplumsal yapı üzerinde tehdit oluşturması, bu grupların da sosyal politikalar içeresinde yer almasına ve daha geniş bir disiplin haline dönüşmesine neden oluşturmuştur (Özaydın, 2007: 22).

1.2.3. Sosyal Politikanın Araçları

Bir disiplin olarak sosyal politika devlet merkezli oluşu ve serbest piyasa şartlarına bırakılmadığından diğer sosyal bilimlerden önemli bir ayrıcalığa sahiptir. Sosyal politikanın kamu yararına ve kar amacı gütmeyen politikaları üretmeyi hedeflemesi (Ören, 2011: 32) nedeniyle sosyal politikayı uygulayan kurumların en başında; çıkardığı yasalar, oluşturduğu kurumlar, işveren rolü ile devlet ve yerel yönetimler gelmektedir (Ersöz, 2004: 22). Devletlerin sosyal politikaları oluşturmada ki rolünü kapsam ve içerik olarak; siyasi, ekonomik, sosyo-kültürel yapı ve uluslararası faktörler etkilemektedir. Uluslararası ekonomik örgütlerin karar ve uygulamalarından devletlerin etkilenmeleri, merkezi devlet imkânlarının yetki ve sorumluklarının kendi içinde alt birimlere devredilmesine, yerel yönetimlerin güçlendirilerek, merkezi yönetime olan bağlılıklarının azalmasına çalışılmaktadır (Tokol ve Alper, 2011: 60).

Toplumsal yapı içerisinde ki bireylerin, grupların ve sınıfların kendi içlerinde veya birbirleriyle etkileşiminden ortaya çıkan sosyal sorunların nasıl çözümleneceği sosyal politikanın önemli bir çalışma alanıdır. Merkezi yönetimler sosyal politika hedefine ulaşmak için sosyal politika araçları olarak kamu müdahalesi, sendikalar, ulusal veya uluslararası kuruluşlar, kooperatiflerden yararlanarak sosyo-ekonomik sorunlarının çözümünde, bu sorunların ortaya çıkardıkları sonuçların azaltılmasında ve politikalara yön verilmesinde rol alarak toplum huzurunun ve adaletin gerçekleşmesini sağlarlar (Yazgan,1992: 19).

1.3. SOSYAL BELEDİYECİLİĞİN TANIMI VE KAPSAMI

Belediyeler aynı toprak parçası üzerinde yaşayan halkın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan, kamu hizmetlerinin halka taşınmasına hizmet eden, siyasi niteliği olan seçim ile iş başına gelen kamu tüzel kişiliği bulunan yerel kuruluşlardır (Batırer, 2019: 55). Sosyal Devletin uzantısı olarak sosyal belediyecilik Batı ülkelerinde "social municipality" (sosyal belediyecilik), "social municipality services" (sosyal belediyecilik hizmetleri) ve "social based municipality" (toplum temelli belediyecilik) gibi biçimlerde kullanılmaktadır (worldbank.org,2019). Sosyal belediyecilik, yerel yönetimlere sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yükleyen, kamu harcamalarını sağlık, eğitim, konut ve çevrenin korunması alanlarını kapsayacak şekilde sosyal amaca yönlendiren; işsiz ve kimsesizlere destek sağlanması, sosyal yardımlaşma ve dayanışmanın oluşturulması ile sosyo-kültürel faaliyet ve çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan altyapı yatırımlarının yapılması için bilinçli politikalar üretmesini öngören, sosyal güvenlik ve adaletin güçlendirmeye yönelik olarak mahalli idarelere sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevleri yükleyen bir modeldir (Akdoğan, 2002: 15).

Sosyal belediyecilik, hizmetlerin yerelden sunulmasına imkân verebilecek bir anlayıştır (Çelik, 2014:6). Sosyal belediyecilik alanında yapılabilecekleri Uçaktürk ve Özkan *"Kimsesizlerin, evsizlerin, sokak çocuklarının ve muhtaç kadınların barınma ihtiyaçlarını karşılamak, öksüzlere çocuk yuvaları ve kreşler yapmak, yaşlılara huzur evleri tesis etmek, sağlık merkezleri, sağlık ocakları, gezici sağlık otobüsleri, ön tanı merkezleri hizmete sokmak, hastaneler civarında hasta yakınları için misafirhaneler oluşturmak, kültür, sanat ve spor tesisleri açmak tiyatro, sinema, kütüphane ve kültür merkezlerini mahallelere kadar yaygınlaştırmak, fakir, muhtaç ve yaşam mücadelesi veren kesimlere yönelik aş evleri ve imarethaneler kurmak,* engelli*er için ulaşım, eğitim ve sosyo-kültürel ortamlarda kolaylık sağlayıcı tedbirler almak, beceri ve meslek edindirme kursları açmak, park-bahçeler ve piknik alanlarını yaygınlaştırmak, doğal dengeyi koruyan ve çevresel şartları düzenlenmiş ucuz konut alanları üretmek, iş kuracak kadın ve gençlere yönelik rehberlik yapmak, makine ve ekipman desteği sağlamak, tanzim satış mağazaları ve ekmek fabrikaları kurmak, gıda, kömür, ilaç, kırtasiye malzemesi yardımı yapmak, toplumsal gruplar, sivil toplum kuruluşları ve kitle örgütlerine rehberlik etmek, onlarla dayanışma ve yardımlaşmayı geliştirmek,*

gençlerin, engellilerin ve kadınların toplumsallaşmalarını sağlayacak merkezler açmak" şeklinde özetlemiştir (Uçaktürk ve Özkan, 2009:5). Sosyal belediyecilik anlayışına göre belediye sadece altyapı yapan bir kurum değil, belde halkının sosyal ve kültürel hayatına katkıda bulunan, bu alanda görev ve sorumluluklar üstlenen bir kurumdur (Öztürk ve Gül, 2012: 385-389).

Belediyelerin etkin ve hızlı hizmet üretebilmesinin en temel şartı toplumun beklenti, ihtiyaç ve taleplerini belirlemek toplumun yapısını, önceliklerini tanımaktır. Toplumun ihtiyaç ve beklentileri sadece kentsel alt yapı hizmetleri ve teknik hizmetler değil, kültürel, ekonomik, eğitim ve sağlık hizmetlerine yönelik bir takım sorumluluklar bu kapsamdadır. Sosyal belediyecilik hizmetleri üç başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar;

- Alt yapı hizmetleri; imar, yol, asfalt, cadde, kaldırım, park yapımı, temizlik vb. hizmetlerdir,
- Temel ihtiyaçlarını karşılama hizmeti; maddi imkânsızlıklar içerisinde olan insanlara sağlanan sosyal yardım ve hizmetlerdir,
- Kültürel ihtiyaçlarının giderilmesi hizmeti; Kültürel ihtiyaçların giderilmesi noktasında yapılması gereken hizmetler eğitim, kültür, spor ve sanatsal hizmetler (Çıplak, 2015: 94).

1.3.1. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri

Sosyal belediyecilik kavramı sosyal devletin yereldeki tamamlayıcısıdır. Ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar nedeni ile uzun yıllar sosyal belediyecilik anlayışı algılanamamış olsa da özellikle Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde önemi artmıştır. Sosyal devlet "sosyal güvenlik" ve "sosyal eşitlik" ilkelerine dayanır (Pekşen, 2014: 25). Sosyal belediyeciliğin işlevlerini şu şekilde sıralanabilir (Akdoğan, 2002: 35):

- Sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon,
- Mobilize etme, yönlendirme, kılavuzluk ve rehberlik etme,
- Yardım etme ve gözetme,
- Yatırım

1.3.1.1. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon

Sosyalleşme; bireyin aile, okul, mesleki örgütler gibi toplumsal kurumların ve kültürel ortamın gereklerine uygun şekilde davranarak diğer bireylerle uyum içinde yaşamaktır. Belediyeler yasalar ile belirlenen kurallara uymayanlara uyguladıkları yaptırımlarla sosyal kontrol görevi üstlenmektedir (Pektaş, 2010: 14).

1.3.1.2. Mobilize Etme

Toplumdaki farklı kesimlere yönelik olarak danışmanlık hizmeti verme, onları almaları gereken sorumlulukları konusunda yönlendirme, bireylerin sorunlarını nasıl ve hangi kurumlarla çözebilecekleri konusunda yardımcı olma gibi işlevler belediyelerce yürütülebilmektedir (Çıplak, 2015: 42). Belediye tarafından gerçekleştirilen kültürel ve sosyal etkinlikler ile dini, milli gibi bayramlar günün önemi ve anlamı gibi konular ile insanların kültürlerinden kopmamalarını ve tarihe uzak kalmamalarını sağlamaktadır (Pekşen, 2014: 27).

1.3.1.3. Yardım Etme

Yerel yönetimler, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ortak çalışmalar yaparak sosyal yardıma ihtiyacı olan vatandaşları tespit edip ihtiyaçları doğrultusunda gıda, ilaç, yakacak, eğitim malzemeleri gibi ayni yardımlar veya nakdi yardımlarda bulunmaktadırlar. Bu yardımlar ile asgari geçim şartları altında kalan ailelerin durumunu iyileştirmektedir (Arslan, 2013: 42).

1.3.1.4. Yatırım

Yerel yönetimler halkın geçim sıkıntısını gidermeye yönelik olarak köklü tedbirler alamamakla birlikte, kolaylaştırıcı bir takım hizmetlere yönelebilmektedirler. Tanzim satış mağazaları, ekmek fabrikaları, aşevleri, sığınma evleri, sağlık ocakları, mahalle kütüphaneleri bunlardan sadece bazılarıdır. Bu hizmetlere yönelik olarak mahalli idarelerin yatırımlara girişmeleri bir zorunluluk olarak görünmektedir (Uslu,2009: 29).

Sosyal Belediyecilik kapsamında yapılabilecek diğer hizmetler genel olarak şöyle özetlenebilir;

- Kimsesizlerin, evsizlerin, sokak çocuklarının barınma ihtiyaçlarını karşılamak, çocuk yuvaları ve kreşler yapmak, yaşlılara bakımevi tesis etmek,
- Kültür, sanat ve spor tesisleri açmak,
- Engelliler için ulaşım, eğitim ve sosyo-kültürel ortamlarda kolaylık sağlayıcı tedbirler almak,
- Sanat ve meslek edindirme kursları açmak, park-bahçeler ve piknik alanlarını yaygınlaştırmak,
- Tanzim satış mağazaları ve ekmek fabrikaları kurmak, gıda, kömür, ilaç, kırtasiye malzemesi yardımı yapmak, toplumsal gruplar, sivil toplum kuruluşları ve kitle örgütlerine rehberlik etmek, onlarla dayanışma ve yardımlaşmayı geliştirmek, gençlerin, engellilerin ve kadınların toplumsallaşmalarını sağlayacak merkezler açmaktır.

Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin türü, yoğunluğu, kalitesi ve etkinliği belediyelerin büyüklüğüne, sahip oldukları kaynak ve nitelikli personel durumuna, hizmet götürülen toplumun gelişmişlik düzeyine ve özelliklerine göre değişmektedir (Nergiz, 2011: 327).

1.3.2. Dünyada Sosyal Belediyecilik Anlayışına Genel Bakış

Yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki görevi kamu hizmetlerini yerine getirmektir. Sürekli olarak değişim ve gelişim içinde olan sosyal belediyecilik faaliyetleri sosyal yardım ve hizmetlerin sunulması açısından ulusal ve uluslararası birçok düzenlemeyi beraberinde getirmiştir (Zastrow,93: 14). Son 30 yıl içinde Avrupa' da yerel yönetimler önemli değişimler yaşamıştır. Avrupa ülkeleri yerel özerklik açısından birbirinden pek çok farklılık gösterse de bu ülkelerin hemen hepsinin siyasi sistemlerinde yerel yönetim seçimleri katılımın yüksek olması, kazanımların daha çok elde edilmesi nedeniyle kilit bir unsur oluşturur (Morata, 2004: 117).

Ülkelerde ki farklı yerel yönetim görev ve uygulamaları şu şekildedir;

1.3.2.1. İngiltere

Birleşik krallık ülkeleri (İngiltere, Galler, İskoçya ve Kuzey İrlanda) farklı gelenek ve yerel yönetim yapısına sahip olmalarına rağmen, krallık anayasal monarşi ve parlamenter demokrasi ile yönetilen merkezi bir devlet konumundadırlar. Krallığa bağlı yerel yönetim organları geniş yetkilere sahiptir. 2. Dünya Savaşı' ndan sonra Churchill döneminde kamu yönetiminde temel reform çalışmaları başlamış Wilson, Heath ve diğer yöneticiler bu reform sürecini devam ettirmişlerdir. İngiltere ekonomik ve sosyal alanda birçok uluslararası reforma öncülük yaparak, birçok demokratik ülkede uygulanan yeni yerel yönetim modelini ilk algılayan ve uyguladığı neo-liberal politikalarla yerel yönetimleri güçlendiren ülkelerdendir (Demirkaya, 2006: 318). İngiltere güçlü bir yerel yönetim yapısına sahip olmasına rağmen 18. yy' da hızla gelişen sanayileşme ve kentleşme karşısında yetersiz kalmıştır. Sanayileşmenin getirdiği gelir eşitsizliği karşısında yerel yönetimler yoksul kesimler için sosyal yardım alanına yoğunlaşmışlardır. 1900'lü yıllarda merkezi hükümet yerel yönetimleri konut yapma, 1905 yılında işsizlik yasası ile yerel yönetimlere işsizlikle mücadele ve istihdamı artırma yetkisi verilmiştir. İngiltere de yerel yönetimler mesleki eğitim kursları düzenleyip, pozitif ayrıcalıklı gruplara yönelik sağlık ve istihdam hizmetleri sağlayan kurumlar haline gelmiştir. II. Dünya Savaşından sonra yerel yönetimler istihdam, işsizlik, konut, sağlık gibi sosyal alanlarda merkezi yönetimle birlikte görev almıştır (Kesgin, 2008: 52). İngiltere de sosyal güvenliği artırmak için sosyal sigorta çerçevesinde "İngiliz Gelir Desteği" programı uygulanmaktadır. Program gıda, eğitim ve sağlık, konut yardımı şeklindedir. Ebeveynlere sunulan Aile kredisi sayesinde de çalışma esnekliği ve teşviki sağlanmaktadır. Bununla beraber yardım talep etme bir tür hak olarak kabul edilip, ihtiyaç sahipleri belirlenerek onların ihtiyaçlarının giderilmesi bütün ülkede oluşturulan ortak şartlara bağlıdır (Varol, 2019: 20).

1.3.2.2. Fransa

Fransa da belediyecilik sistemi 1789 Fransız İhtilali sonrası Napolyon reformları ile kurulmuş günümüzde bazı değişimler ile etkinliğini devam ettirmektedir. Fransa'da yerel yönetimler üç kısımdan oluşmaktadır; belediyeler, iller ve bölgeler. 1930'lu yıllarda Fransa'da merkez ve sol partilerin bir araya gelerek oluşturduğu sosyalist halk

cephesi 1936 yılında Leon Blum başbakanlığında seçimleri kazanarak haftalık çalışma saatlerinin 40 saat olması, işçilere ücret karşılığı izin ve toplu sözleşme gibi konularda çalışmalar yapmışlardır. 1945 yılında yerelleşme politikaları başlamış 1958 de Temmuz Monarşisi ile merkeze ait olan yetkiler yerel yönetimlere ve taşraya devredilmeye başlanmıştır (Parlak, 26).

Fransa'da belediyelerin sosyal belediyecilik eğitim alanında ilkokulların inşası ve korunması, sağlıkta finansal olarak illerin sağlık alanında ki harcamalarına katkıda bulunmak, kültür ve eğlencede tiyatro, konser, müze, kütüphane parklar ve açık alanlar, spor ve eğlence hizmetlerini yerine getirmek, çevre konusunda su, kanalizasyon, atık toplama ve arıtma mezarlıklar ve ölü yakma yerlerinden ve çevre koruma hizmetleri gibi oldukça geniş sorumluluğa sahiptir (Eliçin, Yeşeren 2006).

1.3.2.3. İsviçre

İsviçre 26 Kanton ve 3000 belediyeden oluşan fedaral bir devlettir. Kantonlarda yönetim ve yönetim organları arasında yetki dağılımı ayrı egemen devlet olmaları nedeniyle farklıdır. Belediyelerin karar organı belediye meclisleridir. Kantonlar, kendilerine bağlı yerel yönetim birimleri arasında farklı yetki ve görev dağılımı yapmaktadırlar. İsviçre'de yerel yönetim birimleri; yerel polis, kent içi gaz, ısıtma ve elektrik hizmetlerini üstlenmektedir (Erten, 1999: 79).

1.3.2.4. İtalya

İtalya'da yerel yönetimler belediyeler, iller, metropoliten kentler ve bölgeler olmak üzere dört kademelidir. 1990 yılında İtalya'da metropoliten kentlerin oluşumuna izin veren yasa kabul edilmiştir. Bu yasa ile birlikte Roma ve Milano başta olmak üzere dokuz kent metropoliten kent olarak oluşmuştur ve büyük belediyeler mahallelerle birleşerek güçlü bir kentsel, ekonomik ve sosyal bütünleşme sağlanmıştır. İtalya da merkezi hükümetin il ve bölge düzeyinde hükümet temsilcileri yani valiler bulunmaktadır ve kamu hizmetlerinin büyük bir bölümünü belediyeler, iller ve bölgeler tarafından yürütülmektedir. İtalyan idari sisteminde, idari görevlerin farklı özel kamu

kurumlarına verilmesi nedeniyle belediyeler önemli görev ve yetkilere sahip olamamıştır (Uslu,2011: 37).

İtalya'da belediyelerin görevleri üç kategoriye ayrılmaktadır;

- Sosyal hizmetler; sağlık ve bakım konut ve sınırlı eğitim hizmetlerinden oluşmaktadır. - Ekonomik kalkınma hizmetleri: ticari faaliyetlerin denetimi, turizm ve tarımın geliştirilmesi
- Düzenleme hizmetleri: kent planlaması, bayındırlık hizmetleri, kirlilik denetimi (Toksöz, Özgür vd, 2009: 91–97).

İtalya'da belediyeler sosyal belediyecilik anlamında çocuk bakımevleri, yuvalar, sosyal yardım, engelli ve yaşlılar için hizmetler, evsizler için özel hizmetler, sosyal konutlar gibi hizmetler sağlamaktadırlar (Uslu,2011: 37).

1.3.2.5. Almanya

Almanya'da bütün ülke için geçerli bir yerel yönetim modeli yoktur yerel yönetimler belediyeler ve ilçelerden oluşmaktadır. Merkezi yönetim içinde güçlü bir konuma sahip olan yerel yönetimler kırsal bölge yerel yönetimleri ve kentsel bölge yerel yönetimler olmak üzere iki şekilde örgütlenmişlerdir. Almanya'da merkezi yönetimin taşra niteliğinde olan kuruluşları olmadığından taşra teşkilatlarının görevlerini belediyeler veya belediyelerin bir araya gelerek oluşturdukları ilçeler tarafından yerine getirilmektedir. 1930'lu yıllardan itibaren refah devleti ve refah belediyeciliği ortaya çıkmış ve bireyler doğum yardımı, çocuk desteği, konut sahibi olma desteği, işsizlik sigortası, emeklilik imkânları gibi birçok alanda sürekli olarak devlet desteklenmektedirler (Özden, 111). Almanya' da belediyeler mesleki eğitim, güzel sanatlar, kültür hizmetleri, sosyal yardım ve gençlik yardımı hizmetler ile geniş bir alanda sosyal hizmet vermektedir. İlçeler ise belediyelerin görevlerine ek olarak; meslek okulları, akşam liseleri, halk yüksekokulları, yatılı okullar, kreşler, çocuk yetiştirme yurtları, engelliler için bakım yurtları, huzurevleri, kütüphaneler, müzeler, sanat galerileri ve film merkezleri gibi hizmetlerde vermektedir. Bugünün Almanya'sında nüfusu 100.000'in üzerinde bulunan 67 kentten 52'sinde belediye tiyatrosu, 12'sinde opera ve önemli bir bölümünde de orkestra bulunmaktadır. Eyaletler arasında uygulama farklılıkları olsa da ilkokul, ortaokul, lise ve meslek okulu türündeki okulların yapım ve

onarımı, bakımı, temizliği, eğitim araç ve gereçlerinin sağlanması belediyelerin görevlerindendir. Belediyenin tüm bu faaliyetlerine karşılık eğitim politikasının belirlenmesi, öğretmenlerin atanması, denetlenmesi ve öğrenimin uygulanması ise eyaletlerin görevleri içinde yer almaktadır (Güneş, 2011).

1.3.2.6. Amerika Birleşik Devletleri

ABD, çoğulcu demokrasiye dayalı, başkanlık sistemiyle yönetilen federal bir cumhuriyettir. Yönetim sistemi federal devlet ilk düzey yönetim birimini, eyaletler ise ikinci düzey yönetim birimlerini oluşturmaktadır. Eyaletlerin alt düzey yönetim birimleri olan yerel yönetimler ise, sayıları, nitelikleri ve yapıları itibariyle çok zengin bir çeşitliliğe sahip kendi kendini yönetim ilkesinin bir sonucu olan demokratik ademi merkeziyet ilkesine göre kurulmuşlardır. Yerel yönetimlerin görevleri konusunda ülke içerisinde bir sistem bulunmamakta, yerel yönetimlerin görev ve yetkileri eyaletlerin verdiği yetki belgesine veya berata göre değişmektedir. Yerel yönetimlerin yönetici kadroları da eyaletlere göre değişmekte, ya doğrudan seçimle iş başına gelmiş veya seçilmiş kişiler tarafından atanmış yöneticiler tarafından yönetilmektedir. Yerel yönetimlerin gelirlerinin büyük kısmı kendi gelirleri ve eyalet hükümetinin yaptığı aktarmalardan oluşmakta; federal hükümetin katkısı oldukça azdır. Özerk yönetim anlayışına sahip olan ABD'de yönetim sistemi çağın ve toplumun ihtiyaçlarına göre sürekli değişebilen canlı bir yapı niteliğinde olup, yeni gereksinimlerin karşılanması amacıyla gerekli düzeltme ve düzenlemeler zamanında yapılmakta, ihtiyacı karşılamayan kurallar atılmakta ve yenileri getirilmektedir (Ayhan,1-20).

1.3.3. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi

1.3.3.1 Osmanlı İmparatorluğu'nda Belediyecilik Anlayışı

Osmanlı devletinde sosyal hizmetler loca ve vakıflar aracılığı ile gerçekleştirildiği için sosyal belediyecilik uygulamalarına geç başlandığı görülmektedir. Ülkemizde bugün ki anlamında belediyeler Tanzimat döneminde kurulmaya başlanmıştır. Ağustos

1855 tarihinde, Takvim-i Vekayi' de yayınlanan bir tebliğ ile yalnızca İstanbul'u kapsayan "Şehremaneti" adı ile bir belediye teşkilatı kurmuştur. Bu teşkilatta padişahın atadığı 12 üye ve başkan statüsünde yer alan şehremini yer almaktaydı (Nadaroğlu, 2001). Bu teşkilatın görevleri zaruri ihtiyaç maddelerinin kolaylıkla sağlanmasını ve bulunmasını gözetlemek; yol, kaldırım yapım ve onarımı; şehrin temizlik işlerinin yürütülmesi, çarşı-pazar ve esnaf kontrolü, fiyat, kalite, ölçü, tartı denetimi, önceleri İhtisap Nezareti tarafından toplanan devlete ait vergi ve resimleri toplayıp, maliyeye teslim etmek şeklinde sıralanmaktadır (Öztürk, 2002: 58). 1877 yılında Dersaadet idare-i Belediye Nizamnamesi ile İstanbul ve diğer taşra teşkilatını kapsayan Vilayetler Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Bu Kanun'a göre; belediye teşkilatı başkan, belediye meclisi ve cemiyet-i belediye olmak üzere üç organdan oluşmaktaydı. Düzenlemeye göre, her kent ve kasabada seçimleri 4 yılda bir gerçekleşen belediye meclisi kurulacaktı. Belediyeler imkânlar ölçüsünde kentin imar, su, itfaiye gibi kentsel ihtiyaçlarını da karşılayacaktı (Ortaylı, 2007:400).

1.3.3.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyecilik Anlayışı

Osmanlı Devleti ile Türkiye Cumhuriyeti arasındaki bağlantının devamlılığı idari sistemde de kendini göstermiş ve 389 belediye teslim almıştır (Ortaylı, 1995: 295). 1921 de çıkarılan Teşkilat-ı Esasiye Kanununda; *"illerin ve bucakların geniş bir özerklikten yararlanmasını öngören, merkezden yönetimi sınırlandırmayı ve ona ayrıksın bir yönetim biçimi olarak bakmayı yeğleyen anayasa*" ifadesi ile Osmanlı dönemindeki belediyecilik yapısı devam ettirilmiştir (Bayraktar, 2013:28). 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile belediyecilik için düzenlemeler yapılmış olsa da istenilen seviyeye ulaşılamamıştır (Pekşen, 2014: 14). 2005 yılına kadar yürürlükte kalan 1580 sayılı kanun, 5212 ve 5272 sayılı Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Kanunlarıyla genişletip bir çok değişiklik yapılmıştır. 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Kanun ile belediyecilik anlayışını genişletilip, daha güncel hizmetler sunan bir kanun oluşturulmuştur (Varol,2019: 32).

1.3.4. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Yasal Çerçevesi

Türkiye'de belediyelerin yasal çerçevesini belirleyen kanunlar; 1580, 5393 sayılı belediye kanunları ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'dur.

1.3.4.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu

1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanununun 15.maddesinde belediyelerin görevleri 80 başlık altında sıralanmış, 16. maddesinde belediyeler gelir gruplarına göre sınıflandırılmış bu sınıflandırmaya göre belli görevler verilmiştir. 15. Madde'nin 1- 39, 41- 44, 47, 52, 56- 57, 74, 76. fıkralarının bütün belediyeler için zorunlu görevler şeklinde belirtilmiştir. 16. Maddeye göre gelirleri 50.000 TL'den fazla olan belediyeler için 48 ve 50.fıkraları, gelirleri 200.000 TL'den fazla olan belediyeler için 45 ve 52.fıkraları, gelirleri 500.000 TL'den fazla olan belediyeler için maddenin 46, 54 ve 55.fıkralarının zorunlu görevler olduğu belirtilmiştir. Kanunun 19.maddesinde belediyelerin zorunlu görevleri dışında sorumlu oldukları vatandaşlarının diğer gereksinimlerini gidermek için gerekli olan yetkiye sahip olmaları sağlanmıştır (Uslu, 2011: 46). 1580 sayılı Kanununun sosyal hizmetler bakımında belediyelere yüklediği zorunlu görevler aşağıdaki gibidir; (mevzuat. gov, 2019).

- Terkedilmiş çocukları, deliler, sokakta bayılanları, kazaya ve afete uğrayanları koruyup gözetmek (md.15/18),
- Kütüphane ve okuma salonları açmak (md.15/33),
- Fakir ailelerin ikiz çocuklarına, öksüz, fakir, kimsesiz çocuklara para, doktor vb. yardımlar yapmak; fakir hastalara ücretsiz bakmak ilaç vermek, fakir cenazelerini ücretsiz kaldırmak, işten aciz olup bakacak kimsesi olmayanlara bakmak (md.15/34),
- Yetimhane, doğum ve emzirme ve mecburi olarak ücretsiz doğum evleri ile tesisat ve teşkilatı ve yeri Sağlık Bakanlığı'nca tayin ve tasdik edilmek şartıyla akıl hastanesi açmak ve işletmek (md.15/45),
- Fakir ve yaşlıların bakımlarını sağlamak ve bu amaçla bakım evleri yapmak ve işletmek (md.15/45 ve 1593 sayılı Kanunun 20/13. maddesi),
- Yersiz yurtsuz olanlara iş bulmak, bunlarda garip olup çalışmayanları memleketine göndermek (md.15/48),

- Kimsesiz kadın ve çocukları korumak (md.15/48),
- Fakirler için yatı evleri yapmak ve idare etmek (md.15/69)

1930 tarih de çıkarılan ve 1580 sayılı kanun yapılan düzenlemeler ile 74 yıl yürürlükte kalmıştır. (Tortop vd., 2008: 333).

1.3.4.2. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik

2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu ile sosyal belediyeciliğin kanuni altyapısı oluşturulmuştur (Çelik, 2014). Bu kanunla belediyelere sosyal hizmetler ve sosyal politika ile ilgili görevler verilmektedir. Söz konusu görevler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (mevzuat.gov, 2019):

-(a) fıkrasında Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'i geçen belediyeler kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açacaklardır.

-(b) fıkrasında Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; (mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir.) Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

5393 sayılı yasanın 15. maddesinde dolaylı ya da doğrudan sosyal politikayı etkileyebilecek 4 fıkra yer almaktadır,

-(a) fıkrasında belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak;

-(h) fıkrasında mahalli müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak,

satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı ayni hak tesis etmek;

-(i) fıkrasında borç almak, bağış kabul etmek;

-(m) fıkrasında beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek.

Kanunun 75. Maddesi belediyelere genel olarak sivil toplum kuruluşları ile işbirliği imkanı tanımaktadır;

-(c) fıkrasına göre Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, kamu yararına çalışan dernekler, Bakanlar Kurulunca vergi muafiyeti tanınmış vakıflar ve 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Meslek Kuruluşları Kanunu kapsamına giren meslek odaları ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirebilir. Diğer dernek ve vakıflar ile gerçekleştirilecek ortak hizmet projeleri için mahallin en büyük mülki idare amirinin izninin alınması gerekir. 76. maddede tanımlanan kent konseylerinin teşkili ve 77. maddedeki gönüllü kişilerin belediye hizmetlerine katılımına yönelik programlar yapma yükümlülüğü, ülkemizde bu kurumların sosyal politikaların sağlanmasındaki rolünü genişleteceği anlaşılmaktadır (mevzuat.gov, 2019).

5393 sayılı Belediye Kanununda sosyal hizmetler açısından belediyelere verilen yetki görev ve imtiyazlar aşağıdaki gibidir (Öner,2006: 93);

Sosyal yardım ve Hizmetler

- -Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılayacak faaliyet ve girişimde bulunmak (md.15/a),
- -Yardımların insan onurunu zedelemeyecek koşullarda sunulması (md.13/1),
- -Belediye, hemşeriler arasında sosyal ilişkilerin geliştirilmesi konusunda gerekli çalışmaları yapar (md.13/2),
- -Belediye hizmetlerinin sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygular (md.14),

- -Belediyeler mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla; sosyal hizmet, yardım, meslek ve beceri kazandırmaya yönelik hizmetleri yapmak (md.14/a),
- -İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; sosyal hizmeti geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla arsa tahsis etmek (md.15),
- -Belediyeler, dar gelirli, yoksul, muhtaç ve kimsesizlere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar konusunda (md.60/i) ve sosyo-kültürel, sanatsal ve bilimsel etkinlikler için bütçeye ödenek koyabilir ve harcama yapabilirler (md.60/n),
- -Belediye ve mücavir alan sınırları içinde kendisine, eşine veya on sekiz yaşından küçük çocuklarına ait konutu olmayan dar gelirli kişiler ile afete maruz kalanlara, bedeli 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu hükümlerine göre oluşturulan takdir komisyonu tarafından belirlenecek tutardan aşağı olmamak üzere arsa tahsisi yapılabilir (md.69/3),
- -Belediye; sosyal hizmet ve yardım hizmetiyle, yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular (md.77/1).

Eğitim ve Sağlık

222 sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu ile Belediyelere de çeşitli görevler verilmiştir. Bunlar; Belediyelerin eğitim alanındaki görevleri okul öncesi eğitim kurumları açabilme, devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve tadilatını yapma veya yaptırma, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilmeleridir. 15. maddeye göre; il sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; sağlık yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilecek veya yaptırabileceklerdir. Yapılan bu tesislere belediyeler ortak olabilecek; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve

turizmi geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla arsa tahsis edebileceklerdir (Aydın:2008). Sağlık alanında ise belediyelere mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla, acil yardım, kurtarma ve ambulans hizmetlerini yerine getirme görevi ve sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilme ve işletebilme imkanı verilmiştir. Ayrıca 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu'nda da hastane, akıl hastanesi, ilk yardım merkezi ve dispanser açmak ve işletmek gibi sağlık alanıyla ilgili önemli görevler yer almaktadır (Resmi Gazete,1930: 11).

Konut

Sosyal belediyecilik uygulamalarıyla birlikte gelişmiş ülkelerde belediyelerin üstlenmiş olduğu temel görevlerden biri de düzenli kentleşmeyi sağlamak için arsa ve konut üretmek ve bu konutlardan başta dezavantajlı guruplar olmak üzere tüm kent sakinlerini yararlandırmaktır. 5393 sayılı yasanın 69'uncu maddesinde belediyelere imarlı ve alt yapılı arsalar üretmek; konut, toplu konut yapmak, satmak, kiralamak ve bu amaçlarla arazi satın almak kamulaştırma yapmak, bu arsaları trampa etmek, bu konuda ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları ve bankalarla iş birliği yapmak ve gerekli olduğu durumlarda onlarla ortak projeler gerçekleştirmek yetkisi tanınmıştır. (mevzuat. org, 2017).

1.3.4.3. 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu

10.7.2004 tarihinde kabul edilen ve 23.7.2004 tarihinde Resmi Gazete ‘de yayımlanarak yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu da, yerel yönetimlerin sosyal politika açısından geniş faaliyet alanını tanımaktadır. Kanunun 1. maddesinde amaç; "büyükşehir belediyesi yönetiminin hukuki statüsünü düzenlemek, hizmetlerin plânlı, programlı, etkin, verimli ve uyum içinde yürütülmesini sağlamaktır" şeklinde tanımlanmıştır” (Aytaç,2005:203). Bu yasa ile belediyelere verilen bazı sosyal politika görev ve sorumluklar mevcuttur. Ülkemizde 2019 verilerine göre 30 büyükşehir belediyesi ve 519 büyükşehir ilçe belediyesi vardır (bisorubicevap.com,2019).

5216 sayılı yasa ile büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyelerine verilen sosyal politika sorumlukları 7.madde ki hükümleri şu şekildedir;

- Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek,
- Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine nakdî yardım yapmak, malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak.

1.3.4.4. 6360 Sayılı Kanun

2012 yılında yapılan değişiklik ile tüm yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumluluklarında değişikliklere ve yeniliklere yapılmıştır. Kanun ile büyükşehir olabilme kriteri olan il mülki sınırları nüfusunun 750.000 şartı ile 16 olan büyükşehir il sayısı 30' a yükselmiştir (Çalçalı, 2014:1). Büyükşehir belediye sınırı il mülki idare sınırı ile eşitlenmiştir. Büyükşehir sınırları içinde bulunan belde belediyelerinin, köylerin ve il özel idaresinin tüzel kişilikleri kaldırılmıştır. 6360 sayılı kanunun amacı, "*hizmet siyasetinin, dolayısıyla çağdaş belediyecilik anlayışının gerekliliği olan en yüksek verimlilikle, hızlı ve kaliteli hizmet bütünlüğünün sağlanmasıdır*" (Ak Parti, 2012: 9) şeklinde açıklanmıştır. Yerindelik-yerellik ilkesine vurgu yapılarak, yerelliğin öncelikle bir güç dağılım ilkesi olduğu, yerel yönetimlere daha çok yetki aktarılarak özerkliklerinin arttırılmasını öngörülmüştür (Deniz,2019: 45).

Düzenlemeler çerçevesinde nüyükşehir belediyelerinin ölçek büyümesi, hizmet maliyetlerini azaltacak ve kaynak israfını önleyecektir. Kaynaklardaki artış nitelikli personel istihdamı ve gelişmiş teknolojinin imkânlarından faydalanılarak hizmet sunumu sağlayacaktır. Kurulacak olan koordinasyon ve izleme merkezleri ile bütünlük ve planlama içerisinde yürütülmesi gereken imar, ulaşım, itfaiye gibi hizmetlerin

sunumunda etkinlik elde edilecektir. Kentin bütününü ilgilendiren hizmetlerin tek merkezden yürütülmesiyle halkın memnuniyetinde artış sağlanacaktır (Kantar,2019: 101).

1.3.5. Türkiye de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

1.3.5.1. Kadınlara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Kadınların ve kadın sorunlarının yerel yönetimler bazında ele alınması devletin yerel kalkınma hedefine ulaşmayı kolaylaştıracak ve kadınların öncü konumda olduğu hanelerin yaşam kalitelerini yükseltecektir. Kadına yönelik uygulanan en önemli politika kadına şiddeti önlemeye yöneliktir. Ülkemizde genel olarak kadına yönelik koruma hizmetleri konusunda sorumluluğun merkezi yönetime ait olduğu görüşü hâkimdir. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler bakanlığı bünyesinde Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü (KSGM) bu hizmetleri merkezde planlayan ve hizmet sunumunda görev alan birimlerdir. 2006/17 Başbakanlık Genelgesinde, kadına yönelik şiddetin önlenmesi ve korunma hizmetlerinin geliştirilmesi konusunda, merkezi yönetimin sorumluluğuna yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının da ortak olması görüşü benimsenmiştir (KSGM, Ankara, 2012: 23).

5393 sayılı Kanun'da büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'i geçen belediyelerin kadınlar için koruma evleri açması zorunluluğu getirilmiştir. Türkiye'de SHÇEK'e bağlı olmaksızın ilk sığınma evi 1990 yılında Bakırköy Belediyesi tarafından açılmıştır (Haktankaçmaz, 2012: 49). 2018 verilerine göre Türkiye de belediyelere bağlı olarak hizmet veren 32 adet kadın sığınma evi bulunmaktadır (Aile çalışma ve sosyal hizmetler bakanlığı: 2019). 5393 sayılı ve 5302 sayılı kanun' da yer alan "*Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası; mali durum, hizmetin önceliği ve hizmetin verildiği yerin gelişmişlik düzeyi dikkate alınarak belirlenir*" ibaresi nedeni ile belediyeler bu sorumluluğunu kamu kurumlarına veya sivil toplum kuruluşlarına yüklemekte nüfusça orta ve büyük ölçekli belediyeler Kadın Danışma Merkezleri açarak hizmet vermektedirler. Yerel yönetimler kadınlar için özellikle okuma yazma kursları ve meslek edindirmeye yönelik olarak takı tasarımı, ahşap boyama, nakış, dikiş, sekreterlik, hasta, yaşlı ve çocuk bakıcılığı, kuaförlük, vb. kurslar düzenlemektedir (Çelik, 2013: 78).

1.3.5.2. Çocuk Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 7. madde (v) bendinde büyükşehir belediyesinin görevleri arasında çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri sağlama ve bu amaçla sosyal tesisler kurma hükümleri bulunmaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu, 14. Maddesin de ise belediyelerin okul öncesi eğitim hizmeti verebileceği, devlete ait okul binalarının inşaatı, bakım ve onarımını yapabileceğini, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabileceğini şeklinde yetkiler verilmiştir.

6360 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'na göre nüfusu 100.000'i geçen yerleşim yerlerindeki yerel yönetimlere çocuk koruma evleri kurulması zorunluluğu getirilmiştir. Belediyelerin çocuklara yönelik sosyal belediyecilik uygulamaları şu şekilde sıralanabilir;

- İmkânları el vermediği için eğitimden kopartılmış çocuklara eğitime yeniden kazandırmak,
- Çocuk istismarını engellemek,
- Çocuklara sportif faaliyetler sunmak,
- Çocukların ruhsal ve bedensel gelişimlerine katkıda bulunmak,
- Tiyatro, sinema ve kitap okuma gibi etkinlikler düzenlemek,
- Beslenmeye yönelik geliştirici politikalar belirlemek,
- Psiko-sosyal ihtiyaçlarını karşılamak olarak belirlenmiştir (Ezer, 2018: 35-36).

1.3.5.3. Gençlere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Ülkemiz genç nüfusu yoğunluğa sahip bir ülkedir. TÜİK 2018 yılı verilerine göre 15-24 yaş aralığındaki genç nüfus oranı %15,8 dir. Yerel yönetimler faaliyet planlarını yaparken genç nüfusla alakalı politikalar üretmelidir. En önemli politika öğrencilerle alakalı eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesidir. Öğrenciler için burs imkânının sağlanması, kültürel ve spora yönelik etkinlikler düzenlenmesi, sanat ve meslek edindirme kurslarının açılması, sınavlara hazırlık kapsamında kursların açılması ve çalışma ortamları sağlanması vb. belediyelerin gençler için yapabileceği faaliyetlerdir (Varol, 2019: 42).

1.3.5.4. Yaşlılara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Yaşlılar kendilerini terk edilmiş, yalnız, işe yaramaz hissetmekte ve fiziksel olarak eski güçlerini kaybetmelerinin de etkisiyle kendilerini toplumdan soyutlamaktadırlar. Bu durumun önüne geçilmesi ise onların psikolojik ve bedensel açıdan desteklenmesini gerektirmektedir (Gül, 2012: 100). 1981 Anayasası'nın 61. maddesinde *"Yaşlılar devletçe korunur. Yaşlılara devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir."* hükmü bulunmaktadır. 2019 Ağustos ayı verilerine göre Türkiye de bakanlığa bağlı, diğer kamu kurumlarına ait ve özel olarak toplam 406 adet huzur evi bulunmaktadır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2019).

5393 sayılı belediye kanununda ise hizmetlerin sunumunda yaşlıların durumuna uygun yöntemler kullanılması benimsenerek sosyal belediyeciliğe ilişkin hükümlere yer verilmiştir. Yaşlılara sosyal belediyecilik kapsamında gıda, giyim, yakacak ve ulaşım, sağlık ve teknik malzeme yardımları yapılmalı, kendi yaşıtı insanlarla vakit geçirebileceği huzurevleri açılmalı, sosyal dışlanma ve yalnızlık algısını yenmek için sosyal ve psikolojik destek sağlanmalı çeşitli kültürel organizasyonlar düzenlenmeli, sağlık alanında yaşadıkları problemleri en az seviyeye indirmek için evde sağlık uygulamasını etkinleştirmelidir. Ülkemizde merkezi yönetim yaşlılığı bir sorun olarak görmediğinden yaşlılara yönelik politikalar üretilmemektedir. Gelecek yıllarda yaşlılığın oluşturacağı sorunların önlenmesi ve mevcut sorunlarının giderilmesi için kalıcı politikalar oluşturulmalıdır (Gül vd., 2004:263).

Tablo 1.1. 2009-2017 Yılları Arasındaki Yaşlı Nüfus Oranı

Yıllar	Toplam yaşlı nüfus		
	Toplam	Erkek	Kadın
2009	5.083.414	2.222.764	2.860.650
2010	5.327.736	2.331.029	2.996.707
2011	5.490.715	2.397.925	3.092.790
2012	5.682.003	2.473.913	3.208.090
2013	5.891.694	2.561.074	3.330.620
2014	6.192.962	2.699.423	3.493.539
2015	6.495.239	2.843.442	3.651.797
2016	6.651.503	2.919.392	3.732.111
2017	6.895.385	3.033.433	3.861.952

Kaynak: TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS), 2009-2017

1.3.5.5. Engellilere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Engelli herhangi bir sebeple fizikî, zihnî veya ruhî yapılarında bir eksiklik ya da bozukluk olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Seyyar 2011: 347-348). 16.08.2006 tarihinde çıkarılan yönetmelik çerçevesinde belediyelere engellilere yönelik, eğitim, sağlık, bakım, bilgilendirme ve bilinçlendirme, istihdam, ulaşım, çevre düzenlemeleri, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler gibi önemli görevler verilmiştir. Engellilerin yaşamlarında bir bütünün parçaları olan mimari düzenlemeler, tıbbi rehabilitasyon, sosyal rehabilitasyon, hukuki düzenlemeler, ekipman ve alt yapı çalışmalarının yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilmesi görüşü hakimdir (Selek Öz, 2010: 61-62).Yerel yönetim organları toplumda pozitif ayrıcalığa sahip olan engellilerin yaşam şartlarını kolaylaştırmak için tedavi süreçlerinde, eğitimlerinde, hayata güvenle bakmaları ve kendi kendilerine yetme konusunda destek sağlanmakta, maddi imkansızlık içerisindekilere gıda ve yakacak yardımı, akülü ve aküsüz tekerlekli sandalye temini, ev temizliği ve bakım hizmetleri, acil yardım hizmetleri verilmektedir (Pekşen, 2014: 37).

1.4. ERZURUM ve ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

1.4.1. Erzurum'un Genel Özellikleri

25.355 km^2 yüzölçümüne sahip olan Erzurum ilinde 2018 ADNK sistemi verilerine göre 767.848 kişilik nüfusa sahiptir. Nüfus olarak üçüncü, yüzölçümü bakımından ise Doğu Anadolu Bölgesi'nin en büyük ilidir (Erzurum,2019). Erzurum çevre illere ve ülkenin diğer bölgelerine kara, demir ve havayolu ulaşım hatları kente ulaşım için birçok alternatif oluşturmaktadır. Erzurum ili konum itibariyle 9 komşu illerin karayollarının kesiştiği bir noktada bulunmaktadır.

Sağlık noktasında bölgenin en gelişmiş şehirlerinden olan Erzurum ili hastaneleri kişi başı 400 yatak ortalaması ile ülke ortalamasının üzerinde bir yatağa ve doktora sahiptir. İl genelinde toplamda 20 kamu, 1 üniversite, 1 özel hastane ve 2020 itibari ile açılması planlanan şehir hastanesi ile yerli ve yabancı birçok kişiye sağlık hizmetleri verilmektedir.

Türkiye'nin ve Doğu Anadolu Bölgesinin en önemli ticaret merkezlerinden biri konumunda olan Erzurum da şehrin ekonomisini genel olarak tarım - hayvancılık ve sanayi - ticaret unsurları oluşturmaktadır. Sanayi de karasal iklim şartlarının ve uygulanan politika yanlışlıkları nedeni ile istenilen seviyeye ulaşılamamıştır. Tarım ve hayvancılıkta makineleşme ve yaşanan istihdam problemleri göçü zorunlu hale getirmiştir (Küçükali,2016). 2018 yılına kadar sürekli göç verip nüfusu azalan Erzurum 2018 yılı verilerine göre nüfusu artmıştır.

1.4.2. Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Ülkemizde kurulan ilk belediyeler arasında yer alan Erzurum Belediyesinin tarihi 1866 yıllarına dayansa da resmi kayıtlarda kuruluşunun 1923 olduğu, daha sonra 09.09.1993 tarih ve 21693 sayılı Resmi gazetede de yayımlanarak yürürlüğe giren 02.09.1993 tarih ve 504 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile büyükşehir statüsüne kavuşarak Erzurum Büyükşehir Belediyesi adını almıştır. (wowturkey,2019)

"*Erzurum'da yaşayan vatandaşlarımıza ve ziyaretçilerimize yüksek kalitede planlı, sürdürülebilir yerel hizmetleri vererek yaşanılabilir bir kent imkânı sunmak.* " misyonu ve "*Dünyanın her yerinden insanların görmek ve yaşamak için arzuladığı; tarihi, kültürel ve doğal zenginlikleri ile yaşanabilir; yaşam kalitesi yüksek; bölgesindeki şehirlere öncü ve örnek bir Erzurum*" vizyonuna sahip Erzurum Büyükşehir Belediyesinin (EBB) 2012-2017 yılları arasında gerçekleştirdiği sosyal belediyecilik faaliyetleri şu şekildedir.

1.4.2.1. Maddi İmkânsızlık İçindeki Ailelere Gıda, Giyecek ve Kömür Yardımı

Erzurum Büyükşehir Belediyesi sosyal destek birimi ile belirlediği maddi imkânsızlık içerisindeki ailelere ekmek, kumanya, yakacak ve giyecek şeklinde ayni yardım yapmaktadır. 2015 yılından itibaren "Hayır Çarşısı" açılarak yardımseverler ile ihtiyaç sahiplerinin buluşturularak birçok aileye beyaz eşya, mobilya, damatlık, gelinlik, kışlık mont, bot gibi ihtiyaçları karşılanmıştır.

1.4.2.2. Engellilere Yönelik Hizmetler

2015 yılında “aramızda engel yok” projesi ile Turkcell globalle iş birliği yapılarak engelliler işe yerleştirilmiş, düzenlenen sanat ve meslek edindirme kursları ve spor organizasyonları ve çeşitli etkinlikler ile engelli vatandaşlar sosyalleştirilip topluma kazandırılmıştır. 2016 yılında down sendromlu ve otizmli çocuklara yönelik “sevgi projesi” düzenlenerek palandöken dağında bu çocuklara etkinlikler yapılmıştır. 2019 yılında açılan Kadın ve Engelli koordinasyon merkezi ile engellilerin özellikle istihdam alanındaki sorunlarını çözmek için hizmetler verilmektedir. Belediye tarafından 113 adet akülü araç engelli bireylere teslim edilmiş ayrıca işitme engellilere 7/24 saat hizmet vermek amaçlı görüntülü çağrı merkezi kurulmuştur.

1.4.2.3. Maddi İmkânı Olmayan İlköğretim Öğrencilerine Düzenli Burs Yardımı

Eğitim faaliyetlerine katkıda bulunan EBB ihtiyaç sahibi ailelere kırtasiye yardımı sağlamaktadır Ayrıca üniversite okuyan maddi sorunları olan öğrencilere de düzenli olarak burs ödemektedir.

1.4.2.4. Günlük Yiyecek İhtiyacını Karşılayamayan Ailelere Sıcak Yemek Yardımı

Özellikle 2014 yılından sonra sosyal belediyecilik hizmetlerini artıran Erzurum Büyükşehir Belediyesi yaptığı incelemeler ile yalnız olan veya sağlık problemi yaşayan ailelere günde 2 öğün sıcak yemek hizmeti sunmaktadır.

1.4.2.5. Amatör Spor Kulüplerine Saha, Servis Ve Spor Malzemeleri Yardımı

Her yaştan bireyin sporla ilgilenmesi için tesisler inşa eden ve birçok spor organizasyonuna ev sahipliği yapan EBB, kış sporlarının merkezi konumunda olan ilimizde çocuklar ve yetişkinler için ücretsiz kayak, buz pateni, buz hokey, curling vb. dallarda eğitimler vermektedir. Ayrıca yaz spor okulların da basketbol, karate, tekvando, masa tenisi, jimnastik kursları ile spor aktivitelerine katılımı teşvik edilerek, sağlıklı nesillerin yetişmesi sağlanmaktadır.

1.4.2.6. Yeni Doğan Hizmetleri

EBB 2016 yılı itibari ile başlattığı yeni doğan hizmeti ile yeni çocuk sahibi olan ailelere aile sağlık merkezleri aracılığı ile bebekler için gerekli temel malzemeler verilmekte ve Abdurrahman gazi mevkiinde her yeni doğan bebek için "Bir Ömür Bir Fidan" projesi kapsamında bir fidan dikilmektedir.

1.4.2.7. Cenaze Hizmetleri

EBB; cenaze hizmetleri kapsamında cenaze bulunduğu yerden cenaze aracı ile alınarak defin işlemlerine kadar ki tüm süreç takip edilmektedir. Cenaze evinin önünde taziye çadırı kurarak cenaze defninden hemen sonra pide ve ayran ikramı yapılır. Her mevta için bir fidan dikilir. Ayrıca hiçbir ücret talep edilmeden ilçelere ve il dışına cenaze nakli gerçekleştirilmektedir.

1.4.2.8. Kültür Hizmetleri

Belediyecilik anlayışında en önemli gelişmelerden birisi de kültür ve sosyal faaliyetlere verilen değerin her geçen gün artarak devam etmesidir. Büyükşehir Belediyeleri'nin kültürel görevleri şu şekildedir;

- Resmi bayramlarda Büyükşehir Belediyesine düşen görevleri üstlenmek,
- Anma günleri düzenlemek,
- Kutlama programları düzenlemek,
- Festival ve şenlikler düzenlemek,
- Halk konserleri düzenlemek,
- Ulusal ve Uluslararası festivaller düzenlemek,
- Kent Müzesi kurulması için çalışmaları başlatıp, takip etmek,
- Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisindeki her bölgede yaz ve halk etkinlikleri kapsamında konserler düzenlemek,
- Sempozyum, panel ve konferanslar düzenlemek,
- Şiir dinletileri düzenlemek,
- Sergiler düzenlemek,
- Kitap basmak, broşür bülten basmak, bastırmak, yayınlamak, dağıtmak,
- Belediye Kültür Merkezini İşletmek.

EBB birçok sanatçı, ozan, yazar ve şairi şehrimize davet ederek konserler, şiir dinletileri, seminer ve konferanslar, düzenlemiştir. 2012 yılında başlayıp 2019 yılına kadar gelişen ve daha fazla kitleye seslenen "Erzurum da ramazan bir başkadır" sloganı ile ramazan ayı boyunca her gün halk ile birlikte iftar yemekleri yapılıp iftar sonrası çeşitli şenlikler, dinletiler sunulmakta ayrıca çocuklar için oyun parkları kurulmaktadır. 2012 yılında Erzurum merkez ilçelerinde gerçekleşen bu şenlikler 2016 yıllından sonra her ilçede bir veya iki gün şeklinde düzenlenmektedir.

2011 kış olimpiyatlarına ev sahipliği yapan ilimizde 2014 ve 2015 yılında Winterfest festivali yapılarak halk ve üniversite öğrencileri çeşitli konser, etkinlik ve şenlikler ile kayak ve kış sporlarına olan ilgileri artırılmıştır. Her yıl kayak sezonunun açılış ve kapanış organizasyonları yapılmaktadır.

2014 yılı itibari ile kentin kültürel silületini açığa çıkarmak için Kültür ve Turizm bakanlığı desteği ile Erzurum Kalesi, Yakutiye Medresesi, Üç kümbetler gibi kültürel eserlerin etrafında çevre düzenlemesi yapılarak bu eserler gün yüzüne çıkarılmış ve yapılan sosyal tesisler ile halkın bu mekânlar da güzel vakit geçirmesi sağlanmıştır.

EBB 2016 yılı itibari ile TÜYAP kitap fuarı düzenleyerek 100'ü aşkın yazar ve yayın evini Erzurum'a getirilmiştir. Son yıllarda Recep Tayip Erdoğan Fuar merkezinin de hizmete girmesi ile yıl içinde yöresel ürünler, tarım ve hayvancılık, evleniyoruz başlıkları altında çeşitli organizasyona ev sahipliği yapılarak gerek bir çok firmayı Erzurum a getirerek Erzurum halkı için hizmet sağlanmakta gerekse çevre illerden bu organizasyonlara katılanlar ile il ekonomisinde canlılık oluşturulmaktadır.

Tablo 1.2. Erzurum İli SWOT Analizi

Güçlü Yönler	**Zayıf Yönler**
- Farklı medeniyetlere ev sahipliği yapması - Tarih-kültürel ve doğal turistik ögelere sahip olması - Stratejik jeopolitik konumu - Kamu ve Özel sektör iş birliğinin yoğun olması - Gelişmiş iş merkezi konumuna sahip olması - Farklı kategorideki müşterilere hitap edebilmesi (Tarih, kültür, doğa vb.) - Güvenli ve huzurlu bir şehir ortamına sahip olması	- Plansız şehirleşme - Hava ve çevre kirliliği -Dünya standartlarında kongre, fuar ve spor merkezlerinin olmaması - Şehir bilinirliğinin zayıf olması - Havaalanının etkin şekilde kullanılmaması - Yabancı dil bilen profesyonel kişilerin eksikliği
Fırsatlar	**Tehditler**
- Tarım ve hayvancılık için uygun alanların olması - Lojistik merkezinin Erzurum'a kurulacak olması - Mera ve hayvancılığın iklim ve coğrafi koşulların uygun olması - İlde iki üniversitenin bulunması - Organize Sanayi Bölgesinin (OSB) olması - Erzurum ilinde Oltu taşı ve bakır işletmeciliğinin bilinir olması - Yıl boyunca yenilenebilir enerji kaynağının varlığı - İklim koşullarının kış turizmine elverişli olması ve her gecen gün turist sayısının artması	- Sanayinin ara ürün ihtiyacını karşılayamaması - Hayvancılık üretim maliyetlerinin yüksek olması - OSB'nin etkin kullanılmaması - Tarımda üretim maliyetlerinin yüksek olması - Kültür turizmine olan talebin artmasına karşın, konaklama kapasitesinin yetersiz olması - İldeki birçok kuruluşun, örneğin, üniversite ve Sivil Toplum Kuruluşların (STK) işbirliği içinde olmaması - Bölgede üretime elverişli alanlarda ürünlerin üretilmemesi ve tarım politikaların üretilmemesi - Kontrollü bir tarımsal üretimin olmaması

Kaynak: Erzurum Ticaret Borsası. Stratejik Plan 2016-2019. Http://Www.Erzurumtb.Org.Tr/Eskisite/Site/Dosyalar/Stratejık-Plan-2016-2019.Pdf, (12.02.2020).

1.4.3. Erzurum Sanat ve Meslek Edindirme Kursları (ESMEK)

ESMEK merkezleri 2009 yılında toplum ve meslek edindirme merkezleri şeklinde faaliyetlere başlayıp 2014 yılında hizmet yapısını genişletip kurumsallaşarak Erzurum Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Mesleki Eğitim Kursları (ESMEK) adı altında faaliyetlerini sürdürmüştür. ESMEK merkezlerinin amaçları kişisel birikimlerini yükseltmek, mesleki ve sanatsal bilgilerini geliştirmek, kent kültürü ve şehirde yaşama konusunda donanımlarını artırmak, pasif tüketici olmaktan çıkıp, aktif üretici olmalarına yardımcı olmak, gelir elde etmelerine katkıda bulunmak şeklindedir. Erzurum Büyükşehir Belediyesi olarak ESMEK aracılığı ile eğitime yatırım yaparak bireyi her alanda üretken ve aktif kılmak hedeflenmektedir. İş gücüne eğitimle vasıf kazandırmak vizyonu ile faaliyet gösteren kurslar özellikle kaliteyi

işgücünü sağlayarak ve istihdama katkıda bulunmak konusunda büyük bir sorumluluk yüklenmiştir (www.erzurum.bel.tr. 2019). ESMEK'ların temel ilkeleri ;

- Herkese açıklık
- İhtiyaca uygunluk
- Süreklilik
- Geçerlilik
- Planlılık
- Yenilik ve gelişmeye açıklık
- Gönüllülük
- Her yerde eğitim
- Hayat boyu öğrenme
- Bilimsellik ve bütünlük
- İş birliği ve eş güdüm şeklindedir.

1.4.3.1. ESMEK Kanuni Çerçevesi

Belediyeler bünyesinde açılan mesleki ve sanatsal kursların yasal dayanağı şu şekildedir:

- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunun 3. bölümünün 7. Maddesinde ki v. bendine göre büyükşehir belediyesinin yetki ve sorumlulukları; yetişkinlere, gençlere, kadınlara ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak şeklinde belirtilmiştir (https://www.mevzuat.gov.tr/, 2019).
- -5393 Sayılı Belediye Kanununun 3. Bölümünün 14. Maddesinde ki a. Bendinde belediyelerin görev ve sorumlulukları arasında meslek ve beceri kurslarını açılması şeklinde hüküm belirtilmiştir (https://www.mevzuat.gov.tr/, 2019).

1.4.3.2. ESMEK Faaliyetleri

2009 yılında başladığı il merkezi ve ilçelerde açılan kurs merkezlerinin sayısı 21 dir ve 168 kurs da, 4430 kursiyer ve 156 eğitmen görev bulunmaktadır. Aktif olan kurs merkezleri ise şu şekildedir;

1) Toplum Merkezi
2) Hilalkent Eğitim Merkezi
3) Gençlik Merkezi
4) Oltu 15 Temmuz Şehitleri Bilgi Evi
5) Tortum Eğitim Merkezi
6) Hınıs Eğitim Merkezi
7) Uzundere eğitim merkezi
8) Nurettin Topçu Bilgi Evi
9) Aziziye Şehit Pehlül Oruk Bilgi Evi
10) Kuğulu Park Eğitim Merkezi
11) Aşkale Eğitim Merkezi
12) Narman Eğitim Merkezi
13) Pasinler Eğitim Merkezi
14) Mahallebaşı Eğitim Merkezi
15) YURTKUR eğitim Merkezi
16) Kayakyolu Bilgi evi
17) İspir eğitim Merkezi
18) Prof. Dr. Rıdvan Canım Eğitim Merkezi
19) Karaçoban Eğitim Merkezi
20) Karayazı Eğitim Merkezi
21) Aşkale eğitim Merkezi

21 farklı ESMEK ve bilgi evi, meslek edindirme ve istihdam sağlamaya yönelik olarak açılan kurslarının dışında kültür ve sanat kursları, bilişim teknolojileri kursları ve dil kursları olmak üzere birçok farklı branşta kurslar bulunmaktadır. Eğitim anlamında okuma yazma kursları açılarak şehirdeki okuryazar oranının artması noktasında destek oluştururken, özel dershanelerin kapatılması ile birlikte YGS-LYS sınavlarına

hazırlanan öğrencilere destek sağlamak için bu alanda ücretsiz kurslar açılmaktadır. Kültürel mirası korumak ve unutulmaya yüz tutmuş meslekleri canlandırmak adına açılana "bardız kilimi", "hereke halısı" kursları ile üretilen ürünler pazarlanarak gelir sağlanmaktadır. Kadın istihdamını artırmak için açılan , Aşçılık, kuaförlük, Dikiş-nakış, giysi tadilatçısı, çocuk bakım elemanı, ahşap hediyelik eşya yapımcısı, halıcılık, filografi, cam boncuk ve seramik gibi kurslardan eğitim alan ve sertifika almaya hak kazanan 4605 kursiyerden 265 kişinin kendilerine istihdam alanı bulmuştur.. Bu çerçeve de ESMEK' lerin bireylerin ve toplumun eğitiminin yanı sıra istihdama yönelik de önemli faaliyetler icra ettiği görülmektedir (www.erzurum.bel.tr. E.B.B. 2017 yılı Faaliyet Raporları).

Tablo 1.3. ESMEK Kurs Branşları

Kurs Adı		
Hasta Kabul İşlemleri	Diksiyon	El Sanatları
Kreş Ve Sübyan Eğitimi	Satranç	Ahşap Boyama
Engelli Bakım Elemanı	Tiyatro	Bayan Kuaförlüğü
Büro Yönetimi Ve Sekreterlik	Fitness	Çocuk Gelişimi
Hasta Ve Yaşlı Refakatçisi	Karakalem	Makine Nakışı
LYS-YGS Kursları	Osmanlıca	Bahçe Bakımı
Katı Sıvı Doğalgaz	İlk Yardım	Müzik Kursları
İş Sağlığı Ve Güvenliği	Yabancı Dil	Seramik
Özürlü Bakım Elemanı	KPSS Kursu	Ebru Sanatı
Yağlı Boya Ve Resim	Ahşap Yakma	Giyim Kursu
Kuran-I Kerim	Girişimcilik	Hat Sanatı
Çağrı Merkezi Elemanı	Oltutaşı İşlemeciliği	Okuma Yazma
Bilgisayarlı Muhasebe	İşaret Dili	Ön Muhasebe
Adli Takip Elemanı	Mefruşat	Halk Oyunları
Bilg. Operatörlüğü	Fotoğrafçılık	Arıcılık
Hızlı Klavye	Dikiş-Nakış	Kilim Dokuma
Aile İçi Eğitim	Aşçılık	Halıcılık
Seracılık	ALES Kursu	Tezhip
Emlak Danışmanlığı	Sıhhi Tesisat	Doğal Gaz

İKİNCİ BÖLÜM

ESMEK MERKEZLERİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINDAKİ ETKİSİ

2.1. ARAŞTIRMA

2.1.1. Amaç

Merkezi otorite kanunlar ile halka en yakın yönetim organı olan belediyelere birçok sorumluluklar yüklemiştir. Sosyal belediyecilik anlayışı ve bu kapsamda uygulanan sosyal hizmet ve yardımlar belediyelerin önemli sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Bu araştırma da yenilikçi ve çevresindeki birçok ile göre daha fazla gelişme gösteren, Doğu Anadolu bölgesinde ki örnek şehircilik anlayışına sahip Erzurum Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu sosyal belediyecilik faaliyetleri, halkın bu faaliyetlerden memnuniyet düzeyleri ve beklentileri belirlenerek değerlendirmeler yapılıp tespitler ve öneriler sunulması amaçlanmıştır.

2.1.2. Hipotezler

Sosyal Belediyecilik faaliyetleri günümüzde belediyeler arasında rekabet oluşturmakta ve her belediye kaynaklardan daha fazla ve etkin yararlanmak ve halkına daha fazla hizmet sunmak için çalışmalarını artırmaktadır. Literatür çalışması yapıldığında birçok ilin sosyal belediyecilik faaliyetlerini değerlendiren araştırma bulunmuştur. Bu araştırmalardan bazıları ve varılan sonuçlar şu şekildedir;

Demir (2006), "*Yerel Yönetimlerin Sosyal Politika Fonksiyonları Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneğ*i" tez çalışmasında Yerel yönetimleri inceleyerek sosyal belediyecilik kavramları açıklanıp Kocaeli büyükşehir belediyesinin yaptığı faaliyetler değerlendirilip son olarak bursa büyükşehir belediyesi ile karşılaştırma yapmıştır.

Aydın (2006), "*Yeni Yasal Düzenlemeler Çerçevesinde Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Politika Alanındaki Görev ve Deneyimlerinin Değerlendirilmesi (Zeytinburnu Örneği)"* tez çalışmasında 5393 sayılı Belediye Yasası ile belediyelere aktarılan mahalli

düzeydeki sosyal politikaları, belediyelerin ne ölçüde yerine getirebileceklerini incelemek ve günümüzde belediyelerin sosyal politika alanındaki rol ve etkinlik düzeyini belirlemek amacını taşımaktadır. Çalışmada 5393 sayılı yasadan önce ve sonra Zeytinburnu belediyesinin faaliyetleri incelenerek değerlendirme yapılmıştır.

Keleş (2008), "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği***"** yüksek lisans tezinde Ankara büyükşehir belediyesinin 5393 sayılı kanun kapsamında yaptığı çalışmaları değerlendirerek 6 sorulup küçük bir anket ile Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal faaliyetlerini incelemiştir.

Kesgin (2008), "*Yoksulluğa Yerel Müdahale 'Sosyal Belediyecilik' Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri*" doktora çalışmasında belediyelerin yoksullukla mücadele yöntemleri belirlenip sosyal yardımların yoksulluk ile mücadelede ne kadar etkin kullanıldığı Eminönü ve Beşiktaş belediyeleri karşılaştırılarak analiz edilmiştir.

Beki (2008), "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları (Ümraniye Belediyesi Örneği)"* doktora çalışmasında sosyal devlet kavramına vurgu yaparak sosyal devletin yerine getirmesi gereken sorumlulukları sivil toplum örgütleri, özel teşebbüs ve yerel yönetime bıraktığı ifade etmiştir. Ümraniye belediyesi üzerinde yaptığı çalışmasın da sürekli göç alan Ümraniye ilçesinde halkı sosyo ekonomik durumu üzerine analizler yaparak her kesimin ihtiyaç ve taleplerini karşılamaya yönelik olan belediyecilik uygulamaları incelenmiştir.

Öz (2010), "*Sosyal Belediyecilik Bağlamında Evde Bakım Hizmetleri (İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri Örnekleri)"* çalışmasında evde bakım hizmetlerini sosyal belediyecilik kapsamında incelemiştir. Nüfusunun hızla yaşlanması nedeniyle önem kazanan evde bakım hizmetlerinin Dünya'daki ve Türkiye'deki uygulanma biçimlerinin ele alarak İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'nin Sosyal Hizmetler Daire Başkanlıkları ve evde bakım hizmetlerini yürüten birimleri analiz edilmiştir.

Uslu (2011), "*Sosyal Politika Açısından Belediyeler ve Sosyal Belediyecilik"* isimli yüksek lisans tezinde sosyal politikaların iyi birer uygulayıcısı olan belediyelerin yıllar içerisinde sosyal politika uygulamalarının hangi noktalara ulaştığını araştırmıştır.

Maden (2012), "*Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Esenler Belediyesi Örneği"*

tez çalışmasında sosyal doku çalışmalarına önem verilmesi gerektiğini belirtmiş ve Esenler de uygulanan sosyal belediyecilik hizmetlerinin birçok birim tarafından verildiği için koordineli çalışmadığını eleştirerek tek bir birimde toplanarak belediye başkan yardımcısına bağlanmasını önermiştir.

Bayraktar (2013), "*Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikaya Bakış Açısı: Sosyal Belediyecilik (Nilüfer ve Yıldırım Belediyesi Örneği)"* başlıklı çalışmasın da geçmişten günümüze yerel yönetimlerin yapısını inceleyerek Nilüfer belediyesi ve Yıldırım belediyesi başkanlarına 19 adet soru yöneltilerek sosyal belediyeciliğe bakış açıları belirlenmiştir.

Yavuz (2013), "*Sosyal belediyecilik bağlamında çocuk ve gençlik hizmetleri Adapazarı Belediyesi bilgi evi örneği"* nde Türkiye'de çocuk ve gençlik hizmetlerinin verildiği bilgi evleri ve diğer kuruluşlar incelemiştir. Adapazarı ilindeki bilgi evlerini değerlendirmek için bilgi evlerinden yararlananlara bir anket düzenlemiştir. Elde edilen bulgular sonucunda yerel çocuk ve gençlik hizmetlerinin sürdürülebilir olması için politikalar belirlemiştir.

Koç (2014), "*Sosyal belediyecilik hizmetleri ve finansmanı: Ege Belediyeler Birliği örneği"* çalışmasında Denizli, İzmir, Kütahya ve Manisa illerindeki belediyecilik yapısını inceleyerek ülkemizde sosyal belediyecilik hizmetlerinin yetersiz uygulandığını ve dezavantajlı kesimleri yeterince kapsamadığını belirtmektedir.

Taşçı (2014), "*Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği)"* çalışmasında Yalova belediyesinin gerçekleştirdiği faaliyetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek için anket uygulamış anket sonucunda elde ettiği verileri toplam kalite yönetimi açısından değerlendirmiştir.

Yıldırım (2014) "*Belediyelerin Sosyal Politika Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme: Malatya Belediyesi Örneği"* makalesinde Türkiye'de belediyelerin sosyal politikaların uygulanmasında üstlendikleri rol ve sorumlulukları ele alarak bu faaliyetleri Malatya Belediyesi kapsamında sosyal hizmetler, sosyal yardımlar, eğitim, sağlık ve konut hizmetleri çerçevesinde analiz etmiştir.

Çelik (2014), "*Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği"* makalesinde belediyelerin daha iyi hizmet sunabilmeleri için merkezi yönetim

tarafından gerekli mali kaynaklar tahsis edilmeli ve sosyal doku araştırmasının yapılması gerektiği sonucuna ulaşmıştır.

Pekşen (2014), "*Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği"* çalışmasında dezavantajlı kesim olan Engelliler ele alınarak bu kesim için uygulanan genel politikalar ve Ankara büyükşehir belediyesinin sosyal belediyecilik kapsamında yaptığı hizmetler değerlendirilmiştir.

Kalkışım (2015), "T*ürkiye'de sosyal belediyecilik algısı: İstanbul, İzmir, Adana, Diyarbakır büyükşehir belediyeleri örneği"* adlı çalışmasında bu dört büyükşehrin sosyo ekonomik özelliklerini, sosyal belediyeciliğe ilişkin teşkilat yapısını, sosyal belediyecilik kapsamında yürütülen eğitim, sağlık, konut, sosyal yardım, sosyal hizmet, kültürel sanatsal ve spor faaliyetleri, incelenerek bu dört belediyenin hizmetlerinden yararlananlar ve hizmeti uygulayanlara anket yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre mali kaynakların yetersizliği ve büyükşehirler arasındaki gelir farklılıkları belediyelerin hizmetlerinde farklılıklar oluştuğunu belirtmiştir

Ezer (2018), "*Belediyelerin Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Memnuniyet: Ankara Pursaklar Belediyesi Örneği"* yüksek lisans tez çalışmasında merkezi otoritenin sosyal hizmetler için ayırdığı büyük bütçelere ve belediyelerin harcamalarına dikkat çekerek halkın bu hizmetlerden ne kadar haberdar olduğunu araştırmıştır. Örneklem olarak seçilen Pursaklar ilçesinde 303 kişiye anket uygulayarak belediye hizmetlerinden haberdar olunup olunmadığını ve memnuniyet derecelerini ölçerek eksiklikleri belirlemiştir.

Baran (2018), "*Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Kırşehir Belediyesi Örneği"* 'nde 5393 Sayılı Belediye Kanunu ile verilen yetkiler kapsamında Kırşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik yapısını, sosyal belediyecilik hizmetlerinin uygulanıp uygulanmadığını ve bu alandaki performansını değerlendirmek için belediyenin sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri incelenmiştir.

Özel (2019), "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Batman Belediyesi Örneği"* tez çalışmasında sosyal politika ve sosyal belediyecilik kavramlarını ele alarak yoksulluk ve insan hakları bağlamında sosyal politikaları incelemiştir. Türkiye de yardımların yerel yönetimler tarafından kurulma nedenlerini inceleyerek Batman örneği üzerinden sosyal belediyecilik faaliyetlerini değerlendirmiştir.

Şengün (2019), "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Örneği"* çalışmasında Dünya ve Türkiye'de Sosyal belediyeciliğin gelişimi incelenerek örnek niteliğinde projeler değerlendirmiştir.

Varol (2019), "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Değerlendirilmesi İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği* " çalışmasında Sosyal politika ve sosyal belediyeciliği kapsamlı şekilde araştırarak İstanbul Büyükşehir Belediyesinin belediyecilik hizmetleri incelenip sosyal hizmetler uzmanından görüşleri alınarak geliştirilmesi gereken politikalar belirlenmiştir.

Literatürde yapılan bu çalışmalar çerçevesinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi İçin yapılan çalışmada aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H_1: Belediyecilik uygulamalarında yapılan yasal değişiklikler sosyal belediyecilik anlayışını yeni bir evreye getirmiştir.

H_2: Erzurum Büyükşehir Belediyesinin genel belediyecilik hizmetlerinden katılımcıların memnun düzeyi yüksektir.

H_3: Belediyenin vermiş olduğu meslek edindirme kurs hizmetleri istihdam sağlamada yetersizdir.

H_4: ESMEK amacına ulaşmaktadır.

2.1.3. Çalışmanın Evreni

Çalışma kapsamında Erzurum Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri değerlendirildiği için Erzurum' un geneli çalışma evrenini oluştururken belediyecilik faaliyetlerinden direk hizmet alan kesim seçilerek tümevarım tekniği uygulanmıştır. Anket çalışmasının alanı Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet veren ESMEK merkezleridir. 21 merkez üzerinden yapılan kursların 1000 in üzerinde katılımcısı bulunmaktadır. Araştırmanın örneklemi olarak Çaykara ESMEK, Ahmet Hamdi Tanpınar ESMEK ve Nurettin Topçu ESMEK merkezleri seçilmiştir. Hazırlanan anket formları 400 katılımcıya uygulanmış ancak bunlardan 387 âdetinin geri dönüşü sağlanmıştır.

2.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada ESMEK' na katılan kursiyerlerin EBB' nin sosyal belediyecilik uygulamaları ile ilgili görüşleri anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Toplam 387 kursiyere uygulanan ankette elde edilen veriler SPSS for Windows 16.0 programı ile bilgisayar ortamına aktarılmış ve istatistiksel analizlerde frekans ve yüzde dağılımları, ortalama, Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Anket formu 6 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek amacıyla 9 seçmeli soru bulunmaktadır. İkinci bölümde Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemek amacı ile toplam 15 adet soruya yer verilmiştir. Anketteki Likert tipi sorular, ortalamalarına bakılarak değerlendirilmiştir. Bu sorulara verilecek cevaplar, 1,00 ile 5,00 arasında değişmektedir. Ortalamaları değerlendirmek için Tablo 2.1' deki aralıklar kullanılmıştır. Aralıkların eşit olduğu varsayımından hareket edilerek, aritmetik ortalamalar için puan aralığı katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur [Puan Aralığı = (En Yüksek Değer-En Düşük Değer)/5 = (5-1)/5 = 0,80]. Bu değer, cevap kodlarının en düşüğü olan 1,00'a, ardından ardışık olarak sonraki değerlere eklenerek değerlendireme aralıkları elde edilmiştir (Çınar, 2010).

Tablo 2.1. Aralık Değerleri Tablosu

Aralık	Aralığın Değeri
1,00-1,80	**Hiç etkilemiyor**/Hiç memnun değilim/Kesinlikle katılmıyorum
1,81-2,60	**Az etkiliyor/**Memnun değilim/Katılmıyorum
2,61-3,40	**Orta düzeyde etkiliyor**/ Kararsızım
3,41-4,20	**Çok etkiliyor**/ Memnunum/ Katılıyorum
4,21-5,00	**Oldukça çok etkiliyor**/ Çok memnunum/Kesinlikle katılıyorum

Anketin üçüncü ve dördüncü bölümlerin de meslek edindirme kurslarının kursiyerler açısından ne ifade ettiğini ve meslek edindirme kurslarının neden tercih edildiğini belirleyen 7 şer adet soru sorularak katılımcıların; 1 "kesinlikle katılmıyorum", 2 "katılmıyorum", 3 "kararsızım", 4 "katılıyorum" ve 5 "kesinlikle katılıyorum" şeklinde derecelendirmesi istenmiştir. Puanlama değerleri Tablo 2.2 Aralık değerleri tablosundaki puanlama ölçeği ile aynıdır.

Anketin beşinci bölümünde ki 1. soruda katılımcılara meslek edindirme kursları ile nasıl tanıştığı çoktan seçmeli soru şeklinde sorulmuştur. "*Meslek edindirme kurslarında verilen eğitimlerin kaliteli buluyor musunuz*." ve "*Meslek edindirme kurslarında verilen hizmetlerin yeterli buluyor musunuz." şeklindeki 2. ve 3.* Sorularda ise "evet" ve "hayır" şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir. Son bölümünde ise katılımcılara "*Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulama hizmetlerinden yukarıda sayılmayan ancak sizin eklemek istediğiniz olumlu/olumsuz hususlar ve eleştirilecek durumlar varsa belirtiniz."* şeklinde açık uçlu bir soru sorulacak katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda değerlendirme yapılmıştır.

Ankette yer alan soruların kaynağı;

Anket soruları Şener Kaya'nın "*Sosyal Yaşam Merkezlerinin Sosyalleşmeye Etkisi Karabük Örneği"* adlı yüksek lisans tez çalışmasını anketi kullanılmıştır. Bu ankette demografik özelliklerin sorulduğu 1. bölüme medeni durum ve aile üyelerinizden ESMEK kurslarına katılan birey sayısı soruları eklenmiştir. 2. Bölüme Erzurum Büyükşehir Belediyesinin hizmet alanları göz önüne alınarak çevre yönetim hizmetleri, eğitim hizmetleri, cenaze hizmetleri, engelli hizmetleri ve istihdam hizmetleri memnuniyet soruları eklenmiştir. Yararlanılan ankette 3. ve 4. bölümde bulunan sorular opsiyonel olarak seçilmesi istenirken bu çalışmada 5' li likert ölçeği kullanılarak ile bu soruların ne ifade ettiği ve neden tercih edildiği analiz edilmiştir. Anketin 5. ve 6. bölümler ESMEK merkezleri hakkında yapılan araştırmalar ve merak edilen sorular belirlenerek bu çalışmada eklenerek katılımcılara yöneltilmiştir.

2.3. GÜVENİRLİK ANALİZİ

Anket sorularının güvenilirliği ile ilgili yapılan testler Cronbach's Alfa katsayısına göre yorumlanmaktadır. Sorular arasında negatif korelasyon varsa Alfa (-) değerler vermekte ve güvenilirlik modelinin bozulmasına neden olmaktadır.

$0{,}00 \leq \alpha \leq 0{,}40$: Ölçek güvenilir değildir.

$0{,}40 \leq \alpha \leq 0{,}60$: Ölçek düşük güvenilirliğe sahiptir.

$0{,}60 \leq \alpha \leq 0{,}80$: Ölçek oldukça güvenilirdir.

$0{,}80 \leq \alpha \leq 1{,}00$: Ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Akdağ, 2011: 25)

Tablo 2.3. Hizmetlerden Memnuniyet Güven Analizi

GÜVEN ANALİZİ		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standart Maddelere Dayalı	Frekans
0,893	0,909	15

Ankette yer alan "Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sunduğu hizmetlerden ne düzeyde memnunsunuz" başlıklı bölümde yer alan toplam 15 adet soru için güven analizi yapılmış ve "Alfa" katsayısı 0,909 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre anketlerden elde edilen veriler üst düzey güvenilirlik göstermektedir.

Tablo 2.4. Meslek Edindirme Kurslarının Ne İfade Ettiği Güven Analizi

GÜVEN ANALİZİ		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standart Maddelere Dayalı	Frekans
0,794	0,821	7

Anketin ikinci bölümünde yer alan 7 soru için güven analizinde Alfa katsayısı 0,821 olmaktadır. Bu analizlere göre veriler üst düzey güvenilirlik göstermektedir.

Tablo 2.5. Meslek Edindirme Kursları Tercih Nedeni Güven Analizi

GÜVEN ANALİZİ		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standart Maddelere Dayalı	Frekans
0,790	0,789	7

Anketin son bölümünde yer alan 7 soru için güven analizi yapıldığında ise Alfa katsayısı 0,789 olmaktadır. Dolayısıyla bulunan Alfa katsayısı anketin uygulanabilirliği açısından geçerli bir sayı olarak görülmektedir.

2.4. AMPİRİK BULGULAR

2.4.1. Yaş Bilgileri

Türkiye de nüfusun yaşlara göre dağılımına bakıldığı zaman 19-29 yaş arası nüfus toplam nüfusun %15,47 sini oluşturmaktadır (TUİK,2019).

Tablo 2.6. Yaş Durumu

	Frekans	**%**
18 ve altı	89	23,0
19-29 arası	223	57,6
30-39 arası	37	9,6
40 ve üstü	38	9,8
Toplam	387	100

Tablo 2.6'da ulaşılan sonuçlara göre katılımcıların en yoğun olduğu yaş grubu; %57,6 (223 kişi) oranla 19-29 yaş aralığıdır. 30-39 yaş aralığında olan %9,6 (37 kişi) katılımcı ve 40 ve üstü olan %9,8 (38 kişi) katılımcı oranları birbirine oldukça yakındır. Anketin yaş aralığı niteliğine bakıldığı zaman gençlik kategorisinde yer alan grubun yüksekliği görülmüştür. Anketin uygulandığı özellikle Çaykara ESMEK merkezinde üniversite sınavlarına yönelik gençlere verilen eğitim hizmetlerine yoğunlaşması şehrin merkezinde olduğu için ulaşımın kolaylığı gibi nedenlerden dolayı bu yaş aralığındaki katılımcı sayısının oranı diğerlerinden yüksek orandadır.

2.4.2. Memleket Bilgileri

2019 nüfus verilerine göre Erzurum göç vermekte olan bir ildir. Çalışma çağındaki nüfus sürekli göç verilirken Erzuruma yapılan göçler genel olarak kamu kesiminde çalışmak üzere atanmış kişilerdir.

Tablo 2.7. Memleket Durumu

	Frekans	**%**
Erzurum	347	89,7
Diğer	40	10,3
Toplam	387	100

Tablo 2.7'de ulaşılan sonuçlara göre anket uygulanan katılımcılar arasında %89,7 (347 kişi) lik bir oranla memleketi Erzurum olanların kurslardan daha fazla şekilde yararlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.4.3. Cinsiyet Bilgileri

Türkiye de genel olarak düzenlenen meslek ve sanat edindirme kurslarında kadınlara yönelik kurslar daha ön plandadır ve bu kurslar ile kadınların eşit statüde bireyler olarak toplumsal yaşamın her katmanına katılmasını sağlamak amaçlanmaktadır (Kaya,2015;36).

Tablo 2.8. Cinsiyet Durumu

	Frekans	**%**
Kadın	274	70,8
Erkek	113	29,2
Toplam	387	100

Kadınların ESMEK merkezlerinden yararlanma oranı % 70,8 (274 kişi) ile erkeklerin %29,2 (113 kişi)'lik oranının 2,5 katıdır.

2.4.4. Medeni Durum

Anketin uygulandığı merkezlerin aha çok üniversite sınavlarına hazırlanan öğrenciler olduğu göz önünde bulundurulduğunda büyük çoğunluğun bekar olması beklenen bir durumdur.

Tablo 2.9. Medeni Durum

	Frekans	**%**
Evli	71	18,3
Bekar	313	80,9
Dul / Boşanmış	3	0,8
Toplam	387	100

Yapılan anket sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğunun %80,9 (313 kişi)'unun bekâr olduğuna ulaşılmaktadır.

2.4.5. Eğitim Bilgileri

2018 TUİK verilerine göre Türkiye'de okuma yazma bilen oranı %96,97, Erzurum da ise %94,62 dir (TUİK,2019) .

Tablo 2.10. Eğitim Durumu

	Frekans	**%**
Okur yazar değil	6	1,6
İlköğretim	33	8,5
Orta okul	34	8,8
Lise	206	53,2
Fakülte-Yüksekokul	105	27,1
Master- Doktora	3	0,8
Toplam	387	100

Katılımcıların %53,2 (206 kişi)'si lise eğitimi görmüş bireylerden oluşmaktadır. Üniversite sınavına hazırlanmak için katılım sağlayan gençlerin sayısının fazla olması bu sonuçları desteklemektedir. Katılımcıların %27,1 (105 kişi)' i fakülte ve yüksekokul mevzunu iken kurslara en az katılım sağlayanlar %0,8 (3 kişi) gibi oldukça düşük bir oran ile master veya doktora mevzunu olanlar sonucuna ulaşılmıştır.

2.4.6. Meslek Bilgileri

Öğrenciler gerek üniversite sınavlarına hazırlanmak gerekse ESMEK merkezlerinin spor ve kültürel faaliyetlerinden yararlanmak ve meslek edinmek için yüksek oranda kurslara katılım sağlamaktadırlar.

Tablo 2.11. Meslek Durumu

	Frekans	**%**
Çalışmıyor	68	17,6
Ev hanımı	48	12,4
Öğrenci	225	58,1
Kamu çalışanı	12	3,1
Özel sektör çalışanı	32	8,3
Emekli	2	0,5
Toplam	387	100

Tablo 2.11 de ulaşılan sonuçlara göre %58,1 (225 kişi) ile öğrenci oranının en yüksek olduğu görülmektedir. Öğrenciler gerek üniversite sınavlarına hazırlanmak gerekse ESMEK merkezlerinin spor ve kültürel faaliyetlerinden yararlanmak ve meslek edinmek için yüksek oranda kurslara katılım sağlamaktadırlar. En düşük katılım sağlayan meslek grubunun %0,5 (2 kişi) ile Emekliler olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

2.4.7. Aylık Gelir Bilgisi

Ankete katılanların % 88 inin meslek durumu çalışmıyor, ev hanımı ve öğrenci olması nedeni ile aylık gelir oranı düşük seviyede çıkması beklenen bir sonuçtur**.**

Tablo 2.12 Aylık Gelir

	Frekans	**%**
0-1500	243	62,8
1501-3000	99	25,6
3001-4500	35	9,0
4500-6000	5	1,3
6001 ve üzeri	5	1,3
Toplam	387	100

Anketin uygulandığı dönemde net asgari ücretin 1500 lira seviyesin de olması nedeni ile aralık sınırları bu şekilde belirlenmiştir. Katılımcıların genel olarak öğrenci olmalarından dolayı aylık gelir düzeyi 0-1500 aralığında olan katılımcı sayısı %62,8 (243 kişi) ile birinci sırada yer almaktadır. Anket uygulama sırasında yapılan gözlemlere göre herhangi bir geliri olmayan kadın katılımcılar özellikle gelir getirici kurslara katılarak aile bütçelerine katkı sağlayıp kendileri için küçük miktarlarda gelir sağlamak istemektedirler.

2.4.8. Ailede Yaşayan Kişi Bilgisi

2018 TUİK verilerine göre Türkiye de çekirdek aile oranı %65,3 dür **(**İstatistiklerle Aile 2018).

Tablo 2.13. Aile Yaşayan Kişi

	Frekans	**%**
1-3	61	15,8
4-6	279	72,1
7 ve üstü	47	12,1
Toplam	387	100

Bu soru ankette açık uçlu olarak sorulmuş veriler değerlendirildiğinde verilen cevaplara göre yukarıdaki tablodaki gibi sınırları belirlenmiştir. Katılımcıların %72,1 (279 kişi) lik kısmının ailesindeki birey sayısı 4-6 arasında iken, ailesindeki birey sayısı yedi ve üzeri olanlar %12,1 (47 kişi) ile en düşük orandadır.

2.4.9. Aileden ESMEK Hizmetlerinden Yararlanan Birey Bilgisi

Ailede yaşayan kişi sayısı 4-6 arasında değişen katılımcıların aile üyelerinden ESMEK merkezlerine katılım oranları Tablo 2.14 de gösterilmiştir.

Tablo 2.14. ESMEK'ten Yararlanan Ailedeki Kişi

	Frekans	**%**
1	339	87,6
2 ve üstü	48	12,4
Toplam	387	100

Katılımcıların %87,6 (339 kişi) gibi büyük bir bölümü ESMEK kurslarından aile içinde yararlanan tek kişi olduğunu belirtirken %12,4 (48 kişi) ailede birkaç kişinin bu kurslardan yararlandığını sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5. AMPİRİK BULGULAR

2.5.1. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Hizmetlerden Memnuniyet Analizi

EBB özellikle yapılan yasal düzenlemelerinde etkisi ile sağlıktan spora, eğitimden ulaşım ve sosyal organizasyonlar olmak üzere bir çok alanda hizmetlerini artırmıştır. Artan hizmetlerin etkinliğini ve verimliğini tesğit etmek amacı ile katılımcılara 17 hizmet başlığı verilerek memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir.

2.5.1.1. Sağlık Hizmetleri Analizi

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin görevlerinden biri sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri kurarak yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara ayaktan tedavi ve acil yardım hizmetleri sunmaktadır.

Tablo 2.15. Sağlık Hizmetleri Memnuniyet Tablosu

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	29	7,5
Memnun değilim	26	6,7
Kararsızım	74	19,1
Memnunum	180	46,5
Çok memnunum	78	20,2
Toplam	387	100

Ankete katılanların %20,2 (78 kişi)'si sunulan sağlık hizmetlerinden çok memnun olduğunu ifade ederken %46,5 (180 kişi) i sağlık hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların % 6,7 (26 kişi) lik oran ile sağlık hizmetlerinden memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.5.1.2. İmar Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesi sosyal belediyecilik görevleri kapsamında halkın ihtiyaç ve taleplerine yönelik yapılar, toplu konut yatırımları, kentsel dönüşüm projeleri ile birçok imar faaliyeti gerçekleştirmektedir.

Tablo 2.16. İmar Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	40	10,3
Memnun değilim	62	16,0
Kararsızım	102	26,4
Memnunum	133	34,4
Çok memnunum	50	12,9
Toplam	387	100

Ankete katılanların %34,4 (133 kişi)'ü imar faaliyetlerinden memnun olduklarını ifade ederken %26,4 (102 kişi)'ü kararsız olduğunu, %16 (62 kişi)' sı memnun olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.1.3. Çevre Yönetimi Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesi 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi Çevre Yönetim Sistemi, organizasyonun çevresel yükümlülüklerini yerine getirmek için yürüttüğü sürekli planlanma, uygulama, gözden geçirme ve geliştirme faaliyetleri ile çevre yönetim hizmetlerini yerine getirmektedir (EBB,2019).

Tablo 2.17. Çevre Yönetim Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	45	11,6
Memnun değilim	62	16
Kararsızım	93	24
Memnunum	130	33,6
Çok memnunum	57	14,7
Toplam	387	100

Çevre memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde verilen cevaplar doğrultusunda katılımcıların %11,6 (45 kişi)' sı hiç memnun olmadığını, %16 (62 kişi)'sı memnun olmadığını, % 24 (93 kişi)'i kararsız kaldığını, %33,6 (130 kişi)'sı memnun, %14,7 (57 kişi)' si çok memnun olduğunu sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.1.4. Temizlik Hizmetleri

EBB si çevre temizliği ve bakımında, son teknoloji ürünü araç ve gereçleri kullanarak modern yöntemler ile memnuniyeti en üst düzeye çıkartılması hedeflenmektedir (EBB:2020)

Tablo 2.18. Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	51	13,2
Memnun değilim	56	14,5
Kararsızım	80	20,7
Memnunum	140	36,2
Çok memnunum	60	15,5
Toplam	387	100

Anket katılımcılarının %36,2 (140 kişi)'si Erzurum Büyükşehir Belediyesinin temizlik hizmetlerinden memnun olduğunu belirtirken, %20,7 (80 kişi) si kararsız olduğunu belirtmektedir. Ulaşılan sonuçlara göre temizlik hizmetlerinden hiç memnun değilim % 13,2 (51 kişi), memnun değilim % 14,5 (56 kişi) ve çok memnunum %15,5 (60 kişi) cevabını veren katılımcı sayıları birbirine çok yakındır orandadırlar.

2.5.1.5. Kültür Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesi 2010-2019 faaliyet yılı içerisinde sosyal belediyecilik anlayışı ile sanatsal etkinlikler, çeşitli fuar organizasyonları, ramazan etkinlikleri ve birçok kültürel faaliyet düzenlemektedir.

Tablo 2.19. Kültür Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	64	16,5
Memnun değilim	60	15,5
Kararsızım	71	18,3
Memnunum	134	34,6
Çok memnunum	58	15,0
Toplam	387	100

Yapılan anketin verilerine 387 katılımcının %34,6 (134 kişi)'sı düzenlenen bu etkinliklerden memnun olduğunu ifade etmektedir. Anketten %16,5 (64 kişi) hiç memnun değilim, %15,5 (60 kişi) memnun değilim, %18,3 (71 kişi) kararsızım, %15,0 (58 kişi) çok memnunum şeklinde birbirine yakın oranlarda sonuçlara ulaşılmıştır.

2.5.1.6. Eğitim Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesi ESMEK merkezleri ile eğitim ve araç gereçleri, eğitmenleri, fiziki ortam ve ders müfredatlarını açısından hedef ve amaçlara uygun bir standart sağlamıştır (Ceylan, 2018;130).

Tablo 2.20. Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	34	8,8
Memnun değilim	40	10,3
Kararsızım	86	22,2
Memnunum	156	40,3
Çok memnunum	71	18,3
Toplam	387	100

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların %40,3 (156 kişi) ü eğitim hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir, bu oranı %22,2 (86 kişi) ile kararsız olanlar takip etmektedir. %8,8 (34 kişi) oran ile hiç memnun değilim ve %10,3 (40 kişi) memnun değilim sonuçları elde edilmiştir.

2.5.1.7. Spor Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin görev ve sorumlulukları arasında belirtilen "*Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir"(*EBB Faaliyet raporları).

Tablo 2.21. Spor Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	55	14,2
Memnun değilim	47	12,1
Kararsızım	99	25,6
Memnunum	125	32,3
Çok memnunum	61	15,8
Toplam	387	100

Tablo 2.21'e göre ankete katılan katılımcıların verdiği cevaplara göre %14,2 (55 kişi) hiç memnun değilim, %12,1 (47 kişi) memnun değilim, %25,6 (99 kişi) kararsızım, %32,3 (125 kişi) memnunum, %15,8 (61 kişi) çok memnunum sonuçlarına ulaşılmaktadır.

2.5.1.8. Ulaşım Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesinde kurulan Ulaşım koordinasyon merkezi (UKOME) birimi ile ulaşım ve trafiğin düzenlenmesi, yolcu taşıma ücretlerinin ve toplu taşıma araçlarının hat ve güzergâhları belirlenmektedir.

Tablo 2.22. Ulaşım Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	48	12,4
Memnun değilim	43	11,1
Kararsızım	68	17,6
Memnunum	159	41,1
Çok memnunum	69	17,8
Toplam	387	100

Ankete katılanların en yüksek oran olarak %41,1 (159 kişi)'i ulaşım hizmetlerinden memnun olduğunu, en düşük oran olarak %11,1 (43 kişi)'i memnun değilim şeklinde ifade etmektedirler. Anketin sonunda katılımcılara yöneltilen "*Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulama hizmetlerinden yukarıda sayılmayan ancak sizin eklemek istediğiniz olumlu/olumsuz hususlar ve eleştirilecek durumlar varsa belirtiniz"* sorusuna verilen yanıtlar değerlendirildiğinde en fazla eleştirinin ulaşım ücretlerinin fazla olması ve hatların yetersiz olması şeklindeki eleştirilerdir.

2.5.1.9. Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri

Halka daha iyi sosyal yaşam sağlamak amacına sahip olan EBB si il merkezinde ve merkez ilçelerde sosyal tesisleri ile restoran kafe hizmeti vermektedir. Ayrıca talepleri karşılamak adına 2019 yılında Olimpiyat Park alanında eğlence alanı kurulmuştur. Birçok mesire alanını aktif kullanımını sağlayarak bu alandaki eksiklikler giderilmiştir.

Tablo 2.23. Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	44	11,4
Memnun değilim	63	16,3
Kararsızım	81	20,9
Memnunum	135	34,9
Çok memnunum	64	16,5
Toplam	387	100

Park ve sosyal tesislerden memnuniyet analizine göre ankete katılanların %11,4 (44 kişi) bu hizmetlerden hiç memnun olmadığını, 16,3 (63 kişi) memnun olmadığını, %20,9 (81 kişi) kararsız olduğunu, %34,9 (135 kişi) memnun olduğunu, %16,5 (64 kişi) çok memnun olduğunu sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.1.10. Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri

2017 TÜİK yaygın eğitim faaliyetleri araştırmasına göre Türkiye de 89 bin 62 kurs düzenlenmiştir. Bu kursların ise %27,9 unu belediyeler düzenlemektedir (http://www.tuik.gov.tr, yaygın eğitim faaliyetleri,2019).

Tablo 2.24. Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	25	6,5
Memnun değilim	24	6,2
Kararsızım	95	24,5
Memnunum	174	45,0
Çok memnunum	69	17,8
Toplam	387	100

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin düzenlemiş olduğu mesleki beceri ve eğitim kurslarından memnuniyet analizinde en yüksek oran ile %45 (174 kişi)' i memnunum, en az oran ile %6,2 (24 kişi) memnun değilim %24,5 (95 kişi) sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.1.11. Cenaze Hizmetleri

Erzurum Büyükşehir Belediyesi cenaze hizmetleri kapsamında 81 ile ücretsiz cenaze nakli gerçekleştirmektedir. Erzurum merkez ve merkez ilçelere cenazeler için taziye çadırları kurmakta cenaze yemeği hizmeti gerçekleştirmektedir (EBB 2019).

Tablo 2.25. Cenaze Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	19	4,9
Memnun değilim	21	5,4
Kararsızım	90	23,3
Memnunum	142	36,7
Çok memnunum	115	29,7
Toplam	387	100

Ankete katılanların bu hizmetleri değerlendirmesinde %36,7 (142 kişi) si memnunum, %29,7 (115 kişi) si ise çok memnunum cevapları vermesi bu hizmetlerden genel memnuniyetin fazla olduğu sonucunu ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların yalnızca %4,9 (19 kişi) hizmetlerden hiç memnun değilim sonucuna ulaşılmaktadır.

2.5.1.12. Sosyal Destek Hizmetleri

Büyükşehir Belediyesinin yoksula uzanan "şefkat" ve "yardım" eli olmak misyonu ile yakacak, gıda, giyim, yiyecek gibi ayni katkılarda bulunmaktadır.

Tablo 2.26. Sosyal Destek Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	23	5,9
Memnun değilim	41	10,6
Kararsızım	114	29,5
Memnunum	132	34,1
Çok memnunum	77	19,9
Toplam	387	100

Ankete katılan 387 kişiden %34,1 (132 kişi)'i memnun olduğunu ifade ederken %29,5 (114 kişi)'i kararsız olduklarını belirtmişlerdir. %10,6 (41 kişi) memnun değilim, %5,9 (23 kişi) gibi düşük bir oranda hiç memnun değilim şeklinde sonuçlara ulaşılmıştır.

2.5.1.13. Turizm ve Tanıtım Hizmetleri

Erzurum Palandöken ve Konaklı kayak merkezleri, atlama kuleleri, buz pateni, buz hokeyi salonları ile kış turizminde önemli konuma sahiptir. Ayrıca birçok medeniyete ev sahipliği yapmanın ve ipek yolu üzerinde bulunması nedeni ile kültürel açıdan birçok eseri bulunmaktadır. Sağlık alanında çevresindeki illere göre gelişmiş olması sağlık turizmini canlandırmıştır. Hemen hemen her ilçesinde farklı bir turizm faaliyeti çeşitliliği bulunmaktadır. Bacasız sanayi olan turizmi geliştirmek için Erzurum Büyükşehir Belediyesi festivaller düzenleyip, konaklama ve ulaşım imkânlarını geliştirmektedir.

Tablo 2.27. Turizm Ve Tanıtım Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	55	14,2
Memnun değilim	56	14,5
Kararsızım	113	29,2
Memnunum	103	26,6
Çok memnunum	60	15,5
Toplam	387	100

Tablo 2.27 de ulaşılan sonuçlara göre %26,6 (103 kişi)' sı memnunum, %15,5 (60 kişi) i çok memnunum şeklimde cevap vermiştir. %29,2 (113 kişi) ile en yüksek oran kararsızım, %14,2 (55 kişi) hiç memmnun değilim sonuçlarına ulaşılmıştır

2.5.1.14. Engelli Hizmetleri

20. yüzyıl da hükümetler ve uluslararası örgütler, engelliliği göz ardı edilemeyecek kadar önemli ve büyük bir sorun olduğunu ortaya koymuştur. Türkiye de yapılan düzenlemer ile engellilerin toplum ile bütünleşmesi ve insan onuruna yakışan şartlarda yaşamlarını devam ettirmesi için düzenlemeler yapmıştır (Küçükali, 2015). Erzurum Büyükşehir Belediyesi dezavantajlı gruplara olan görev ve sorumluluklar kapsamında engellilere ulaşım, istihdam, spor, sanat alanlarında çeşitli imkanlar sunmaktadır.

Tablo 2.28. Engelli Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	49	12,7
Memnun değilim	36	9,3
Kararsızım	136	35,1
Memnunum	110	28,4
Çok memnunum	56	14,5
Toplam	387	100

Ankete katılan katılımcılardan %35,1 (136 kişi) i bu hizmetlerden memnuniyet konusunda kararsız olduğu ifade ederken %12,7 (49 kişi) 'si hiç memnun değilim % 28,4 (110 kişi) memnunum şeklindeki sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.1.15. İstihdam Hizmetleri

İklimsel özellikler ve hizmet sektörünün yeterince gelişememesi nedeni ile Erzurum da yaşanan sosyal ve yapısal birçok sorunun temelini eksik istihdam oluşturmaktadır.

Tablo 2.29. İstihdam Hizmetleri Memnuniyet Analizi

	Frekans	**%**
Hiç memnun değilim	68	17,6
Memnun değilim	45	11,6
Kararsızım	140	36,2
Memnunum	88	22,7
Çok memnunum	46	11,9
Toplam	387	100

İstihdam hizmetlerinden memnuniyet analizi sonuçlarına göre 387 kişinin %17,6 (68 kişi)'sı hiç memnun değilim, %11,6 (45 kişi) sı memnunum cevabı verirken %36,2 (140 kişi) kararsız olduğunu belirtmiştir. Yapılan hizmetlerden %22,7 (88 kişi) oranında memnunum, %11,9 (46 kişi) oranında ise çok memnunum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2. Meslek Edindirme Kursları Sizin İçin Ne İfade Ediyor Analizi

2.5.2.1 Stres İfade Analizi

Stres yaşamı olumsuz etkileyen faktörler arasında ilk sırada yer almaktadır (Marshall vd., 2008).

Tablo 2.30. Stres İfade Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	48	12,4
Katılmıyorum	43	11,1
Kararsızım	78	20,2
Katılıyorum	146	37,7
Kesinlikle Katılıyorum	72	18,6
Toplam	387	100

Meslek edindirme kurslarının ne ifade ettiğini araştırmaya yönelik sorulan stres atıyorum şeklinde ki ifadeye katılımcıların %37,7 (146 kişi) ile büyük çoğunluğu katılıyorum şeklinde cevap verirken, en az oranla %11,1(43 kişi) katılmıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2.2. Mesleki Beceri Analizi

Belediyeler istihdam seviyesini arttırmak ve işgücü piyasasının nitelikli insan gücü ihtiyacını karşılamak amaçlarıyla düzenlenen mesleki eğitim kursları düzenlemektedir (Uzmanlaşmış Meslek Edindirme Merkezleri Projesi,2010;15)

Tablo 2.31. Mesleki Beceri Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	21	5,4
Katılmıyorum	27	7,0
Kararsızım	61	15,8
Katılıyorum	157	40,6
Kesinlikle Katılıyorum	121	31,3
Toplam	387	100

Katılımcıların %40,6 (157 kişi)'sı katılıyorum ve %31,3 (121 kişi)'ü kesinlikle katılıyorum cevaplarını vererek ESMEK merkezlerinden mesleki beceri kazandığını ifade ederken, % 5,4 (21 kişi) kesinlikle katılmıyorum, %7 (27 kişi) katılmıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2.3. Bana Yeni Bir Yaşam Alanı Açıyor

Meslek edindirme merkezleri insanları gündelik hayattan ve standart yaşamdan sıyrılarak sosyalleşmeye dahil olmasını sağlamaktadır (Beki, 2015;38).

Tablo 2.32. Yeni Bir Yaşam Alanı İfadesi Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	22	5,7
Katılmıyorum	29	7,5
Kararsızım	75	19,4
Katılıyorum	157	40,6
Kesinlikle Katılıyorum	104	26,9
Toplam	387	100

Bana yeni bir yaşam alanı açılıyor sorusun da %5,7 (22 kişi)'si kesinlikle katılmıyorum, %7,5 (29 kişi)î katılmıyorum, %19,4 (75 kişi) kararsızım, %40,6 (157 kişi)'sı katılıyorum, %26,9 (104 kişi)'u kesinlikle katılıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2.4. Beni Bilgilendiriyor

Meslek ve sanat eğitimi; algılama, bilgilenme, düşünme, tasarlama, yorumlama, ifade etme ve eleştirme davranışları bireye kazandırır (Özdemir, 2007).

Tablo 2.33. Bilgilendirme Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	16	4,1
Katılmıyorum	16	4,1
Kararsızım	58	15,0
Katılıyorum	164	42,4
Kesinlikle Katılıyorum	133	34,4
Toplam	387	100

Katılımcıların %42,4 (164 kişi)'ü ESMEK merkezleri ile bilgilendiği ifadesine katılıyorum cevabını verirken, %4,1 (16 kişi) oranla kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum sonuçları elde edilmiştir.

2.5.2.5. Beni Hayatın İçine Katıyor

Göç faktörünün etkisiyle hızlı ve sağlıksız kentleşme beraberinde işsizlik, yalnızlık, yabancılaşma gibi birçok sosyal problem ortaya çıkmıştır. Bireyler kalabalık toplumlarda kendini yalnız hissetmektedir.

Tablo 2.34. Beni hayatın içine katıyor ifadesi analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	22	5,7
Katılmıyorum	29	7,5
Kararsızım	81	20,9
Katılıyorum	145	37,5
Kesinlikle Katılıyorum	110	28,4
Toplam	387	100

ESMEK kurslarının ifade ettiklerinden beni hayatın içine katıyor şeklindeki ifadeye %37,5 (145 kişi) oranla katılıyorum cevabı verilirken %5,7 (22 kişi) lik bir oran ile kesinlikle katılmıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2.6. Özgüvenimi Artırıyor

Çevrenin bireyin davranışlarının şekillenmesinde büyük bir etkisi bulunmaktadır (Özdoğan, 2005; 25). Özgüven bireylerin diğer insanlara daha az bağımlı olmaları, onlar hakkında daha az kararsızlık yaşamalarını sağlar. (Maslow, 2001; 41).

Tablo 2.35. Özgüven İfade Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	20	5,2
Katılmıyorum	26	6,7
Kararsızım	80	20,7
Katılıyorum	150	38,8
Kesinlikle Katılıyorum	111	28,7
Toplam	387	100

ESMEK merkezlerinde özgüvenim artıyor şeklinde ki ifadeye %38,8 (150 kişi)'i katılıyorum, %28,7 (111 kişi) kesinlikle katılıyorum, %5,2 (20 kişi)'si kesinlikle katılmıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.2.7. Kursların Bana Herhangi Bir Kazanım Sağlayacağını Düşünmüyorum

Sanat ve mesleki eğitim kursları ile bireylerin beceri ve niteliklerinin geliştirilmesi, sosyal gereksinimlerini karşılaması amaçlanmaktadır.

Tablo 2.36. Kurslardan Kazanım Sağlayacağımı Düşünmüyorum

İfade Frekans Analizi

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	133	34,4
Katılmıyorum	91	23,5
Kararsızım	60	15,5
Katılıyorum	54	14,0
Kesinlikle Katılıyorum	49	12,7
Toplam	387	100

Kursların bana herhangi bir kazanım sağlayacağını düşünmüyorum şeklinde verilen ifadeye katılımcıların %34,4 (133 kişi)'ü kesinlikle katılmadığın belirterek en yüksek oran, %12,7 (49 kişi) ile kesinlikle katılmıyorum ile en düşük orana ulaşılmıştır.

2.5.3. Meslek Edindirme Kursları Tercih Nedeni Analizi

2.5.3.1. Sosyal Çevre Edinmek İçin

Eğitim faaliyetleri kişinin maddi ve manevi kazanç sağlamak amacıyla, yaşamın sürekliliğini sağlayan sosyal bir faaliyettir.

Tablo 2.37. Sosyal Çevre Tercih Analizi Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	53	13,7
Katılmıyorum	58	15,0
Kararsızım	78	20,2
Katılıyorum	131	33,9
Kesinlikle Katılıyorum	67	17,3
Toplam	387	100

Ankete katılanlara yöneltilen meslek edindirme kurslarını tercih nedeniniz nedir sorusuna sosyal çevre edinmek için tercihinde %17,3 (67 kişi) kesinlikle katılıyorum,%33,9 (131 kişi) katılıyorum, %20,2 (78 kişi) kararsızım, %15 (58 kişi)katılmıyorum %13,7 (53 kişi) kesinlikle katılmıyorum sonuçlarıma ulaşılmıştır.

2.5.3.2. Kendime Zaman Ayırmak İçin

ESMEK merkezlerinin amaçlarından biri zamanı iyi bir şekilde değerlendirme ve kullanma alışkanlıkları kazandırmaktır.

Tablo 2.38. Kendime Zaman Ayırmak İçin Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	41	10,6
Katılmıyorum	47	12,1
Kararsızım	68	17,6
Katılıyorum	154	39,8
Kesinlikle Katılıyorum	77	19,9
Toplam	387	100

Kendime zaman ayırmak için ESMEK kurslarını tercih ediyorum ifadesinde % 10,6 (41 kişi)'sı kesinlikle katılmıyorum, %12,1 (47 kişi)'i katılmıyorum, %17,6 (68 kişi) 'sı kararsızım, %39,8 (154 kişi)'i katılıyorum, %19,9 (77 kişi)'u kesinlikle katılıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.3.3. İşlerden Kaçmak İçin

Çalışan bireyler günlük hayatın iş stresinden kurtulmak için kendilerine farklı hobi alanları aramaktadır.

Tablo 2.39. İşlerden Kaçmak İçin Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	150	38,8
Katılmıyorum	100	25,8
Kararsızım	63	16,3
Katılıyorum	39	10,1
Kesinlikle Katılıyorum	35	9,0
Toplam	387	100

Katılımcıların ESMEK kurslarına işlerden kaçmak için tercih edildiği sorusuna %38,8 (150 kişi) oranında kesinlikle katılmıyorum, %9 (35 kişi) oranında kesinlikle katılıyorum, %16,3 (63 kişi) karasızım sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.3.4. Psikolojik Olarak Rahatlamak İçin

Meslek edindirme eğitimleri ile sosyal, psikolojik, kültürel ve mesleki yönden bir bütünlük sağlanması amaçlanmıştır

Tablo 2.40. Psikolojik Olarak Rahatlamak İçin Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	52	13,4
Katılmıyorum	58	15,0
Kararsızım	73	18,9
Katılıyorum	143	37,0
Kesinlikle Katılıyorum	61	15,8
Toplam	387	100

Esmek merkezlerini psikolojik olarak rahatlamak için tercih ediyorum ifadesine %37 (143 kişi) katılıyorum, %15,8 (61 kişi) kesinlikle katılıyorum cevabı verirken, %13,4 ü kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevaplamıştır.

2.5.3.5. Aile Bütçesine Katkı Sağlamak İçin

Özellikle kadın katılımcılar meslek edindirme kurslarında aldıkları eğitimle çeşitli el yapımı ürünler üreterek küçük kazançlar elde etmektedir.

Tablo 2.41. Aile Bütçesine katkı sağlamak için Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	91	23,5
Katılmıyorum	89	23,0
Kararsızım	83	21,4
Katılıyorum	79	20,4
Kesinlikle Katılıyorum	45	11,6
Toplam	387	100

Aile bütçesine katkı sağlamak için ESMEK merkezlerinin tercih edilme ifadesine %23,5 (91 kişi) kesinlikle katılmıyorum, %23 (89 kişi) katılmıyorum, %21,4 (83 kişi) kararsızım, %20,4 (79 kişi) katılıyorum, %11,6 (45 kişi) kesinlikle katılıyorum şeklinde birbirine oldukça yakın oranda sonuçlara ulaşılmıştır.

2.5.3.6. Yeni Bir Meslek Edinmek İçin

Sanat ve mesleki eğitim kursları ile işgücüne katılımda ve yeni becerilerin kazanılması farklı imkanlar sağlanmaktadır.

Tablo 2.42. Yeni Bir Meslek Edinmek İçin Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	31	8,0
Katılmıyorum	36	9,3
Kararsızım	63	16,3
Katılıyorum	147	38,0
Kesinlikle Katılıyorum	110	28,4
Toplam	387	100

Yeni bir meslek edinmek için kursları tercih etmesi ifadesine %38 (147 kişi)'i katılıyorum, %28,4 (110 kişi) kesinlikle katılıyorum, %16,3 (63 kişi) kararsızım, % 9,3 (36 kişi) katılmıyorum, %8 (31 kişi) kesinlikle katılmıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.3.7. Çevremdekilerin İsteğini Yerine Getirmek İçin

Katılımcılara ESMEK merkezlerinden nasıl haberdar oldunuz sorusuna %65,4 oran ile çevrenin etkisi sonucu elde edilmiştir. Kurslara katılanlar yakınlarının da katılımını sağlayarak hem sosyalleşmesini hemde mesleki beceri kazanmasını istemektedirler.

Tablo 2.43. Çevremdekilerin İsteğini Yerine Getirmek İçin Analiz Tablosu

	Frekans	**%**
Kesinlikle Katılmıyorum	129	33,3
Katılmıyorum	90	23,3
Kararsızım	66	17,1
Katılıyorum	63	16,3
Kesinlikle Katılıyorum	39	10,1
Toplam	387	100

Tablo 2.43. göre; %33,3 (129 kişi) kesinlikle katılmıyorum, %23,3 katılmıyorum, % 17,1 (66 kişi) kararsızım, %16,3 (63 kişi) katılıyorum,%10,1 (39 kişi) kesinlikle katılıyorum sonuçlarına ulaşılmıştır.

2.5.4. Meslek Edindirme Kurslarından Nasıl Haberdar Oldunuz?

EBB düzenlemiş olduğu kurslar ile ilgili ilçelerde belediyelere anons yaptırarak, merkez ilçelerde ise bilbord afişleri ve etkinlikler ile kursları duyurmaya çalışmaktadır.

Tablo 2.44. Meslek Edindirme Kurslarından Nasıl Haberdar Oldunuz Analizi

	Frekans	**%**
Ulusal ve yerel basın aracılığı ile	9	2,3
Belediyenin kitle iletişim araçları ile	55	14,2
Eş, dost ve akraba önerisi ile	253	65,4
Diğer	70	18,1
Toplam	387	100

Ankete katılan 387 kişiden yalnızca %2,3 (9 kişi) oran ile basın aracılığı ile, %14,2 (55 kişi) belediyenin kitle iletişim araçları ile, % 65,4 (253 kişi), çevresinin tavsiye ve önerisi ile %18,1 (70 kişi) diğer kanallar ile meslek edindirme kurslarından haberdar olmuştur.

2.5.5. Meslek Edindirme Kurslarında Verilen Eğitimi Kalite Buluyor musunuz?

EBB kursları değerlendirip, elde edilen sonuçlar doğrultusunda kursları revize ederek daha kalite standardını yükseltmelidir.

Tablo 2.45. Verilen Eğitimin Kalite Analizi

	Frekans	**%**
Evet	304	78,6
Hayır	83	21,4
Toplam	387	100

Katılımcıların %78,6 (304 kişi) evet işaretleyerek kurslardaki eğitimleri kaliteli bulduğunu, %21,4 (83 kişi) hayır işaretleyerek kaliteli bulmadığı sonuçları elde edilmiştir.

2.5.6. Meslek Edindirme Kurslarında Verilen Hizmetlerin Çeşitliliğini Yeterli Buluyor Musunuz?

ESMEK merkezlerinde farklı alanlarda 60 kus çeşidi bulunmaktadır. Bu kurslar ESMEK merkezlerine bildirilen talepler ve yapılan başvurular doğrultusunda kurslar açılmaktadır.

Tablo 2.46. Verilen Hizmetlerin Çeşitliliğini Yeterliliği Analizi

	Frekans	**%**
Evet	242	62,5
Hayır	145	37,5
Toplam	387	100

Meslek Edindirme Kurslarında verilen hizmetlerin çeşitliliğini yeterli buluyor musunuz sorusunda %62,5 (242 kişi) Evet, %37,5 (145 kişi) Hayır sonuçları elde edilmiştir. Bu sonuçlardan kursların açılması için gerekli olan talep sayısına ulaşılmadığı için bazı kurların açılmadığı sonucunu çıkarabiliriz.

2.6. ARAŞTIRMA BULGULARINA GÖRE FARKLILIK ANALİZLERİ

Araştırma verilerinin normal dağılıma uygun olup olmadığının belirlenmesi amacıyla normallik testi uygulanmıştır. Test sonuçlarının analizi p katsayısı dikkate alınarak, 0,05'ten küçük değerlerin normal dağılıma uygun olmadığı anlaşılmıştır. Normallik testinin sonuçları Tablo 2.47.'de gösterilmektedir.

Tablo 2.47. Normallik testi

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	p	istatistik	Df	p
M_ort	,046	387	,044	,991	387	,016
i_ort	,097	387	,000	,964	387	,000
t_ort	,094	387	,000	,973	387	,000
tum_ort	,064	387	,001	,985	387	,001

Normal dağılmayan verilerin analizinde parametrik olmayan (Nonparametrik) testler olan Kruskal Wallis veya (Two Independent Samples) iki bağımsız örneklem testleri uygulanmıştır (Yanık, 2013: 63). Tablo 2.47.'de ki verilere göre P değerinin ortalamalar için $p < 0,05$ olduğundan verilerin normal dağılıma uygun olmadığı ve parametrik olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.7. HİPOTEZLER DEĞERLENDİRMESİ

Araştırmada kullanılan anketin ilk 9 soruluk kısmı katılımcıların demografik özelliklerini, ölçmek amacı ile hazırlanmış ve sonuçlar tek tek incelenmiştir. Anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü kısımların da katılımcılara hüküm içeren cümleler verilmiş ve bunları düşüncelerine en yakın ifadelerle belirtmeleri istenmiştir.

Likert ölçeği ile ölçeklendirilen anketin değerlendirilmesi, daha önceden yöntem kısmında (Tablo 2.1.) verilen ortalamaların değerlendirme aralıkları doğrultusunda yapılmıştır. Yapılan çalışmada çalışmalar dikkate alınarak sosyal belediyecilik ile ilgili hipotezler geliştirilmiştir.

H_1: Belediyecilik uygulamalarında yapılan yasal değişiklikler sosyal belediyecilik anlayışını yeni bir evreye getirmiştir.

1980'lerden sonra görülen hızlı nüfus artışı, sanayileşme, kentleşme ve teknolojik gelişmeler kamu hizmetlerinin kapsamı genişletmiştir. Hizmetlerin artması tek bir yönetim birimi tarafından karşılanmasının imkansızlığını ortaya koymuş ve kamusal hizmetlerin merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında paylaşımını zorunlu kılmıştır. Yerel yönetimlerin etkilik ve verimliliğini sağlamak için yasalar ile geniş yetkiler verilmiştir. 2013 yılında 6360 sayılı Kanun'un kabulüyle birlikte birçok değişiklik yapılmıştır. Büyükşehir belediyelerinde optimal hizmet büyüklüğünü sağlamak amaçlanmıştır.

-Yerel nitelikli ihtiyaçlarının karşılanmasın da halk, ulaşım, çevre, altyapı hizmetleri, kentsel dönüşüm gibi konularda yerel yönetim ile merkezi yönetim birimlerinin temsilcileri arasında kalmaktadır. İhtiyaçların karşılanması için getirilen planlarda, projelerdeki izin/onay safhalarında farklı kurumların, yönetimlerin yer alması sürecin uzamasına ve verimsiz çıktıların oluşmasına neden olmaktadır. Kanun ile yetki ve alan bakımından genişleyen büyükşehir belediyelerinin daha hızlı ve etkin hareket

ettiği ve büyük finansman gereken projeleri karşılaması bakımından kalkınmayı hızlandırarak hizmetlerde etkinlik ve verimliliği sağladığı gözlemlenmektedir.

- Belediyelerin tarım ve hayvancılığı desteklemek amacıyla her türlü faaliyet ve hizmette bulunabilmelerinin, stratejik öneme sahip tarım ve hayvancılığa dayalı sanayinin gelişmesine ve halkın refahına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. EBB' sinin ilçelerde ve merkezde yapmış olduğu hayvan pazarları ile ilin ekonomisinde büyük yer tutan büyükbaş hayvancılığın gelişmesi sağlanmaktadır. Ayrıca Ticaret Borsası ile birlikte hayata geçirilen Soğuk Süt Zincir Projesi ile halkı üretim konusunda teşvik ederek yeni sanayi kollarının oluşması sağlayarak göçü engellemektedir.

- Kültürel ve sosyal alanlarda düzenlenen fuarlar, tarım hayvancılık fuarları, düğün eşya fuarları ile hem ilin fuar turizmine katkı sağlanmış hem de genişletilen hizmetler halkın yaşam seviyesi artırılarak bölgesel farklılıklar minumum düzeye indirilmektedir.

- Belediye bünyesinde kurulan "Beyaz Masa" birimi ile sorunların daha çabuk iletilmesi sağlayarak, hızlı şekilde çözülmesinin önündeki hiyerarşik engeller kaldırılmaktadır.

Yapılan yasal düzenlemeler Büyükşehir belediyelerine sosyal belediyecilik alanında yeni bir ivme kazandırmış ve genel olarak hizmetlerin etkinlik ve verimliliğini artırmıştır. **H_1** hipotezi kabul edilmektedir.

Bu konu ile ilgili yapılmış diğer çalışmalar ve elde edilen sonuçlar şu şekildedir;

Karaca (2016); "*Türkiye'de Metropoliten Şehir Yönetiminde Değişim Ve Dinamikler: Samsun Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı doktora çalışmasın da* 6360 sayılı Kanun'la büyükşehir belediyelerindeki değişim ve kanun'dan öncesindeki sorunların çözülüp çözülmediğini, yeni sorunların tespitini ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerini içermektedir.

Bucak (2019); *"6360 Sayılı Kanun Sonrası Ulaşım Hizmetleri: Kahramanmaraş Örneği"* çalışmasında aylık olarak ortalama 4 milyon yolcuyu taşıyan halk otobüslerinin verimliliğini artırmak ve sorunlarını çözmek için büyükşehir belediyesinin uygulamış olduğu politikalar belirlenerek halkın memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür.

Çamdere (2017); "*6360 Sayılı Kanunun Kamu Hizmetlerinin Sunumuna Etkisi: Denizli Büyükşehir Belediyesi Örneği"* tez çalışmasında yapılan yasal değişiklikler ile belediye kaynaklarının daha verimli kullanılabileceği, israfların önüne geçilebileceği, hızlı ve

etkin hizmet sunulabileceği belirtilerek kamu üzerinde olulu etkilerinin olduğu savunulmuştur.

Durgun (2018); 6360 sayılı kanunu mali açıdan inceleyerek Antalya Büyükşehir Belediyesi mali bölüm çalışanlarına anket uygulayarak yapılan yasal düzenlemelerin büyükşehir belediyelerindeki bütçe değişikliklerini araştırmıştır.

H_2: EBB genel belediyecilik hizmetlerinden katılımcıların memnun düzeyi yüksektir.

Tablo 2.48. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Hizmetlerinden Memnuniyet Değerlendirmesi

N=387	N	Aritmetik Ortalama	Standart sapma	Değerlendirme
1) Sağlık Hizmetleri	387	3,6512	1,10335	Yüksek
2) İmar Hizmetleri (Toplu Konutlar, Kentsel Dönüşüm vb.)	387	3,2351	1,17575	Orta Düzey
3) Çevre Yönetimi Hizmetleri	387	3,2377	1,22382	Orta Düzey
4) Temizlik Hizmetleri	387	3,2636	1,26031	Orta Düzey
5) Kültür Hizmetleri (Konser, Şenlikler…)	387	3,1602	1,31951	Orta Düzey
6) Eğitim Hizmetleri	387	3,4910	1,16370	Yüksek
7) Spor Hizmetleri	387	3,2326	1,26232	Orta Düzey
8) Ulaşım Hizmetleri	387	3,4083	1,25245	Orta Düzey
9) Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri	387	3,2894	1,24425	Orta Düzey
10) Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri	387	3,6150	1,05255	Yüksek
11) Cenaze Hizmetleri	387	3,8088	1,07473	Yüksek
12) Sosyal Destek Hizmetleri (Yakacak, Gıda, giyim)	387	3,5142	1,10425	Yüksek
13) Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	387	3,2532	2,47117	Orta Düzey
14) Engelli Hizmetleri	387	3,2274	1,18932	Orta Düzey
15) İstihdam Hizmetleri	387	2,9974	1,23527	Orta Düzey
Genel memnuniyet ortalaması	387	3,3590	,83323	Orta Düzey

Belediyenin vermiş olduğu hizmetler on beş başlık altında katılımcılara sorularak memnuniyetleri ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre genel memnuniyet ortalaması 3,3590 ile orta düzeydedir. En yüksek memnuniyet düzeyi 3,8088 ile cenaze hizmetlerindedir. İnsanların acılı oldukları anlarda cenazenin taşınması ve defnedilmesi sonrasında ise cenaze evinin önüne taziye çadırı kurulması ve cenaze evine ilk gün yemek ve içecek gönderimi yapılması olumlu karşılanarak bu hizmetten memnuniyet

düzeyini yükseltmiştir. Hizmetlerden en düşük memnuniyet düzeyi 2,9974 ile istihdam hizmetleridir. İşsizlik oranlarının yüksek olması Erzurumun başlıca problemini oluşturmakta bu da memnuniyet düzeylerine yansımaktadır. 15 hizmet alanından beş başlıkta memnuniyet ortalaması yüksek oranda iken on başlıkta orta düzeydedir. Bu sonuçlar **H_2** hipotezini reddetmektedir.

Sağlık, eğitim ve sosyal yardım hizmetlerin de memnuniyet düzeylerinin yüksek olması belediyelerin sosyal devletin gereği olarak daha çok önem arz eden konularda hükümet ile sorumluluğu başarılı şekilde paylaştığını göstermektedir.

Sonuçların orta düzeyde olmasının nedeni olarak belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden halkı yeterince haberdar edememesi ve yani hizmetlerin halk ile tam bir bütünlük sağlamadığı söylenebilir.

H_3: Belediyenin vermiş olduğu meslek edindirme kurs hizmetleri istihdam sağlamada yetersizdir.

ESMEK kursları birçok alanda eğitim vermesine rağmen burada eğitim alan kursiyerler aldıkları eğitimle istihdam olanağı bulamamaktadır. Kursların genel olarak istihdam sağlayıcı nitelikte düzenlenmesi, özel sektörde ve kamu sektöründe istihdam açığı olan meslek kollarında eğitim kursları artırılarak istihdama yönelik politikalar geliştirilmelidir. Açık uçlu olarak sorulan "Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulama hizmetlerinden yukarıda sayılmayan ancak sizin eklemek istediğiniz olumlu\olumsuz hususlar, eleştirilecek durumlar varsa lütfen belirtiniz." Sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde 387 katılımcının 194' ü genel olarak istihdamın yetersiz olduğunu özellikle istihdam garantili kursların tercih edilse de kurs bitiminde süreklilik sağlayan bir istihdam sağlanmadığı, bireysel girişimcilik ile istihdama yönlendirildiklerini ifade etmektedir. ESMEK kurslarının istihdam sağlamadaki yetersizliği nedeni ile **H_3** hipotezi kabul edilmektedir.

Burada büyükşehir belediyesinin ESMEK kursları ile hobi olarak mı sanat ve mesleki eğitim gerçekleştirmek istediği yoksa istihdam sağlamak açısından mı bu kursları yatığının ayrımını yapmak gerekir. Bu ayrımı yapma da İstanbul örnek alınarak (İSMEK: Sanat ve Meslek Edindirme Kursları İYMEK: İstihdama Yönelik Meslek Edindirme Kursları) şeklinde kategorilere ayrılarak kurslar verilebilir.

H4: ESMEK amacına ulaşmaktadır.

ESMEK kurslarının belirlemiş olduğu amaçlar;

— Kişisel birikimlerini yükseltmek,
— Mesleki ve sanatsal bilgilerini geliştirmek,
— Kent kültürü ve şehirde yaşama konusunda donanımlarını artırmak,
— Pasif tüketici olmaktan çıkıp, aktif üretici olmalarına yardımcı olmak,
— Gelir elde etmelerine katkıda bulunmak,
— İstihdam edilebilirliklerini artırmaktır.

Tablo 2.49. Katılımcıların Meslek Edindirme Kurslarının Tercih Nedenlerinin Değerlendirilmesi

	N=387	**N**	**Aritmetik Ortalama**	**Standart sapma**	**Değerlendirme**
1)	Sosyal çevre edinmek için	387	3,2610	1,29030	Orta düzey
2)	Kendime zaman ayırmak için	387	3,4625	1,23654	Yüksek
3)	İşlerden kaçmak için	387	2,2481	1,30779	Düşük
4)	Psikolojik olarak rahatlamak için	387	3,2661	1,27306	Orta düzey
5)	Aile bütçesine katkı sağlamak için	387	2,7364	1,33226	Orta düzey
6)	Yeni bir meslek edinmek için	387	3,6951	1,20450	Yüksek
7)	Çevremdekilerin isteğini yerine getirmek için	387	2,4651	1,36032	Düşük

Anketten elde ediler verilere göre katılımcılar 3,9871 lik yüksek bir oranda ESMEK merkezlerinden bilgilendiğini ifade etmiştir. Kurslara katılarak mesleki ve sanatsal bilgilerini geliştirdiklerini ifade edenlerin oranı ise 3,8527 ile yüksek orandadır. Elde edilen sonuçlar ile H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sanayi Devriminin getirdiği hızlı kentleşme sonucunda yoksulluk, uzun çalışma saatleri, kadın ve çocukların kötü iş koşullarında çalıştırılması gibi toplumsal sorunlar ortaya çıkmıştır. Her geçen gün artan sosyal sorunlar devletlerin sosyal hayata müdahalesini zorunlu kılmış ve her bireyin insan onuruna yaraşır bir hayat sürmesini sağlamak amacıyla sosyal devlet anlayışı benimsenmiştir. Türkiye'de ilk defa 1961 Anayasası'nda sosyal devlet ilkesi kabul edilmiştir. 21.yy da sosyal devlet anlayışını benimseyen devletlerin merkezi yönetimlerinin yanı sıra yerel yönetim birimleri de sosyal politika üreten yönetim anlayışını benimsemektedir.

Küreselleşen dünyada kentlerin birbiri ile rekabeti sosyal belediyeciliğe yeni bir boyut kazandırmış merkezi yönetimin denetiminde ve kamu tüzel kişilikleri nedeniyle yönetici rolü olan belediyelerin görev, yetki ve vatandaşa karşı sorumluluklarının yeniden tanımlanması zorunluluğu doğmuştur. Vatandaşlarının sosyal ve ekonomik seviyelerini durumlarını düzeltmeyi, sosyal risklere karşı korumayı hedefleyen günümüz sosyal devletleri, etkin sosyal belediyecilik uygulamaları ile toplumda ki refah düzeyini artırmakta ve vatandaşların sosyal-ekonomik ve kültürel gelişmesini etkilemektedir. Belediyelerin uygulanmakta olduğu sosyal belediyecilik faaliyetleri vatandaşların refah ve mutluluğunu artırmaktadır. Demokratik seçimlerle iktidara gelen siyasal partilerin iktidara gelebilmeleri için belediyelerde yaptıkları başarılı hizmetler bir basamak niteliğindedir.

Temeli 1982 Anayasası'na dayanan yerel yönetim birimleri 1984 yılında artan nüfusları ve ihtiyaçları neticesinde büyük yerleşim yerlerinde büyükşehir belediyesi kurularak hizmet sunumunun tek merkezden yürütülmesi hizmetlerde etkinlik, verimlilik ve kalitenin arttırılması amaçlanmıştır. 2000 yılında ülke genelinde 16 Büyükşehir Belediyesi kurulmuş ve etkin, verimli, tutumlu, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir yönetim olması gereği önem kazanmıştır. Bunun yanında Avrupa Birliği üyelik süreci de yeni bir yasal düzenlemeler yapılarak yerel yönetimler bir reform sürecine girilmiştir. Bu süreçte yerel yönetimlerinin eksik yönlerini bulmak ve merkeziyetçiliğin azaltılarak yerel yönetimleri güçlendirmek amaçlanmıştır. 5216 sayılı "Büyükşehir Belediyesi Kanunu", büyükşehir belediyelerin tanımı değiştirililerek kanunla büyükşehir belediyesi sınırlarına hem ölçek hem de nüfus ölçütü getirilmiştir..

2008 yılında yürürlüğe giren 5747 sayılı "Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunla" küçük ölçekli belediyeler kaldırılarak ya da birleştirilerek bu belediyelerin etkin ve verimli olabilmeleri amaçlanmıştır. Son olarak 6360 "Sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"dur. Kanunun ana amacı optimal büyüklükte hizmet üretecek güçlü yerel yönetimlerin kurulması sağlanarak hizmetlerde etkinlik ve verimliliği arttırmaktadır. Kanun kapsamında büyükşehir belediyesi kurulan illerde il özel idarelerinin kaldırılıp ve büyükşehir belediye sınırının il mülki sınıra kadar genişletilmiş ve kuruluşu çok eskiye dayanan köyler mahalleye dönüştürülmüştür. 30 ilin büyükşehir olmasıyla birlikte, ülke nüfusunun yüzde 76'sı büyükşehirlerde yaşar hale gelmiştir.

Hızla gelişen ve değişen sosyal yapı içinde belediyelerin, yol yapımı, içme suyu, temizlik hizmetlerinin yanı sıra ekonomik büyüme, kalkınma kültürel ve sanatsal faaliyetle, eğitim ve sağlık hizmetlerine kadar birçok alanda vatandaşlara hizmet sunması beklenmektedir. 5393 sayılı kanun ile birlikte belediyeler herkesin eşit şekilde yararlanabileceği, bireysel ve toplumsal ihtiyaçlara uygun, öğrenmeyi destekleyici, kalkınma hedeflerine bağlantılı, istihdam sağlayıcı sanat ve meslek edindirme kursları kurmaktadır. Erzurum Büyükşehir Belediyesi 2009 yılında toplum merkezi ve meslek edindirme şeklinde başlattığı faaliyetini, 2014 yılında Erzurum Sanat ve Meslek Edindirme Kursları şeklinde yapılandırarak istihdam sağlayıcı kursların yanı sıra; spor, kültür, sanat, bilişim, tasarım, dil gibi birçok alanda kurslar açılarak Erzurum ilinde yaşayan vatandaşlara yönelik sosyal belediyeciliğin eğitsel ve mesleki yönünü gerçekleştirmektedir.

Bu çalışmada ESMEK merkezleri bağlamında Erzurum halkının sosyal belediyecilik uygulamalarını nasıl değerlendirdiği yapılan yasal düzenlemelerin verimlilik ve etkinlik sağlamaya yönelik katkısını ve vatandaşların talepleri öğrenilerek eksiklikler ve geliştirilmesi gereken politkalar belirlenmiştir. Hedef kitle olarak seçilen 3 kurs merkezinde 400 kursiyere anket yöneltilmiş 387 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılanların %70,8' inin kadın, %29,2' sinin erkek olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarının % 53,2 ile en yüksek düzeyde lise mezunu oldukları bilinmektedir. Katılımcıların %57,6'sının 19-29 yaş aralığında,

olduğu belirlenmiştir. Bu demografik verilere göre ankete katılan vatandaşların, çoğunun kadın, lise mezunu ve 19-29 yaş aralığında oldukları görülmektedir. Yapılacak değerlendirmeler de bu parametreler göz önünde bulundurulmuştur.

EBB son on yıllık faaliyet raporları incelenerek yapılan yasal düzenlemeler öncesinde ve sonrasındaki farklılıklar ortaya koyulmuştur. EBB sahip olduğu vizyona uygun şekilde her yıl etkinliğini ve verimliliğini artırmıştır. Son yıllarda Erzurum da sektörel ve kültürel olarak görülen büyük değişimler hizmet odaklı, koordineli bir çalışmanın olduğunu göstererek H_1 hipotezini doğrulamaktadır.

EBB hizmetleri katılımcılara 15 başlık altında sorularak duyulan memnuniyetin değerlendirilmesi istenmiştir. En çok memnun oldukları hizmet %29,7 ile cenaze hizmetleri memnuniyetidir, hiç memnun olunmayan hizmet ise %17,6 ile istihdam hizmetleridir. ESMEK kurslarından yararlananların analizlerine bakıldığı zaman % 6,5 lik bir oranla hiç memnun değilim, % 6,2 memnun değilim, %24,5 kararsızım, %45 memnunum, %17,8 çok memnunum şeklinde görüş belirtmiştir. Hizmetlerin genelinin memnuniyet ortalaması alındığında 3,3590 ile orta düzeyde memnuniyet sonucu elde edimiş ve EBB genel belediyecilik hizmetlerinden katılımcıların memnun düzeyi yüksektir olan H_2 hipotezi reddedilmiştir.

EBB düzenlemiş olduğu ESMEK ler ile amacı insanlara boş vakitlerinde sosyal ortamlar aracılığı ile hobi edindirmek veya mesleki kurslar istihdam sağlamaktır. İşsizliğin büyük bir problem olduğu Erzurum da meslek kurslarına katılan bireylerin genel beklentisi istihdam yönündedir. Ancak yeterince özel sektörün ve girişimciliğin gelişmemesi nedeni ile istihdam hizmetini sağlama görevi yerel yönetimlerden beklenmektedir. Verilen eğitimler sağlanan istihdam olanakları dikkate alındığında sağlanan istihdam yetersiz düzeydedir ve H_3 hipotezi kabul edilmektedir.

Katılımcılara yöneltilen meslek edindirme kursları sizin için ne ifade ediyor sorusuna en yüksek verilen cevap %34,4 ile beni bilgilendiriyor şeklindedir. Katılımcıların bu kursları neden tercih ettiği sorusuna katılımcıların %28,4 ‘ü yeni meslek edinmek için tercih ettiği şeklindeki ifadeye kesinlikle katıldığını belirtmiştir. Genel olarak katılımcılar ESMEK merkezleri ile başkalarının önerisi ile tanışırken, kurslarda verilen eğitim kalitesi ve hizmet çeşitliliğini yeterli bulmaktadır ve H_4 hipotezi kabul edilmektedir.

Yapılan çalışmada elde edilen bulgular ve yapılan gözlemler çerçevesinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'ne önerilerimiz şunlardı;

- Erzurum ilinin en büyük problemi istihdamdır. Yöneticiler Erzurumda istihdamı sağlamak için ilçe bazlı çalışmalar yapıp hangi ilçe de hangi söktör geliştirilebilir şeklinde fizibilite yaparak bu alanlarda personel yetiştirilmelidir. Aziziye, Pasinler ve Köprüköy ilçelerinde sıcak su kaynakları olmasına rağmen bu kaplıca için gelen turist sayısı çok düşük seviyededir. Sağlık bakanlığı ile anlaşmalar yapılarak bu kaplıcalar lisans alınıp fizik tedavi ve diğer hastalıklarda merkez haline getirilip geliştirilerek yeni istihdamlar oluşturulabilinir.

- Katılımcılar ESMEK kursları sonunda bu eğitimi istihdama yöneltecek arayışlar da bulunmaktadır. Bu noktada ESMEK yetkilileri, ticaret ve sanayi odaları, esnaf ve sanatkâr odası eş güdümlü çalışarak mevcut işletmelerin hangi alanlarda personel talebi olduğu belirlenip bu talebe göre ESMEK eğitimleri düzenlenmelidir. Ayrıca İŞKUR, KOSGEB ve KUDAKA ve diğer kurumların teşvik programlarından yararlanarak mesleki eğitim kazanan bireylerin kendi işini kurmaları konusunda danışmanlık hizmeti sağlanmalıdır. Alınan eğitimler ile katılımcılara verilecek milli eğitim onaylı sertifikalar kişilere istihdam sağlamada avantaj sağlayacaktır.

- 2023 vizyonu ile Erzurum da turizm geliştirme amacına yönelik olarak turizmde görev alacak personel eğitimleri yapılarak istihdama kazandırılmalıdır. Kış aylarında kayak merkezleri için kullanılan tesisler yaz aylarında kongre turizmi ve farklı organizasyonlara ev sahipliği yapılarak bu sektördeki istihdamı mevsimsel olmaktan çıkarıp sürekli hale getirilinebilir.

-ESMEK kurslarında üretilen ürünlerin pazarlanmasına yönelik olarak yeni stratejiler belirlenmeli özellikle yöresel olarak yapılan ürünleri yurt içi ve yurt dışı Pazar payını artımaya yönelik girişimlerde bulunulmalı.

-Yasalarda kurulması zorunlu şekilde belirtilirken EBB ye ait olan kadın sığınma evi bulunmamaktadır. Kadın sığınma evi açılarak mağdur durumda olan kadınlara sosyal destek sağlanmalıdır.

-Toplu taşıma araçlarının yetersizliği, ücretlerin fazlalığı yönünde bir çok şikayeti bulunmaktadır otobüs sefer sayıları özellikle sabah mesai ve okul saatlerinde artırılmalıdır.

- Yapılan hizmetlerin halka ulaşması ve memnuniyet düzeyinin artırılması için katılımcı belediyecilik anlayışı benimsenmelidir.

Sonuç olarak sosyal belediyecilik alanında yapılan hizmetler dinamik bir şekilde devam etmeli daha da geliştirilmeli ve bu yönde siyasi, sosyal, kültürel, ekonomik politikalar üretilmelidir. Politikaların üretilmesinde insan haklarını, demokrasiyi, katılımcılığı esas alan, ekonomik alanda kentsel yoksulluğu ortadan kaldırmaya yönelik istihdamı ve büyümeyi, bölgesel kalkınmayı yükselten, sosyal ve kültürel alanda toplumsal izolasyonun olmadığı, toplumsallaşmanın kentsel ya da bölgesel alanlarda yoğunlaştığı, kentlileşme sorunun azaldığı politikalar üretmektir.

KAYNAKÇA

Akdağ, M. (2011). *SPSS'de istatistiksel analizler*. Malatya. iys.inonu.edu.tr/webpanel/dosyalar/669/file/SPSS, (10.06.2019).

Akdoğan, Y. (2002). "*Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik*", Eminönü Bülteni, Şubat Sayısı.

Altan, Ö. (2006). *Sosyal Politika*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Altan, Ö. (2008). S*osyal Politika Dersleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay.

Arslan, M. (2013). *Yerel Yönetimlerde Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ateş, H. (2009). "Sosyal Belediyecilik", *Çerçeve Dergisi*, Ocak Sayısı, 88-95.

Aydın, (2006). *Yeni Yasal Düzenlemeler Çerçevesinde Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Politika Alanındaki Görev ve Deneyimlerinin Değerlendirilmesi Zeytinburnu Örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın, M. (2008). *Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler*, İstanbul: Yedirenk Yayınları.

Ayhan, U. (2008). "Amerika Birleşik Devletlerinde Yerel Yönetimler", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 70, 103-120.

Aytaç, F. (2005). *Gerekçeli-Açıklamalı Belediye ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Bakırcı F. , Çınar O.(2012). " Belediyelerde Sosyal Politikalara Yönelik Uygulamalar Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Ağrı Belediyesi Örneği", 14. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, İstanbul, Türkiye, 25 - 27 Mayıs 2012, 320-364.

Baran, (2018). *Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Kırşehir Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Bartın: Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Batırer, B. (2019). *6360 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun Etkileri Üzerine Bir İnceleme,* İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bayraktar, R. (2013). *Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikaya Bakış Açısı: Sosyal Belediyecilik Nilüfer ve Yıldırım Belediyesi Örneği,* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beki, A. (2008). "*Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları (Ümraniye Belediyesi Örneği)" Belediyesi Örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bozkurt, V. (2006). *Değişen Dünyada Sosyoloji*. Bursa: Ekin Yayınları.

Bucak, S. (2019). *6360 Sayılı Kanun Sonrası Ulaşım Hizmetleri: Kahramanmaraş Örneği,* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çamdere, F. (2017). *6360 Sayılı Kanunun Kamu Hizmetlerinin Sunumuna Etkisi: Denizli Büyükşehir Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çalçalı, Ö. (2014). "6360 Sayılı Kanun'un Türkiye'de Yerel Yönetimler Sistemine Getireceği Değişiklikler", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 23(4), 49- 68.

Çelik, A. (2014). "Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16/1, 1-20.

Çelik, (2013). *Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikalara Etkisi*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ceylan, D. (2018). *Büyükşehir Belediyelerinin Eğitim Hizmetlerinin Sunumundaki Etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Kursları (ESMEK) Örneği*, Ardahan: Ardahan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çınar, O. (2010). "Okul Müdürlerinin İletişim Sürecindeki Etkinliği". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 22 (1), 267-276.

Çıplak, B. (2015). *Belediyelerde Sosyal Bütçe Anlayışı Açısından Çanakkale Belediyesi'nin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi,* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demir, (2006). "*Yerel Yönetimlerin Sosyal Politika Fonksiyonları Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demirkaya, Y. (2006). *Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.

Deniz, G. (2019). "Yerel Siyaset Açısından Türkiye'de Büyükşehir Belediye Yönetimi" (Yayımlanmış Doktora Tezi). Bartın: Bartın üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dilik, S. (1985). *Atatürk Döneminde Sosyal Politika*, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi.

Durgun, A. (2018). *6360 Sayılı Kanun Kapsamında Büyükşehir Belediyelerin Mali Açıdan Analizi, Antalya Büyükşehir Belediyesi,* Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi.

Eliçin Arıkan, Y. (2006). "Fransız Yerel Yönetim Sistemi ve Türkiye'ye Yansımaları", *Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler*, Nisan 2006, İstanbul.

Ersöz, H. (2004). *Sosyal Politika Perspektifinden Yerel Yönetimler* İstanbul: Filiz Kitabevi Yay..

Ersöz, H. (2011). *Sosyal Politika da Yerelleşme,* İstanbul: İTO Yayınları Yayın no: 2010- 99.

Erten, M. (1999). *Nasıl Bir Yerel Yönetim*, İstanbul: Anahtar Kitaplar Yayınevi.

Eyüp, B. (2012). *Sosyal Politika***,** ed. A. İlhan Oral – Yener Şişman, Eskişehir: Açık öğretim Fakültesi Yayınları no.1596.

Ezer, (2018). *Belediyelerin Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Memnuniyet: Ankara Pursaklar Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gül, H. (2012). "Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif mi?", *IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu*, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.

Gül, S. (2006). *Sosyal Devlet Bitti Yaşasın Piyasa*, Ankara: Ebabil Yayıncılık.

Haktankaçmaz, İ. (2012) "Yerel Yönetimler Neden Kadına Yönelik Koruma Hizmetlerinin Sunumunda Temel Aktör Olamazlar?", *İdarecinin Sesi,* Ocak-Şubat 2012, 49.

Güneş, İ. (2011). *Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülkelerde yerel Yönetimlerin Eğitim ve Kültür Hizmetleri,* İstanbul: Doğu Kütüphanesi Yayınları.

Kalkışım, (2015). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Algısı: İstanbul, İzmir, Adana, Diyarbakır Büyükşehir Belediyeleri Örneği.* (Yayımlanmış Doktora Tezi) Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kantar, A. (2019). *6360 Sayılı Yasa Sonrasında Büyükşehir Belediyelerinin Yeniden Yapılandırılması: Manisa Büyükşehir Belediyesi Üzerine Bir İnceleme*, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karaca F. (2016). *Türkiye'de Metropoliten Şehir Yönetiminde Değişim Ve Dinamikler: Samsun Büyükşehir Belediyesi Örneği,* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaya, Ş. (2015). *Sosyal Yaşam Merkezlerinin Sosyalleşmeye Etkisi Karabük Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Karabük: Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Keleş, (2008). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kesgin, B. (2008). *Yoksulluğa Yerel Müdahale 'Sosyal Belediyecilik' Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri.* (Yayımlanmış Doktora Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koç (2014). *Sosyal belediyecilik hizmetleri ve finansmanı: Ege Belediyeler Birliği örneği* (Yayımlanmış Doktora Tezi), Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koray, M. (2005). *Sosyal Politika,* (2. Baskı). Ankara: İmge Kitapevi.

Koray, M, (2000). *Sosyal Politika,* Bursa: Ezgi Kitabevi.

Küçükali, A. (2016). *Bir Sosyal Politika Problemi Olarak Göç (Erzurum Örneği),*

Ankara: İmaj Yayın Evi.

Küçükali, A, (2015). "Engellilere Uygulanan Sosyal Yardımlar", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi,* Sayı:35, 101-115.

Maden (2012). *Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Esenler Belediyesi Örneği*, (YYayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Maslow, A. (2001). *İnsan Olmanın Psikolojisi*, Çev: Okhan Gündüz, İstanbul: Kuraldışı Yay.

Morata, F. (2004). "Yerel Kalkınmada Belediyelerin Rolü", *Uluslararası Sempozyum*, 24 Ocak 2004, İstanbul: Pendik Belediyesi Yayınları.

Nadaroğlu, H. (2001). *Mahalli İdareler*, İstanbul: Beta Yayınları.

Nergis, N. (2011). "Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma Ve Değerlenirme Açısından Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 323-341.

Ortaylı, İ. (2007). *Batılılaşma Yolunda*, İstanbul: Yayınevi.

Ortaylı, İ.(1995). "Devraldığımız Miras", *Yeni Türkiye, Yönetimde Yeniden Yapılanma* Özel Sayısı, Yıl:1, Sayı:4, 552-558.

Ören, K. (2011). *Sosyal Politika*, Ankara: Pelikan Yayıncılık.

Öz Selek, C. (2010). *Sosyal Belediyecilik Bağlamında Evde Bakım Hizmetleri (İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri Örnekleri* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özaydın, M. (2007). *Küreselleşme Sürecinde Türkiye ve Avrupa Birliğinde Sosyal Politikalarda Yaşanan Değişimin Analizi,* (Yayımlanmış Doktora Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özbek, N. (2011). *Osmanlı İmparatorluğu'nda Sosyal Devlet*, İstanbul: İletişim Yayınları.

Özcan, T. (2006). "Osmanlı Toplumunda Yetimlerin Hikâyesi ve Eytam Sandıkları", *İ.Ü. İlahîyat Fakültesi Dergisi*, İstanbul: İ.Ü. Yayınları.

Özden, K. (2010). "Almanya'da Kentleşme politikaları: Tarihsel Süreç ve Güncel Politikalar", *Muhafazakâr Düşünce Dergisi*, Yıl 6, Sayı 23, 2010, 99-113.

Özdemir, S.G. (2007). *Sanat Eğitiminde İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerine Sanatçılardan Gösterilen Örneklerin Öğrenci BaGarısı ve Yaratıcılığın Gelişmesine Etkisi.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdoğan, Ö. (2005). *İsimsiz Hayatlar*, Ankara: Lotus Yay.

Özel, (2019). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Batman Belediyesi Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Batman: Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özgüler, V.(2019). Türkiye'de Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Lisansüstü Tezlerinin "Sosyal Politika" Bağlamında Değerlendirilmesi, 5. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi* (11 – 14 Temmuz 2019 / Bandırma)

Öztürk, A. (2002). *21. Yüzyıl Türkiye'si İçin Yerel Yönetim Modeli,* İstanbul: Ümraniye Belediyesi Kültür Yayınları.

Öztürk, H., Gül, H. (2012). "Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif mi?", *IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi,* Muğla, 377-392.

Parlak, B. (2014). **"**Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim - Yerel Yönetim" *TESAM Akademi Dergi*, 1, 7-40

Pekşen, (2014). *Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği,* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi) Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Pektaş, E. T. (2010). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Resmi Gazete*, 1930: 11

Seyyar, A. (2011). *Sosyal Politika Bilimine Giriş*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Şahin, L. (2020). Sosyal Politika Yazıları 1 http://www.profdrleventsahin.com/sosyal-politika-yazilari-1.html, Erişim tarihi: 05.01.2020.

Şaylan, G. (2003). *Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi,* Ankara: İmge yayınları.

Şen, U. (2017). *Çevre Politikaları Kapsamında Sakin Kentlerin Çalışanların Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri: Uzundere Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şengün (2019). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şenkal A. (2007). "*Küreselleşme Sürecinde Sosyal Politika,* 2. bs., İstanbul: Alfa Basın Yayım.

Şerif, Ö. (2006). *Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye'de Belediye Yönetimi,* Ankara: Nobel Yayınları

Tabakoğlu, A (2009). T*ürkiye İktisat Tarihi*, İstanbul: Dergah Yayınları

Talas, M. (2008). *Çok Kültürlülük Kıskacında Ulus Devlet ve Türkiye*, İstanbul: Doğu Kütüphanesi

Taşçı, (2014). *Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü Yalova İl Merkezi Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans tezi). Yalova: Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tokol, A. ve Yusuf, A. (2011). *Sosyal Politika*, Bursa: Dora Yay.

Toksöz, F., Özgür, A., Uluçay, Ö., ve Diğerleri, (2009). *Yerel Yönetim Sistemleri*, İstanbul: Tesev Yayınları, Sena Ofset.

Tortop, N. B., Aykaç, H., Yayman, M., Özer, A. (2008), *Mahalli İdareler*, Ankara: Nobel Yay.

Uçaktürk, T., Uçaktürk, A., Özken, M. (2009). "Yerel Yönetimlerde Sosyal Sorumluluk Bağlamında Sosyal Belediyecilik: Biga Belediyesi Örneği", VI. *Uluslararası Sivil Toplum Kuruluşları Kongresi*, Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi.

Uslu, H. (2011). *Sosyal Politika Açısından Belediyeler ve Ümraniye Belediyesi*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Kültür Yayınları.

Varol, S. (2019). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Değerlendirilmesi İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yanık, R. (2013). *Bilişsel Yeteneklerin İç Denetim Başarısı Üzerindeki Önemi*, Ankara: Pegem Yayınları.

Tınar, Y. (2018). *Engellilere Yönelik Kamu Hizmetlerinin Yönetimi ve Sunumu: Karşılaştırmalı Değerlendirme, Hiperlink Eğitim*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Yavuz, İ. (2013). *Sosyal Belediyecilik Bağlamında Çocuk Ve Gençlik Hizmetleri Adapazarı Belediyesi Bilgi Evi Örneği* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yalova: Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yazgan, T. (1992). *İktisatçılar için Sosyal Güvenlik Ders Notları,* İstanbul: Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı.

Yıldırım, (2014). "Belediyelerin Sosyal Politika Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme: Malatya Belediyesi Örneği", *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Sayı:17, 485-509.

Zastrow, Charles. (1993). *Introduction to Social Work and Social Welfare,* California: Brooks- Cole, Fifth Edition.

İNTERNET KAYNAKLARI

bisorubicevap.co

http://www. erzurum.bel.faaliyet raporları(2015-2019)tr/

http://www. erzurum.bel.tr/

http://www.1982anayasası.gov.tr/

http://www.5180kanun.gov.tr/

http://www.5393.gov.tr/

http://www.6130sayılıkanun.gov.tr/

http://www.ADNKS.gov.tr/

http://www.Aile.çalışma.sosyal.hizmetler.bakanlığı.tr/

http://www.Akparti.gov.tr/

http://www.Engelli.Yaşlı.Hizmetleri.Genel.Müdürlüğü tr/

http://www.kadınstatüsügenelmüdürlüğü.gov.tr/

http://www.tuik.gov.tr/

http://www.worldbank.org.tr/

http://www.wowturkey.org.tr/

http://www.yaygın.eğitim.faaliyetleri.tr/

http://www1961anayasası.gov.tr/

https://www.mevzuat.gov.tr/

EKLER

EK-1. Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Ankette yer alan sorular Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına yönelik hizmetlerini değerlendirmek amacı ile hazırlanmıştır. Verilecek cevaplar, bilimsel amaçlar doğrultusunda, gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak değerlendirilecektir. Göstereceğiniz özen ve sabır için şimdiden çok teşekkür ederim**.**

YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİSİ
Zeynep GÜLBEYEN

1.	Yaşınız ?	①18 ve altı ②19-29 ③30-39 ④40 ve üstü	
2.	Memleketiniz ?	①Erzurum	②Diğer
3.	Cinsiyetiniz ?	① Kadın ②Erkek	
4.	Medeni durumunuz ?	① Evli ②Bekar ③Dul\Boşanmış	
5.	Eğitim Durumunuz nedir?	① Okur-yazar değil ② İlköğretim ③ Ortaokul ④ Lise ⑤ Fakülte/Yüksekokul ⑥ Master- doktora	
6.	Mesleğiniz nedir?	①Çalışmıyor ②Ev hanımı ③Öğrenci ④ Kamu Çalışanı ⑤Özel sektör çalışanı ⑥ Emekli	
7.	Aylık geliriniz ne kadar?	① 0-1500 ④ 4500-6000 ② 1501-3000 ⑤ 6000 ve üzeri ③ 3001-4500	
8.	Ailenizde kaç kişi yaşamaktadır?		
9.	Aile üyelerinizden ESMEK kurslarına katılan birey sayısı		

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sunduğu hizmetlerden ne düzeyde memnunsunuz?	**Hiç memnun değilim**	**Memnun değilim**	**Kararsızım**	**Memnunum**	**Çok memnunum**
1) Sağlık Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
2) İmar Hizmetleri (Toplu Konutlar, Kentsel Dönüşüm vb.)	①	②	③	④	⑤
3) Çevre Yönetimi Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
4) Temizlik Hizmetlerinden	①	②	③	④	⑤
5) Kültür Hizmetlerinden (Konser, Şenlikler…)	①	②	③	④	⑤
6) Eğitim Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
7) Spor Hizmetlerinden	①	②	③	④	⑤
8) Ulaşım Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
9) Park ve Sosyal Tesis Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
10) Mesleki Beceri ve Eğitim Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
11) Cenaze Hizmetleri	①	②	③	④	⑤
12) Sosyal Destek Hizmetlerinden (Yakacak, Gıda, giyim)	①	②	③	④	⑤
13) Turizm ve Tanıtım Hizmetlerinden	①	②	③	④	⑤
14) Engelli Hizmetlerinden	①	②	③	④	⑤
15) İstihdam Hizmetleri	①	②	③	④	⑤

Meslek edindirme kursları sizin için ne ifade ediyor?	**Kesinlikle katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle katılıyorum**
1) Stres atıyorum	①	②	③	④	⑤
2) Mesleki beceri kazanıyorum	①	②	③	④	⑤
3) Bana yeni bir yaşam alanı açıyor	①	②	③	④	⑤
4) Beni bilgilendiriyor	①	②	③	④	⑤
5) Beni hayatın içine katıyor	①	②	③	④	⑤
6) Özgüvenimi artırıyor	①	②	③	④	⑤
7) Kursların bana herhangi bir kazanım sağlayacağını düşünmüyorum	①	②	③	④	⑤
Meslek edindirme kurslarını tercih nedeniniz nedir?	**Kesinlikle katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle katılıyorum**
1) Sosyal çevre edinmek için	①	②	③	④	⑤
2) Kendime zaman ayırmak için	①	②	③	④	⑤
3) İşlerden kaçmak için	①	②	③	④	⑤
4) Psikolojik olarak rahatlamak için	①	②	③	④	⑤
5) Aile bütçesine katkı sağlamak için	①	②	③	④	⑤
6) Yeni bir meslek edinmek için	①	②	③	④	⑤
7) Çevremdekilerin isteğini yerine getirmek için	①	②	③	④	⑤

Meslek edindirme kursları ile nasıl tanıştınız?	① Ulusal\ yerel basın aracılığı ile ②Belediyenin kitle iletişim araçlarıyla ③Eş, dost, akraba önerisi ile ④Diğer
Meslek edindirme kurslarında verilen eğitimleri kaliteli buluyor musunuz?	① Evet ② Hayır
Meslek edindirme kurslarında verilen hizmetlerin çeşitliliğini yeterli buluyor musunuz?	① Evet ② Hayır

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulama hizmetlerinden yukarıda sayılmayan ancak sizin eklemek istediğiniz olumlu\olumsuz hususlar, eleştirilecek durumlar varsa lütfen belirtiniz.

ANKETİMİZ BİTMİŞTİR KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ…

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER	
Adı Soyadı	Zeynep GÜLBEYEN
Doğum Yeri ve Tarihi	
EĞİTİM DURUMU	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Sosyoloji Bölümü
Yüksek Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
E-Posta Adresi	
İŞ DENEYİMİ	
Çalıştığı Kurumlar	
TARİH	08.07.2020