

## BELEDİYELERİN SOSYAL HİZMET VE YARDIMLARINDAN FAYDALANAN BİREYLERİN HİZMETLERE YÖNELİK ALGILARI: ISPARTA ÖRNEĞİ<sup>1</sup>

Uysal KERMAN\*  
Eda ÇİÇEK\*\*

### ÖZET

Bu çalışma, Isparta Belediyesi'nin sunduğu sosyal hizmet ve yardımlardan faydalanan bireylerin, hizmetlere yönelik algılarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmada kullanılan verilerin bir kısmı belediye yetkilileriyle yapılan görüşmelerle diğer bir kısmı da hizmetten faydalanan bireylere uygulanan anketlerle elde edilmiştir. Bu veriler SPSS for Windows aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarından faydalananların büyük oranda bu hizmetlerden memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım, Isparta Belediyesi, Politika, Belediye, Yönetim.

### PERCEPTIONS OF PEOPLE TOWARDS SERVICES WHO USE OF SOCIAL SERVICES AND AIDS THAT ISPARTA

### ABSTRACT

This study intended to display perceptions of people towards services who make use of social services and aids that Isparta Municipality presents. Some of datum used in this study obtained from interviews with municipality officials and

<sup>1</sup> Bu çalışmada kullanılan veriler, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Doç. Dr. Uysal KERMAN'ın danışmanlığında yürütülmekte olan Arş. Gör. Eda ÇİÇEK tarafından hazırlanan "Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Politikaları: Batı Akdeniz Örneği", isimli doktora tez çalışmasından türetilmiştir. Anket çalışması 15.09.2009-01.10.2009 tarihleri arasında yapılmıştır.

\* Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü, Doğu Kampüsü Isparta/Türkiye, ukerman@iibf.sdu.edu.tr

\*\* Arş.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü, Doğu Kampüsü, Isparta/Türkiye, e-mail: euysal@iibf.sdu.edu.tr.

the others obtained from surveys conducted people making use of services. These datum analysed with SPSS for Windows. In consequence of the research it is came into view that people making use of services substantially do not pleased from services

**Key Words:** Social Service, Social Welfare, Isparta Municipality Policy, Municipality, Administration.

### Giriş

Sosyal hizmetler, yoksulluktan kaynaklansın veya kaynaklanmasın, toplumdaki mevcut ortalama yaşayış ve algılayış seviyesine, ellerinde olmayan sebeplerle süreli veya süresiz olarak ulaşamayıp sosyal veya ekonomik yönlerden desteklenme gereksinimi duyan kişilere karşılıklı veya karşılıksız şekilde sunulan parasal veya nesnel nitelikteki (mal, malzeme yardımı, rehberlik, yönlendirme, psikolojik destekleme gibi) hizmetlerdir.<sup>2</sup> Sosyal yardım ise, fakir olarak doğan ya da ellerinde olmayan sebeplerle sonradan fakir olan kişiler ile asgari geçim gelirine sahip olmadıkları için ailesini ya da kendisini kısmen geçindiremeyen kişilere, devlet tarafından karşılıksız olarak sağlanan maddi yardımlardır.<sup>3</sup>

Hem sosyal hizmet hem de sosyal yardım temelde herkesin toplumdaki hizmet ve imkânlardan eşit olarak yararlanması inancına dayanmaktadır. Her iki kavramın içinde barındırdığı öz, toplumsal rahatsızlıkları önlemek, insanların arasındaki sosyal ve ekonomik adaletsizlikleri azaltmak ve toplumun imkânları ölçüsünde insanları refaha ulaştırmaktır.<sup>4</sup>

Ekonomik ve sosyal açıdan yardıma muhtaç kişi, aile ve gruplara fayda sağlamayı, destek olmayı, insan haysiyetine uygun yaşayış düzeyinin gerçekleşmesine katkıda bulunmayı amaç edinen sosyal hizmet ve sosyal yardım uygulamaları, kamu yönetiminin faaliyette bulunmakla yükümlü olduğu en önemli alanlardan birisidir. Özellikle II. Dünya Savaşı sonrası gelişen sosyal refah devleti anlayışı, sosyal hizmet ve yardım uygulamalarının şekillendirilmesinde geleneksel yardımlaşma ve dayanışma müesseselerine kıyasla kamu yönetimi birimlerinin daha aktif politika izlemesini gerekli kılmıştır.

Bu bağlamda Türkiye’de sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin yürütülmesinde merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin önemli görevleri

<sup>2</sup> Ethem ÇENGELCİ, *Cumhuriyet Türkiye’sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*, Şafak Matbaacılık, 1. Baskı, Ankara, 1996, s.4.

<sup>3</sup> Ali SEYYAR, *Sosyal Siyaset Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)*, Beta Yayınları, İstanbul, 2002, s.298.

<sup>4</sup> Emre KONGAR, *Sosyal Çalışmaya Giriş*, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara, 1972, s.146.

bulunmaktadır. Devletin bu hizmetleri sunarken hem merkezi hem de yerel yönetim birimlerinden yararlanmak istemesi ve bu kurumlara hukuki sorumluluk yüklemesi, konunun önemini de göstermektedir. Bu durum kimi zaman koordinasyon problemlerine ve kaynakların verimsiz kullanılmasına neden olurken, kimi zaman da yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin, merkezi yönetimin sosyal hizmet ve yardımlardaki eksikliklerini giderme noktasında avantaja dönüşmektedir.

Belediyelerin sosyal hizmet ve yardımlara ilişkin görevlerini en son çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda da görmek mümkündür. Kanunun 14. maddesinde, sosyal hizmet ve yardımları yapmak veya yaptırmak belediyelerin görevleri arasında sayılmaktadır.<sup>5</sup> Belediyenin zorunlu görevleri Kanun'un 14. maddenin 1. fıkrasının (a) bendinde sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açma biçiminde sayılmıştır. Sayılan diğer görevlerin tüm belediyeler tarafından yerine getirilmesi bir zorunluluk iken, kadın ve çocuklar için koruma evleri açılması görevi sadece büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50 bini geçen belediyelere verilmiştir.

Ayrıca 14. maddenin devamında, söz konusu hizmetlerin yerine getirilmesinde önceliği belirleyen kriterlerin, belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte belediye hizmetlerinin sunumunda özürü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemlerin uygulanması gerektiği ifade edilmiştir. Kanunun 60. maddesinin (i) fıkrasında ise dar gelirliler, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özürülere yapılacak sosyal hizmet ve yardımların belediye bütçesinden karşılanacağı vurgulanmıştır.

Türkiye'de belediyelerin sosyal hizmet ve sosyal yardım alanındaki hizmetlerinden yararlananlar arasında, kadınlar, yaşlılar, engelliler, çocuklar, gençler, yoksullar ve toplumdaki diğer kesimler yer almaktadır. Batı Akdeniz Bölgesi'ndeki Isparta Belediyesi de söz konusu hizmetleri hemşehrilerine sunmaktadır. Bu çalışma, hizmetlerden yararlananların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve karşılaşılan problemlerin tespit edilmesine odaklanmıştır. Bunun için belediye yetkilileriyle görüşmeler yapılmış ve ayrıca hizmetten faydalanan bireylere anketler uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS for Windows aracılığıyla analiz edilmeye çalışılacaktır.

### **1. Isparta Belediyesi'nin Sosyal Hizmet Ve Yardım Faaliyetleri**

Isparta Belediyesi'nde sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri, belediyenin farklı birimleri tarafından yerine getirilmektedir. Nakdi yardımlar belediye başkanına doğrudan bağlı Özel Kalem Müdürlüğü aracılığıyla yapılmakta;

---

<sup>5</sup> Bkz. 03.07.2005 tarih ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu, RG. 13.07.2005, Sayı:25874.

giyim, kadınlara yönelik hizmet ve yardımlar ile yapılan projeler belediye başkan yardımcısına bağlı Dış İlişkiler Müdürlüğü'nce yürütülmekte; kültürel ve sosyal etkinlikler diğer bir belediye başkan yardımcısına bağlı olan Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü'nce yerine getirilmekte; gıda yardımları başta olmak üzere, huzurevi faaliyetleri, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ile olan ilişkiler, ihtiyaç sahiplerine yönelik danışma ve yol gösterici çalışmalar Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü tarafından sunulmakta; yardımlara yönelik ön araştırmalar da Zabıta Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Ayrıca Zabıta Müdürlüğü yardımların dağıtımında da önemli bir rol üstlenmektedir.

Yapılan görüşmelerde Isparta Belediyesi'ndeki yetkililer, hedeflerinin, öncelikle Isparta'da sosyal doku taraması yaparak ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi ve bunların önceliklerinin tespit edilmesi olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca yetkililer, bu hizmetlerle insanları tembelleğe sevk etmeden, kendi ayakları üzerinde duruncaya kadar onların temel ihtiyaçlarını karşılamanın belediyenin amaçları arasında yer aldığını vurgulamışlardır. Bu amaca yönelik olarak sosyal hizmet ve sosyal yardım faaliyetlerinde bulunan diğer kurumlarla da işbirliği içinde olduklarını belirtmişlerdir.

Kanun'un yüklemiş olduğu sorumluluklar çerçevesinde Isparta Belediyesi, kadınlara, yaşlılara, çocuklara, gençlere, engellilere, yoksullara ve toplumun diğer kesimlerine yönelik görevler yapmaktadır. Kadınlara yönelik olanlardan ilki, Avrupa Birliği Projesi kapsamında açılan meslek edindirme kurslarıdır. İkincisi, kadın konukevidir<sup>6</sup>. Üçüncüsü ise, bir dönem aktif olarak çalışan Isparta Psikolojik Danışmanlık Merkezi (ISPEM)'dir.<sup>7</sup>

Belediye'nin yaşlılara yönelik hizmetlerinden ilki, Isparta Huzurevi'nin bazı ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. İkincisi, huzurevinde ikamet eden yaşlılara ücretsiz otobüs imkânlarından yararlandırmaktır. Üçüncüsü ise, sosyal aktivitelerde kullanılmak üzere araç temin edilmesidir.

Belediye'nin hizmet götürdüğü bir diğer kesim çocuklar ve gençlerdir. Bunlardan ilki, nakdi eğitim yardımlarıdır. İkincisi, sosyalleşmelerini sağlayacak bir gençlik merkezinin kurulmuş olmasıdır. Üçüncüsü ise, öğrencilere yönelik kurslar, toplantılar ve konferanslar düzenleyen Gençlik Meclisi'dir.

Belediye, engellilere yönelik faaliyetler de yapmaktadır. Bunlardan ilki, engelliler çocuk parkı ve engelliler aile çay bahçesidir. İkincisi, engelli vatandaşlara akülü araç dağıtımı ve bu araçların bakımının yapılmasıdır. Üçüncüsü ise, görme engellilere yönelik kabartma ve sesli kitapların bulunacağı internet evidir.

<sup>6</sup> Binası ve her türlü altyapı hizmetleri belediye tarafından sağlanan kadın konukevi, 2006 yılında Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne devredilmiştir.

<sup>7</sup> ISPEM, aktif olduğu dönemde, gereksinimi olan bireylere aile danışmanlığı, psikolojik danışmanlık, terapi, hamile-eş danışmanlığı gibi hizmetler sunmuştur.

Belediyelerin yoksullara yönelik çalışmalarından ilki, Avrupa Birliği Projesi kapsamında muhtaçların giyim ihtiyaçlarını karşılayan “Sevgi Mağazası”dır. İkincisi, valilik ile işbirliği içinde ihtiyaç sahiplerine aşevinden düzenli yemek verilmesidir. Üçüncüsü, Ramazan Ayı süresince yoksullara gıda, yemek ve un yardımları yapılmasıdır. Dördüncüsü, aceze maaşı verilmesidir. Beşincisi, asker ailelerine asker maaşı bağlanmasıdır.

Belediye'nin toplumun diğer kesimlerine yönelik hizmetleri arasında, asker ailelerinin Ispartalı misafirperver ailelerle buluşturulması; hazır giyim meslek edindirme kursu ile bilgisayar ve İngilizce kurslarının açılması yer almaktadır.

## 2. Alan Araştırması

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, Isparta Belediyesi'nin sunduğu sosyal hizmet ve yardımlardan faydalanan bireylerin hizmetlere yönelik algılarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışma, Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinden yararlanmış veya yararlanmakta olan kimselerin demografik özelliklerine de yer veren ve bu faaliyetlerin nasıl algılandığının tespitine yönelik ilk alan araştırmalarından biridir.

### 2.2. Araştırmanın Evreni ve Kapsamı

Araştırmanın evrenini Isparta şehir merkezinde yaşayan, sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinden düzenli veya düzensiz şekilde faydalanan toplumun dezavantajlı kesimleri oluşturmaktadır<sup>8</sup>. Ancak Belediye'nin sosyal hizmet ve yardımlarından yararlanan ve yararlanmakta olan kişilerin sayısının tespiti güçlükler içermektedir. Bunlardan en önemlisi, yetkililerin yardım yaptıkları kişi sayılarını vermek istememeleridir.<sup>9</sup> Bu nedenle yeterli örneklem büyüklüğü, hedef kitledeki birey sayısının bilinmemesi durumunda, literatürde kullanılan formülün<sup>10</sup> hesaplanması ile elde edilmiştir.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Çalışmada söz konusu dezavantajlı kesim; ekonomik yoksulluk içerisinde bulunanlar, görme, bedensel engelliler, bakıma muhtaç yaşlılar olarak ele alınmıştır.

<sup>9</sup> Belediye yetkililerinin sosyal hizmet ve yardım sayılarını verme zorunluluğu bulunmamaktadır. Türkiye'de Sosyal Yardımlar ve Sosyal Hizmetler Alanındaki Yasal ve Kurumsal Yapının İncelenmesi, Aile, Çocuk, Özürlü, Yaşlı ve Diğer Kişilere Götürülen Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Yardımların Genel Olarak Değerlendirilmesi, Bu Hizmetlerin Düzenli ve Verimli Şekilde Yürütülmesinin Geliştirilmesinin Sağlanması Hakkında, T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, Araştırma ve İnceleme Rapor Özeti, 04.06.2009.

<sup>10</sup> Türker BAŞ; *Anket Nasıl Hazırlanır, Uygulanır, Değerlendirilir?*, Seçkin Yayınevi, Dördüncü Baskı, Ocak 2006, s. 45.

Anket çalışması sırasında, mümkün olduğunca toplumdaki her kesime eşit sayıda ulaşılmaya çalışılmıştır. Bunu sağlamak için görme engellilerin, bedensel ve zihinsel engellilerin, gıda, kömür vb. sosyal yardımlardan faydalanan ailelerin yaşam alanlarına ve huzurevine gidilmiştir. Anketlerin sağlıklı olarak yanıtlanmasında, yüz yüze yapılan görüşmelerin katkısı yadsınamaz.

### 2.3. Araştırma Yönteminin Geliştirilmesi

Ankette demografik olarak nitelendirilen 20, likert ölçekli 19 soru yer almıştır. Ancak, uygulama aşamasında demografik sorulardan 3'ü, bireylerin hizmetten ve yardımdan faydalanma sürelerine ilişkin farklılıklar oluşturduğundan analiz sırasında dikkate alınmamıştır. Likert ölçekli 1 soru, katılımcılar tarafından yanlış anlaşıldığı nedeniyle analiz dışı tutulmuştur.

Anketin güvenilirliğini ölçerken en önemli faktör, seçim etkisidir.<sup>12</sup> Bu çalışmadaki örnek kitle, yetkililerden alınan listeler<sup>13</sup> içerisinde ve zaman zaman kartopu yöntemi<sup>14</sup> kullanılarak tamamen rastgele seçilmiştir. Bu yüzden hata, sadece tesadüfî hatadır.

<sup>11</sup>  $n = t^2 p q / d^2$ , Formülde yer alan değişkenlerin anlamları aşağıda ifade edilmiştir:

n : Örneklem alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmeşiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen +/- örneklem hatasıdır.

Formüle göre örneklem alınacak birey sayısı asgari  $n = (1,96)^2 \cdot (0,9) \cdot (0,1) / 0,5 = 69$  elde edilmiştir. Ancak karşılaşılabilecek fireler dikkate alınarak örneklem sayısı her il için en az 100 kişi şeklinde belirlenmiştir. Çalışmada anlamlılık düzeyi sosyal bilimler araştırmalarında en yaygın kullanılan  $\alpha = 0,05$  değeri seçilmiştir. İncelenen olayın görülüş sıklığı (p) değeri 0,9, görülmeşiş sıklığı ise 0,1 olarak belirlenmiştir. Bu belirlemede yetkililerden temin edilen listeler kullanılmıştır.

<sup>12</sup> Kemal KURTULMUŞ, *Pazarlama Araştırmaları*, Genişletilmiş 7.Basım, İstanbul 2004, s.658.

<sup>13</sup> Yakacak yardımı listesi, gıda yardımı listesi, aceze maaşı alanların listesi, asker ailelerine yapılan nakdi yardımların listesi, meslek edindirme kurslarından yararlananların listesi, söz konusu listelerin bazılarındandır.

<sup>14</sup> "Bu örneklem yöntemi, evrenin sınırlarının özellikle potansiyel denekleri belirlemenin zor olduğu durumlarda kullanılır. Kartopu yöntemiyle araştırma yapmak için, evrene dâhil birisiyle temas kurulur. Sonra temas kurulan kişinin aracılığıyla bir başkasıyla ve daha sonra tekrar aynı yolla başkalarıyla temasa geçilir. Dolayısıyla, tepeden aşağıya yuvarlandıkça büyüyen kartopu gibi örneklem hacmi gittikçe büyür. Bu yöntem, ulaşılması zor ve bilinmeyen deneklere ulaşmak bakımından yararlı olmakla birlikte, riskli yanları da vardır."

<http://websitem.gazi.edu.tr/etevfik/DosyaIndir?DosyaNo=b2c8fca406cc6605fc48571bb779b01f>. (15.11.2009)

## 2.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amaçlarını gerçekleştirmek üzere tesadüfî şekilde belirlenen deneklere, kantitatif araştırma tekniklerinden “yüz yüze anket” yöntemi uygulanmıştır. Anket uygulanan denek sayısı, toplam 100 kişidir.

Araştırmada, Belediye’deki üst düzey yöneticiler<sup>15</sup> ile belediyenin sosyal hizmet ve yardım politikaları hakkında görüşmeler yapılmıştır.<sup>16</sup>

Elde edilen verilerin ve istatistiklerin hesaplanmasında SPSS for Windows kullanılmıştır. Öncelikle anketteki soruların birbiriyle tutarlılığını ve ölçme aracının güvenilir olup olmadığını anlamak için, güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu analizde, anketin güvenilir çıkması sonucu, diğer analizlere geçilmiştir. Çalışmada tanımlayıcı istatistiksel analizlerden; frekans dağılımları (deneysel dağılım) ve tek örneklem t-testi kullanılmıştır.

## 2.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

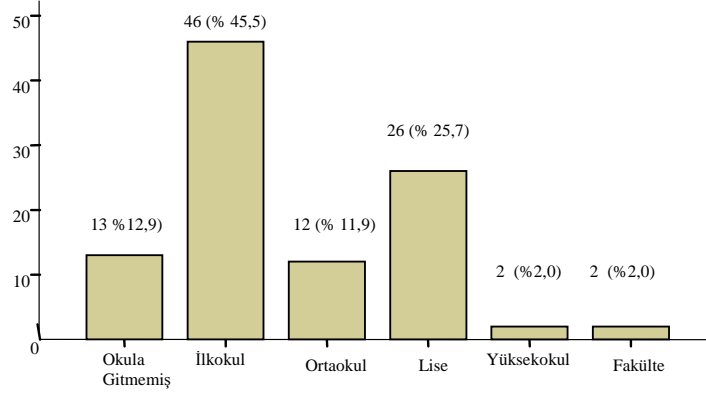
### 2.5.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılanların eğitim durumları Grafik 1’de görülmektedir. Buna göre, bireylerin yalnızca % 2’si dört yıllık lisans ve lisansüstü eğitime sahiptir. Bunların arasında okula gitmeyen % 12,9; ilkokul mezunu % 45,5; ortaokul mezunu % 11,9; lise ve dengi okul mezunu % 25,7’dir. Bu bulgulara göre, Isparta Belediyesi’nin sosyal hizmet ve yardımlarından yararlanan bireylerin eğitim seviyesi oldukça düşüktür.

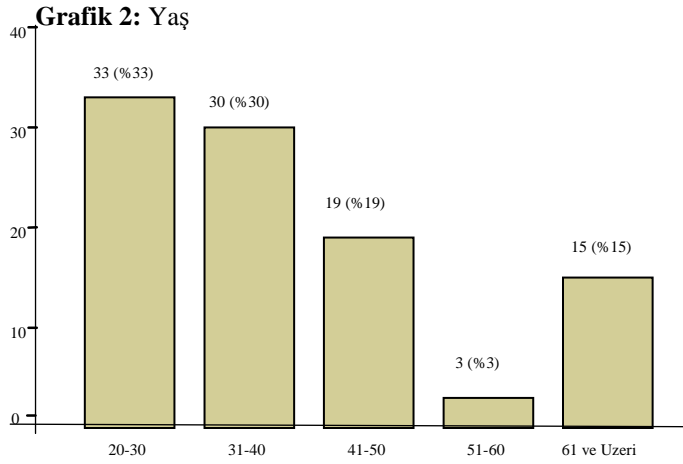
---

<sup>15</sup> Isparta Belediye Başkan yardımcıları ve Kültür ve Sosyal İşler Müdürü, Dış İlişkiler Müdürü, Sosyal Yardım İşleri Müdürü.

<sup>16</sup> Ancak çoğunlukla üst düzey yetkililerin yeni göreve başlamaları sebebiyle konuya hâkim olamamaları veya zamanlarının kısıtlı olması bir alt seviyede yer alan ilgili müdürlerle görüşülme zorunluluğu doğurmuştur. Bu görüşmelerden oldukça önemli veriler ve bilgiler elde edilmiştir.

**Grafik 1: Öğrenim Durumu**

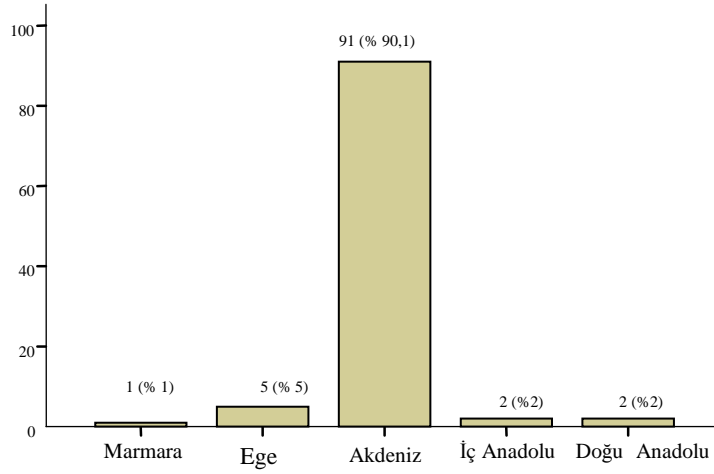
Grafik 2, araştırmaya katılanların yaşa göre dağılımını göstermektedir. Katılımcıların % 33'ü 20–30 yaş; % 30'u 31-40 yaş; % 19'u 41-50 yaş; % 15'i 61 ve üzeri yaş; % 3'ü ise 50-60 yaş grubundadır. Buna göre, araştırmaya katılan kimselerin % 85'i 20–60 yaş aralığında yer almaktadır. Diğer bir ifadeyle bu kimseler, nitelikleri ölçüsünde herhangi bir işte çalışabilecek yaş aralığı içerisinde bulunmaktadır.



Araştırmaya katılanların % 90,1'i Akdeniz Bölgesi doğumludur. Akdeniz Bölgesi'ni sırasıyla, % 5 ile Ege Bölgesi, % 2 ile İç Anadolu ve Doğu Anadolu Bölgeleri ve son olarak % 1 ile Marmara Bölgesi izlemektedir.

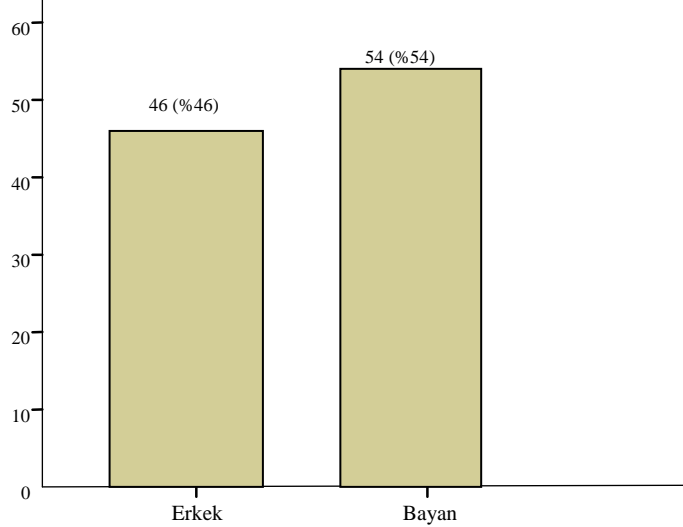


**Grafik 3: Doğum Yeri**



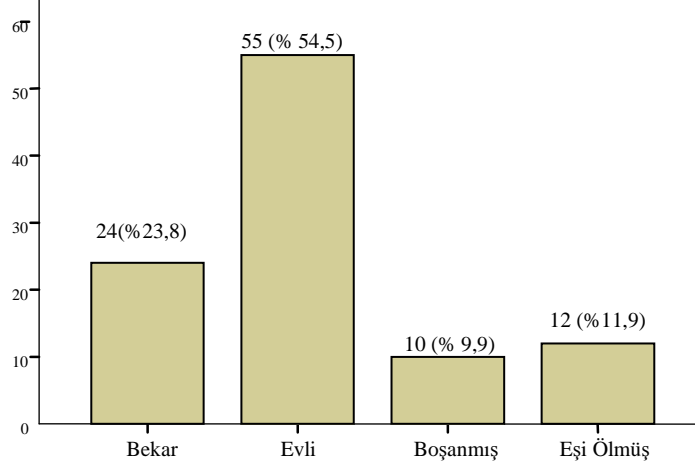
Grafik 4'te, araştırmaya katılanlar cinsiyetlerine göre ayrılmıştır. Buna göre katılımcıların % 54'ü bayan iken, % 46'sı erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmanın gündüz saatlerinde yürütülmesi adresleri bulma, kurs merkezleri ve derneklerin açık olması, ulaşım olanakları vb. kolaylıklar sağlamıştır. Aynı saatlerde erkeklerin dışarıda iş aramakta ya da bir işte çalışmakta olmaları gibi sebepler, anketlerin daha çok bayanlar ile yapılmasını zorunlu kılmıştır.

**Grafik 4: Cinsiyet**



Araştırmaya katılanların medeni durumlarını gösteren Grafik 5'te, % 54,5 ile evliler; % 23,8 ile bekârlar; % 11,9 ile eşi ölmüşler; % 9,9 ile boşanmışlar yer almaktadır. Bu sonuçlar, Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarına gereksinim duyanların yarısından fazlasının evli bireyler olduğunu göstermektedir.

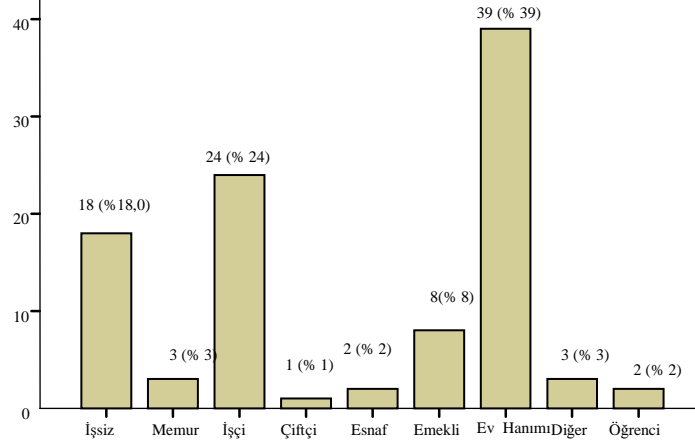
**Grafik 5: Medeni Durum**



Grafik 6, araştırmaya katılanların iş durumları ile ilgilidir. Katılımcıların % 39'u ev hanımıdır.<sup>17</sup> Ev hanımlarını sırasıyla, % 24 ile işçi, % 18 ile işsiz, % 8 ile emekli, % 3 ile memur, % 2 ile esnaf ve öğrenciler izlemektedir. Bu bulgular, Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarından büyük oranda ev hanımlarının ve işsizlerin yararlandığını göstermektedir.

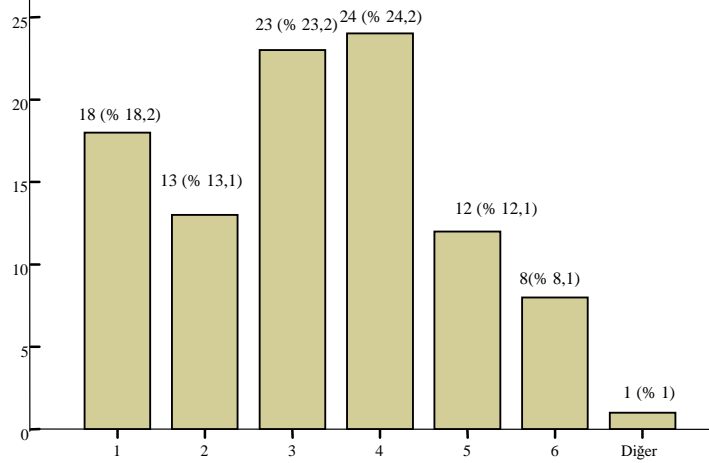
<sup>17</sup> Çalışmada ev hanımı tanımlaması ile, iş aramayan yalnızca ev işleri ve kendi çocuklarının bakımını yürüten bayanlar kastedilmiştir. İş arayan ve bir işte çalışmak isteyen bayanlar ise, Türkiye İstatistik Kurumu'nun tanımlamasına uygun olarak işsiz olarak nitelendirilmiştir. Daha geniş bilgi için bkz. Türkiye İstatistik Kurumu Değişkenler Listesi, [http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p\\_1=625&p\\_harf=E](http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p_1=625&p_harf=E), (15.12.2009)

**Grafik 6: İş Durumu**



Grafik 7’de araştırmada yer alan ailelerin nüfusu yer almaktadır. Buna göre ailelerin % 47,4’ünde üç ya da dört kişi; % 18,2’sinde bir kişi; % 12,1’inde 5 kişi; % 8,1’inde 6 kişi; % 1’inde 7 kişiden fazla yaşamaktadır. Isparta Belediyesi’nin sosyal hizmet ve yardım yaptığı ailelerin nüfusuna bakıldığında, üç-dört kişinin yaşadığı ailelerin çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir.

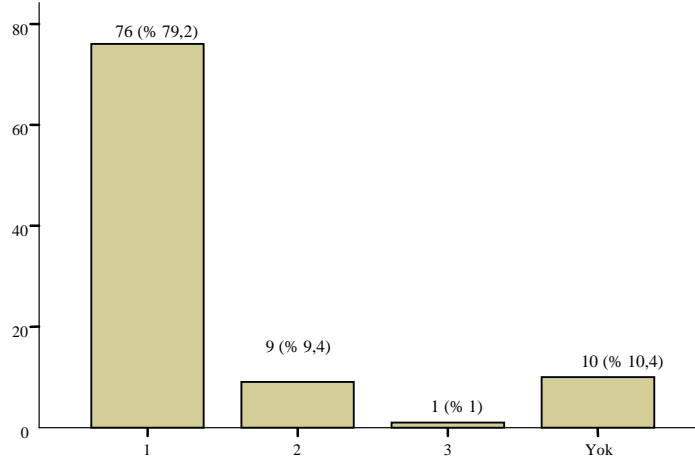
**Grafik 7: Aile Nüfusu**



Grafik 8 aileye gelir getiren kişilerin sayısını göstermektedir. Grafik 8’e göre, ailelerin % 79,6’sında 1 kişi; % 9,4’ünde 2 kişi; % 1’inde 3 kişi ailenin

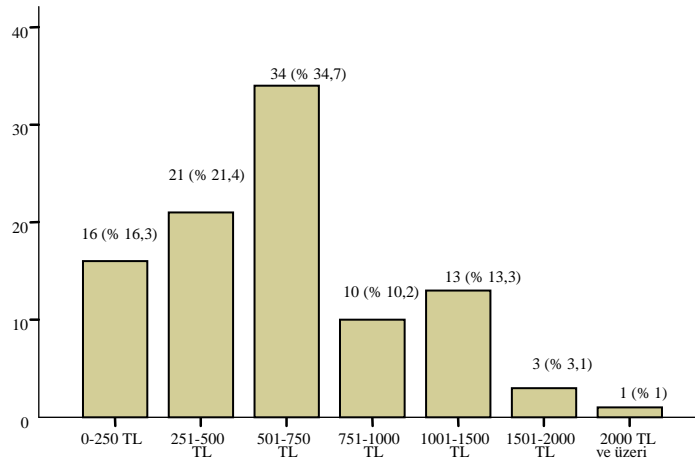
geçimini sağlayacak geliri temin ederken, % 10,4'ünde ise ailede hiç kimsenin gelir getirmediği anlaşılmaktadır.

**Grafik 8: Gelir Getiren Kişi Sayısı**



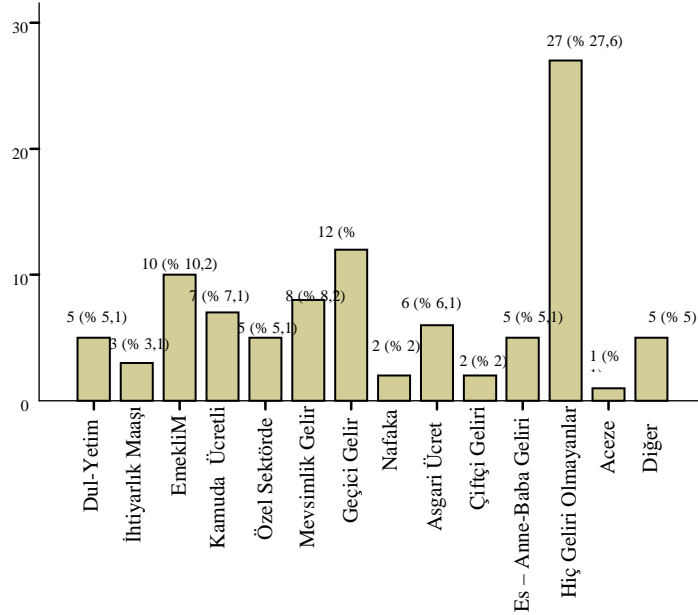
Grafik 9'a göre, ailelerin % 34,7'si 501-750 TL; % 21,4'ü 251-500 TL; % 16,3'ü 0-250 TL; % 13,3'ü 1001-1500 TL; % 10,2'si 751-1000 TL ve % 1'i 2000 TL ve üzeri gelir diliminde yer almaktadır. Bu rakamlara göre, ailelerin % 72,4'ü asgari ücret ve altında bir gelir düzeyinde yaşamaktadır.

**Grafik 9: Ailenin Toplam Aylık Geliri**

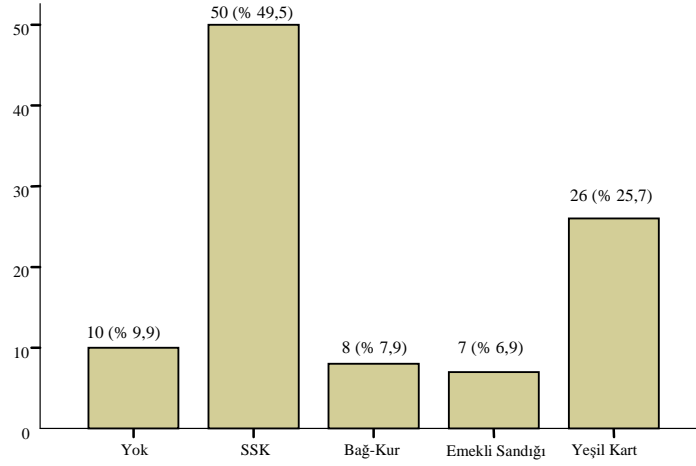


Grafik 10'da araştırmaya katılanların gelir türleri yer almaktadır. Buna göre Grafik 10'da, hiçbir geliri olmayanlar % 27,6; geçici geliri olanlar % 12,2; emekli maaşı alanlar % 10,2; mevsimlik gelir elde edenler % 8,2; kamuda ücretli çalışanlar % 7,1; asgari ücretliler % 6,1; özel sektörde ücretli çalışanlar % 5,1; dul-yetim maaşı % 5,1; eş-anne-baba geliri % 5,1; ihtiyarlık maaşı % 3,1; nafaka % 2; çiftçi geliri % 2 ve aceze maaşı % 1 biçiminde görülmektedir.

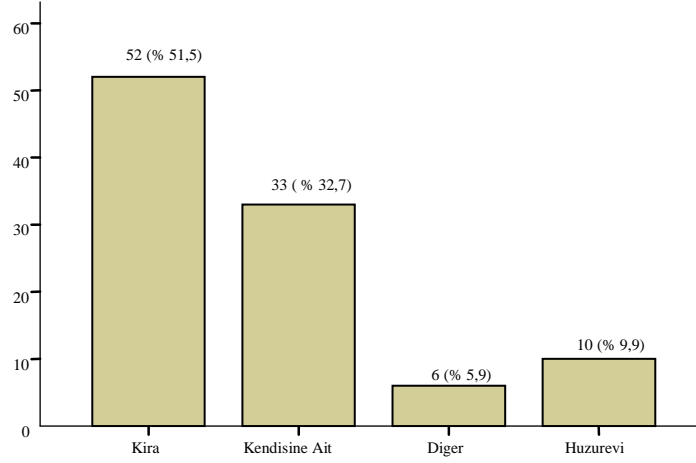
**Grafik10: Gelir Türü**



Grafik 11, araştırmaya katılanların sosyal güvence durumlarını göstermektedir. Grafiğe göre, sosyal güvence oranları SSK % 49,5; Yeşil Kart % 25,7; Bağ-Kur % 7,9; Emekli Sandığı % 6,9 olarak sıralanırken, kişilerin % 9,9'unun hiçbir sosyal güvencesinin olmadığı anlaşılmaktadır.

**Grafik 11: Sosyal Güvence Durumu**

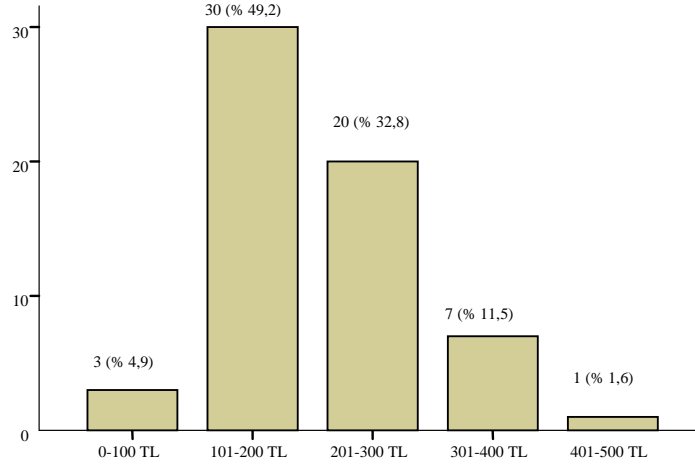
Grafik 12 kişilerin oturduğu evin mülkiyet ya da kira durumunu göstermektedir. Araştırmaya katılanların % 51,5'inin evi kira iken, % 32,7'sinin evinin mülkiyeti kendisine aittir. Huzurevinde yaşayanların oranı ise % 9,9'dur.

**Grafik 12: Oturulan Evin Durumu**

Grafik 13, kira giderlerini göstermektedir. Buna göre kira olarak oturduğu eve 101-200 TL aralığında bir tutar ödeyenlerin oranı % 49,2; 201-300 TL kira ödeyenlerin oranı % 32,8; 301-400 TL arası kira ödeyenler % 11,5; 0-100 TL aralığında kira ödeyenlerin oranı ise % 4,9'dur. 501 TL ve üzeri kira ödeyen yalnızca 1 kişi bulunmaktadır. Bu bilgiler ışığında sosyal hizmet ve yardımlardan faydalananların kira giderleri rakamsal olarak düşük görünmekle

birlikte, gelirleri ile orantılandığında kira giderlerinin yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca, yüz yüze görüşmeler sırasında kişilerin yaşam alanlarının ve koşullarının oldukça kötü olduğu da gözlenmiştir.

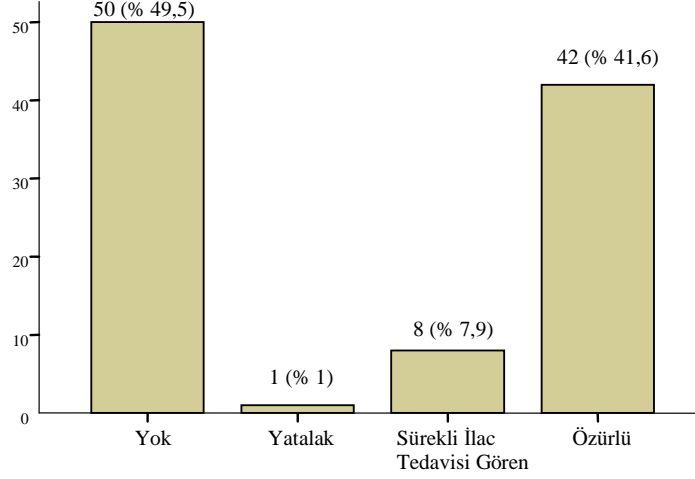
**Grafik 13: Kira Gideri**



Grafik 14, araştırmaya katılanların ailelerinde (kendileri dâhil) bakıma muhtaç kişilerin olup olmadığını gösteren bir grafikdir. Ailelerin % 49,5’inde bakıma muhtaç kimse bulunmamakla birlikte, % 41,6’ında özürlü kişi<sup>18</sup>; % 7,9’unda sürekli ilaç tedavisi gören hasta ve % 1’inde ise yatağa bağımlı kimse olduğu tespit edilmiştir.

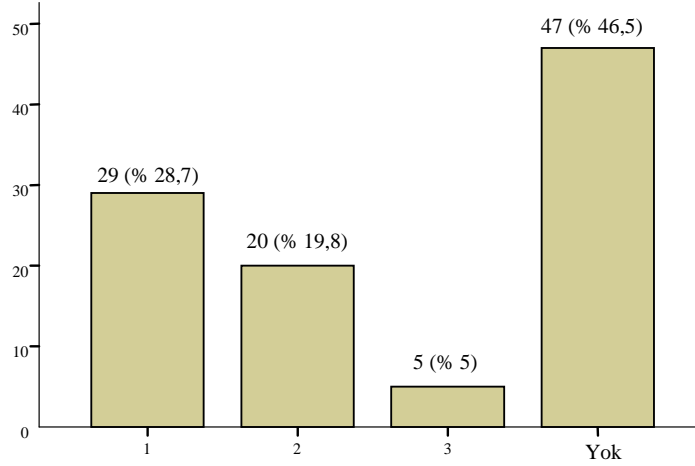
<sup>18</sup> Özürlü, doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uymayan, eğitim, korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişidir.  
[http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p\\_1=1282&p\\_harf=@D6](http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p_1=1282&p_harf=@D6), (15.12.2009)

**Grafik 14:** Aile İçinde Bakıma Muhtaç Kişi



Grafik 15 göre, ailelerin % 28,7'sinde 1; % 19,8'inde 2; % 5'inde 3 öğrenci bulunmaktadır. Ayrıca, ailelerin % 46,5'inde ise hiç öğrenci olmadığı görülmektedir.

**Grafik 15:** Ailedeki Öğrenci Sayısı

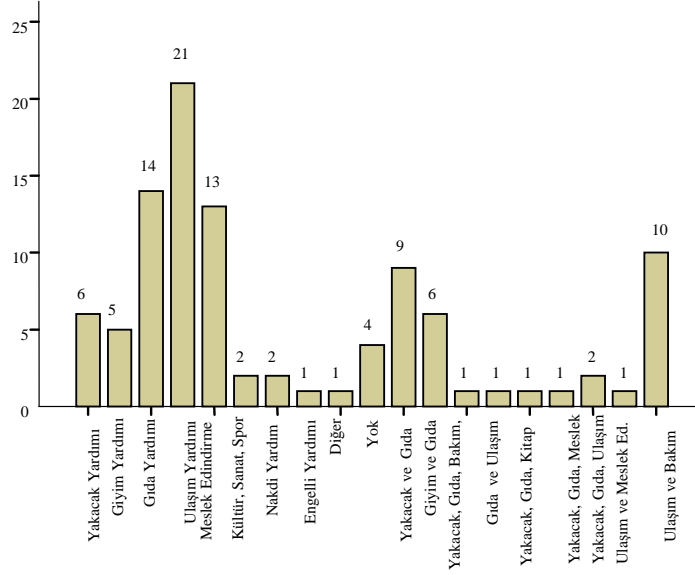


Grafik 16, Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarından faydalanan bireylerin, yararlandıkları hizmet ve yardım türlerinin dağılımını göstermektedir. Bunlar arasında sırasıyla yakacak, giyim, barınma/kira, gıda, ulaşım, meslek edindirme, bakım/yaşlılık, cenaze, kültür sanat ve spor,



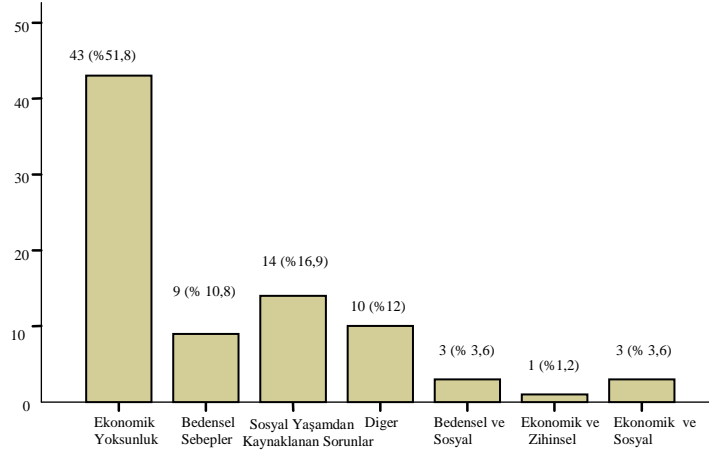
danışmanlık<sup>19</sup>, eğitim (kitap-kırtasiye ve önlük gibi ayni yardımlar), nakdi yardımlar (aceze maaşı vb.) yer almaktadır. Ancak, yardım alan birey ve ailelerin söz konusu yardımlardan birden fazla faydalanma durumlarının olduğu da gözlenmiştir.

**Grafik 16:** Sosyal Hizmet ve Yardımlardan Yararlanan Kişi Sayısı ve Yardım Türleri (Birden Fazla)



Grafik 17’de sosyal hizmet ve yardımlardan faydalanan bireylerin, bunlardan yararlanmalarının temel nedenlerinin değerlendirildiği frekanslar yer almaktadır. Bu temel nedenler; ekonomik yoksunluk, bedensel sebepler, zihinsel problemler, ailevi sorunlar, sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlar, duygusal sıkıntılar ve diğer (boş zamanı değerlendirme vb.) şeklinde sınıflandırılmıştır. Söz konusu nedenlerin sadece birinin değil, birkaçının hizmet ve yardımlara gerekçe oluşturduğu da görülmüştür. İhtiyaç sahiplerinin % 51,8’i ekonomik yoksunluğunu; % 16,9’u sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlarını; % 10,8’i bedensel engellerini; % 12’si diğer durumlarını temel neden olarak belirtmektedir.

<sup>19</sup> Aile danışmanlığı, psikolojik danışmanlık ve terapi, hamile -eş eğitimi, evlilik öncesi danışmanlık, hukuk danışmanlığı.

**Grafik 17: Sosyal Hizmet ve Yardımlara Başvuru Nedenleri (Birden Fazla)**

### 2.5.2. İhtiyaç Sahiplerinin Sosyal Hizmet ve Yardımlara Yönelik Algıları

Araştırmadaki hipotezlere, literatürde en yaygın olarak kullanılan yöntemlerden, tek örneklem t-testi uygulanmıştır. Hipotezlerin hepsi olumlu yönde oluşturulmuştur. Dolayısıyla hipotezlerin kabulünde, t-testinin pozitif olması ve anlamlılık değerinin % 5'den küçük olması temel şartları oluşturmaktadır.<sup>20</sup> Değerlendirme üçlü likert ölçeği üzerinde yapılmıştır. Örneklemin eğitim düzeyinin oldukça düşük olması likert ölçekli soruların hepsinin olumlu yönde oluşturulmasını ve ölçeğin üçlü yapılmasını zorunlu kılmıştır.

Tablo 1'de; bireylerin Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarına yönelik algılarını ölçmek amacıyla 19 hipotez meydana getirilmiştir. Bu hipotezlerden kabul edilenler; yapılan sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin yararlı olduğu, faaliyetlerde politik ayrımcılık yapıldığı, hizmet ve yardımların oy kaygısı nedeniyle sunulduğu ve vatandaşların oy kullanırken belediyenin geçmiş dönem hizmetlerini dikkate aldığıdır.

<sup>20</sup> Çalışmada  $\alpha = 0,05$  ve test değeri olarak orta değeri olan -2- alınmıştır.

**Tablo 1. İhtiyaç Sahiplerinin Sosyal Hizmet ve Yardımlara Yönelik Algıları Tablosu**

	N	Ortalama	Std.Sapma	-t- değeri	-p- değeri (Sig.)	Sonuç
Bağlı olduğum belediye sosyal yardım faaliyetlerini yürütürken politik ayrımcılık yapmaktadır.	97	2,3711	,86986	4,202	,000	Kabul
Bağlı olduğum belediyenin sosyal yardım faaliyetleri faydalıdır.	96	2,2500	,89443	2,739	,007	Kabul
Belediyelerin yürüttüğü sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin artış nedeni oy kaygılarından ileri gelmektedir.	97	2,2268	,89565	2,494	,014	Kabul
Oyumu kullanırken bağlı olduğum belediyenin geçmiş dönem sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini (ve/veya vaatlerini) dikkate alırım	95	2,2000	,96315	2,024	,046	Kabul
Bağlı olduğum belediyenin sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini nitelsiz ve özensiz buluyorum	95	2,1579	,92617	1,662	,100	Red
Hizmetten ve yardımdan faydalanırken yetkililerin tutum ve davranışları olumludur.	98	2,0204	,93035	,217	,829	Red
Bağlı olduğum belediyenin sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri diğer kurumların (kaymakamlık, dernekler, hayır kurumları vd) faaliyetlerine göre daha düzenlidir.	97	1,9485	,89409	-,568	,571	Red
Bağlı bulunduğum belediyenin yürüttüğü sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinden memnunum	94	1,8723	,89484	-1,383	,170	Red
Bağlı olduğum belediyenin kimsesizlere ve yaşlılara yönelik sosyal politikaları tatmin edicidir.	98	1,8367	,74188	-2,179	,032	Red
Bağlı olduğum belediyenin sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri ile bu konulardaki yoksunluğum giderildi	94	1,7234	,86016	-3,118	,002	Red
Bağlı olduğum belediye yardıma muhtaç kişilerin muhtaçlık kriterlerinin belirlenmesinde tarafsız davranmaktadır.	96	1,6667	,74927	-4,359	,000	Red
Yardımlar politik görüşümün değişmesine etki eder.	97	1,6495	,91334	-3,780	,000	Red
Yardımların seçim süreci ve sonucu ile ilişkilendirilmesinden rahatsız değilim.	97	1,5876	,80042	-5,074	,000	Red
Bağlı olduğum belediyenin sosyalleşmemde önemli katkıları vardır.	97	1,5670	,80243	-5,314	,000	Red
Bağlı olduğum belediye yoksulluğun azaltılmasında yardımcı olmaktadır.	98	1,4490	,78809	-6,922	,000	Red
Bağlı bulunduğum belediyenin yürüttüğü sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinden yeterince yararlanıyorum.	98	1,3469	,71942	-8,986	,000	Red
Bağlı olduğum belediyenin yürüttüğü pek çok sosyal yardım ve hizmetinden haberim vardır.	98	1,2857	,67350	-10,499	,000	Red
Bağlı olduğum belediye gerçekleştireceği sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini düzenli aralıklarla duyurmaktadır.	98	1,2347	,58857	-12,872	,000	Red

### Sonuç

Isparta Belediyesi'nin sosyal hizmet ve yardımlarından, çoğunlukla eğitim seviyesi düşük; çalışabilir yaş grubu aralığında yer alan; Akdeniz Bölgesi doğumlu, ailelerin nüfusu ortalama 3-4 kişi olan; ailenin geçimini tek kişinin sağladığı; %70'nin gelirinin 750 TL ve altında yer aldığı; kirada oturan ve % 50 oranında ailesinde bakıma muhtaç kişi bulunan bireyler faydalanmaktadır.

Sözü edilen demografik özelliklere sahip bireylerin Isparta Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere yönelik algıları;

- Hizmetlerin sunumunda politik ayrımcılık yapıldığı,
- Belediye yetkililerinin, muhtaçlık kriterlerinin belirlenmesinde tarafsız davranmadığı,
- Hizmetlerin ve yardımların sunumunda yetkililerin davranışlarının olumlu olmadığı,
- Hizmetlerdeki artış nedeninin oy kaygısı olduğu,
- Yararlananların oy kullanırken belediyenin geçmiş dönem faaliyetlerini dikkate aldığı,
- Yardımların, bireylerin politik görüşünün değişmesine etki etmediği,
- Yardımların seçim süreci ve sonucuyla ilişkilendirilmesinden rahatsızlık duyulduğu,
- Belediye'nin, sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini düzenli aralıklarla duyurmadağı,
- Bireylerin bu faaliyetlerden yeterince yararlanamadığı,
- Belediye'nin, bu alandaki faaliyetlerinin diğer benzer işlevler üstlenen kurumların faaliyetlerine kıyasla düzenli olmadığı,
- Kimsesizlere ve yaşlılara yönelik hizmetlerin tatmin edici olmadığı,
- Bu faaliyetlerin sosyalleşmelerine katkısının olmadığı,
- Yapılanların, yoksulluğun azaltılmasına yardımcı olmadığı,
- Bu faaliyetlerin, yararlananların yoksunluğunu gidermediği, biçimindedir.

Genel olarak sosyal hizmet ve yardımlar nitelikli, özenli ve faydalı bulunurken, bu faaliyetlerden memnuniyet düzeyi oldukça düşüktür. Sonuç olarak, Belediye yetkilileri, sosyal hizmet ve yardımları sunarken politik davranıldığı; yardımların düzenli aralıklarla duyurulmadığı; bu alandaki hizmet sunan diğer kurumlar kalitesinde hizmet sunulmadığı; hizmetlerin kesintiye uğramadan süreklilik arz etmesi gerektiği; hizmetlerin yoksunluğu ve yoksulluğu ortadan kaldıracak biçimde tüm dezavantajlı kesimlere ulaştırılmadığı yönündeki eleştirileri dikkate alarak, yararlananların memnuniyet

düzeyini artırmaya çalışmalıdır. Bunun için gerekli olan organizasyon ve yönetim yapısı yeniden yapılandırılmalı ve konu ile ilgili uzman personelin desteğinden yararlanılmalıdır.

### **Kaynakça**

- BAŞ T., *Anket Nasıl Hazırlanır, Uygulanır, Değerlendirilir?*, Seçkin Yayınevi, Dördüncü Baskı, Ocak 2006.
- Belediye Kanunu, 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı kanun, RG. 13.07.2005, Sayı:25874.
- ÇENGELCİ E., *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*, Şafak Matbaacılık, 1. Baskı, Ankara, 1996.
- <http://websitem.gazi.edu.tr/etevfik/DosyaIndir?DosyaNo=b2c8fca406cc6605fc48571bb779b01f> (15.11.2009)
- KONGAR E., *Sosyal Çalışmaya Giriş*, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara, 1972.
- KURTULMUŞ K., *Pazarlama Araştırmaları*, Genişletilmiş 7.Basım, İstanbul 2004.
- SEYYAR A., *Sosyal Siyaset Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)*, Beta Yayınları, İstanbul, 2002.
- Türkiye İstatistik Kurumu Değişkenler Listesi, [http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p\\_1=1437&p\\_harf=S](http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p_1=1437&p_harf=S). (15.12.2009).
- Türkiye İstatistik Kurumu Değişkenler Listesi [http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p\\_1=1282&p\\_harf=@D6](http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?mhtmlcss&report=Metarp5.rdf&p_1=1282&p_harf=@D6), (15.12.2009).
- Türkiye İstatistik Kurumu, *Bölgesel Göstergeler TR61 Antalya, Isparta, Burdur*, Ankara, Temmuz 2009.
- Türkiye'de Sosyal Yardımlar ve Sosyal Hizmetler Alanındaki Yasal ve Kurumsal Yapının İncelenmesi, Aile, Çocuk, Özürlü, Yaşlı ve Diğer Kişilere götürülen Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Yardımların Genel Olarak Değerlendirilmesi, Bu Hizmetlerin Düzenli ve Verimli Şekilde Yürütülmesinin Geliştirilmesinin Sağlanması Hakkında, T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, Araştırma ve İnceleme Rapor Özeti, 04.06.2009.
- UYGUR B., *Mülki İdare Amirlerinin Sosyal Hizmetler Alanındaki Görevleri*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2003.