

## Social Municipality Practises: The Sample of Erzurum Metropolitan Municipality \*

### Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği

Adnan KÜÇÜKALİ <sup>(1), (2)</sup>, Zeynep GÜLBAYEN <sup>(3)</sup>

**Cited/Atf:** Kucukali, A. & Gülbeyen, Z. (2022). Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 15-28.

#### ABSTRACT

Every country that has a modern understanding of the state considers it among its basic duties to prepare the legal ground necessary for municipalities, which are local government units, to provide social municipality services. In this direction, municipalities are held responsible for implementing social assistance and many different services, especially for citizens living within their areas of responsibility, and for implementing policies that increase the quality of life in their regions. In this first part, the definition of social municipality, its function and development processes and practices in Turkey are emphasized. In the field service of the research, the main trainees of the Art and Vocational Training Courses (ESMEK) serving in Erzurum Metropolitan Municipality were examined from the practice regarding the social municipality practices. Achieving the goals achieved is at a higher level than the skills and training services for employment. It is because the students benefit from the aims and trainings for benefiting from these trainings.

#### ÖZET

Modern devlet anlayışına sahip olan her ülke, yerel yönetim birimleri olan belediyelerin, sosyal belediyecilik hizmeti verebilmeleri için gereken yasal zemini hazırlamayı temel görevleri arasında kabul eder. Bu doğrultuda belediyeler, sosyal yardım ve çok sayıda farklı hizmetleri özellikle sorumluluk alanları içerisinde yaşayan vatandaşlara uygulama ve bölgelerindeki yaşam kalitesini artırıcı politikaları hayata geçirmekle sorumlu tutulmuşlardır. Bu çalışmanın ilk kısmında, sosyal belediyeciliğin tanımı, fonksiyonları ve Türkiye’de gelişim süreci ve uygulamaları üzerinde durulmuştur. Araştırma kısmının yer aldığı ikinci bölümde ise Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet vermekte olan Sanat ve Mesleki Eğitim Kursları (ESMEK)’na katılan kursiyerlerin sosyal belediyecilik uygulamaları ile ilgili görüşleri anket tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen verilere göre katılımcıların, istihdama yönelik mesleki beceri ve eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yüksektir. Katılımcılar bu bağlamda istihdam imkânlarının artırılmasına yönelik tedbir ve politikaların uygulamaya konulması beklentisi içerisinde.

#### ARTICLE HISTORY

Received :30.01.2021  
Accepted :11.02.2022  
Published :30.03.2022

#### KEYWORDS

Social Municipalism,  
Social Politica, Erzurum  
metropolitan municipality

#### MAKALE TARİHİ

Geliş :30.01.2021  
Kabul :11.02.2022  
Yayımlama :30.03.2022

#### ANAHTAR KELİMELER

Sosyal Belediyecilik,  
Sosyal Politika, Erzurum  
Büyükşehir Belediyesi

## GİRİŞ

Sosyal belediyecilik, “yönetimlere sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yükleyen, kamu harcamalarını sağlık, eğitim, konut ve çevrenin korunması alanlarını kapsayacak şekilde toplumsal 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,

<sup>1</sup> Responsible Author/Sorumlu yazar

<sup>2</sup> Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim ve Çalışma Sosyolojisi Anabilim Dalı, Erzurum, [0000-0002-3908-3400](https://orcid.org/0000-0002-3908-3400)

<sup>3</sup> Bilim Uzmanı, [gulbeyenzeynep@gmail.com](mailto:gulbeyenzeynep@gmail.com), [0000-0002-8338-3355](https://orcid.org/0000-0002-8338-3355)

\* Bu çalışma, “Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği” başlıklı tez çalışmasıyla ilişkilidir.

sosyal güvenlik ve adaletin güçlendirmeye yönelik olarak mahalli idarelere sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevleri yükleyen bir modeldir” (Akdoğan; 2002: 35). Sosyal belediyeçilikten amaç, daha ziyade dezavantajlı kesimleri desteklemek, toplumsal ilişkilerde sosyal problemlerin ortaya çıkmasını önlemek, var olan sorunlara yönelik tedbirler/çareler almak ve insanların iktisadi ve sosyal yönden refah kalitesini yükselterek daha kaliteli ve yaşanabilir ortamların oluşumuna katkı sağlamaktır (Ateş, 2009: 92).

Türkiye’de yerel yönetimler yasası 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 belediyeçilik kurumsal bir sisteme ve bu sistemi ayakta tutabilecek yasal/idari düzenlemelere kavuşturulamamıştır. 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 sorumluluklar yüklemiştir.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi de belediye kanunu çerçevesinde kent sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların ve ziyaretçilerin yüksek kalitede yerel hizmetlerden yararlanabilmeleri ve daha yaşanılabilir bir kent imkânı sunma gayreti ile sosyal belediyeçilik uygulamalarını gerçekleştirme gayreti içerisinde (EBB,2020).

## 1. SOSYAL BELEDİYEÇİLİĞİN 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 (Batı, 2019: 55). Sosyal Devletin uzantısı olarak sosyal belediyeçilik Batı ülkelerinde “social municipality” (sosyal belediyeçilik), “social municipality services” (sosyal belediyeçilik hizmetleri) ve “social based municipality” (toplum temelli belediyeçilik) gibi biçimlerde kullanılmaktadır (worldbank.org,2019).

Sosyal belediyeçilik 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, engelliler 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, çevresel şartlara göre 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).

Belediyelerin etkin ve hızlı hizmet üretebilmesinin belli başlı nedeni, hakla içiçe olmaları, onların ihtiyaç ve taleplerini birebir görüşerek tespit edebilmeleridir. Toplumun ihtiyaç ve beklentileri yalnızca kentsel alt yapı hizmetleri veya teknik hizmetlerle sınırlı değildir. Kültürel, ekonomik, eğitim ve sağlık hizmetleri de kendilerine tanımlanmış görevlerden bazılarıdır.

Temelde ‘sosyal belediyeçilik hizmetleri’ şu üç başlık altında değerlendirilebilir:

-Alt yapı hizmetleri; imar, yol, asfalt, cadde, kaldırım, park yapımı, temizlik vb. hizmetler,

-Temel ihtiyaçlarını karşılama hizmeti; maddi imkânsızlıklar içerisinde olan insanlara sağlanan sosyal yardım ve hizmetler,

-Kültürel ihtiyaçlarının giderilmesi hizmeti; Kültürel ihtiyaçların giderilmesi noktasında yapılması gereken hizmetler eğitim, kültür, spor ve sanatsal hizmetler (Çıplak, 2015: 94).

### 1.1 Dünyada Sosyal Belediyecilik Anlayışına Genel Bakış

Yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki misyonu, yerelde kendilerine tanımlanmış kamu hizmetlerini yerine getirmektir. Sürekli olarak değişim ve gelişim içinde olan sosyal belediyecilik faaliyetleri, zamanla sosyal yardım ve hizmetlerin sunulması açısından ulusal ve uluslararası birçok düzenlemenin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (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 siyasi sistemlerinde yerel yönetim seçimleri, ülkelerin siyasetinde kilit unsurdan biri olmuştur (Morata, 2004: 117).

Avrupa’nın ve ABD’nin bazı ülkelerde yerel yönetimlerin dikkate değer görev ve uygulamaları şu şekildedir;

- İngiltere: Birleşik krallık ülkeleri (İngiltere, Galler, İskoçya ve Kuzey İrlanda) farklı gelenek ve yerel yönetim yapısına sahip olmalarına rağmen, anayasal monarşi ve parlamenter demokrasi ile yönetilen merkezi bir devlet konumundadırlar. İngiltere 18. yy’ da hızla gelişen sanayileşme ve kentleşme karşısında yetersiz kalmış ve konut gibi temel ihtiyaçları karşılayabilmekte dahi başarılı olamamıştır. Ancak liberal ekonomik anlayışın getirdiği gelir eşitsizliği karşısında, yoksul kesimler için sosyal yardım alanına yoğunlaşan bir İngiltere gözlemlenmiştir. 1900’lü yıllarda merkezi hükümet, yerel yönetimleri konut yapma, 1905 yılında ise işsizlik yasasıyla, işsizlikle mücadele ve istihdamı artırma alanlarında yetkilendirmiştir (Kesgin, 2008: 52 ). İngiltere de sosyal güvenliği artırmak ve gelir dağılımındaki eşitsizliği gidermek amacıyla “İngiliz Gelir Desteği” programı adıyla yasal düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bu yeni program ana hatlarıyla gıda, eğitim, sağlık ve konut yardımı şeklindedir. Yine ebeveynlere sunulan aile kredileri sayesinde çalışma esnekliği ve teşviki sağlanarak çalışma hayatına canlılık getirilmeye çalışılmıştır. Büyük Britanya’da yardım talep etme anayasal bir hak olduğundan, ihtiyaç sahipleri belirlenerek ihtiyaçlarının giderilmesi, ülke bütünü için oluşturulan ortak şartlara göre merkezi veya yerel yönetimlerin gözetiminde giderilmektedir (Varol, 2019: 20).

-Fransa: Fransa da belediyecilik sistemi 1789 Fransız İhtilali sonrası Napolyon reformları ile kurulmuş günümüze kadar değişimlere uğrayarak varlığını devam ettirmiştir. 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, 2014: 26).

-İsviçre: 26 Kanton ve 3000 belediyeden oluşan federal 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 yapmaktadır. İsviçre’de yerel yönetim birimleri; yerel polis, kent içi gaz, ısıtma ve elektrik hizmetlerini üstlenmektedir (Erten, 1999: 79).

-İtalya: Ülkede 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).

-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 yönetimleri 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 merkezi hükümetçe desteklenmektedir (Özden, 111).

-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 itibarıyla çok zengin bir çeşitliliğe sahip kendi kendini yönetim ilkesinin bir sonucu olan demokratik âdem-i merkeziyet ilkesine göre kurulmuşlardır. Yerel yönetimlerin görevleri konusunda ülke içerisinde tek tip bir sistem bulunmamakta, yerel yönetimlerin görev ve yetkileri eyaletlerin verdiği yetki belgesine veya berata göre değişkenlikler gösterebilmektedir (Ayhan,1-20).

## 1.2. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi

Osmanlı devletinde sosyal hizmetler; Ahi Birlikleri (loncalar) ve vakıflar aracılığı ile gerçekleştirildiğinden, kamunun düzenli yardım ve hizmetleri ile sosyal belediyecilik uygulamalarının geç başlandığı görülmektedir.

Ülkemizde bugünkü anlamda belediyelerin kuruluşları Tanzimat dönemine kadar uzar. Ağustos 1855 tarihinde, Takvim-i Vekayi' de yayınlanan bir tebliğ ile yalnızca İstanbul'u kapsayan "Şehremaneti" adı ile bir belediye teşkilatı kurmuştur (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 sıralanmıştır (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 gerçekleştirilerek çıkan sonuçlara göre belediye meclisi kurulacaktı. Belediyeler imkânlar ölçüsünde kentin imar, su, itfaiye gibi kentsel ihtiyaçlarını da karşılamakla görevli birimler olarak tanımlanmıştır (Ortaylı, 2007:400).

Osmanlı Devleti ile Türkiye Cumhuriyeti arasındaki bağlantının devamlılığı idari sistemde de kendini göstermiş ve 389 belediye teslim alınmıştır (Ortaylı, 1995: 295). 1921 de çıkarılan Teşkilat-ı Esasiye Kanununda; "illerin ve bucakların geniş bir özerklikten yararlanmasını öngören, merkezden yönetimi sınırlandırmayı ve bölgesel farklılıklara göre ayrıcalıklı 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 ulaşamamıştır (Pekşen, 2014: 14). 2005 yılına kadar yürürlükte kalan 1580 sayılı kanun, 5212 ve 5272 sayılı Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Kanunlarıyla yerel yönetimle ilgili yasalarda birçok değişiklikler yapılmıştır. 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı kanun ile belediyecilik anlayışı genişletilip, daha güncel hizmetler sunan bir kanun oluşturulmuştur (Varol, 2019: 32).

## 1.3. Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Yasal Çerçevesi

Genç cumhuriyette, 1930 yılında yasalaşan ve 74 yıl yürürlükte kalan 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile belediyelerin görevleri 80 başlık altında sıralanmış, gelir grupları ve nüfuslarına göre belli görevler verilmiştir. Kanunun 19.maddesinde belediyelerin zorunlu görevleri dışında

sorumlu oldukları vatandaşların diğer sosyal gereksinimlerini gidermek için gerekli olan yetkiye sahip olmaları sağlanmıştır (Uslu, 2011: 46, Tortop vd., 2008: 333).

2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu ile modern sosyal belediyeciliğin kanuni altyapısı oluşturulmuş ve bu kanunla belediyelere sosyal hizmetler ilgili çağdaş görevler verilmiştir (Çelik, 2014: 3-5). 10.7.2004 tarihinde kabul edilen ve 23.7.2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda, yerel yönetimlerin farklı sosyal politikaları uygulamasının önü açılmıştır, Kanununun 1. maddesinde amaç; "büyükşehir belediyesi yönetiminin hukuki statüsünü düzenlemek, hizmetlerin plânlı, programlı, etkin, verimli ve uyum içinde yürütülmesini sağlamaktır" şeklinde tanımlanmıştır" (Aytaç,2005:203).

Son olarak, 2012 tarih, 6310 sayılı yasa ile tüm yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumlulukları değişikliklere uğramış, yeni düzenlemelerle 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 sınırları, il mülki idare sınırlarıyla eşitlenmiştir. Büyükşehir sınırları içinde bulunan belde belediyelerinin, köylerin ve il özel idaresinin tüzel kişilikleri kaldırılmıştır. Yerindelik-yerellik ilkesine vurgu yapılarak, yerelliğin öncelikle bir güç dağılım ilkesi olduğu, bu doğrultuda yerel yönetimlere daha fazla yetki aktararak özerkliklerinin artırılması öngörülmüştür (Deniz,2019: 45).

#### **1.4. Türkiye de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları**

##### **1.4.1. Kadınlara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları**

Kadınların ve kadın sorunlarının, yerel yönetimler bazında da ele alınması; sosyal devletin, yerel kalkınma hedefine ulaşmasını kolaylaştırıcı ve kadınların öncü konumda olduğu hanelerin yaşam kalitelerini artırıcı olması hedeflenmiştir (Küçükali, 2014a: 2-5). Kadına yönelik uygulanan birincil politika kadına şiddeti önlemeye yöneliktir. 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 (Resmî Gazete: 2006).

5393 sayılı Kanun'da büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'i geçen belediyelerin kadınlar için koruma evleri açması zorunluluğu getirilmiştir. 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 (Çelik, 2013: 78).

##### **1.4.2. Çocuklara 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 (Ezer, 2018: 35-36).

##### **1.4.3. Gençlere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları**

Ülkemiz genç nüfusun 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 politikaları göz önüne almak durumundadırlar. Gençlere yönelik öne çıkan politikalar daha ziyade eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesi şeklinde olmaktadır. 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. faaliyetler, belediyelerin belli başlı hizmetleri arasında yer almaktadır (Varol, 2019: 42).

#### 1.4.4. Yaşlılara Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

1981 Anayasası'nın 61. maddesinde "Yaşlılar devletçe korunur. Yaşlılara devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir." hükmü bulunmaktadır. 5393 sayılı belediye kanununda ise hizmetlerin sunumunda yaşlıların durumuna uygun yöntemler kullanılması benimsenerek, sosyal belediyeciliğe ilişkin hükümlere yer verilmiştir. İhtiyaç sahibi yaşlılara sosyal belediyecilik kapsamında gıda, giyim, yakacak ve ulaşım, sağlık ve teknik malzeme yardımları yapılması kendi yaşıtı insanlarla vakit geçirebileceği huzurevleri açılması, sosyal dışlanma ve yalnızlık algısını yenmek için sosyal ve psikolojik destek sağlanması çeşitli kültürel organizasyonlar düzenlenmesi, sağlık alanında yaşadıkları problemleri en az seviyeye indirmek için evde sağlık hizmetleri verilmesi yasa ile tanımlanmıştır (Gül vd., 2004: 263).

**Tablo 1.** 2009-2017 yılları arasındaki yaşlı nüfus oranı

Yıllar	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

#### 1.4.5. Engellilere Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Dünya Sağlık Örgütü, engelli olma hâlini, "yeti yitimi" kavramı ile tanımlar. Örgüte göre, engellilik, bireyin vücudunda duysal, işlevsel, zihinsel ve ruhsal farklılıkları öne sürülerek; toplumsal veya yönetsel tutum ve tercihler sonucu, yaşamın birçok alanında kısıtlama ve engellerle karşılaşabilmesi, durumunu ifade eder (Küçükali, 2014b: 63).

Engelli birey, toplumda dezavantajlı konumda olduğundan, engellinin/engellerinin giderilmesi için birtakım gereksinimlere ihtiyaç duyan kişidir. Bu bağlamda 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. Tıbbi rehabilitasyon, sosyal rehabilitasyon, hukuki düzenlemeler, ekipman ve engellilere yönelik alt ve üst yapı çalışmalarının yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilmesi yasalarla güvence altına alınmıştır (Öz Selek, 2010: 61-62). Yine bu doğrultuda belediyeler, engellilerin yaşam şartlarını kolaylaştırmak, tedavi süreçlerinde, eğitimlerinde, hayata güvenle bakabilmelerinin zeminini hazırlamak için gereken tedbirleri alır. Engellilere kendi kendilerine yetme konusunda destek sağlanması, maddi imkânsızlık içerisinde olanlara gıda ve yakacak yardımı, akülü ve aküsüz tekerlekli sandalye temini, ev temizliği, bakım hizmetleri ve acil yardım hizmetleri gibi birçok farklı hizmetler aynı şekilde yerel yönetimlerce karşılanması gereken sosyal politikalarından (Pekşen, 2014: 37).

#### 1.5. Erzurum Büyükşehir Belediyesi Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Ülkemizin ilk belediyeleri arasında yer alan Erzurum Belediyesi'nin kuruluş tarihi 1866 yıllarına dayanır. Cumhuriyetle birlikte belediye, 1923 yılında modern Türkiye'nin yerel yönetim birimi olarak varlığını uzunca yıllar sürdürmüş, 02.09.1993 tarih ve 504 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile farklı bir kimliğe bürünen Erzurum Belediye'si, büyükşehir statüsüne kavuşarak Erzurum Büyükşehir Belediyesi adını almıştır (Çolakoğlu, 2014: 33-51). Erzurum Büyükşehir

Belediyesinin (EBB) 2012-2017 yılları arasında gerçekleştirdiği belli başlı sosyal belediyecilik faaliyetleri şu şekildedir:

*“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 aynı yardım yapmaktadır. 2015 yılından itibaren “Hayır Çarşısı” açılarak yardımseverler ile ihtiyaç sahiplerinin buluşturularak birçok aileye beyaz eşya, mobilya, damatlık, gelinlik, kışlık mont, bot gibi ihtiyaçların giderilmesine çalışılmaktadır.*

*-Engellilere Yönelik Hizmetler: 2015 yılında “aramızda engel yok” projesi ile Turkcell globale iş birliği yapılarak engelliler işe yerleştirilmiş, düzenlenen sanat ve meslek edindirme kursları ve spor organizasyonları ve çeşitli etkinlikler ile engelli vatandaşlar sosyalleştirilip topluma kazandırılması. 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 hizmet verilmektedir. Belediye tarafından 113 adet akülü araç engelli bireylere teslim edilmiş ayrıca işitme engellilere 7/24 saat hizmet vermek amaçlı görüntülü çağrı merkezi kurulmuştur.*

*-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.*

*-Günlük Yiyecek İhtiyacını Karşılایamayan 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.*

*-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 okullarının da basketbol, karate, tekvando, masa tenisi, jimnastik kursları ile spor aktivitelerine katılımı teşvik edilerek, sağlıklı nesillerin yetişmesi sağlanmaktadır.*

*-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.*

*-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.*

*-Kültür Hizmetleri: Belediyecilik anlayışında en önemli gelişmelerden birisi de kültür ve sosyal faaliyetlere verilen değer 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, 2020).

Bu araştırmanın evrenini oluşturan ve örnek sosyal belediyeçilik uygulamalarından biri olan Erzurum Büyükşehir Belediyesi, Sanatsal ve Mesleki Eğitim Kursları (ESMEK), mesleki kurslar başta olmak üzere, sosyal ve kültürel kurslar ile dil kursları ana çatısı altında oldukça zengin branşlarda işgücüne katılımı artırıcı ve öğretici kurslar düzenlenmektedir (EBB, 2020).

## 2. ARAŞTIRMA

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Merkezi otorite, yerelde halka daha yakın yönetim organı olan belediyelere birçok yasal sorumluluklar yüklemiştir. Sosyal belediyeçilik anlayışı ve bu kapsamda uygulanan sosyal hizmet ve yardımlar belediyelerin önemli sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Bu araştırma da Erzurum Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu sosyal belediyeçilik faaliyetleri, hizmet alma durumunda olan katılımcıların bu faaliyetlerden memnuniyet düzeyleri ve beklentileri belirlenerek değerlendirilmeler yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar, yapılması muhtemel yeni sosyal politikalara yön gösterici olma özelliği taşımaktadır.

### 2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmada Erzurum Büyükşehir Belediyesi, Sanatsal ve Mesleki Eğitim Kursları (ESMEK)'na katılan kursiyerlerin (1004 öğrenci) Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik uygulamaları ile ilgili görüşleri anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. 2020 yılı Mart ayı içerisinde yapılan anket uygulaması ile 21 merkezde toplam 387 kursiyerden 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.

Ankette Erzurum Büyükşehir Belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemek amacı ile toplam 15 adet soruya yer verilmiştir. Likert tipi sorular ise ortalamalara bakılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirme, 1,00 ile 5,00 arasında değişmektedir. 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 değerlendirilme aralıkları elde edilmiştir. Buna göre aritmetik ortalamaların değerlendirilme aralıkları Tablo 1'teki gibidir (Çınar, 2010: 267-276).

**Tablo 2.** Ortalamaların değerlendirme aralıkları

Aralık	Aralığın Değeri
1,00-1,80	Çok Düşük/ <b>Hiç memnun değilim</b>
1,81-2,60	Düşük <b>Memnun değilim</b>
2,61-3,40	Orta/ <b>Kararsızım</b>
3,41-4,20	Yüksek <b>Memnunum</b>
4,21-5,00	Çok Yüksek/ <b>Çok memnunum</b>

Araştırmaya başlamadan önce Atatürk Üniversitesi'ne araştırmanın etik onayının alınması adına başvuru yapılmış ve yapılan başvuru neticesinde; Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığı 28.12.2016 tarih ve 75513667-000-E.1600314963 sayılı kararı ile araştırmanın etik onay alınmıştır.



### 2.3. Araştırmada Kullanılan Ölçek Model ve Hipotezler

Anket sorularının oluşturulmasında, Şener Kaya'nın "Sosyal Yaşam Merkezlerinin Sosyalleşmeye Etkisi Karabük Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasından yararlanılmıştır (Kaya, 2013: 50). 2. Bölümdeki memnuniyet araştırması sorularına Erzurum Büyükşehir Belediyesinin hizmet alanları göz önüne alınarak çevre yönetim hizmetleri, eğitim hizmetleri, cenaze hizmetleri, engelli hizmetleri ve istihdam hizmetleri memnuniyet soruları eklenmiştir. Erzurum Büyükşehir Belediyesi için yapılan çalışmada aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Sosyal belediyecilik uygulamaları gereği düzenlenen sanat ve meslek edindirme (ESMEK) kursları katılımcıların nitelikli işgücü oluşumuna katkıda bulunmaktadır.

H2: Sanat ve meslek edindirme (ESMEK)'na devam eden katılımcılar, Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesi himayelerinde gerçekleştirilen sosyal belediyecilik uygulamalarından yüksek düzeyde memnundur

**Tablo 3.** Kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları

Güven Analizi			
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. Anket verilerinin üst düzey güvenilirlik oranlarına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### 2.4. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Bu kısımda anket verilerinden elde edilen bilgilerden hareketle oluşturulmuş 3 tablo üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır.

**Tablo 4.** Katılımcıların demografik özellikleri

Özellik		N	%
<b>Genel</b>		387	100
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	274	70,8
	Erkek	113	29,2
<b>Medeni Durum</b>	Evli	71	18,3
	Bekâr	313	80,9
	Dul	3	0,8
<b>Yaş</b>	18 ve altı	89	23,0
	19-29 arası	223	57,6
	30-39 arası	37	9,6
	40 ve üstü	38	9,8
<b>Eğitim Durumu</b>	Okur-yazar değil	6	1,6
	İlköğretim	33	8,5
	Ortaokul	34	8,8
	Lise	206	53,2
	Fakülte-Yüksek okul	105	27,1
	Master- Doktora	3	0,8

Meslek bilgileri		
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

Tablo 4 verilerine göre katılımcı kursiyerlerin % 70,8 kadın, %29,2 erkektir. Yapılan anket sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%80,9)'nun bekâr olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların en yoğun olduğu yaş grubu; %57,6 oranla 19-29 yaş aralığıdır. 30-39 yaş aralığında olan %9,6 katılımcı ve 40 ve üstü olan %9,8 katılımcı oranları birbirine oldukça yakındır. Anketin yaş aralığı niteliğine bakıldığı zaman gençlik kategorisinde yer alan grubun yüksekliği görülmüştür. Katılımcıların %53,2 'si lise eğitimi görmüş bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %27,1' i fakülte ve yüksekokul mezunu iken en az katılım sağlayanlar %0,8 gibi oldukça düşük bir oran ile master veya doktora mezunu olanlar sonucuna ulaşılmıştır. Anket katılımcılarının %17,6'sını çalışmayanlar, %12,4 ünü ise ev hanımları oluşturmaktadır. En düşük katılım sağlayan meslek grubunun %0,5 ile emekliler olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Kamu ve özel sektör çalışanları ile emeklilerin toplamının %11,9 olması kursların nitelikli işgücü oluşturma amaçlarının hedeflenen kesime ulaşıldığını göstermesi açısından önemlidir.

**Tablo 5.** Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri

N=387	N	Aritmetik Ortalama	Standart sapma	Değerlendirme
1) Sağlık Hizmetleri	387	3,6512	1,10335	<b>Yüksek</b>
2) İmar Hizmetleri	387	3,2351	1,17575	Orta Düzey
3) Çevre Hizmetleri	387	3,2377	1,22382	Orta Düzey
4) Temizlik Hizmetleri	387	3,2636	1,26031	Orta Düzey
5) Kültür Hizmetleri (Kongre Konser, Şenlikler...)	387	3,1602	1,31951	Orta Düzey
6) Eğitim Hizmetleri	387	3,4910	1,16370	<b>Yüksek</b>
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	<b>Yüksek</b>
11) Cenaze Hizmetleri	387	3,8088	1,07473	<b>Yüksek</b>
12) Sosyal Destek Hizmetleri (Yakacak, Gıda, giyim )	387	3,5142	1,10425	<b>Yüksek</b>
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

Tablo 5'de Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin vermiş olduğu hizmetler on beş başlık altında katılımcılara sorularak memnuniyet düzeyleri 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

düzeyi yüksek olarak karşılık bulmuştur. Memnuniyetin ikinci derece olduğu grup sağlık hizmetleri olurken yine ona yakın düzeyde üçüncü derecede yer alan grupsa mesleki beceri ve eğitim hizmetleridir. Yüksek düzeyde memnuniyetin olduğu diğer hizmetler ise Eğitim ve yakacak gıda ve giyim gibi kalemlerden oluşan sosyal destek hizmetleridir.

**Tablo: 6** Katılımcıların meslek edindirme kurslarını tercih nedenleri

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

Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik uygulamalarından olan ve farklı birçok kursu içerisinde barındıran ESMEK merkezlerine katılımın yılda 1000'i aşkın bir katılımıya sahip olması Erzurum ve ilçelerinde yerleşik bulunan vatandaşlarca oldukça yoğun bir taleple karşılaştığını göstermektedir (ESMEK, 2020).

Katılımcıların meslek edindirme kurslarını tercih etmelerindeki nedenler Tablo 6'da detaylıca gösterilmiştir. Tabloya göre aritmetik ortalaması (3.6951) en yüksek hüküm, "Yeni bir meslek edinmek için" ifadesi olmuştur. İkinci yüksek ortalama (3,4625) ise bireylerin "kendilerine zaman ayırma isteği"dir. Herhangi bir işten kaçma veya çevredekilerin isteğini yerine getirmek için ESMEK kurslarına katılım ifadeleri ise katılımcılardan düşük oranlarda karşılık bulmuştur.

### 3.TARTIŞMA, 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 anlayışları benimsenmiştir.

Küreselleşen dünyada kentlerin birbiri ile rekabeti sosyal belediyeciliğe yeni bir boyut kazandırmış merkezi yönetimin denetiminde ve kamu tüzel kişiliğe sahip 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 toplumdaki refah düzeyini artırmakta ve vatandaşların sosyal-ekonomik ve kültürel gelişimine destek olmaktadır.

Türkiye'de sosyal devlet ilkesi ilk kez, 1961 Anayasası'nda kabul edilmiştir. Merkezi yönetimlerinin yanı sıra yerel yönetim birimlerinin de sosyal politikalar üreten ve uygulayan yönetim anlayışıyla hizmet verebilmelerinin önü açılmıştır.

Temeli 1982 Anayasası ile temelleri atılan ve 1984 yılında kurulmasına karar verilen büyükşehir belediyeleri, büyük yerleşim yerlerindeki şehirlerin, artan nüfus ve ihtiyaçlarının merkezden yürütülmesi hizmetlerde etkinlik, verimlilik ve kalitenin artırılması gereksinimi ile kurulmuş ve 2000 yılında ülke genelinde Büyükşehir Belediyesi sayısı 16'ya yükselmiştir. 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 sorumluluk alanları içerisinde özellikle ikamet etme durumunda olan vatandaşlarına hizmet verme durumundadırlar.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi, 2009 yılında toplum merkezli ve meslek edindirme amaçlı başlattığı faaliyetlerini; 2014 yılında Erzurum Sanat ve Meslek Edindirme Kursları şeklinde yapılandırarak, vatandaşların işgücüne katılımı ve becerilerinin gelişimine yönelik eğitsel ve mesleki eğitimlere ağırlık vermiştir.

Bu araştırmada 2020 yılı içerisinde aktif olarak ESMEK kurslarına katılan kursiyerler evren olarak belirlenmiştir. Katılımcı kursiyerlere 400 anket yöneltilmiş ancak bunlardan 387 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılanların %70,8'i kadın, %29,2' si ise erkektir. Katılımcıların %53,2'si lise mezunu, %57,6'sının 19-29 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Bu demografik verilere göre ankete katılan vatandaşların, ekserisi kadın, lise mezunu ve 19-29 yaş aralığında olduğu belirlenmiş ve değerlendirmelerde bu parametreler göz önüne alınmıştır.

Anket çalışmasına katılım sağlayan 378 kursiyer katılımcıya, Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri, 15 başlık altında (tablo. 5) sorularak aldıkları hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini belirtmeleri istenmiştir. Katılımcıların hiçbir maddede çok düşük (1,00-1,80) veya düşük (1,81-2,60) düzeyde memnuniyet bildirisi yapmadığı görülmüştür. Aynı şekilde çok yüksek düzeyde memnuniyet (4,21-5,00) aritmetik ortalamasına sahip bir uygulamanın da olmadığı tespit edilmiştir.

Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu, %29,7 ile cenaze hizmetleri memnuniyetidir, hiç memnun olunmayan hizmet ise %17,6 ile istihdam hizmetleridir. 15 başlık altında verilen tüm hizmetlerin genelinden memnuniyet ortalaması ise 3,3590 ile orta düzeydedir.

Katılımcıların tablo 5 verilerine göre yüksek düzeyde, "Mesleki beceri ve eğitim hizmetleri"nden memnun olmalarını ifade etmeleri, "H2 Sanat ve meslek edindirme (ESMEK)'na devam eden katılımcılar, Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesi himayelerinde gerçekleştirilen sosyal belediyecilik uygulamalarından yüksek düzeyde memnundur." hipotezinin kabul gördüğünü göstermektedir.

Hizmetlerden en düşük memnuniyet düzeyi ise 2,9974 aritmetik ortalama ile istihdam hizmetleridir. Bu veri, katılımcıların yerel yönetimlerden çok daha fazla istihdam imkânları hazırlamasının beklentisi içerisinde olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 6 verilerine göre katılımcıların yüksek düzeyde, "Yeni bir meslek edinmek için" kurslara katıldığı ifadesini onaylamaları, "H1: Sosyal belediyecilik uygulamaları gereği düzenlenen sanat ve meslek edindirme kursları, katılımcıların nitelikli işgücü oluşumuna katkıda bulunmaktadır." hipotezinin doğrulandığını göstermektedir.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi, sanat ve meslek edindirme kurslarına katılan kursiyerlerle gerçekleştirilen bu çalışma, kursiyerlerin mesleki eğitim kurlarına taleplerinin ve memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu ve istihdam sahalarının çeşitliliğinin artırılması yönünde talepleri bulunduğunu göstermektedir. Göçün yoğun bir şekilde yaşandığı Erzurum ilinde, yerel yönetimlerin istihdama katkı sağlayıcı girişimleri, bölgede yaşanan göç sorununa bir çare, aynı zamanda gelişmişlik düzeyinin yükseltilmesine de olumlu bir etki sağlayacaktır.

Tablo 5 verileri, Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal hizmetler bağlamında verdiği ve orta düzeyde (2,61-3,40) memnuniyetle karşılaşılan hizmetlerini yeni uygulamalarla geliştirmesi gereğini ortaya koymuştur. Orta düzeyde memnuniyetle karşılık bulan bu hizmetler, kendi içindeki aritmetik ortalamasının en az düzeyden, yükseğe doğru sıralanışı ise şu şekildedir:

İstihdam hizmetleri (2,9974), kültür hizmetleri (3,1602), engelli hizmetleri (3,2274), spor hizmetleri (3,2326), imar hizmetleri (3,2351), çevre hizmetleri (3,2377), turizm ve tanıtım hizmetleri (3,2532), temizlik hizmetleri (3,2636), park ve sosyal tesis hizmetleri (3,2894), ulaşım hizmetleri (3,4083).

Sosyal belediyecilik kavramı, belediyelerin altyapı hizmetlerini de içerisine alacak boyutta oldukça geniş bir alanı ifade eden kavramdır. Bu anlamıyla insana hitap eden hemen her

hizmeti sosyal hizmet olarak değerlendirmek mümkün olduğundan, bu çalışmada ölçülmek istenen memnuniyet çeşitliliği de mümkün olduğunca çok başlık üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Türkiye'nin diğer bölgelerine göre Doğu Anadolu bölgesi, özelde Erzurum, sosyo-ekonomik bakımdan dezavantajlı bir konumdadır. Bölgenin gelişmişlik düzeyinin artırılmasına katkıda bulunabilecek uygulamaların niteliklerini ortaya çıkarmak amacıyla yapılmış bu ve benzeri çalışmalar, sosyal politika yapıcı ve yerel uygulayıcılarına güncel değerlendirmeleri sunması açısından ayrıca önemlidir.

#### 4. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Bu çalışmanın etik kurul onayı, Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığı 28.12.2016 tarih ve 75513667-000-E.1600314963 sayılı kararı ile alınmıştır.

#### 5. ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Bu çalışmaya yazarlar eşit oranda katkı sağlamışlardır.

#### 6. ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

#### KAYNAKÇA

- Akdoğan, Y. (2002). Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik. *Eminönü Bülteni*, Şubat Sayısı.
- Ateş, H. (2009), Sosyal Belediyecilik. *MÜSİAD Çerçeve Dergisi*, (49), 88-95.
- Ayhan, U. (2008). "Amerika Birleşik Devletlerinde Yerel Yönetimler", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 70, 103-120.
- Aytaç, F. (2005). *Gereğeli-Açıklamalı Belediye ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- 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*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa: Uludağ 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, (2013). *Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikalara Etkisi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül 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 İncelenmesi ve Değerlendirilmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çolakoğlu, E. (2014). Kent Tarihi ve Yerel Yönetim İlişkisi Yönüyle Erzurum. *Türk İdare Dergisi*, (479), 29-58.
- Deniz, G. (2019). "Yerel Siyaset Açısından Türkiye'de Büyükşehir Belediye Yönetimi", (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Bartın: Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- EBB, (2020). Faaliyet Raporları. [https://www.erkurum.bel.tr/IcerikDetay-faaliyet\\_raporlari/16/D](https://www.erkurum.bel.tr/IcerikDetay-faaliyet_raporlari/16/D). Html, Erişim tarihi 01.02.2020.
- Erten, M. (1999). *Nasıl Bir Yerel Yönetim*, İstanbul: Anahtar Kitaplar Yayınevi.
- ESMEK (2020). Erzurum'un Yükselen Eğitim ve Kültür Değeri: Esmek <https://www.erkurum.bel.tr/GuncelHaber-erkurum-un-yukselen-egitim-ve-kultur-degeri-esmek/29/264661.html>, Erişim tarihi 01.02.2020.

- Ezer, (2018). *Belediyelerin Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Memnuniyet: Ankara Pursaklar Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmamış 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 Ün., Muğla,377-392).
- Gülbeyen Z. (2020). *Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk 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, İstanbul.
- Küçükali, A. (2014a). *Sosyo-Ekonomik ve Kültürel Yapının Kadınların Çalışma Hayatı Üzerine Etkileri: Erzurum Örneği*. Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9 (1), 1-19.
- Küçükali, A. (2014b). *Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği*. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 4 (1), 59-86.
- Morata, F. (2004). *Yerel Kalkınmada Belediyelerin Rolü*, Uluslararası Sempozyum, 24 Ocak 2004, Pendik Belediyesi Yayınları, İstanbul
- Nadaroğlu, H. (2001). *Mahalli İdareler*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ortaylı, İ. (2007). *Batılılaşma Yolunda*, İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Ortaylı, İ. (1995). *Devraldığımız Miras, Yeni Türkiye, Yönetimde Yeniden Yapılanma* Özel Sayısı, Yıl:1, Sayı:4, 552-558.
- 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.
- Özden, K. (2010). *Almanya'da Kentleşme politikaları: Tarihsel Süreç ve Güncel Politikalar Muhafazakâr Düşünce Dergisi*, Yıl 6, Sayı 23, 2010, 99-113.
- Öztürk, A. (2002). *21. Yüzyıl Türkiye'si İçin Yerel Yönetim Modeli*, İstanbul: Ümraniye Belediyesi Kültür Yayınları.
- 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*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Resmi Gazete (2006). *Çocuk ve Kadınlara Yönelik Şiddet Hareketleriyle Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesi İçin Alınacak Tedbirler*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060704-12>.
- 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 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zastrow, Charles. (1993). *Introduction to Social Work and Social Welfare*, California: Brooks-Cole, Fifth Edition.