

**T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA ANABİLİM DALI  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**SOSYAL BELEDİYECİLİK ÇERÇEVESİNDE YÜRÜTÜLEN  
SPORTİF FAALİYETLERDEN KATILIMCILARIN  
BEKLENTİLERİ: KAYSERİ SPOR A.Ş. ÜZERİNDEN BİR  
UYGULAMA**

**Hazırlayan  
Tugay KARACA**

**Danışman  
Dr. Öğr. Üyesi Murat BAŞARIR**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Kasım 2020  
KAYSERİ**

**T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA ANABİLİM DALI  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**SOSYAL BELEDİYECİLİK ÇERÇEVESİNDE YÜRÜTÜLEN  
SPORTİF FAALİYETLERDEN KATILIMCILARIN  
BEKLENTİLERİ: KAYSERİ SPOR A.Ş. ÜZERİNDEN BİR  
UYGULAMA**

**(Yüksek Lisans Tezi)**

**Hazırlayan  
Tugay KARACA**

**Danışman  
Dr.Öğr.Üyesi Murat BAŞARIR**

**Kasım 2020  
KAYSERİ**

## BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini Beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın Özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Adı-Soyadı:

İmza :



**T.C.  
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü**

Tez Başlığı:.....  
.....  
.....

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Giriş, b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam ..... sayfalık kısmına ilişkin, ...../...../20..... tarihinde **Turnitin** intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı: % ..... dır.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Giriş dahil
- 2- Ana Bölümler dahil
- 3- Sonuç dahil
- 4- Alıntılar dahil/hariç
- 5- Kapak hariç
- 6- Önsöz ve Teşekkür hariç
- 7- İçindekiler hariç
- 8- Kaynakça hariç
- 9- Özet hariç
- 10- Yedi (7) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez İntihal Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. .... / ..... / .....

Adı Soyadı :.....  
Öğrenci No :.....  
Anabilim Dalı :.....  
Bilim Dalı :.....  
Program Adı :.....

Danışman:.....  
(Adı-Soyadı ve İmza)

Öğrenci:.....  
(Adı-Soyadı ve İmza)

## YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI

**“Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Yürütülen Sportif Faaliyetlerden Katılımcıların Beklentileri: Kayseri Spor A.Ş. Üzerinden Bir Uygulama”** adlı Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi'ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Tugay KARACA

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Murat BAŞARAN

Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD Başkanı

Prof. Dr. Mustafa KOÇER

## KABUL VE ONAY

**Dr. Öğr. Üyesi Murat Başarır** danışmanlığında ..... tarafından hazırlanan “**Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Yürütülen Sportif Faaliyetlerden Katılımcıların Beklentileri: Kayseri Spor A.Ş. Üzerinden Bir Uygulama**” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Anabilim Dalında **yüksek lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

..... / ..... / .....

(Tez savunma sınav tarihi yazılacaktır.)

### JÜRİ:

Danışman : .....

Üye : .....

Üye : .....

### ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun ..... tarih ve ..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

..... / ..... / .....

.....

Enstitü Müdürü

**SOSYAL BELEDİYECİLİK ÇERÇEVESİNDE YÜRÜTÜLEN SPORTİF  
FAALİYETLERDEN KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİ: KAYSERİ SPOR  
A.Ş. ÜZERİNDEN BİR UYGULAMA**

**Tugay Karaca**

**Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Yüksek Lisans Tezi, Kasım 2020  
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Murat BAŞARIR**

**ÖZET**

Türkiye’de sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetlerinin merkezi yönetimlerden yerel yönetimlere doğru bir devinimi geçirdiği söylenebilir. Bu noktada halka en yakın yönetim birimleri olan belediyelerin bu yönüyle belde halkının ihtiyaçlarını daha kolay tespit edebilecek bir konumda olması nedeniyle toplumun zayıf yönlerinin tespit edilmesinde ve bu zayıflıkların düzeltilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu durum belediyelerin halka dönük sosya belediyecilik faaliyetlerini çeşitlendirmektedir.

Bu çalışma Kayseri Büyükşehir Belediyesinde hizmet veren Kayseri Spor A.Ş Talas-Toki tesisi katılımcılarının beklentilerini, isteklerini halkla ilişkiler bağlamında incelemeyi konu edinmiştir.Bu kapsamda çalışmada sosyal belediyeciliğin teorik temelleri ortaya konmakta ve Kayseri Spor A.Ş Talas-Toki örneğinde katılımcıların sosyal belediyeciliğin uygulamalarından beklentileri nicel analiz yöntemi ile incelenmektedir.Bu kapsamda 16-30 Eylül 2019 tarihleri arasında Kayseri Spor A.Ş Talas İlçesi Toki Bölgesinde bulunan tesislerinde yaşları 18-54 arasında değişen 73’ü kadın 59’u erkek toplam 132 katılımcı üzerinden yüzyüze anket çalışması yapılarak veriler toplanmıştır.Elde edilen verilerin analizi için SPSS for windows 16.0 programı kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetim, Belediye, Sosyal Belediyecilik, Halkal İlişkiler

**EXPECTATIONS FROM PARTICIPANTS ON SPORTS ACTIVITIES  
CARRIED OUT WITHIN THE FRAMEWORK OF SOCIAL MUNICIPALITY  
PRACTICES: AN APPLICATION THROUGH KAYSERİ SPOR INC.**

**Tugay Karaca**

**Erciyes University Graduate School of Social Sciences**

**M.A. Thesis, November 2020**

**Supervisor: Asst. Prof. Dr Murat Başarır**

**ABSTRACT**

Social services and social assistance services in Turkey, had said that a shift to local governments from the central government. At this point, the municipalities, which are the administrative units closest to the public, play an important role in identifying the weaknesses of the society and correcting these weaknesses, since they are in a position to identify the needs of the people of the town more easily. This situation diversifies the social municipal activities of the municipalities towards the public.

This study focuses on examining the expectations and demands of the participants of Kayseri Talas-Toki facility of Spor A.Ş, serving in the Kayseri Metropolitan Municipality, in the context of public relations. In this context, the theoretical foundations of social municipalism are presented and the expectations of the participants from the practices of social municipalism in the example of Spor A.Ş. Kayseri Talas-Toki are analyzed by quantitative analysis method. In this context, between 16-30 September 2019, data were collected by conducting a face-to-face questionnaire on a total of 132 participants, 73 women, 59 men aged 18-54, at Spor A.Ş. Kayseri Talas-Toki facilities. SPSS for windows 16.0 program was used to analyze the obtained data.

**Keywords:** Local Government, Municipality, Social Municipality, Public Relations



## İÇİNDEKİLER

<b>BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK</b> .....	<b>i</b>
<b>YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLER LİSTESİ</b> .....	<b>x</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM YEREL YÖNETİM

<b>1.4. Yerel Yönetim Kavramı</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5. Yerel Yönetimlerin Türleri</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5.1. Belediyeler</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5.1.1. Belediye Kavramı</b> .....	<b>10</b>
<b>1.5.1.2. Belediyelerin Tarihi Gelişimi</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5.1.2.1. Osmanlı Döneminde Belediyeler</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5.1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Belediye</b> .....	<b>15</b>
<b>1.5.1.3. Belediye Organları</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5.1.4. Belediyelerin Görevleri</b> .....	<b>22</b>
<b>1.5.2. Büyükşehir Belediyeleri</b> .....	<b>23</b>
<b>1.5.2.1. Büyükşehir Belediyelerinin Kuruluşu</b> .....	<b>24</b>
<b>1.5.2.2. Büyükşehir Belediyelerinin Görevleri</b> .....	<b>26</b>
<b>1.5.2.3. İlçe Belediyelerinin Görevleri</b> .....	<b>27</b>
<b>1.5.2.4. Büyükşehir Belediyelerinin Organları</b> .....	<b>28</b>

## İKİNCİ BÖLÜM

### SOSYAL BELEDİYECİLİK VE BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

<b>2.1. Sosyal Belediyecilik Kavramı ve Tanımı</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri</b> .....	<b>33</b>

2.2.1. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon .....	35
2.2.2. Rehberlik Etme ve Yönlendirme .....	35
2.2.3. Yardım ve Gözetme .....	36
2.2.4. Yatırım .....	37
2.3. Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi.....	38
2.4. Türkiye'de Sosyal Belediyecilik .....	39
2.4.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem .....	39
2.4.2. Cumhuriyet Sonrası Dönem.....	40
2.5. Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Faaliyetlerinin Hukuki Çerçevesi.....	43
2.5.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik.....	43
2.5.2. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik.....	44
2.5.3. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik .....	46
2.6. Belediyelerde Halkla İlişkiler .....	47
2.6.1. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amacı .....	49
2.6.2. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Önemi.....	51
2.6.3. Belediyelerde Halkla İlişkiler Politikaları .....	53
2.7. Belediyede Halkla İlişkiler ve Sosyo Kültürel Faaliyetler .....	53
2.8. Başarılı Bir Halkla İlişkiler Faaliyetinin Fonksiyonları.....	55
2.9. Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri Kapsamında Eğitim Spor ve Kültür Etkinlikleri.....	56
2.10. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Belediyelere Kazandırdıkları .....	57
2.11. İmaj Kavramı .....	59
2.12. Kurumsal Davranış kavramı .....	66
2.13. Kurumsal İletişim Kavramı .....	67
2.14. Kurumsal Görünüm Kavramı .....	68
2.15. Kurumsal İmaj Kavramı.....	61
2.16. Hizmet Belediyeciliği.....	70
2.14. Halkla İlişkiler Disiplini ve Sosyal Belediyecilik .....	71

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli .....	73
3.2. Evren ve Örneklem .....	73
3.3. Veri Toplama Araçları .....	75
3.4. Veri Toplama Süreci.....	75

<b>3.5. Verilerin Analizi.....</b>	<b>75</b>
<b>3.6. Bulgular .....</b>	<b>76</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>100</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>114</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>115</b>



## ŞEKİLER LİSTESİ

Şekil 1. Yerel Yönetim Türleri .....	6
Şekil 2. Nüfusun Kır ve Kent Dağılımı.....	7
Şekil 3. Türkiye'deki Belediye Sayıları.....	8
Şekil 4. Kurumsal İmajı Oluşturmanın Aşamaları.....	64
Şekil 5. Kurumsal İmajı Etkileyen Faktörler .....	65



## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Türkiye’de Belediye Sayıları .....	18
Tablo 2: Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımlarının İncelenmesi...	76
Tablo 3: Katılımcıların Etkinliklerle İlgili Düşüncelerini Öğrenmeye Yönelik Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımlarının İncelenmesi .....	77
Tablo 4: Ölçeğe Ait Alt Boyutların En Düşük, En Yüksek, Ortalama ve Standart Sapma Değerlerinin İncelenmesi .....	79
Tablo 5: Cinsiyet Değişkenine Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Mann Whitney U Testi Analizi.....	80
Tablo 6: Eğitim Durumuna Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Dağılımlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi .....	81
Tablo 7: Gelir Düzeyine Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal fayda, beğenilme Ölçeği Puanlarının Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi.....	82
Tablo 8: Spor Yapma Sürelerine Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi .....	83
Tablo 9: Yaş Değişkeni İle Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	84
Tablo 10: “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanlarının Karşılaştırılması .....	85
Tablo 11: “Spor AŞ Tarafından Yapılan Etkinliklere Rahatlıkla Ulaşabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması.....	86
Tablo 12: “Yapılan Etkinliklerden Kolayca Haberdar Olabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması.....	87
Tablo 13: “Yapılan Etkinliklerle İlgili Düşüncelerimi, İsteklerimi, Şikayetlerimi Rahatlıkla İletabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, -Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması.....	88
Tablo 14: Cinsiyete Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi .....	89
Tablo 15: Eğitim Durumuna Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi.....	90
Tablo 16: Gelir Düzeyine Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi.....	92

Tablo 17: Spor Yapma Sürelerine Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi.....	93
---	----



## GİRİŞ

Üstlendiği görev ve kapsadığı alan açısından değerlendirildiğinde insanoğlunun geliştirdiği en gelişmiş yönetim aygıtı devlettir. Ekonomik ve siyasal anlamda bir örgütlenme şekli olan devlet toplumların üretim yöntemleri, sosyal kültürel ve siyasal yapılarına göre zaman içerisinde değişiklik göstermiştir. Günümüzde ise merkezi ve yerel yönetim ile kamu yönetimi sistemlerinden oluşan devlet sistemi kamu faydası amacıyla faaliyetlerini yürütmektedir.

İkinci Dünya Savaşı ile birlikte ortaya çıkan açlık ve işsizlik toplumdaki tüm sosyal sınıfları eşit düzeyde etkilemiştir. Bu durum politikacılar tarafından da fark edilmiş ve artık buna dair çözüm önerileri geliştirilmeye başlanmıştır. Bu noktada savaşın toplum üzerinde oluşturduğu sosyo-ekonomik sorunlara çözüm üretebilecek, toplumun sosyal refah seviyesini yükseltecek ve ekonomik gelişmeyi sağlayacak yapıda bir yönetim düşüncesi olan sosyal refah devleti düşüncesi ön plana çıkmıştır.

Kamu yönetimi anlayışında ortaya çıkan yeni düşünceler ve küreselleşme ile birlikte de devletin sosyal alanda sahip olduğu varlığı yavaş yavaş azaltmaya başlamıştır. Devletin bu alandaki varlığının kısmen azalmaya başlaması ile ortaya çıkan açık sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimlerin faaliyetleri ile giderilmeye çalışılmıştır. Yerel yönetimler kamu yönetimi sisteminin bir parçası olarak merkezi yönetimi yönetsel ve işlevsel açıdan tamamlayan ve merkezi yönetime bağlı yönetim birimleridir. Varlığı çok eski dönemlere dayanan yerel yönetimler sanayileşme ve modern devletin oluşmasıyla birlikte günümüzdeki halini almıştır.

Yerel yönetimler ile merkezi yönetim arasındaki yetki ve görev paylaşımı tarihsel süreçte bazı değişikliklere uğrayarak gerçekleşmiştir. Sosyal politika üretiminin temel aktörü olan devlet yerel yönetimler düzeyinde sosyal politikalar oluşturmaya başlamıştır. Bu noktada sosyal belediyecilik kavramı sosyal devlet düşüncesinin yerel yönetimler düzeyinde yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu model yerel

yönetimlere sosyal alanlarda planlama ve düzenleme yetkisi, sosyal ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi adına yatırım yapma ve toplumda sosyal adalet ve güvenlik olgusunun güçlenmesine yönelik kontrol görevini vermektedir. Yerel yönetimler sosyal belediyeçilik modeliyle rehabilitasyondan yardım faaliyetlerine sosyalleştirme faaliyetlerinden spor organizasyonlarına kadar birçok alanda faaliyetler yürütmektedirler. Bu faaliyetlerin halka duyurulması, halkın katılımının sağlanması başarılı ve uzun süreli halkla ilişkiler faaliyetleri ile mümkündür.

Bu çalışma yerel yönetimlerin sosyal belediyeçilik çerçevesinde yürüttükleri sportif faaliyetlere katılanların beklentilerini tespit etmek ve bunların halkla ilişkiler stratejilerinde kullanımını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu kapsamda hazırlanan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde yerel üretim kavramına ilişkin bir kavramsal çerçeve çizilecektir. Bu noktada yerel yönetim kavramı, yerel yönetimlerin türleri ve tarihsel gelişimi açıklanacaktır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise sosyal belediyeçilik kavramı, işlevleri ve Türkiye’de sosyal belediyeçilik konularına yönelik açıklamalara yer verilecektir. Çalışmanın üçüncü ve uygulama bölümünde ise Spor A.Ş. Kayseri Talas İlçesi Toki tesislerinin yürüttüğü sportif faaliyetlere katılan katılımcıların memnuniyet düzeyleri bir alan araştırmasıyla ölçülmeye çalışılacaktır.

### **Kayseri Büyükşehir Belediyesi Spor A.Ş.’nin Kısa Tarihçesi**

Türkiye’de kurulan ilk spor şirketlerinden olan Spor A.Ş. 2010 yılının Mart ayından bugüne Kayseri ve Türkiye için spor ve etkinlik adına birçok önemli değişikliğe imza atmıştır. Bu noktada başta Kayserili vatandaşlar olmak üzere bütün vatandaşların tesislerden daha fazla daha çok faydalanmaları, daha çok spora yönelmeleri gibi amaçlarla birlikte sahip olduğu tesislerle Kayseri’nin ve Türkiye’nin örnek vizyon şirketlerinden biri olmayı başarmıştır ([www.sporaskayseri.com](http://www.sporaskayseri.com), 2019).

Temelde, Spor okulları, organizasyonlar, spor tesisleri ve işlettiği diğer tesislerle birlikte dört temel konuda organizasyon yapısı olan Spor A.Ş. her biriminde çalışanların dinamizmi ile “Doğasında Hareket Var” sloganını geliştirmiş ve bu sloganla birlikte vizyonunu bütün alan ve birimlere ulaştırmaya çalışmaktadır. Yıl boyunca yürüttüğü etkinliklerle ve spora getirdiği yeni bakış açısı ile 2006 yılı sonunda yılın sporcu şehri



ödülünü kazanmış Spor A.Ş. yeni projeleri ve etkinlikleri ile birçok uluslararası alanda adından söz ettirmektedir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet veren Spor A.Ş 2013 yılından itibaren değişik yaş gruplarındaki çocuklara yönelik futbol, basketbol, jimnastik, kayak, yüzme v.b birçok branşta hizmet vererek çocukların fiziksel ve psikolojik gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Kayseri Spor Etkinlikleri Anonim Şirketi Belsin yüzme havuzu ve tesisi, Talas sosyal yaşam ve spor tesisi, Fuar sağlıklı yaşam merkezi, Beyaz şehir sosyal yaşam merkezi, Erciyes kayak okulu başta olmak üzere 15 tesiste hizmet vermektedir.

**Misyonu:**

*Kayseri Büyükşehir belediyemiz tarafından inşa edilen ve sorumluluğumuza verilen, Ülkemizde ve Dünyada, sektöründe en üst kategorilerde değerlendirilen spor komplekslerimizi ve tesislerimizi; Profesyonel bir anlayışla, en yüksek hizmet kalitesinde, şirket ortağımız Yerel Yönetimlerimizi, Şehrimizi ve Ülkemizi temsil sorumluluğumuzu unutmadan, işletim hizmeti vermek ve tesislerimizin vatandaşlarımız tarafından daha yoğun kullanılabilmesi için projeler üretmektir.*

**Vizyonu:**

*Toplam Kalite standartlarını tüm sorumluluk alanlarımıza yaymak sureti ile hizmet kalitemizi en yüksek seviyeye ulaştırmak, emsallerine örnek teşkil eden LİDER işletmeler profilinde olmaktır. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Spor A.Ş. Personeli olarak hedefimiz; Büyük bütçe ve emeklerle oluşturulan, güzide tesislerimizi korumak, profesyonel bir anlayışla işletimini sağlamak, spor kulüplerimiz ve vatandaşlarımızın tesislerimizden istifade etme oranını en üst seviyeye çıkarabilmektir.*

## BİRİNCİ BÖLÜM

### YEREL YÖNETİM

#### 1.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel yönetim kavramı yönetim bilimi literatüründe adem-i merkeziyet veya yerinden yönetim olarak da tanımlanmaktadır. (Keleş, 2006, s. 21) Bir başka tanımlamasında yerel yönetimleri, belli bir amaca ulaşmak ve gereksinimlere yanıt vermek amacıyla toplumların tarihi gelişim seyri içerisinde ortaya çıkan birimler olarak nitelemektedir. (Keleş, 2012, s. 25) Yerel yönetimler yerel halkın yönetim sürecine dâhil olmasında da önemli bir rol üstlenmektedirler.

Başka bir tanımlamada ise yerel yönetim ya da yerinden yönetim kavramı, devletin kamuya ilişkin hizmetlerinin bir bölümünü başka kuruluşlar eliyle yürütülmesi olarak görülmektedir (Gözübüyük, 2006, s. 36). Yerel yönetim kavramına ilişkin yapılan tanımlamalar da yerel yönetim sistemine ilişkin vurgulanan temel amaç ise belirli bir bölgede yaşayan bireylerin kolektif talep ve ihtiyaçlarını gidermek amacıyla toplumların bir araya gelerek oluşturdukları organları aracılığı ile o topluluğu yönetip yönlendirmeleri şeklinde belirtilebilir. Yerel yönetim kuruluşlarının temel olarak şu dört ön koşula zorunlu olarak sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar

- Tüzel kişiliğinin bulunması.
- Merkezi yönetimden ayrı bir bütçe ve mal varlığına sahip olması.
- Karar organlarının seçimle iş başına gelmesi.
- Belirli sınırlar dâhilinde de olsa bir özerkliğinin bulunması.

(Nadaroğlu, 2001, s. 17):

Yerel yönetimler 1982 anayasasının 127. maddesinde düzenlenmektedir. Bu maddeye göre yerel yönetimler yerel idari birimleri, iller, belediyeler ve köylerdir. Bu yönetimler

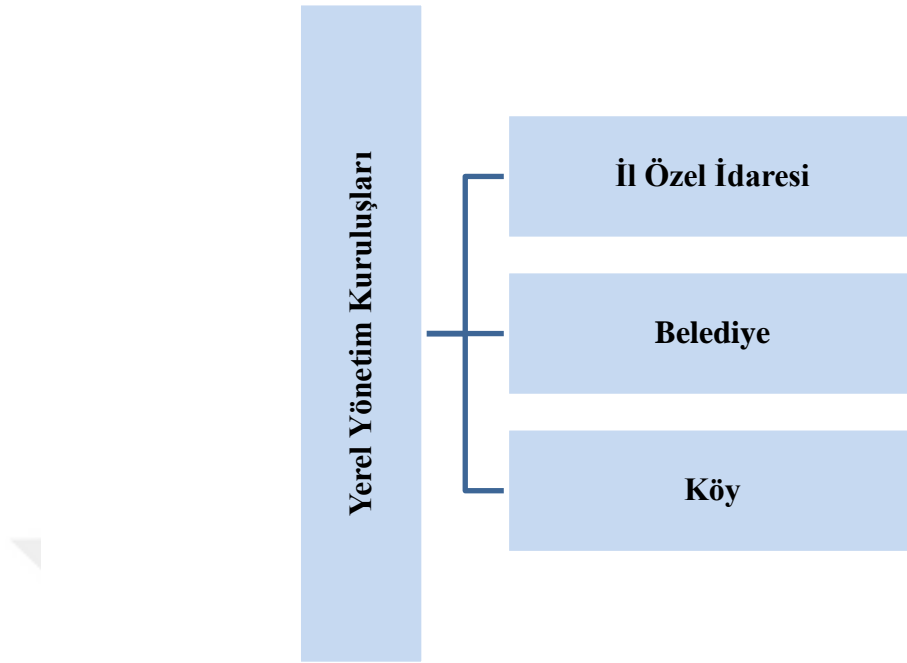
yerel halkın ortak talep ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş karar organları seçimle iş başına gelen tüzel kişiliğe sahip görevlerine yönelik orantılı gelir kaynakları olan ve anayasal güvencesi bulunan yönetim birimleridir (1982 Anayasası, m. 127).

Yerel yönetimlere ilişkin hizmetlerin merkezi yönetim tarafından sunulması hem zaman hem de kaynak israfına neden olacağından dolayı ülkeler yönetim sistemlerini merkezi ve yerel yönetim şeklinde ayırmaktadırlar. Bu noktada yerel yönetim birimlerinin varlık sebebine yönelik öne sürülen temel neden ekonomik etkinliktir. Merkezi yönetimler sundukları avantajlara karşın yerel ihtiyaçların tespiti ve giderilmesi noktasında etkin bir faaliyet gösteremezler. Bu yüzden devletler hem demokratik gerekliliklerden hem de daha etkin ve verimli kaynak yönetiminden dolayı merkezi yönetim birimlerinin yanına yerel yönetim birimlerini oluşturmuşlardır (Nadaroğlu, 2001, s. 3).

Genel yönetim kurumları yerel demokrasi kavramı temeline dayanmalıdır. Yerel demokrasi kavramına dayanan yerel yönetim kuruları sayesinde, toplumlar kendilerini ilgilendiren konularda demokratik ve özgür yöntemlerle kendi kendilerini yönetebilmektedirler. Bunun yanında yerel yönetim birimleri etkinlik ve verimlilik açısından merkezi yönetim birimlerine kıyasla daha üst seviyededirler (Yalçındağ, 1995, s. 21). Özellikle demokratik yönetim açısından gelişmiş ülkelerde yerel yönetimler tarafından verilen kararlar, yerel yönetimlerin sınırları içerisinde yaşayan kişilerin hayat standartlarını büyük oranda değiştirecek niteliktedir. Bu nedenle ülkelerde yerel yönetimler kavramsal olarak yerel hükümetler olarak da adlandırılmaktadırlar (Kamalak vd., 2013, s. 44).

## **1.2. Yerel Yönetimlerin Türleri**

Kamu yönetimi, devlet ve toplumsal düzenin kesintisiz bir şekilde işlemesi, toplumsal ihtiyaçlara verimli, hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesi amacıyla merkezi yönetim ve yerel yönetim olarak iki alanda hizmet sunmaktadır. Bu anlamda merkezi yönetimler bakanlıklar ve bağlı kuruluşlardan oluşmaktayken yerel yönetimler ise belediyeler il özel idareleri ve köylerden oluşur (Urhan, 2008, s. 85).



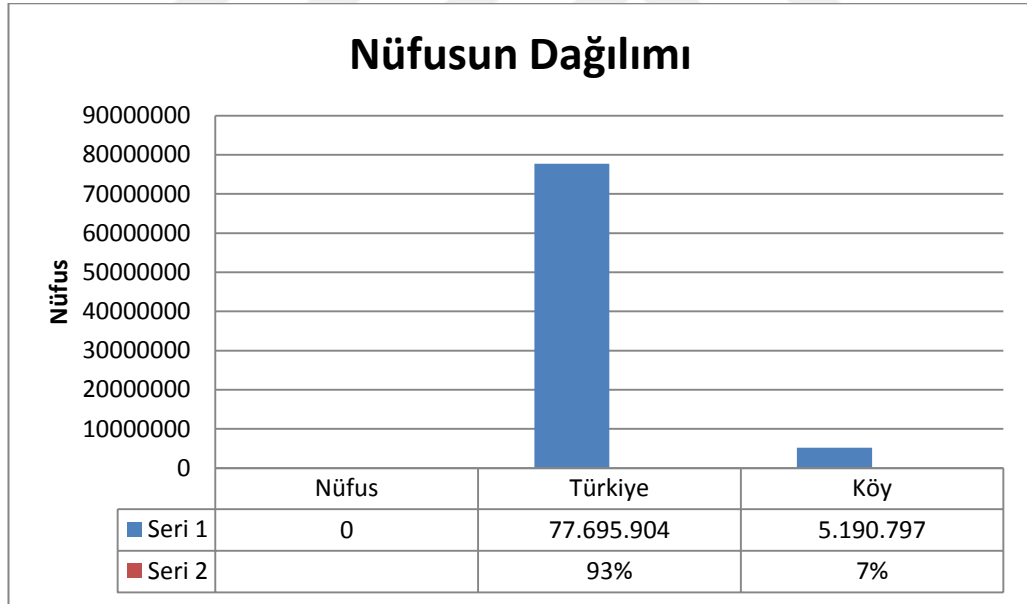
**Şekil 1. Yerel Yönetim Türleri**

İl Özel İdarelerine, idari tarihimizde ilk olarak 1864 yılında çıkarılan vilayet nizamnamesinde yer verilmiştir. 1870 yılında vilayet nizamnamesi yürürlükten kaldırılrsa da il özel idarelerine ilişkin hükümler korunmuştur. O tarihten bu yana çeşitli değişikliklere uğramış olan il özel idareleri ile ilgili hükümler 22 Şubat 2005 tarihinde yayımlanan 5302 sayılı il özel idaresi kanunu ile son hali kavuşmuş ve işlevlerini yerine getirmektedir. İl özel idaresinin organları ise İl Encümeni, İl Genel Meclisi ve Validir (<http://www.yozgatozelidare.gov.tr>, Erişim Tarihi, 2019).

İl Özel İdareleri il sınırları içerisinde çevre düzeninin planlanması, iskân ve bayındırlık işlemleri, erozyonun önlenmesi, sosyal yardımlar, ihtiyaç sahiplerine mikro kredilerin sağlanması, yetiştirme yurtları yuvaları, ilköğretim ve ortaöğretim kurumları için arsa temin edilmesi, bina yapımı ve diğer ihtiyaçların giderilmesinde görevlidir. Belediye sınırları dışında da kanalizasyon su, yol, imar, kültür, gençlik ve spor, çevre, kurtarma ve acil yardım, ağaçlandırma, köylerin desteklenmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmekle görevlidir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, Erişim Tarihi, 2019).

### 1.2.1. Belediyeler

Tarihi süreç içerisinde toplumların tarımsal üretimden sanayi üretimine geçişi toplumların ekonomik sosyal ve siyasal hayatlarına yerleşim yerlerinin etki etmesine neden olmuştur. Sanayi devrimi ile birlikte de toplumları üretim ilişkilerinde de çok köklü değişiklikler yaşanmış ve eski kent anlayışından yeni üretim mekanları olan ve hızla büyüyen kentlerin oluşmasına neden olmuştur. Kent nüfusu doğum ile birlikte artarken kırsal alandan gelen göçlerle de sürekli artış göstermiştir. Bunun sonucunda kırsal nüfusu azalmış ve kent nüfusu da artmaya başlamıştır. Kentler üretimleri tüketim alanlarının toplandığı yerler olarak önem kazanmıştır. kentlerin çoğalması, kapladığı alanların genişlemesine ve hizmet sunduğu toplulukların nüfus bakımından büyümesine neden olmuştur. Şekil 1.2’de Türkiye nüfusunun kır ve kente dağılımı gösterilmiştir. Bu verilerden hareketle nüfusun % 7’si köylerde % 93’ü ise kent alanlarında yaşadığı görülmektedir.



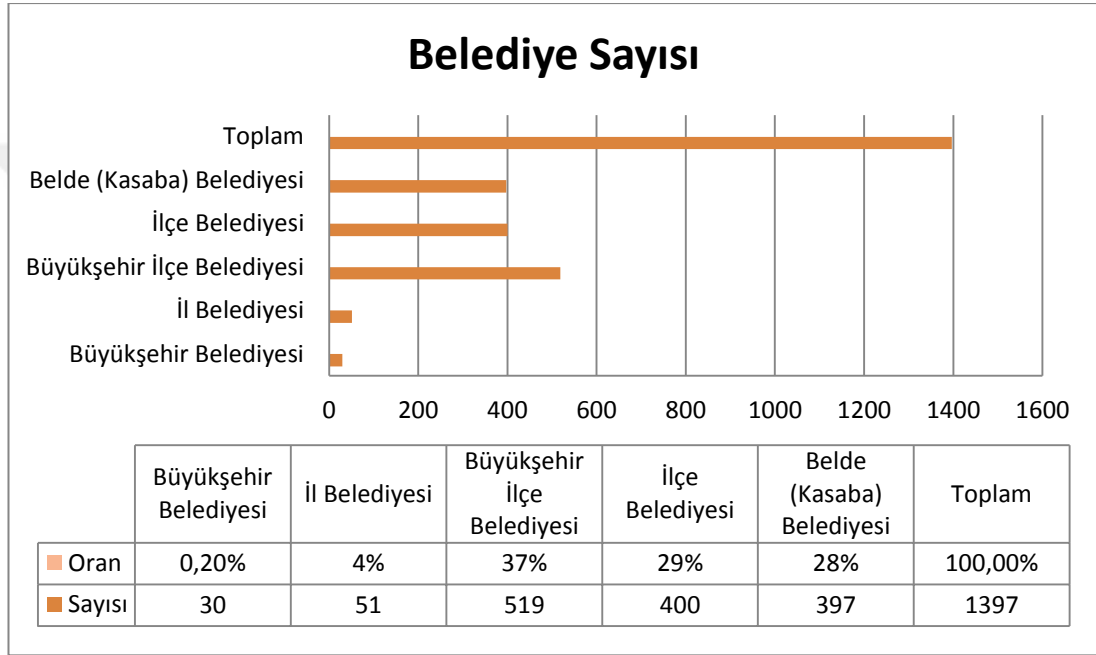
**Şekil 2. Nüfusun Kır ve Kent Dağılımı**

**Kaynak:** TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Verileri, 2017

En önemli yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyelerin ülkelere göre farklı yönetim modelleri uygulanmaktadır. Aynı uygulama modelinde dahi yerel yönetimlerin unsurları olan belediye başkanı, belediye meclisi üyeleri ve diğer yerel aktörler ile sahip

oldukları rollerin dağılımında farklılıklar olabilmektedir (Azaklı ve Hüseyin, 2002, s. 139).

Kent niteliğindeki yerleşim yerlerinde yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını gidermek ile görevlendirilmiş tüzel kişiliği olan ve karar organları seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimlerine belediye denilmektedir (Ergun ve Bozkurt, 2014, s. 31). Şekil 1.3'de Türkiye'deki belediye sayıları gösterilmiştir.



**Şekil 3. Türkiye'deki Belediye Sayıları**

**Kaynak:** www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/, 2017

Tabladaki verilerden hareketle Türkiye'de toplam 1397 belediye olduğu görülmektedir. Bu belediyelerin 30'u büyükşehir belediyesi 51'i il belediyesi 519'u büyükşehir ilçe belediyesi 400'ü ilçe belediyesi ve 397'si de kasaba belediyesidir (<http://www.tbb.gov.tr>, Erişim Tarihi, 2019).

Kentleşmenin artmasıyla belediyeler daha çok sayıda nüfusa hizmet veren birimler haline gelmiştir. Belediyelerin hizmet sunduğu alanın genişlemesi daha fazla kaynağa ihtiyaç duymalarına bütçelerinin büyümesine neden olmuştur. Belediyenin gelirleri 1981 yılında kadar dağınık ve yetersiz bir yapıdaydı. 1981 yılına kadar belediyelere devlet gelirlerinden belirli oranda pay verilmesi ile gelir sağlanmaktaydı. Bu tarihte çıkarılan 2380 sayılı yasa ile belediyelerin gelirleri konusunda bir takım değişiklikler

yapılmış ve belediyelere genel bütçeden belirli oranlarda pay aktarılması öngörülmüştür (Kendirli, vd., 2015, s. 118). Daha sonra 13.07.2005 tarihinde resmi gazetede yayımlanan 5393 sayılı belediyeler kanunu 59. maddesinde belediyenin gelirleri şu şekilde sıralanmaktadır (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Kanunda gösterilmiş olan katılma payı, harç vergi ve resimler.
- Genel bütçe vergi gelirlerinden ayrılan paylar.
- Genel ve özel bütçeli idarelerin yaptığı ödemeler.
- Menkul ve gayrimenkul malların satışı, kiralanması ve başka suretle değerlendirilmesi ile elde edilen gelirler.
- Belediye Meclisi'nin belirlediği tarifeler doğrultusunda hizmet karşılığı alınan ücretler.
- Ceza ve faizlerden elde edilen gelirler.
- Bağışlar.
- Belediyelerin her türlü iştirak, girişim ve faaliyetleri neticesinde sağladığı gelirler.
- Büyükşehir belediyesi sınırları ve mücavir alanları içerisindeki belediyelerin tahsil ettiği emlak vergilerinin tamamı ilçe ve ilk kademe belediyeleri tarafından alınmaktadır. Bu gelirlerden büyükşehir belediyesine herhangi bir pay aktarılmamaktadır.

Belediyelerin sahip olduğu bu gelirlerin yanında giderleri de şu şekildedir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Belediyeye ait bina tesis ve araç ile malzemelerin temin edilmesi yapımı, bakım ve onarımına aktarılan giderler.
- Belediye personelleri ve seçimle belirlenmiş organlarına ödenen maaş, ödenek, ücret, yolluk, huzur hakkı ve hizmete ilişkin eğitim harcamaları ile diğer giderler
- Altyapı, onarım, yapım ve bakım giderleri.
- Vergi, harç, katılma payı, resim ve hizmet karşılığında alınan ücretlerin tahsili için yapılan giderler.
- İtfaiye ve zabıta hizmetleri ile diğer hizmetlerin yerine getirilmesinde yapılan giderler.

- Mezarlık tesisi, bakımı ve korunmasına yönelik giderler.
- Faiz, borçlanma ve sigorta giderleri.
- Yoksul, kimsesiz, dar gelirlili, muhtaç ve engellilere yapılan sosyal hizmet yardımları.
- İcra ve dava takibine ilişkin giderler.
- Tören, ağırlama, temsil ve tanıtım giderleri.
- İmar düzenlemesine ilişkin giderler.
- Sosyal, kültürel, bilimsel ve sanatsal etkinliklere yapılan giderler.
- Proje giderleri.

### **1.2.1.1.Belediye Kavramı**

Mahalli idareler, 1982 anayasasında illerde, belediyelerde ve köylerde yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş ve esasları kanunla belirlenmiş karar organları seçmenler tarafından belirlenen kamu tüzel kişileri olarak tanımlanmıştır (1982 Anayasası md.127).

“Beled” kelimesinden türetilmiş olan ve yerel yönetim birimlerini tanımlamak için kullanılan belediye kavramı dilimize Arapçadan girmiştir. Belediye Arapçada kenti tanımlamak için kullanılmaktadır. Ancak belediye olmanın yasal şartlarını sağlayan her yerleşim birimine kent demek de doğru değildir (Keleş, 2012, s. 254). Belediye kelimesi 19. yüzyıldan bu yana kullanılmaktadır. Belediye şehirlerin idare teşkilatını tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır.

5393 sayılı Belediyeler Kanunu’ndaki tanımlamaya göre de belediye: Belde halkının ortak ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kurulan karar organlarının seçmenler tarafından belirlendiği idari ve mali özerkliği olan kamu tüzel kişisidir (5393 Sayılı Belediye Kanunu: madde.3).

Ülkemizde iki tür belediye yapılanması bulunmaktadır. Bunlardan birincisi 5393 sayılı belediyeler kanununda belirtilen ve bu kanun hükümleri doğrultusunda faaliyet yürüten belediyeler; ikincisi ise 5216 sayılı yasa çerçevesinde faaliyetlerini yürüten büyükşehir belediyeleridir.



### 1.2.1.2. Belediyelerin Tarihi Gelişimi

Çalışmanın bu bölümünde belediye yönetimlerinin tarihsel arka planı incelenmektedir. Bu kapsamda belediyeler Osmanlı dönemi ve cumhuriyet dönemi olmak üzere iki başlıkta incelenecektir.

#### 1.2.1.2.1. Osmanlı Döneminde Belediyeler

Tarih boyunca var olan bütün toplumlar sosyal hayata uyum sağlamak ve doğru yönlendirebilmek adına bazı kurallara ihtiyaç duymuştur. Bu kurallar bir araya gelerek çeşitli müesseseleri ve teşkilatları oluşturmuştur. Bu müesseseler, içerisinde olduğu toplumun sosyal ekonomik ve dini alanlarından beslenmiştir. İslam toplumlarında oluşan teşkilatlar dini bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu teşkilatlar peygamberin zamanında oluşturulmuş veya daha sonradan onun hadislerinden hareketle inşa edilmiştir. Hisbe Teşkilatı da İslam devletlerinde oluşturulmuş olan bu kurumlardan biridir. (Bilici, 2017, s. 1).

Osmanlı Devleti'nin şehirleri geleneksel idari anlayış ile yönetilmiştir. Bu anlamda Osmanlı kentlerini şehirde yaşayanlar değil hükümdar adına görevlendirilmiş memurlar yönetmiş ve idari fonksiyon ile belediye fonksiyonları tam olarak birbirinden ayıramamıştır. Geleneksel idari yapıda Taşra yönetimi ve eyaletler ve eyaletlere bağlı sancaklardan oluşmaktadır. Eyaletlerde eyalet valileri bulunurdu. Eyalet valileri sancak üzerinde yönlendirici ve denetleyici bir görevdeydi.

Osmanlı devletinde de diğer tüm Müslüman ülkelerde olduğu Hisbe adı verilen kurumsal bir teşkilatlanma bulunmaktaydı. Bu teşkilat Osmanlı devletinde İhtisab olarak adlandırılmaktaydı. İhtisap Teşkilatı ticari faaliyetler, çarşı ve yollar gibi birçok alanın sorumluluğunu üstlenen kurumsal bir yapıdır (Bilici, 2017, s. 8). İhtisap Osmanlı şehir hayatının vazgeçilmez bir teşkilattır. Çünkü Osmanlı toplumsal hayatında şehir yaşamını sağlam bir temele oturtmak ve sosyal düzeni sağlamak çok önemli bir meseleydi. Bunun için Osmanlı Devleti'nde Kadı'nın olduğu her yere bir de muhtesip atanmıştır. Muhtesibin iktisadi, içtimai, dini ve adli hayata ilişkin görevleri şu şekilde sırlanabilir

- Esnafları kontrol etmek,

- İş yeri açmaya ilişkin ruhsat vermek.
- Vergileri toplamak.
- Şehrin giriş ve çıkışlarını kontrol altına almak.
- Gayrimüslimler, askerler ve sivillerin giymesi gereken kıyafetleri kontrol etmek.
- Yasal olmayan ve dinin kötü gördüğü davranışlara karşı harekete geçmek.
- Ramazan'da oruç tutmayanları ve namaz kılmayanları takip edip uyarmak.
- Halka açık alanlarda dinin geleneklerine uygun olmayan davranışlara müsaade etmemek.
- Hapis cezasını belirlemek.
- Sürgüne gidecekleri ve hapis yatacaklar üst makamlara bildirmek.
- Falaka cezasını belirlemek.

Osmanlı Devleti'ndeki belediye teşkilatları ile İslam devletlerindeki belediye teşkilatlanmaları birçok noktada benzerlik göstermektedir. Örneğin Osmanlı Devleti'ndeki idari amirlere vali, kadı ve muhtesip gibi isimler verilirdi bu isimler İslam devletlerinin de kullandığı isimlerdir. Ayrıca idari kanunlar da şeriata veya İslam fihına dayanmaktaydı. Belediye kanunlarındaki düzenlemelerde İslam fıkıh kitaplarında görülen düzenlemelerdir. Osmanlıdaki belediyelerin bugünkü görevlerini idari ve adli işlere de bakan Kadı ve İhtisap Ağaları yerine getirirdi (Demirkaya, 2011, s. 307).

Osmanlı'da kent yönetimi ve yargı görevi kadıya verilmiştir. Osmanlı'da kadılar ilmiye sınıfından gelmektedir. Merkezi bürokrasinin bir üyesi konumunda olan kadının görev süresi belirli bir süre dâhilindedir. Kadıların idari ve adli görevlerinin yanında belediye hizmetlerinde bulunması iş yükünü artırmıştır. Bunun için kadıya belediye işlerinde yardımcı olması için İhtisap müessesesi kurulmuştur. Bu teşkilatlanmada muhtesip doğrudan kadıya bağlı ve gücünü kadıdan almaktadır (Demirkaya, 2011, s. 307).

Osmanlı devletinde kent yönetimi altyapı hizmetleri ve tesis kurulması açısından parlak bir dönem olarak belirtilebilir. Bunun yanında İhtisap müessesesinin kuralları çerçevesinde kentte önleyici kolluk hizmetleri de gelişmiştir. Ayrıca bazı hizmetler de vakıflar tarafından karşılanmıştır. Kadı ve muhtesib bu görevler yerine getirilirken kontrolcü bir fonksiyon üstlenmiştir (Demirkaya, 2011, s. 307-308).

İstanbul'un Fethinden Tanzimat'ın ilanına kadar geçen sürede Osmanlı'da belediye hizmetlerinin görülmesi için İstanbul dört kazaya ve kırk şubeye ayrılmıştır. Bu yapılanmanın en üstünde İstanbul kadısı bulunmaktaydı. İstanbul kadısı doğrudan sadrazama bağlıydı. İstanbul kadısının konağı ve mahkemesi şehrin merkezinde bulunmaktaydı. Ancak kadınların etkisi yeniçeri teşkilatının kaldırılmasıyla yavaş yavaş kaybolmaya başlamıştır (Kahraman, 2016, s. 12).

Osmanlı'nın duraklama dönemi ile birlikte kent hayatında bozulmalar görülmeye başlamıştır. Çünkü merkezi yönetimin eski gücünde olmaması ile birlikte gelirlerin azalması, vakıfların da hizmetlerinde düşüslere neden olmuştur. Ayrıca farklı etnik toplulukların dış baskıların da etkisi ile özerklik talepleri ülkedeki asayiş bozulmasına neden olmuştur. Yaşanan bu gelişmeler ile birlikte başta İstanbul olmak üzere büyük kentlerde yeni bir yönetim yapısına kavuşma beklentisi oluşmuştur. Bu yeni yapılanmada dönemin devlet adamları ve aydınlarının da etkisiyle batı Avrupa şehirleri örnek alınmıştır (Demirkaya, 2011, s. 308).

Osman devlet yapılanmasındaki en köklü değişiklikler ikinci Mahmut döneminde yapılmıştır. Bu dönemde yeniçeri teşkilatı kaldırılmış ve şehir yönetiminin kontrolünü elinde bulunduracak yeni bir idari yönetim sisteminin kurulması gerektiğinden İhtisap Nazırlığı oluşturulmuştur. İkinci Mahmut'un kurduğuna nazırlık adını Muhtesip'den almıştır. Nazırlığın temel görevleri vergilerin toplanması, güvenliğin sağlanması ve zorlayıcı önlemlerin alınmasıyla kent hayatının düzenlenmesidir (Ortaylı, 2011, s. 129).

1826 yılından 1855 yılına kadar kent düzenlemesi ile ilgili görevleri İhtisap Nazırlığı yerine getirmekteydi ancak etkinliği beklenen düzeyde değildi. 1855 yılında daha modern bir belediye yapılanmasına geçiş amacıyla İhtisap Nazırlığı kaldırıldı ve yerine Şehremaneti Teşkilatı kurulmuş oldu. Bu teşkilâtla birlikte modern belediyeciliğin temelleri de atılmış oldu (Kahraman, 2016, s. 12).

Şehremaneti teşkilatı batı belediye teşkilatlanmasının eksik bir kopyası olarak nitelendirilebilir. Şehremaneti teşkilatı ile birlikte kadınların belediyeye ilişkin yetkileri alınmış ve bu yetkiler Şehremaneti teşkilatına devredilmiştir.

Şehremaneti teşkilatının kurulmasıyla birlikte İstanbul'un 14 belediyeye ayrılması gündeme gelmiştir. Şehremaneti teşkilatının da beklenen performansı göstermemesi

nedeniyle 1857’de bu teşkilata yardımcı olması amacıyla altıncı daireyi belediye adıyla yeni bir teşkilatlanma oluşturulmuştur. Altıncı daire yabancıların yoğun yaşadığı Galata ve Beyoğlu semtlerinde faaliyet göstermiştir. Altıncı dairenin bu bölgede gösterdiği performansa göre diğer dairelerin yaygınlaştırılması düşünülmüştür (Kahraman, 2016, s. 12).

Altıncı dairenin faaliyet alanının Galata ve Beyoğlu semtleri olarak tercih edilmesinin nedeni ise bu bölgelerden paranın bol olması ve bununla birlikte belediye hizmetlerine olan isteğin en şiddetli olduğu semt olmasıdır. Galata ve Beyoğlu belediyeleri modern belediyecilik anlamında olumlu örnekler sunmasının yanında kontrolsüz bir şehirleşme yapısı da göstermiştir. Bu nedenle altıncı dairenin bu bölgedeki ayrıcalığı ortadan kaldırılmıştır (Ortaylı, 2011, s. 143).

1912 yılında yayınlanan Dersaadet belediye kanunu ile belediyenin daireleri şubeye dönüştürülerek tüzel kişilikleri ortadan kaldırılmıştır. Bu değişiklik sonucunda Şehremaneti tek bir belediye dönüştürülmüş ve dokuz şubeye ayrılmıştır. 1877’de çıkarılan vilayet belediye kanunu ile belediyecilik bütün ülke de yaygınlaşmıştır (Demirkaya, 2011, s. 309). Dersaadet kanuna göre belediyeler Belediye Meclisi, Belediye Cemiyeti Ve Belediye Reisi olarak üç organdan oluşmaktadır. Belediye cemiyeti belediye reisi ve belediye meclisinin toplantısı ile yedek üyelerden meydana gelmektedir. Belediye reisini merkezi idare seçmektedir. Merkezi idare bu seçimi meclis üyeleri arasından yapmaktadır. Bu yapılanma klasik belediye görevlerinin yanında emlak yazımı ve nüfus sayımı gibi diğer görevleri de yerine getirmektedir (Çelik, 1995, s.592).

Vilayetler Kanunu’nun yürürlüğe girmesiyle birlikte 1930’lu yıllara kadar uygulanacak yeni bir yapı geliştirilmiş olmaktadır. Bu noktada Vilayetler Kanunu İstanbul dışında oluşturacak bu teşkilatlanmanın yasal temelidir. Üye sayısı nüfusa göre değişen ve seçimle iş başına gelen belediye meclisi ve bu üyeler arasından hükümetin görevlendirdiği bir belediye başkanı ile belediyeler tüzel kişiye kavuşmuş ve yeni yetkilerle donatılmıştır (www.mevzuatdergisi.com, 2019).

Genel olarak ifade edilecek olursa Osmanlı devletinde mahalli idarelerin kurulması Tanzimat reformları ile gerçekleşmiştir. Ancak bu değişiklikler ülkede gerçekleşen

sosyal ve ekonomik değişme sonucunda güçlenen toplumsal sınıfların önderliğinde değil Tanzimatçı bürokratlar tarafından gerçekleştirildiği için tam anlamıyla bir yerel yönetim mantığının kazandığı söylenemez. Çünkü mahalli yönetimler yalnızca bir idari organizasyon olmaktan ziyade siyasal katılma bilincinin de içerisinde bulunduğu bir yapılanmadır. Her ne kadar siyasal katılıma ilişkin bir takım örnekler görünse de ülkede tam anlamıyla bir yerel yönetim bilincinin geliştiğini söylemek mümkün değildir.

#### **1.2.1.2.2. Cumhuriyet Döneminde Belediye**

Cumhuriyet dönemi devletin temellerinin atılmaya çalışıldığı bir dönemdir. Türkiye'ye kurtuluş savaşı sonrasında Osmanlı Devleti'nden 389 belediye devredilmiştir. Bu belediyelerin 20'sini düzenli içme suyu 4'ünün elektrik tesisatı 17'sinin mezbahası 7'sinin spor alanı 29'unun park ve bahçesi ve 90'nın da düzenli pazar yeri olduğu saptanmıştır. Buradan hareketle bu belediyelerin düzenli bir altyapıya sahip olduğunu söylemek mümkün değildir (Bostanoğlu, 1990, s. 79).

1921 anayasası yerinden yönetim ilkesinin benimsendiği ve belediye kurumuna yer verilmeyen bir anayasadır. Bu anayasada illerin tüzel bir kişiliğe sahip olacağı ve meclis üyelerini halkım seçeceği belirtilmiştir. Bu dönemde yerinden yönetim ilkesinin benimsenmiş olmasının nedeni cumhuriyetin kuruluş yılları olması ve savaşla birlikte ortaya çıkan bulaşıcı hastalıklar sermaye yetersizliği ve girişimci eksikliğidir (Göymen, 1999, s. 68).

Bu dönemde yerleşmeye ilişkin bilinçli bir çaba görünmese de yerel yönetim uygulamalarına örnek olacak bazı çabalar olmaktadır. Kanun ve mevzuatlar da yapılan değişiklikler ve Ankara'nın yeni başkent olması ve bu kapsamda yapılan çalışmalar da bu çabanın bir göstergesi olarak belirtilebilir (www.mevzuatdergisi.com, 2019). Kurtuluş Savaşı yıllarında Türkiye'nin başkenti Ankara olmuş ve şehrin adı "Ankara Şehremaneti" olarak değiştirilmiştir. Bu kanunla birlikte diğer dönemlerde de görülen başkentin ayrı bir kanunla yönetilmesi prensibine devam edildiği görülmüştür. Ankara'nın başkent olmasıyla kent politikalarının ve belediyeçilik uygulamalarının örnekleri bu kentte görülmeye başlanmıştır. Ankara'dan elde edilen sonuçlarla 1580 sayılı belediye kanunu şekillenmiştir. Bunun yanında Ankara'dan elde edilen tecrübeyle yeni girişimler hızlanmıştır (Bostanoğlu, 1990, s. 80).

417 sayılı kanun ile Ankara özel bir yönetim şekline kavuşmuştur. Şehri içişleri bakanlığının atadı bir Şehremin görevlendirilmiş ve 24 üyesi bulunan Cemiyet-i Umumiye oluşturulmuştur. Şehrin bütçesi bu cemiyet tarafından yapılıp ve İçişleri Bakanlığının onayına sunulmaktadır. İçişleri bakanlığının onay vermesi ile de şehrin bütçesi kesinleşmektedir. Şekildeki zabıta hizmetleri polisler tarafından yerine getirilecek ve devletin atadığı memur maaşlarını ise içişleri bakanlığı ödeyecektir. Bunun dışında kalan personelin maaşlarını ise Şehremaneti ödeyecektir (Dönmez, 1995, s. 171).

Tek parti dönemlerinde çıkarılan 1580 sayılı belediyeler kanunu, 1593 sayılı umumi Hıfzısıhha kanunu ve 2290 sayılı belediyeler yapı ve yollar kanunu belediyeler için yapılan önemli düzenlemelerdendir. Bunun yanında belediyelere avans ve kredi vermesi için belediyeler bankası kurulmuştur. Bu banka daha sonra iller bankasına dönüştürülmüştür. 1580 sayılı kanun ile yerel hizmetlerin yerine getirilmesi görevi belediyelere verilmiştir. Bu kanun ile nüfusu 2000'den çok olan yerleşim yerlerine belediye kurulması kararlaştırılmıştır. Bu durum belediyelerin sayısını azaltıp gelirlerinin artırılmasını amaçlamaktadır (Kahraman, 2016, s. 14).

Küresel sistemde yaşanan 1929 dünya ekonomik buhranı belediyecilik anlayışını da etkilemiştir. Bu durum yeni politika araçlarına gidilmesine neden olmuştur. Bunun sonucunda İzmir iktisat kongresinde liberal iktisat anlayışından vazgeçilmiştir. Bu dönemde parti devlet bütünlüğünün bir sonucu olarak devletçilik ve merkeziyetçilik belediye uygulamalarında da önemli bir ilke olarak benimsenmiştir. Şirketler tarafından sunulan doğalgaz, elektrik ve su hizmetleri bu dönemde birlikte belediyelere devredilmiştir (Bostanoğlu, 1990, s. 81).

Demokrat partinin 1950 seçimlerini kazanıp tek başına iktidara gelmesiyle ülkede hızlı bir kalkınma süreci başlamıştır. Bu anlamda devletçilik politikalarından vazgeçilip ekonomide dışa açılma girişimleri başlamıştır. Sanayileşme ile birlikte kırsal alandan kentsel alana yaşanan göçler ile kentsel nüfusun artmaya başlaması kent nüfusunun belediye sınırlarını aşmasına neden olmuştur. Bu durum çarpık kentleşmeyi ve gecekondulaşmayı da beraberinde getirmiştir. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte kent belediyelerinin sosyal ve fiziki yapıları geleneksel anlamda kent merkezlerinden farklılaşmıştır. Bu dönemde kentler karar verme gücünü ve yönetim birimlerini elinde

bulunduran kurumların toplandığı, üretimden ziyade koordinasyon işlevini yerine getiren yerler konumuna gelmiştir (Karadağ, 2003, s. 147).

Sanayi devrimi ile birlikte kentleşmenin hızlanması beraberinde sosyal sorunları ve kamu hizmetlerine olan ihtiyacı arttırmıştır. Bu durum yerel yönetimlerin fonksiyonlarında da bir artışı beraberinde getirmiştir. Bu dönem kentlerinin temel özellikleri şu şekilde belirtilebilir (Bostanoğlu, 1990, s. 77):

- Nüfus büyük kentlere yığılmıştır.
- Bölgeler arası dengesizlik artmıştır.
- Kentlerin içerisinde de önemli eşitsizlikler görülmektedir.

Belediyelerin çöp toplama, içme suyu ve altyapı hizmetlerinin yetersizliği yeni çözüm arayışlarına neden olmuştur. 1961 anayasasında belediyelerin özerk yapılarını güçlendiren önemli değişiklikler yapılmıştır. Belediyenin seçimle gelmiş organlarının bu niteliklerini kaybetmelerinin ancak yargı ile olacağı ve gelir kaynaklarının görevleri ile orantılı olması gerektiği hükümleri bu değişikliklerdendir. İşçilere toplu sözleşme ve grev hakkı verilmesi ile sendika özgürlüğü demokrasinin sosyal alana yayılmasına öncülük eden diğer düzenlemelerdir (www.mevzuatdergisi.com, 2019).

1980'li yıllar belediyeler açısından yeni bir anlayışın başladığı dönem olmuştur. Bu dönemde büyükşehir belediyelerinin çevresinde bulunan yerleşim yerleri büyükşehir belediyesine bağlanmıştır. Bu düzenlemeyle büyük kentlerin etrafındaki birçok belediye tek bir belediyeye dönüşmüştür. 2464 sayılı kanun ile belediyelerin gelirleri kısmen de olsa artırılmıştır. 1984 yerel seçimlerinde ANAP'ın iktidara gelmesi ile Türk belediyeciliği yeniden yapılanma dönemine girmiştir. Bu yıllarda büyük kentler için yeni bir model geliştirilmiştir. Büyükşehir belediyeleri için büyükşehir yönetim uygulaması bu dönemde başlamıştır.

1580 sayılı belediye kanunu 75 yıl yürürlükte kalmış ve 13 Temmuz 2005 yılında resmi gazetede yayımlanan 5393 sayılı Belediye kanunu ile yürürlükten kaldırılmıştır. Bu kanun halkın belediye yönetimlerine katılması açısından bazı yenilikleri de getirmiştir. Ayrıca bu kanun ile bir yerleşim yerlerine belediye kurulması nüfusunun 5000'i aşması gerektiği belirtilmiştir (Kahraman, 2016, s. 14). Tablo 1'de 2007 yılından bu yana Türkiye'deki belediye sayısı ve belediye nüfusu gösterilmiştir. Tablodaki verilerde de

görüldüğü gibi Türkiye'deki belediye sayısı 2007 yılında 3225 iken 2017'de 1397'dir. Ayrıca 2007 yılında Türkiye'de belediyelerin nüfusu 58 milyon civarında iken 2017'de yaklaşık 76 milyondur.

**Tablo 1. Türkiye'de Belediye Sayıları**

Yıl	Belediye nüfusu	Belediye sayısı				
		Toplam	Büyükşehir	İl	İlçe	Belde ve ilk kademe
2007	58 538 501	3 225	16	65	850	2 294
2008	59 093 094	2 954	16	65	892	1 981
2009	60 264 546	2 951	16	65	892	1 978
2010	61 571 332	2 950	16	65	892	1 977
2011	62 678 751	2 950	16	65	892	1 977
2012	63 743 047	2 950	16	65	892	1 977
2013	71 251 022	1 394	30	51	919	394
2014	72 505 107	1 396	30	51	919	396
2015	73 739 101	1 397	30	51	919	397
2016	74 911 343	1 397	30	51	919	397
2017	75 988 625	1 397	30	51	921	396

**Kaynak:** www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/,2019

12 Kasım 2012 tarihinde kabul edilen 6360 sayılı kanun ile mahalli idareler alanında bazı değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişiklikler genel olarak şu şekilde belirtilebilir (Zengin, 2014, s. 103-104):

- Hâlihazırdaki 14 il belediyesi büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür.
- Büyükşehir belediye sınırları ilin mülki sınırlarıyla örtüştürülmüştür.
- Büyükşehirdeki ilçe belediye sınırları ise ilçenin mülki sınırları ile çakıştırılmıştır.
- Nüfusu 2000'in altında bulunan 559 belediye köy statüsüne dönüştürülmüştür.
- Yeni oluşturulan büyükşehir belediye sınırları içerisindeki 1076 belde belediyesi ile 16.500 köy tüzel kişiliği mahalle statüsüne dönüştürülmüştür.
- Büyükşehir belediyesi olabilmek için gerekli olan belediye nüfusunun 750.000'i aşması ibaresi il nüfusunun 750.000'in üzerinde olması şeklinde değiştirilmiştir.



- Bu kanunla büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşan 14 ilde 25 yeni ilçe kurulmuş ve toplam büyükşehir belediyesi ilçe belediye sayısı 519'a yükselmiştir.
- Büyükşehir belediyesinde ilçe belediyesi olabilmek için gerekli olan 50.000 nüfus ölçütü 20.000 olarak değiştirilmiştir.
- Bu kanunla birlikte 30'a çıkan büyükşehir belediyelerinde bulunan il Özel idareleri kaldırılmıştır.
- Kaldırılan il özel idarelerinin görevleri için valiliklere bağlı olarak oluşturulan yatırım izleme ve koordinasyon başkanlıkları oluşturulmuştur.

### **1.2.1.3. Belediye Organları**

Belediye tüzel kişiliği Belediye Başkanı, Belediye Encümeni ve Belediye Meclisinden oluşmaktadır.

#### **Belediye Başkanı**

Belediyede yönetiminin ve yürütme organının başı olan belediye başkanı 1963 yılından bu yana belediye sınırlarında yaşayan halkın doğrudan seçimi ile göreve gelmektedir. Belediye başkanı aynı zamanda encümen ve belediye meclisinin de başkanı konumundadır. Başkan, belediye teşkilatının en yetkili görevlisi olarak belediyenin tüzel kişiliği ile belde halkını temsil etmektedir. Belediye başkanının görevleri şu şekilde sıralanabilir (Azaklı ve Özgür, 2005, s. 300):

- Belediye başkanı Belediye'nin teşkilatlarını sevk ve idare etmektedir.
- Belediyenin personellerini atar.
- Belediyenin hak ve menfaatini korur.
- Stratejik plana uygun bir şekilde belediyeyi yönetir.
- Belediyenin kurumsal anlamda stratejilerini oluşturur.
- Oluşturulan stratejiler doğrultusunda belediyenin bütçesini, faaliyetlerini ve personelinin performans ölçütlerini uygular, bunun yanında kurumsal strateji izler ve değerlendirir.
- Belediyenin stratejik planı ve performans değerlendirme raporlarını belediye Meclisi'ne sunar.

- Belediyenin bütçesini uygular.
- Halkın sağlığı, mutluluk, esenlik ve huzuru için alınması gereken önlemleri alır.
- Encümen kararı gerektirmeyen diğer görev ve yetkileri kullanmak hususunda inisiyatif sahibidir.

Bunun yanında yeni belediye kanunu ile birlikte belediye başkanının denetlenmesi somut bir plana dayanmıştır. Bu planı uygulama noktasında belediye başkanı belediye meclisine karşı sorumludur. Belediye başkanı faaliyet raporlarını belediye meclisine sunduğu andan itibaren faaliyetlerini bu plan doğrultusunda yürütmek durumundadır.

### **Belediye Meclisi**

Belediyenin esas karar organı olan belediye meclisi aynı zamanda belediyenin en büyük organıdır. Belediye meclisi kararlarının büyük bir bölümü başka bir makamın onayı olmaksızın uygulanmaktadır. Belediye meclisinin üyeleri nispi temsil sistemi esası doğrultusunda yüzde on barajı kuralına göre halk tarafından seçilir. Bu durum demokratik çoğulcu yapının yerel düzeyde yansımasıdır. Belediye Meclisi'nin yetkilerinin ve görevlerinin bir kısmı şu şekilde ifade edilebilir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Belediyenin yatırım programı, çalışma programı, stratejik planı ve belediyenin faaliyetlerini görüşüp kabul etmek.
- Belediyenin bütçesi ile kesin hesabını kabul ederek birimler ve fonksiyonel sınıflandırmanın birinci düzeyleri arasında aktarma işlemini yerine getirmek.
- Belediyenin imar planı görüşmelerini gerçekleştirip imar planını onaylamak.
- Büyükşehir belediyeleri ile il belediyelerinde ilin çevre düzeni planını görüşüp kabul etmek.
- Belediyenin borçlanmasına karar vermek.
- Belediyenin taşınmaz mal alımı, takası, satımı ve ihtiyaç durumunda tahsisin kaldırılmasına karar vermek.
- Belediyeye şartlı yapılan bağışları kabul etmek.
- Belediyenin çıkaracağı yönetmelikleri kabul etmek.
- Cadde, park, sokak, meydan, gibi yerlerin adını vermek.

- Mahallenin kurulup kaldırılması ile birleştirilmesine karar vermek.
- Mahalle isimlerinin değiştirilmesine ve mahalle sınırlarının tespit edilmesine karar vermek.

Belediye encümeni ile başkanlık divanı üyelerini seçme

### **Belediye Encümeni**

Belediye encümeni, belediye teşkilatının ikinci karar organı olmasının yanında belediye hizmetlerinin yerine getirilmesine dönük önemli bir işlevi bulunmaktadır. Belediye encümeninin yarısı meclis üyelerinden diğer yarısı da belediyenin üst düzey memurlarından oluşmaktadır. Encümen, özünde danışma ve karar organıdır ancak; yeni düzenlemeyle birlikte yürütme niteliğine de kavuşmuştur (Eryılmaz, 2005, s. 144).

Belediye encümenleri belediyenin nüfus kriteri esasına göre belirlenmektedir. Bu kriterlere göre; nüfusu 100.000'in üzerinde olan belediyeler ile il belediyelerinde belediye meclisinin kendi üyelerinden seçtiği üç üye ve belediye başkanının kendi amirlerinden seçeceği dört üyeden oluşmaktadır. Belediye başkanı ve belediyenin mali hizmetler biriminin sorumlusu belediye encümeninde olmak zorundadır (Azaklı ve Özgür, 2005, s. 305).

Diğer belediyelerde belediye encümeni, belediye meclisinin kendi üyelerinden seçti iki üye ile belediye başkanının birim amirlerinden seçti üç üyeden oluşur. Burada da belediye başkanı ve belediyenin mali hizmetler biriminin sorumlusu belediye encümeninde olmak zorundadır (Azaklı ve Özgür, 2005, s. 306).

Belediye encümeni, yürütme ve danışma organı olmasından ötürü bir konu hakkında kendiliğinden karar verme yetkisine sahip değildir. Bu noktada encümen yalnız belediye başkanının kendisine havale ettiği görevleri yapmaktadır. Bu görevlerin bir kısmı şu şekilde belirtilebilir (Azaklı ve Özgür, 2005, s. 306):

- Belediye Meclisi'ne görüş sunmak amacıyla belediyenin yıllık çalışma programı, stratejik planı, belediye bütçesini ve kesin hesabını incelemek.
- Belediyenin yıllık çalışma programı kapsamına alınan işlerde Kamulaştırmaya dönük kararları alıp uygulamak.

- Kanunen belirtilen cezaları vermek.
- Belediye meclisinin taşınmaz mallara yönelik satış, trampa ve tahsis kararlarını uygulamak.
- Üç yılı geçmemek şartıyla taşınmazların kiralanması kararını vermek.
- Halka açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerine karar vermek.

#### 1.2.1.4.Belediyelerin Görevleri

Belediyelerin görevleri 5393 sayılı belediye kanunu 14. maddesinde sıralanmaktadır. Belediyenin bu görevlerini yerine getirmesinde belediyenin ekonomik durumu ile hizmetin aciliyeti dikkate alınır ve öncelik sırası buna göre belirlenir. Belediyenin hizmetleri vatandaşa en yakın yerde ve en uygun usullerle sunulmalıdır. Belediyeler vatandaşa hizmet sunarken halkın yaşlı, dar gelirli, düşkün veya engelli olup olmaması durumunu göz önünde bulundurur ve buna uygun yöntemler uygular. Buna göre müşterek nitelikte olması şartı ile belediyenin görevlerinden bazıları şu şekildedir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Kanalizasyon, su ve imar işleri ile kentin alt yapısı ve ulaşım hizmetlerini yapmak veya yaptırmak.
- Temizlik, çevre sağlığı, katı atık hizmetleri ile kent bilgi sistemi hizmetlerini yapmak veya yaptırmak.
- Ambulans, acil yardım, kurtarma, itfaiye ve zabıta hizmetleri ile şehir içi trafik hizmetlerini yapmak veya yaptırmak.
- Sosyal hizmet yardımları, mesleki ve beceri kazandırıcı faaliyetler, nikâh işlemleri, ekonominin ve ticaretin geliştirilmesine dönük hizmetleri yapmak veya yaptırmak.
- Mezarlık ve defin hizmetleri, yeşil alan park ve ağaçlandırma hizmetlerini yapmak veya yaptırmak.
- Sanat, turizm, kültür, tanıtım hizmetlerini yapmak veya yaptırmak.

Bu hizmetler dışında belediyeler imkânları ölçüsünde kanunun b bendindeki şu görevleri de yerine getirebilir:

- Devlete ait okul binalarının bakımı, inşaatı ve onarımını yapmak veya yaptırmak.
- Devlete ait okulların malzeme ile araç, gereç ihtiyaçlarını karşılamak.
- Her türlü sağlık tesisini açıp işletmek.
- İbadethane yapmak veya ibadethanelerin onarımını yapmak.
- Kültür varlıkları ile kentin tarihi açıdan önemli mekânlarının korunmasını sağlamak. Bu mekânların korunması mümkün değilse aslına uygun bir şekilde tekrar inşa etmek.
- Sporun teşvik edilmesi amacıyla spor malzemeleri dağıtmak.
- Amatör spor kulüplerine aynı ve ya nakit yardımda bulunmak.
- Tüm amatör spor müsabakalarını düzenleyip yurt içinde veya yurtdışındaki müsabakalarda başarılı olan ya da derece alanlara belediye meclisinin kararı doğrultusunda ödül vermek.

### **1.2.2. Büyükşehir Belediyeleri**

1984 yılında anayasanın 127. maddesinin büyük yerleşim yerlerinin özel yönetim biçimleri ile yönetilebileceği hükmü dayanak gösterilerek kurulmuş olan büyükşehir belediyeleri bu tarihten sonra Türk belediyeçilik sistemine dâhil olan üst kademe belediyelerdendir. Büyükşehir belediye sistemi 2000’li yıllara gelene dek ufak sayılabilecek dönemsel değişikliklere uğrayarak işletilmiştir. 2000’li yıllarla beraber büyükşehir belediye sisteminde önemli değişiklikler olmuştur (Zengin, 2014, s. 95).

1984 yılına kadar Türk belediye hizmetleri iç içe geçmemiş durumdaydı. Büyükşehir belediyelerinde ise büyükşehir belediyesinin hizmet alanı içerisinde birçok ilçe ve ilk kademe belediyeleri bulunmaktadır. 2014 yılından sonra büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanları ilin sınırlarına kadar genişletildi. Bu tarihten sonra belde belediyelerinin kapatılması ile birlikte büyükşehir belediyeleri ilin tüm ilçe belediyelerinde kapsar duruma getirildi. Dolayısıyla büyükşehir belediyelerinde belediye hizmetleri hem büyükşehir belediyesi hem de ilçe belediyesi tarafından yerine getirilmektedir. Ancak büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyelerinin hizmet türleri kanunu ile bir birinden ayrılmıştır. Bunun yanında büyükşehir belediyeleri ile ilçe

belediyeleri arasında herhangi bir ast üst ilişkisi olmamakla birlikte bu iki kurum birbirinden bağımsızlardır (Acar, 1997, s. 54).

3030 sayılı kanun ile İzmir, İstanbul ve Ankara'da iki kademeli belediyeler kurulmuştur. Bu kanunda nüfus ölçütü yer almamaktadır. Daha sonra çıkarılan yasa ile Konya, Adana, Bursa ve Gaziantep büyükşehir belediyeleri oluşturulmuştur. 1993 yılında Samsun, Mersin, Diyarbakır, İzmit, Eskişehir, Erzurum ve Antalya da Büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür. 2000 yılında 593 sayılı kanun hükmünde kararname ile Adapazarı büyükşehir belediyesi kurulmuştur. 5216 sayılı kanun ile birlikte reform süreci başlamıştır. Bu kanunla büyükşehir belediyesine hem nüfus hem de ölçek kriterleri getirilmiştir (İzci ve Turan, 2013, s. 123). 6360 sayılı kanun ile 14 il belediyesi büyükşehir belediyesine dönüştürülmüş ve toplam büyükşehir belediyesi sayısı 30'a ulaşmıştır

#### **1.2.2.1. Büyükşehir Belediyelerinin Kuruluşu**

Ülkemizde büyük şehirlerin yönetilmesi konusundaki model arayışı ve tartışmaların neredeyse Tanzimat dönemine kadar uzandığı belirtilmektedir. Osmanlı devletinde İstanbul üzerinden gelişen büyükşehir yönetim modeli arayışları 1960'larda şehirleşmenin artması ve kırdan kente yaşanan göçlerle birlikte yeniden gündeme gelmiştir. 1970'lerde göç hareketlerinin orta ölçekli kentlere de yönelmesi ile birlikte yeni büyük şehirler ortaya çıkmış ve büyükşehir konusu farklı bir boyut kazanmıştır. Başta üç büyük kentin büyükşehir olması ile başlayan büyükşehir yönetim modeli ilerleyen yıllarda yaygınlaştırılmıştır. Dengeli bir kentleşme hızına sahip olmayan Türkiye gibi ülkelerde nüfus hareketlerinin yoğunluk kazandığı büyük ölçekli kent alanlarında problemlerin artması ve buna yönelik çözüm arayışlarıyla birlikte büyükşehir yönetim modeli konusundaki tartışmalar hala güncelliğini korumaktadır (Oktay, 2016, s. 73).

1982 anayasasındaki büyük yerleşim merkezlerine has özel yönetim biçimlerinin kurulabileceği ifadesi ile birlikte 1984 Martında üç il merkezi iki kademeli büyükşehir belediyesi modeline geçmiştir. 3030 sayılı kanun ile de büyükşehir yönetim modeli hukuksal temele bağlanmıştır. Sonraki yıllarda büyükşehir belediyesi sayıları gittikçe artmış ve 1989'da toplam 8 büyükşehir belediyesine ulaşmıştır. 1993 yılında yedi

büyükşehir belediyesinin daha kurulması ile birlikte büyükşehir belediye sayısı 15'e yükselmiştir. 1994-2011 yılları arasında büyükşehir belediyesi kurma çabası Adapazarı dışında başarısız kalmıştır (Özgür, vd., 2007, s. 485).

3030 sayılı büyükşehir belediyesi kanunu 20 yıl içerisinde birçok eleştiri almasıyla 2004 yılında değişikliğe uğramıştır. Ülkemizde yerel yönetimler alanındaki yenilik çabaları özellikle 2000'li yıllarda yoğunluk kazanmıştır. Yerel yönetimler konusundaki yasal düzenleme çalışmaları ve model arayışları ile birlikte büyükşehir yönetimi uygulamasında karşılaşılan aksaklıkların düzeltilmesi çabaları üçer yıllık dönemde gerçekleşen düzenlemelerle devam etmiştir. Bu konudaki en önemli adım ise 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı kanundur (Oktay, 2016, s. 74).

Bu kanun Türkiye'deki il özel idarelerinin yanında köyler, belediyeler ve merkezi yönetimin taşra yönetimi üzerinde bir takım değişiklikleri içermektedir. 6360 sayılı kanunun temel düzenleme alanı ise belediyelerdir. Bu değişikliğin etkisi büyükşehir belediyeleri ile birlikte diğer belediyeleri de etkileyecek düzeyde geniştir.

Bu kanun ile birlikte büyükşehir belediyesi kurulması üçlünde değişiklik olmuştur. Önceki düzenlemede büyükşehir belediyesinin kurulabilmesi için il belediyesinin 750.000 nüfuslu olması ve il belediyesi sınırlarında en az üç ilçe belediyesinin bulunması gerekmekteydi. Ancak yeni düzenlemede il belediyesi yerine ilin nüfusunun 750.000 olması yeterli görülmektedir. Bu kanun ile birlikte bu koşulları sağlayan 13 il büyükşehir belediyesine dönüştürüldü. Daha sonra bu illere Ordu da eklendi ve bu sayı 14'e yükseldi. Yeni sistem ile birlikte il belediyesi yerine il nüfusunun kriter olması büyükşehir belediyesi kurulma şartını eski düzenlemeye göre daha kolay hale getirmiştir (Oktay, 2016, s. 81).

Büyükşehir belediyesine dönüştürülen illerde belediyenin coğrafi yetki sınırı da genişletildi. Yeni coğrafi yetki sınırları büyükşehir belediyesi için ilin mülki sınırı, ilçe belediyesi içinde ilçenin mülki sınırı olarak belirlendi. Büyükşehir belediyelerinin yetki sınırlarının il sınırına eşitlenmesi ile ilde bulunan bütün ilçeler büyükşehir ilçe belediyesine dönüşmüş oldu. Dolayısıyla eski düzenlemede yer alan büyükşehir belediyesinin kurulabilmesi için il belediyesinin sınırları içerisinde en az üç ilçe belediyesi hükmü de geçersiz konuma geldiğinden kaldırılmış oldu (Oktay, 2016, s. 83).

### 1.2.2.2. Büyükşehir Belediyelerinin Görevleri

Keleş, (2012, s. 337) büyükşehir belediyelerine esas görevlerini şu şekilde ifade eder: yerel hizmetlere dönük yatırım yatırımlar için finansman temini, planlama, yol yapımı, yolların bakımı ve onarımı, çevre korunması, dinlenme ve park yerleri oluşturma ve sosyal ve ekonomik hizmetlerin sağlanmasına yönelik görevler olarak sıralamaktadır.

Büyükşehir belediyelerinin görevleri 5216 sayılı büyükşehir belediyesi kanunu yedinci maddesinde sıralanmaktadır. Buna göre büyükşehir belediyesinin görevlerinden bazıları şunlardır (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Büyükşehir belediyesinin yatırım programlarını, stratejik planını, yıllık hedeflerini ve bütçesini hazırlamak. Ancak bunları yaparken ilk kademe ve ilçe belediyesinin görüşlerini de almak durumundadır.
- Çevre düzeni planlamasına uygun olması şartıyla büyükşehir belediyesinin ve mücavir alanı sınırları dâhilinde 1 /5000 ile 1/ 25.000 arasındaki ölçeklerde nazım imar planlarını yapmak veya yaptırmak ya da onaylayıp uygulamak,
- Büyükşehir belediyesinin yaptığı veya işlettiği alandaki işyerlerine ruhsat verip denetlemek.
- Büyükşehirin temel ulaşım planını yapmak yaptırmak ve bu planı uygulamak
- Toplu taşıma hizmetlerinin koordinasyonunu ve planlamasını yapmak.
- Demiryolu, deniz, kara ve su üzerinde işletilen tüm servis ve toplu taşıma araçlarıyla taksilerin sayısını, tarifesini, bilet ücretlerini, güzergâhlarını ve zamanlarını belirlemek.
- Cadde, yol, meydan, sokak gibi yerlerde araçların park edeceği yerleri tespit edip işletmek veya işlettirmek.
- Büyükşehir belediyesinin yetkisinde olan cadde, meydan, ana yollar, bulvarları yapmak veya yaptırmak ile bunların onarım ve bakımını sağlamak.
- Kent bilgi sistemi ve coğrafi bilgi sistemlerini kurmak.
- Yolcu terminalleri ile yük terminalleri ne işletmek işlettirmek veya bunlara ruhsat vermek.
- Açık ve kapalı otopark yapmak yaptırmak bunları işletmek işlettirmek veya bunlara ruhsat vermek.



- Büyükşehrin bütünlükçü yapısına hizmet eden sosyal donatı alanlarını yapmak yaptırmak bunları işletmek veya işlettirmek.
- Kanalizasyon ve su hizmetlerini yerine getirmek.
- Mezarlık alanlarını tespit edip defin hizmetlerini yerine getirmek.
- Tüm toptancı hali ve mezbaha neleri yapıp yaptırmak işletmek veya işlettirmek.
- İnsanların can ve mal güvenliğine tehlike oluşturacak binaları tahliye etmek veya yıkmak.

### 1.2.2.3. İlçe Belediyelerinin Görevleri

İlçe belediyeleri büyükşehir belediyesi sınırlarında bulunan belediyelerdir. Mevcut büyükşehir yönetim modeli içerisinde birçok ilçe belediyesi bulunmaktadır. Tüzel kişilikleri bulunan ilçe belediyeleri büyükşehir belediyesinin hizmet sunumunda, denetiminde ve koordinasyonunda önemli bir rol üstlenmektedir. Mevcut büyükşehir yönetim modelinde büyükşehir belediyesinin sınırlarında kurulan ilçe belediyeleri bir takım yerel müşterek hizmetleri yerine getirirken altyapı, ulaşım, bütçe ve imar gibi birçok alanda da büyükşehrin denetimine tabiidir. 5216 sayılı kanunda da büyükşehir belediyesinin sorumluluk alanındaki hizmetlerin yerine getirilmesinin büyükşehir belediyesinin koordinasyonu tarafından sağlanacağı belirtilmiştir. Ancak yine de ilk kademe ve ilçe belediyeleri arasında hizmet yürütülmesinde bir ihtilaf çıkması halinde büyükşehir belediye meclisinin düzenleyici ve yönlendirici karar alma yetkisi de bulunmaktadır (Alıcı, 2012, s. 39-40).

5216 sayılı kanunun yedinci maddesi ilçe ve ilk kademe belediyelerinin görevlerini şu şekilde belirtmektedir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Kanunla büyükşehir belediyelerine mahsus görevler ile kanunun birinci fıkrasında sayılan görevler dışındaki görevleri yapmak.
- Büyükşehir belediyesinin katı atık planı doğrultusunda katı atıkları toplayıp aktarma istasyonlarına taşımak.
- Sağlık ile ilgili işyerleri ve ikinci üçüncü sınıf gayri sıhhiye işletmeleri denetleyip ruhsatlandırmak.
- Halka açık dinlenme ve eğlence yerlerini denetleyip bunları ruhsatlandırmak
- Defin hizmetlerini yerine getirmek.

Birinci fıkrada belirtilen;

- Eğlence yerleri, dinlenme yerleri, spor alanları ve otoparkları yapmak.
- Yaşlı, engelli, genç, çocuk ve kadınlara dönük kültürel ve sosyal hizmet sunmak.
- Beceri kursu ve mesleki eğitim kursları açmak.
- Kültür, sağlık, eğitim tesis ve binalarının bakımı onarımı ve bu binaların yapımını gerçekleştirmek.
- Şehrin tarihi mekânlarının geliştirilmesine dönük hizmetler sunmak.

#### **1.2.2.4. Büyükşehir Belediyelerinin Organları**

Büyükşehir belediyelerinin büyükşehir belediye encümeni, büyükşehir belediye meclisi ve büyükşehir belediye başkan olmak üzere 3 organı bulunmaktadır.

Büyükşehir belediye encümenleri büyükşehir belediye başkanının başkanlığında faaliyet yürütür. Atanmışlardan ve seçilmişlerden oluşan karma bir yapıdadır. Büyükşehir belediye encümenleri büyükşehir belediye meclisinin kendi içerisinde seçtiği beş üye ile büyükşehir belediye başkanının birim amirleri arasından belirlediği beş üyeden oluşur. Bunun dışında birimi amirlerinden biri genel sekreter diğeri ise mali hizmetler birim sorumlusu olmalıdır. Büyükşehir belediye encümenlerinin yetkileri ve görevleri belediye encümenlerinin görev ve yetkileri ile eşdeğerdir ayrı bir büyükşehir belediye encümeni görev ve yetkileri kanunu bulunmamaktadır (Şengül, 2014, s.130-131).

Büyükşehir belediyesinin karar organı olan büyükşehir belediye meclisi üyeleri 2972 sayılı kanun hükümleri doğrultusunda seçilir. Bu kanun hükümlerine göre meclis üyelerini halk doğrudan seçmemektedir. Seçilme sırası doğrultusunda ilçe belediyelerinin ilk beşine giren üyeler bununla birlikte büyükşehir belediye meclisi üyesi de olmaktadır. Bu üyeler aynı dönem içerisinde hem ilçe hem de büyükşehir belediye meclis üyeliği görevlerini yerine getirirler. Buradan hareketle büyükşehir belediye meclislerinin ilçe belediyeleri ile bütünleşmiş oldukları söylenebilir. İlçe belediyelerinin belediye başkanları ilçe belediyesinin meclis başkanı olması, encümen başkanı olması ve yürütme organının başı olmasından dolayı büyükşehir belediye

meclisi üyeliğini de yürütürler. Büyükşehir belediye meclisi başkanı ise büyükşehir belediye başkanıdır (Şengül, 2014, s. 127-128).

Büyükşehir belediye meclislerinin çalışma yöntemleri ayrı bir şekilde düzenlenmemiştir. Büyükşehir belediye meclislerinin çalışma yöntemleri ile ilgili belediye kanunundaki hükümler esas alınır. Büyükşehir belediye meclisleri çalışma alanlarına dönük ihtisas komisyonlarından faydalanabilirler. İhtiyaç duymaları durumunda en az beş en fazla dokuz üyeden oluşabilen ihtisas komisyonları kurabilirler. İhtisas komisyonlarının bir kısmı kurulması zorunlu komisyonlar iken bir kısmının kurulması ise tercih sebebidir. İhtisas komisyonu çalışmalarına alanında uzman kişiler katılabilmektedir. Bunun yanında komisyonun gündemine göre üniversiteler, meslek odaları, kamu kurumları ve sivil toplum örgütlerinin tecrübelerinden de yararlanılır (Şengül, 2014, s. 128-129).

Büyükşehir belediye başkanı büyükşehir belediyesi sınırları da yaşayan seçmenlerin doğrudan seçim ile belirlenir. Büyükşehir belediye başkanı büyükşehir belediye teşkilatlanmasının başı olmakla birlikte büyükşehir belediyesi tüzel kişiliğinin de temsilcisi konumundadır. Büyükşehir belediye başkanı hem büyükşehir belediye meclisi hem de büyükşehir encümeninin başkanı olmakla birlikte bu organların gündemlerini de belirleyen kişidir (Şengül, 2014, s. 131-132). Görevleri büyükşehir belediye kanununun 18. maddesinde düzenlenmiştir. Bu görevlerin bazıları şu şekilde belirtilebilir (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 2019):

- Büyükşehir belediye teşkilatının amiri konumunda büyükşehir belediye teşkilatını sevk ve idare eder. Bunun yanında belediyenin menfaatlerini ve haklarını korur.
- Büyükşehir belediyesini, belediyenin stratejik planı doğrultusunda yönetir
- Büyükşehir belediyesinin kurumsal stratejisini oluşturur ve bu stratejilere uygun bir şekilde büyükşehirin bütçesini hazırlayıp uygular.
- Büyükşehir belediyesi faaliyetleri ve personelinin performans kriterlerini belirler bunlarla ilgili meclise rapor sunar.
- Büyükşehir belediye meclisine ve büyükşehir belediyesi encümenlerine başkanlık eder bu organların aldığı kararları uygular.

- Kanunun verdiği görev ve hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde uygulanması adına gerekli önlemleri alır.
- Büyükşehir belediyesi ve büyükşehir belediyesine bağlı olan kuruluş ve işletmelerin verimli ve etkin yönetilmesini sağlar.
- Bu kuruluş ve işletmelerin bütçe tasarıları ile değişiklik önerileri ve kesin hesap cetvellerini hazırlar.
- Büyükşehir belediyesinin alacakları ve gelirlerinin tahsilatını sağlar.
- Yetkili organ kararlarını almak kaydıyla büyükşehir belediyesi adına sözleşmeler yapıp karşılıksız bağışları kabul eder ve tasarrufta bulunur.
- Mahkemelerde davalı veya davacı sıfatları ile büyükşehir belediyesini resmi kurumlarda temsil eder.
- Büyükşehir belediye personellerinin ataması ve büyükşehir belediyesine bağlı kuruluşların denetlenmesini sağlar.
- Gerektiği durumlarda bizzat nikâh kıyar.
- Büyükşehir belediye bütçesinde ihtiyaç sahibi ve yoksullara ayrılan ödeneği kullanır engellilere dönük faaliyetlere destek olup engelli merkezleri oluştur.

Büyükşehir belediye başkanlığı ülkemizde uygulandığı haliyle güçlü bir başkanlık anlayışı ile oluşturulmuştur. Bu noktada başkanın halk tarafından doğrudan seçiliyor olması onun meşruiyetini güçlendirmekte ve başkanı belediyenin diğer organları karşısında ayrıcalıklı bir pozisyona koymaktadır. Büyükşehir belediye meclisinin kararlarının kesinleşmesinde başkan etkili bir rol üstlenmektedir. Bunun yanında büyükşehir belediye encümenin üyelerinden kamu görevlisi olanlarını başkan doğrudan seçmektedir. Tüm bunlar büyükşehir belediye başkanının kent hayatını etkileyen kararların alınması ve uygulanması sürecinde asıl belirleyici ve sorumlu pozisyonunda olduğunu göstermektedir (Şengül, 2014, s. 132).

Büyükşehir belediyelerinde personelin atamasını başkan gerçekleştirmektedir. Müdür veya daha yüksek unvana sahip personeller Büyükşehir belediye meclisinin bilgisine sunulmak kaydıyla atamalar gerçekleştirilir. Bunun dışında büyükşehir belediye başkanlığına başkan danışmanlığı kadrosu da tahsis edilmiştir. Danışmanların sayısı ise büyükşehir belediyesinin nüfusuna göre gerçekleşmektedir. 2 milyonu aşan şehirlerde

on diğer büyükşehirlerde ise en fazla beş başkan danışmanı görevlendirilebilir (Şengül, 2014, s.133).

Büyükşehir belediye başkanlığının güçlü bir şekilde konumlandırılması belediyelerde teşkilatlanma ise norm kadro esası ile yapılmaktadır. Bu esaslar doğrultusunda oluşturulan teşkilat yapısı; genel sekreter, daire başkanı ve müdür şeklindedir. Teşkilatların bünyelerinde bulunacak birim isimleri ise belirtilmemiştir. Teşkilat bünyesinde kurulacak veya kaldırılacak birimler büyükşehir belediye meclis kararıyla gerçekleşmektedir. Büyükşehir belediye başkan yardımcısının olmadığı belediyelerde ise büyükşehir belediyesi genel sekreteri hizmetlerin yürütülmesinde büyükşehir belediye başkanına yardımcı olmaktadır. Bunun yanında belediye hizmetlerinin daha verimli ve etkin bir şekilde yürütülebilmesi adına norm kadro dâhilinde genel sekreter yardımcısı ataması yapmak da mümkündür (Şengül, 2014, s. 133).

## İKİNCİ BÖLÜM

### SOSYAL BELEDİYECİLİK VE BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

#### 2.1. Sosyal Belediyecilik Kavramı ve Tanımı

Günümüzde yeni ekonomik anlayış ve küreselleşme ile birlikte siyasi otoritenin görevlerini yerine getirmesinde yerel yönetimler önemli bir konumdadır. Yerel yöneticilerin seçimle belirlenmesi ve yerel yönetimlerin de tüzel kişiliğinin olması hizmet sundukları kesime yönelik daha farklı sorumluluklar üstlenmelerini de gerekli kılmaktadır. Günümüzde belediyeler yalnızca altyapı, ulaşım ve temizlik gibi hizmetleri yerine getiren kurumlar olmanın dışında ekonomik, kültürel ve sosyal içerikli hizmetleri de yerine getirme sorumluluğunu üstlenmiştir (Çelik, 2014, s. 3).

Siyasi otoritenin hizmet sunumunda karşılaşılan problemlerden biri hizmetin toplumun çok kesimlerine aynı standartlarda sunuluyor olmasıdır. Bu durum tarih boyunca siyasi otoritenin hizmet sunumu açısından karşılaştığı en önemli problemlerden biridir. Belediyeler toplumun tüm kesimlerinden gelen ekonomik, kültürel ve sosyal taleplerin tespit edilmesi ve buna dönük hizmetlerin yerine getirilmesinde kilit noktadadırlar. Bu gelişmeler günümüzde sosyal belediyecilik kavramını önemli hale getirmiştir.

Sosyal belediyecilik, sosyal refah devleti anlayışının yerele yansımaları olarak devletin vatandaşa sunmak zorunda olduğu sosyal politikaları belediyelerinde dahil edilmesidir. Bu yönüyle sosyal belediyecilik sosyal devletten uzaklaşma aracı olmanın dışında sosyal devletin görevlerini yerine getiren ve sosyal halk fikrini savunan bir anlayıştır. Buradan bakıldığında sosyal belediyecilik yalnızca sosyal yardımlarla sınırlı olan bir yaklaşım değildir. Çünkü belediyelerin böyle bir yaklaşımla hareket etmesi onları bir hayır kurumuna dönüştürecektir. Sosyal belediyecilik sosyal yardımlar yapmanın ötesinde toplumda sosyal refahın gerçekleşmesine dönük altyapıyı hazırlayabilmektir.

Bu noktadan bakıldığında sosyal belediyecilik var oğlanın sunulmasından ziyade koşulların hazırlanması faaliyetlerini içermektedir (Sezer ve Önder, 2012, s. 257).

Yerel düzeyde sosyal politika, sosyal alanda yerel yönetimlere uygulama ve düzenleme görevini yüklemektedir. Bu doğrultuda yerel yönetimler eğitim, sağlık, istihdam, sosyal hizmet, sosyal konut, sosyal yardım, yoksulluğun giderilmesi gibi çok farklı alanlarda daha çok toplumun dezavantajlı kesimlerine dönük programlar uygularlar (Seyyar, 2008, s. 240). Literatürde sosyal belediyecilik kavramına dönük birçok tanımlama yapılmıştır. Bunlardan bir tanesinde sosyal belediyecilik şu şekilde tanımlanmaktadır:

Sosyal belediyecilik, belediyeleri yalnızca altyapı faaliyetlerini yerine getiren bir kurum olmanın dışında belde sakinlerinin kültürel ve sosyal hayatına katkı sunan ve bu konularda sorumluluk alan bir kurum şeklinde görür. Bu noktada sosyal belediyecilik, hizmetlerin o hizmetten yararlanacaklara en yakın yerden sunulmasına imkân veren bir anlayıştır (Öztürk ve Gül, 2012, s. 385-389).

Kesgin (2012, s. 178) sosyal belediyeciliği şehirlerde zor koşullarla hayatını sürdürenlerin temel ihtiyaçlarının karşılanması sonucunda uygulama alanı bulunduğunu belirtmiştir. Tüm bu tanımlardan hareketle sosyal belediyecilik anlayışının şu hizmetleri kapsamı önerilmektedir (Koray ve Temiz, 2014, s. 13-14) :

- Şehirlerin kültürel, sosyal ve ekonomik gelişimi: İş olanakları, konut politikaları, kültürel merkezler ve alt yapı.
- Sosyal refahın geliştirilmesi: Dışlanma ve yoksulluğun azaltılması, eşit politikalar, sosyal koruma ve sosyal hizmetler.
- Demokratik kültürün geliştirilmesi: Katılımcıların ve sivil toplumun teşvik edilmesi.
- Şehrin çevresel gelişimi: Sürdürülebilir enerji kullanımı, sera gazı salınımının düşürülmesi, çevre koruma ve yeşil kent oluşturulması.

## **2.2. Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri**

Belediyeler kısıtlı kaynaklar ve sosyal politika alanındaki temel aktörün merkezi yönetim olarak algılanması nedeniyle sosyal politika uygulamalarında sosyal güvenlik,

sağlık ve eğitim yerine daha düşük maliyetli ve daha kolay faaliyet olan sosyal yardımlara ağırlık vermektedir. Ancak toplumdaki dezavantajlı gruplara yapılan sosyal yardımları sosyal belediyecilik anlayışı ile sınırlandırmak eksik bir sosyal belediyecilik anlayışıdır. Çünkü sosyal harcamalar içerisinde kültürel ve sportif faaliyetler de bulunmaktadır. Bunun yanında sosyal harcama çeşitleri belediyelerin ekonomik seviyesi ve sosyal harcama kavramına bakış açısına göre değişmektedir (Çelik, 2014, s. 7). Öte yandan Türkiye’de sosyal belediyecilik faaliyetleri kapsamında şu hizmetlerin yürütülmesi öngörülmektedir (Öz, 2010, s. 30):

- İhtiyaç sahibi olan kadınların, sokak çocuklarının, evsizlerin ve kimsesizlerin barınma ihtiyacını karşılamak.
- Öksüz çocuklara kreş ve çocuk yuvaları yapmak.
- Yaşlılara görececek huzurevi tesisleri açmak.
- Ön tanı merkezleri, gezici sağlık otobüsleri, sağlık ocakları ve sağlık merkezleri açmak.
- Hastanelere yakın yerlerde hasta yakınlarına yönelik misafirhaneler açmak.
- Spor, sanat ve kültür merkezleri açmak, kadınların engellilerin ve gençlerin toplumsallaşmasını sağlayacak merkezler kurmak.
- Mahallelere kültür merkezleri, kütüphaneler, sinema ve tiyatro merkezleri açmak
- Muhtaç ve fakirlere yönelik imalathaneler ve aşevleri kurmak.
- Engelliler için sosyo-kültürel, eğitim ve ulaşım da kolaylıklar sağlayacak önlemleri almak.
- Mesleki edinim kursları açmak.
- Piknik alanları, park ve bahçeleri yaygınlaştırmak.
- İş kurmak isteyen gençlere ve kadınlara rehberlik hizmeti sunmak, onlara yönelik ekipman ve makine desteği oluşturmak.
- Ekmek fabrikaları ve tanzim satış mağazaları oluşturmak.
- Kırtasiye, ilaç, kömür ve gıda yardımları yapmak.
- Sivil toplum örgütlerine ve toplumsal gruplara rehberlik etmek ve onlarla yardımlaşmayı ve dayanışmayı geliştirecek olanaklar sunmak.

Sosyal belediyecilik, yerel otoritelere sosyal alanda düzenleme ve planlama yetkisi veren kamu harcamalarının sosyal yardımları gerçekleştirmek amacıyla yönlendirilmesi,



kültürel ve sosyal faaliyetlerin gerçekleştirilmesi amacıyla yatırımların yapılması ve toplumsal kesimde ki güvenlik ve sosyal adalet kavramlarını güçlendirmeye dönük sosyal kontrol işlevlerini yükleyen modelin adıdır. Sosyal belediyeçilik işlevlerini bu bağlamda ifade edilecek olursa dört grupta incelemek mümkündür.

### **2.2.1. Sosyalleştirme, Sosyal kontrol ve Rehabilitasyon**

Sosyalleşme, bireyin sosyal sistemin bir parçası haline geldiği süreçtir. Sosyalleşme kavramı sosyologlar tarafından farklı şekillerde tarif edilmektedir. Linton, sosyalleşmeye yeni doğan çocukların medeniyetsiz ve cahil yaratıklar halinden sosyal sistemin insan üyesi haline gelmelerini gerçekleştiren süreç olarak ifade eder. Dollard ise yeni bir bireyin toplumsal gruba eklenmesi ve toplumun o kişiden beklediği şeyleri yerine getiren bir şahıs haline gelmesini sağlayan süreci sosyalleşme olarak tanımlamaktadır (Koştaş, 1987, s. 329).

Kişinin devletin sosyalleştirme sürecinin dışında kalması birey açısından birçok probleme yol açabilmektedir. Bu noktada belediyelerin işlevleri tamamlayıcı nitelik taşımaktadır. Belediyeler tarafından koyulan kurallara ve bu kurallara uygun davranışlarda bulunmadığı durumlarda uygulanan yaptırımlarla kişiye sosyal beklentileri uygun değerleri, kuralları ve davranışları benimsemesi açısından bir sosyal kontrol mekanizması şeklinde işlev görmektedir (Pektaş, 2010, s. 14).

Sosyal kontrolün beklenen düzeyde gerçekleşmesi tabiki toplumun sosyalleşmesiyle ilgili bir süreçtir. Sosyal kontrol mekanizmasının devreye girmesi sosyalleştirme işlevinin yerine getirilmesi ile başlamaktadır. Belediyeler mahalle kütüphaneleri, afişler, esnaf gezileri, halk meclisleri ve kiraathane toplantılarıyla topluma daha yoğun şekilde mesaj iletebilmektedir (Berk, 2010, s. 61). Bu noktada belediyeler bir nevi sosyal eğitim işlevini yerine getirmektedirler. Belediyeler birtakım cezai yetkileriyle toplumda bireylerin nasıl davranmaları gerektiğine yönelik eğitici fonksiyonları tamamlayıcı mahiyette görevlerini ifa etmektedirler.

### **2.2.2. Rehberlik Etme ve Yönlendirme**

Rehberlik etmek, Türk Dil Kurumu'nda "*kılavuzluk etmek*" ve "*yol göstermek*" anlamlarında kullanılmaktadır (<http://www.TDK.gov.tr>, 2019). Yönlendirme, rehberlik

etme, kılavuzluk etme, mobilize etme, danışmanlık hizmeti verme ve halkı belirli olaylarda yönlendirme ile halkın sorunlarını nasıl ve hangi kurumda çözebileceği konusunda halka yardımda bulunma belediyelerin genel sosyal hizmet faaliyetlerindedir. Belediyelerin bu hizmetlerine dönük olarak sosyal yatırımlara girişmesi ise kaçınılmazdır (Genç, 2009, s. 62).

Belediyeler, sosyal kesimlere dönük danışmanlık hizmetlerini tüketici danışma merkezleri ve bu tarz hizmet birimleri ile sunmaktadır. Bu tarz hizmet birimleri belirli konularda toplumu yönlendirmekte ve sorunlarını hangi kurumlarda ve nasıl çözeceklerine yönelik kendilerine halka yardımcı olmaktadır (Pektaş, 2010, s. 14). Bu hizmet birimlerinden bazıları şu şekilde ifade edilebilir (Genç, 2009, s. 65-66):

**Aile Danışma Merkezleri:** Bu merkez değişen ve gelişen toplum yapısı içerisinde ailenin psikolojik, ekonomik, kişisel ve sosyal durumlarını ailenin içerisinde bulunduğu sosyal çevre boyutunda ele alıp buna yönelik danışma ve tedavi faaliyetleri ile iyileştirici ve düzeltici eğitim faaliyetleri gibi faaliyetleri düzenleyen merkezdir.

**Sosyal Danışmanlık Merkezi:** Bu merkez sosyal hizmet birimi tarafından oluşturulan yönlendirme, bilgilendirme, problem çözme ve anında müdahale gibi konularda hizmet sunan bir merkezdir.

**Toplum Merkezleri:** Toplumun, ailelerin, grupların ve bireylerin problemlerle baş etme ve kendine yetebilen, üretken ve katılımcı bir konuma gelmesi amacıyla işlev yürüten bir merkezdir.

Belediyelerin bu faaliyetlerinde tarihi öneme sahip şahsiyetler ön plana çıkarılmakta ve milli ve dini bayramlara yönelik etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bu tarz faaliyetler ile halkın kendi kültürlerinden kopmaksızın tarihi ile barışık bir şekilde yaşamalarına imkânı sağlanmaktadır. Bunun dışında halka geçmişini unutmama hassasiyeti de verilmektedir (Beki, 2008, s. 14).

### 2.2.3. Yardım ve Gözetme

Belediyeler hizmet sunmakla yükümlü olduğu alandaki ihtiyaç sahibi ve fakir insanları kolay bir şekilde tespit etme imkanına sahiptir. Bu noktada belediyelerin tespit ettiği bu

bireylerin sosyal ve ekonomik durumlarını izleme, asgari yaşam standartlarında bulunanlara tekerlekli sandalye, kırtasiye malzemeleri, ilaç, kömür, odun ve gıda yardımıyla bulunma gibi destek işlevleri bulunmaktadır (Pektaş, 2010, s. 14).

Belediyelerin ilgiye, korunmaya, deste ve bakıma muhtaç kesimlere yönelik faaliyetleri sosyal hizmet kapsamında değerlendirilmektedir. Bu grupların başında ise kadınlar, yaşlılar, özürlüler, gençler ve çocuklar ile yoksullar gelmektedir (Genç, 2009, s. 64).

Belediyeler asgari yaşam standartlarından yoksun bulunan ve dar gelirli kesimlere dönük olarak eğitim, sağlık, giyim, barınma, ısınma ve gıda yardımlarında bulunur. Bunun yanında engellilere yönelik olarak onların psikolojik, bedensel, ekonomik ve sosyal problemlerinin tespit edilmesi ve rehabilitasyonları ile bakım ile sosyal hayata katılımları işe yerleştirilmeleri örgütlenmelerine dönük çalışmalar yürütür. Yaşlılara yönelik olarak ise onların şehrin günlük hayatından soyutlanmaksızın yaşayabilecekleri hizmet alanlarının oluşturulmasını sağlar. Ve son olarak kadınlara yönelik belediyeler kadınların korunması, kendilerini geliştirmesi ve problemlerinin çözümü konusunda bir takım ödevleri yerine getirir (Genç, 2009, s. 64-65).

Belediyelerin ihtiyaç sahibi ve yoksul insanlara nakdi ve aynı yardımda bulunması o toplumdaki dayanışma ve yardımlaşma duygularının pekişmesine katkı sağlamaktadır. Bunun yanında bu tarz hassasiyetleri Bulunan insanlara yardım etme olanağı hazırlayarak toplumdaki birlik ve beraberliği pekiştirmektedir. Örneğin Ramazan'da verilen iftarlar bir çok belediyede şahıs katkısı ile gerçekleşmektedir. Bu iftarlar belediyeye ekstra bir yük yüklememektedir. Belediyeler yalnızca burada kordinasyon hizmetini sunmaktadır (Beki, 2008, s. 40).

#### **2.2.4. Yatırım**

Belediyelerin halkın geçim sıkıntısını tamamiyle ortadan kaldırmaya dönük köklü önlemleri bulunmamaktadır. Ancak belediyelerin halkın yaşam standartlarını yükseltici ve geçimlerini kolaylaştırıcı bir takım hizmetleri bulunmaktadır. Bu noktada mahalle kütüphaneleri, sağlık ocakları, sığınma evleri, aşevleri, ekmek fabrikaları ve tanzim satış mağazaları belediyelerin bu tarz faaliyetlerine örnek olarak gösterilebilir (Pektaş, 2010, s. 14).

Belediyelerin işsizliği ortadan kaldıracak bir altyapısı bulunmamaktadır. Fakat belediyeler işsizliği azaltabilecek ve işveren ile işçi arasında aracı görevini yürütebilecek istihdam masaları oluşturma, yeme ihtiyaçlarını karşılamaktan yoksun olanların hayatlarını bu noktada kolaylaştırabilecek aşevleri kurma, halkın bilgi sahibi olabileceği bilgi evleri ve kültür merkezleri yapma gibi birtakım yatırımları ile halkın kültürel ve sosyal ihtiyaçlarına cevap verecek imkana sahiptir (Beki, 2008: 41). Buradaki önemli husus yapılan yardımlar ile halkın refah seviyesinde yaşanan değişimdir.

### **2.3. Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi**

Sosyal belediyecilik anlayışının temelleri dünyada 19. yüzyıl sonlarında gelişmeye başlayan sosyal devlet anlayışıyla atılmıştır. Sanayi devrimi ile ikinci Dünya Savaşı arasındaki dönemde yerel yönetimler sosyal politikayı genel olarak muhtaçlara ve yoksullara yardım etme ölçeğinde gerçekleştirmiş ve bu dönemden sonraki özellikle birinci Dünya Savaşı ile ikinci Dünya Savaşı arası dönemde yaşanan sosyal imkansızlıklar yerel yönetimlerin daha geniş sorumluluklar yüklenmesine neden olmuştur (Ateş, 2009,s. 92).

İkinci Dünya Savaşından sonraki koşullar, savaştan dolayı oluşan sıkıntılar ve olumsuzlukları gidermek amacıyla devletlerin sosyal hayata ve ekonomiye düzenli ve sürekli bir şekilde müdahale etmesi zorunluluğunu doğmuştur. Refah devletinin ortaya çıkması ile merkezi yönetim doğrudan kamusal hizmet sağlayıcısı konumuna gelmiş ve bu doğrultuda yerel yönetimler de merkezi yönetimin destekçisi olarak hizmetlere katılmıştır. Bu dönem merkezi yönetim ile yerel yönetimin partnerlik modelinin uygulandığı dönemdir (Mermer, 2016, s. 43).

1973 ve 1974 yılları arasında yaşanan petrol krizi refah devleti anlayışının sorgulanmasına yol açmıştır. Çünkü bu dönemde artan kamu açıklarının nedeninin sosyal refah uygulamaları olduğu belirtilmiştir. Bunun sonucunda kamu harcamaları azaltılmış ve devletin ekonomiye müdahalesi yerini liberal ekonomik politikalara bırakmıştır (Öz, 2010, s. 34).

1980’li yıllara gelindiğinde sosyal devlet anlayışı paralelinde sosyal belediyecilik anlayışında da bir değişim yaşanmıştır. Yerel yönetimler 1980’li yıllara kadar sosyal

hizmet, sağlık ve eğitim gibi hizmetleri doğrudan sunan kurumlar şeklinde adlandırılırken bundan sonraki sũreçte piyasadan daha önce sunduğu hizmetleri satın alan ve bu hizmetlerin gũvencesi konumunda olan kurumlar haline gelmiştir (Ersöz, 2006, s. 72).

Dolayısıyla 1980’li yıllarla beraber sosyal belediye yaklaşımı etkisini getirerek her şeyi kar ile açıklayan neoliberal anlayış etkinlik kazanmıştır. Bu politika doğrultusunda merkezi yönetim temel görevlerinin dışındaki bũtũn görevleri yerel yönetimlere, sivil toplum rgũtlerine veya özel sektöre bırakmıştır (Bayramoğlu, 2015, s. 53).

Zaman içerisinde meydana gelen savaşlar ve krizler ile sosyal refah devleti de krize girmiş ve sosyal devletler bu durumu atlamak amacıyla yerelleşmeye ve kũũlmeye gitmiştir. Bu bağlanda sosyal devlet anlayışının yerel dũzeye yansımaları olarak belediyeler gũlendirilmiř ve sosyal devletin rolleri yerel yönetimlere bırakılmıştır. Yaşanan bũtũn bu gelişmeler doğrultusunda yerel yönetimler sosyal belediye konumuna gelmiştir (Efe, 2012, s. 32).

## **2.4. Tũrkiye’de Sosyal Belediyecilik**

Tũrkiye’de yerel yönetimlerin yapısal ve kurumsal olarak ortalama 200 yıllık bir geçmişinin bulunduğu söylenebilir. Belediyelerin vatandaşlara dnũk sosyal faaliyetleri ise modern anlamda 1970’li yıllarda başlamaktadır. Bu bağlamda Tũrkiye’de sosyal belediyecilik anlayışının gelişim sũreci cumhuriyetten önceki dönem ve cumhuriyetten sonraki dönem şeklinde iki kategoride incelenmek mũmkündür.

### **2.4.1. Cumhuriyet ncesi Dönem**

Modern anlamda yerel yönetimler Tũrkiye’de tanzimat dönemi ile birlikte ortaya çıkmıştır (nal, 2011, s. 241). Tanzimat’tan önceki yıllarda belediye Osmanlı devletinde kadı tarafından idare edilmekteydi. Kadı görevli olduğu bölgede hem mũlki amir, hem oranın belediye başkanı hem de hkimi konumundaydı. Fakat kadının bu görevleri şehre belediye hizmetleri sunmaktan öte bu hizmetleri yaptırmak ve buna yönelik yerel halkı rgũtlemek gibi birtakım fonksiyonlara sahipti. Kentsel hizmetler ise mahallenin ve esnafın avarız sandıkları, vakıflar ve resmi grevlerce yerine getirilmekteydi. Padişahların, vezirlerin ve halkın kasabadaki ve kentteki yaptırdığı

imarethaneler, aşevleri, köprüler, hanlar, çeşmeler ve hastaneler o dönemin sosyal yardım ve imar hizmetlerini yerine getirmekteydi (Öz, 2010, s. 36).

Kentlerin büyümesi ile birlikte kent hizmetlerine yetişememe gibi durumlar ortaya çıkmıştır. Bu yüzden vakıflara yönelik ilgi azalmış ve vakıflar çerçevesinde işlenecek far sistemi işlevini kaybetmeye başlamıştır. Tanzimatın ilanıyla beraber vakıfların bu görevleri de devlet tarafından yerine getirilmeye başlanmıştır (Özbek, 2006, s. 31).

O dönemde vakıflar yerleşim alanlarında sağlık, sosyal yardım, kültür, eğitim, köprü, çeşme, hamam, han, medrese ve hastane gibi tesisleri inşa etmekteydi. Meslek kuruluşları olan goncalar ise pazarlarında çarşının aydınlatılması, temizliği ve düzeni gibi ihtiyaçları gidermekteydi. Belediyelerde görevli olan memurlar ise belediyelerin hizmetlerini yerine getirmekteydi. Büyükşehirlerde şehir kethüdaları ve ayanlar küçük yerleşim yerlerindeyse köy kethüdalığı bu işlevleri yerine getirmekteydi. Şehir kethüdaları merkezi hükümet memurları ile aradaki bağlantıyı sağlayan kişi konumundandır. Bu işlevlerinden hareketle şehir kethüdalar için belediye reisi denilebilir (Efe, 2012, s. 45).

Osmanlı dönemi belediyeleri toplum için gerekli olmasına rağmen hizmet alanında ve sosyal yardım taleplerine cevap verememiştir. Daha önceleri sosyal yardım hizmetlerini yerine getiren vakıflar Cumhuriyet dönemi ile birlikte azaldığından dolayı halkın ileri gelenleri ve yöneticiler bu konuya yönelik tutarlı planlar üretememişlerdir. Kimsesiz çocukların korunması dahi merkezi yönetim tarafından yerine getirilmiş ve belediyeler bakımevi ve yetimhaneler açamamıştır (Ortaylı, 2011, s. 216-218).

#### **2.4.2. Cumhuriyet Sonrası Dönem**

Cumhuriyetin ilanından sonraki süreçte yerel yönetimler alanında İlk olarak köy idareleri ile ilgili düzenleme yapılmıştır. 442 sayılı köy kanunu 1924 yılında kabul edilmiş ve bugün hala yürürlükte olan bir kanundur. 1930 yılında yürürlüğe konulan 1580 sayılı kanun ise belediyelere yönelik kapsamlı ilk düzenlemedir. Bu kanun yaklaşık 75 yıl yürürlükte kalmış ve belediyelerin faaliyetlerinin kanuni çerçevesini oluşturmuştur (Şataf, 2017, s. 10).

1930 ile 1950 yılları arası toplumsal değişmeler ve şehirleşmenin sınırlı oranda gözlemlendiği dönemlerdir. Bu dönemdeki belediyeçilik anlayışı hiyerarşik-bürokratik yapı egemenliğinde yürütölmektedir (Yıldırım, 1990, s. 25).

1950'li yıllarda Türkiye'de şehirleşme hareketleri kendini iyice hissettirmeye başlamıştır. Bu süreç 1960'lı yıllarda daha hızlı bir seyir izlemiştir. Şehirleşme hareketiyle birlikte şehirlere göçler artmış artan göçler ve nüfus artışı ile birlikte kent yönetimleri önemli problemlerle karşı karşıya kalmıştır. Bugün şehir yönetimi denildiğinde akla ilk olarak belediyeler gelmektedir. Merkezi yönetim tarafından belirlenen idari ve yasal prosedürler doğrultusunda faaliyetlerini yürüten belediyeler toplumun artan ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte sosyal refah hizmetlerinin de dağıtımında ve üretiminde aktif bir rol üstlenmektedir (Şataf, 2017, s. 10).

1960'lı yıllarda yaşanan siyasi, iktisadi ve toplumsal değişimlerin ardından 1970'li yıllarda bu değişimler daha keskin hale gelmiş ve sosyal belediyeçilik anlayışının oluşumuna zemin hazırlamıştır. 1970'li yılların ortasından sonra belediyelerin merkezi yönetim tarafından belirlenen görev alanlarına yönelik bir takım eleştiriler görölmeye başlanmıştır (Öz, 2010, s. 42).

Sosyal belediyeçilik şeklinde nitelendirilecek uygulamalar ölkemizde 1970'li yıllarla itibaren uygulanmaya başlanmıştır. Bu yıllarda belediyeler, mahalle temsilcilikleri, şirketler, kooperatifler ve birlikler ile katılımı arttırmış bunun yanında meslek odalarını, sendikalar ve sivil toplum örgütlerini yönetime dahil edip yeni bir belediyeçilik anlayışını hayata geçirmiştir (Kesgin, 2008, s. 97).

1973 yılında Türkiye'de yeni belediyeçilik yaklaşımı ilk olarak kapsamlı bir bakış açısıyla gündeme getirilmiştir. Bu kapsamda yeni sosyal belediyeçilik anlayışı İstanbul ve İzmit ağırlıklı olmak üzere Ankara'daki yere denetim çevrelerinin çabasıyla oluşturulmuştur. Yeni belediyeçilik anlayışı, yerel yönetimleri ve özelde belediyelere genel olarak sivil toplum kuruluşu şeklinde yaklaşmaktadır. Bu anlayışla birlikte belediyelerin klasik hizmetlerinin yanında kentin gittikçe artan problemlerinden olan kültür ve gençlik hizmetleri, kültürel ve çevresel mirasa sahip çıkma, halk eğitimi ve mesleki eğitim, toplu taşıma, tüketiciyi koruma, çevre ve tarihi mirasına sahip çıkmak gibi hizmetleri de eklemiştir. Bu alanlar Türk belediyeçilik açısından gelen hizmetler

arasında sayılmıştır. Bu doğrultuda yeni belediyeçilik anlayışının ilkeleri ise şu şekilde ifade edilebilir (Şataf, 2017, s. 10):

- Demokratik ve özerk belediye
- Üreten belediye
- Tüketiciyi koruyan belediye
- Kaynak yaratan belediye
- Bütünlükçü ve birliktelikçi belediye

1980’li yıllarda darbenin de etkisiyle belediyeçilik alanında bazı düzenlemeler yapılmış ve bu alanda gelişmeler sağlanmıştır. Bu dönemde yaşanan önemli gelişme ise büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyeleri sisteminin oluşturulmasıdır. 1990’lı yıllarda ise sosyal belediyeçilik uygulamaları hız kazanmıştır. Bu dönemde geçmiş yıllara kıyasla belediyelerin gelirlerinin artmasıyla bazı belediyeler bir taraftan eğitim seviyesinin yükselmesi ile sosyal ve kensel hizmet talepleri artan ve çeşitlerinden nüfusun, diğer taraftan göçler ile şehirlere gelen ve gittikçe yoksullaşan kentlilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sosyal hizmet yaklaşımını politikalara ağırlık vermişlerdir (Pektaş, 2010, s. 12).

Önceki dönemlerde yaşlı, engelli ve kimsesizlere yiyecek, içecek ve giyecek dağıtılması şeklinde algılanan sosyal yardımlar 1990’lı yıllardan itibaren nitelik, kapsam ve çeşit açısından artış göstererek birçok farklı belediye birimi tarafından da sağlanır duruma gelmiştir. Engelli merkezleri, kadın ve çocuk sığınma evleri, huzurevleri, hastaneler, sağlık merkezleri ve polikliniklerin kurulması bunun yanında kapsamlı beceri ve meslek edindirme kurslarının açılması gibi birçok hizmet belediyelerin temel hizmetleri arasında yer almıştır (Pektaş, 2010, s. 12).

Hizmette yerellik anlayışının etkisi sonucunda 1994 yılı sonrasında yerel yönetimler yoksullukla mücadele eden istihdama ve yerel kalkınmaya kadar bir çok alanda inisiyatif kullanır duruma gelmiştir. Kalkınmaya dönük çabalar daha önceleri merkezi yönetim tarafından düşünürken 1994 yılı sonrasında itibaren özellikle belediyelerce birtakım yerel kalkınma projeleri hayata geçirilmiştir (Keskin, 2008, s. 102).



2000’li yıllar ise idari dönüşümün ve toplumsal dönüşümün yasal boyutta karşılık bulduğu dönemdir. Belediyeler bu dönemde yoksulluk ve işsizlikle mücadele ve yoksulluğun artmasını engelleyecek birçok sosyal organizasyonu gerçekleştirir konuma gelmiştir (Şataf, 2017, s. 12).

20. yüzyıl dan itibaren tartışılan kamu yönetimi reformu 1930 yılında kabul edilen 1580 sayılı belediye kanunu’nun yerine 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı belediye kanunu ve bunun yanında 2004 yılında kabul edilen 3030 sayılı büyükşehir belediye kanunu yerine 2012 yılında kabul edilen 5216 sayılı büyükşehir kanununun çıkarılması ile devam etmiştir. 2012 yılında kabul edilen ve 14 yeni büyükşehir belediyesinin ve 27 yeni ilçenin kurulmasını öngören 6360 sayılı kanun hükmünde kararname ile de bu değişiklikler devam etmiştir (İzci ve Turan, 2013, s. 119).

## **2.5. Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Faaliyetlerinin Hukuki Çerçevesi**

Türkiye’de belediye yönetimlerinin tabi olduğu yasalar 1580 sayılı kanun, 5393 sayılı belediye kanunu ve 5216 sayılı büyükşehir belediye kanunu dur. Bunun yanında 6360 sayılı kanun hükmünde kararnameyle de belediye yönetimlerine ilişkin birtakım düzenlemeler yapılmıştır. Belediyeler tüm faaliyetlerini ve yetkilerini bu kanunlardan almaktadır. Bu bölümde Türkiye’de bugüne kadarki belediye kanunlarında belediyelerin sosyal belediyeciliğe ilişkin yetki ve görevleri yer almaktadır.

### **2.5.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik**

1930 da hazırlanarak yürürlüğe konan 1580 sayılı belediye kanunu liste yönetimi tarzı ile hazırlanmıştır. Bu yöntemde belediyelerin hizmetleri kanunda sıralanmıştır. Bu kanunun 15. maddesi belediyelerin görevlerini 80 fıkra şeklinde sıralamıştır. Ancak 1580 sayılı belediye kanununda belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetleri açısından yüklendiği hizmetler şu şekildedir ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)):

- Dinlendiricileri engelleyecek önlemleri almak.
- Kimsesiz çocukları, zihinsel engellileri, sokaklarda bayılanları, afete ve kazaya uğrayanları korumak ve gözetmek.
- Okuma salonu ve kütüphaneler açmak.

- Yoksul ailelerdeki İkiz çocuklara, Öksüzlere, fakirlere, kimsesiz çocuklara doktor ve para yardımında bulunmak.
- Yoksul hastalara ücretsiz bakım ve ilaç vermek.
- Yoksulların cenazelerini ücretsiz bir şekilde kaldırmak.
- İş yapamayacak durumda olanlara ve kimsesiz olanlara sahip bakmak.
- Yetimhaneler, doğum evleri, emzirme yerleri İle sağlık bakanlığı tarafından onaylanmak suretiyle akıl hastanesi açmak veya işletmek.
- Yoksulların ve yaşlıların bakımlarını sağlamak amacıyla bakım evleri açmak ve işletmek.
- Yeri ve yurdu olmayanlara iş bulmak garip olanları da memleketlerine geri göndermek.
- Kimsesiz çocukları ve kadınları korumak.
- Yoksullar için yatacak evler yapmak ve işletmek.

Yerleşme taleplerinin artmasına paralel olarak Türkiye’de son yıllarda birçok yasal düzenleme yapılmıştır. Bu noktada yapılan yasal düzenlemeler mevcut beklentiler doğrultusunda yerel yönetimlere ve özelde belediyelere yeni birtakım işlevler ve anlamlar yüklemiştir. Bugünün belediyelerinin sosyal görevlerinin temel kaynağını oluşturan 5216 sayılı “Büyükşehir Belediyesi Kanunu” ve 5393 sayılı belediye kanunlarında sosyal belediyeçiliğe ilişkin hükümler ise şu şekilde ifade edilebilir.

### **2.5.2. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda Sosyal Belediyeçilik**

2005 yılında yasalaşan 5393 sayılı kanun belediyelere sosyal politika alanında geniş yetkiler vererek neredeyse sosyal belediyeçiliği belediyelere zorunlu hale getirmiştir. Belediye hizmetlerinin sunumunda engelli, yaşlı, dar gelirlili ve düşük durumuna göre hizmet sunum yöntemlerinin belirlenmesi temel ilkesi kanunun sosyal politikalara dönük duyarlılığının da göstergesidir. Çünkü belediyeler hizmet sunarken muhakkak toplum içerisinde kendisine bakmakta güçlük yaşayan dezavantajlı kesimlerin durumlarına uygun yöntemleri geliştirmek zorundadır (Şataf, 2017, s. 13). Belediyelere sosyal politika açısından görev ve sorumluluk yükleyen ve bu kapsamda belediyelerin yetkilerini ve alanlarını genişleten hükümler şu şekildedir ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)):

- Belediyeler muhtarlığın ve mahallenin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla imkanlar doğrultusunda bütün desteği sağlarlar. Karar alma sürecinde mahalle sakinlerinin talepleri önünde bulundurulur. Hizmetler mahalle ihtiyaçlarına uygun şekilde yürütülmeye çalışılır.
- Belde sakinlerinin belediyenin sunduğu imkanlardan faydalanma ve yardımlardan yararlanma hakkı bulunmaktadır. Bu haklar insan onuruna zarar vermeyecek bir şekilde sunulmalıdır.
- Belediyeler belde sakinleri arasında kültürel ve sosyal ilişkinin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik gereken çalışmaları yürütmekle görevlidir. Belediyeler bu çalışmalarda uzmanların, sivil toplum örgütlerinin, sendikaların, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının ve üniversitelerin katılımını sağlayacak önlemleri alması gerekmektedir.
- Belediyeler meslek ve beceri kazandırmaya dönük faaliyetler, sosyal yardımlar ve sosyal hizmet faaliyetlerini yapmak veya yaptırmakla görevlidir.
- Nüfusu 100.000'i geçen de büyükşehir belediyeleri çocuklar ve kadınlar için konuk evi açarlar.
- Mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla belediyeler sağla yönelik her türlü tesisi açabilir ve işletebilirler.
- Belediyeler gerekli durumda sporu teşvik etmek için gençlere spor malzemesi dağıta bilir, amatör kulüplere nakdi ve ayni yardımda bulunabilir ve bu kulüplere gereken desteği sağlayabilir, her tür amatör spor müsabakasını düzenler, yurtdışında ve yurt içinde ki müsabakalarda başarılı olan ya da dereceye giren öğrencilere, sporculara, antrenörleri ve teknik yöneticilere belediye meclisinin kararı ile ödül verebilir.
- Belediyeler gıda bankası açabilir.
- Belediyeler hizmet sunarken dar gelirli, düşkün, yaşlı ve engellilerin durumlarına uygun şekilde yöntemler uygulamak zorundadır.
- Büyükşehir belediyeleri ilin sınırları içerisinde, nüfusu 10.000'i geçen belediyeler ile il belediyeleri mücavir alan ve belediye sınırları içerisinde, belediye Meclisinin kararı ve İçişleri Bakanlığı'nın onayı ile aydınlatma, eğitim ve sağlık gibi birtakım projelere düşük bir bedelle veya ücretsiz bir şekilde amacı dışında kullanmamak şartıyla taşınmaz tahsisinde bulunabilir.

- Yurtdışındaki ve yurt içindeki diğer belediyelerle sosyal ve ekonomik ilişkileri geliştirmek için spor, sanat ve kültür gibi alanlarda proje üretilebilir.
- Belediyeler engelli, kimsesiz, yoksul ve dar gelirliler için yapılacak yardımlar ve sosyal hizmetler konusunda harcama yapabilir.
- Belediyeler mücavir alan ve belediye sınırları içerisinde kendisine, eşine ya da 18 yaşından küçük çocuklarına ait konutu bulunmayan dar gelirlilere ve afete maruz kalmışlara arsa tahsisinde bulunabilir.
- Belediyeler, sosyal yardım, sosyal hizmet, çevre, eğitim ve sağlık hizmetleri ile düşkünlere, yoksullara, engellilere, çocuklara ve kadınlara dönük hizmetlerin sağlanmasında halkta dayanışmayı ve katılımı sağlamak hizmetin etkinliğini tasarrufunu ve verimliliğini artırmak amacıyla gönüllerin katılımına dönük programlar düzenler.

### **2.5.3. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda Sosyal Belediyecilik**

2004 yılında yasalaşan 5216 sayılı “Büyükşehir Belediyesi Kanunu” büyükşehir belediyelerini mali ve idari özerkliği bulunan ve karar organlarının seçmenler tarafından belirlendiği bir kamu tüzel kişisi şeklinde tanımlamaktadır ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

5216 sayılı kanunun bir çok maddesi sosyal belediyeciliğin yasal alt yapısını oluşturacak hükümler içermektedir. Kanunda yerelde sosyal politikaların belediyeler tarafından yürütüleceği belirtilmektedir. Bu noktada 5216 sayılı kanunun sosyal belediyecilikte yönelik maddeleri şu şekilde belirtilebilir ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)):

- İl düzeyindeki planlamalara uygun bir şekilde doğal afet planlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak.
- Gerekli durumlarda afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteğinde bulunmak.
- Acil yardım ve itfaiye hizmetlerini yürütmek, yanıcı ve patlayıcı madde depolanması ve üretim yerlerini tespit etmek.
- Sanayi kuruluşları, fabrikalar, eğlence yerleri, iş yeri, ve konut ile kamu kuruluşlarına yangına ve diğer afetlere yönelik alınacak önlemler yönünden desteklemek ve bu konularda mevzuat çerçevesinde izinleri ve ruhsatları vermek.

- Afet riski bulunan ve mal ve can güvenliği bakımından tehlike oluşturacak binaları tahliye etmek ve bu binaların yıkımı konusunda ilçe belediyelerinden gelen talepler doğrultusunda bütün desteği sağlamak.
- Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yaşlılar, yetişkinler, kadınlar, engelliler, çocuklar ve gençlere dönük her türlü kültürel ve sosyal hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçlar doğrultusunda sosyal tesis kurmak.
- Mesleki beceri edindirme kursları açmak, işletmek ya da işlettirmeyek. Bu hizmetleri yerine getirirken sivil toplum örgütleri, kamu kuruluşları, meslek liseleri, yüksek okullar ve üniversiteler gibi örgütleri ile işbirliği içerisinde hareket etmek.

5216 sayılı kanunda yukarıda da ifade edildiği gibi belediyelere gezici sağlık üniteleri ile çocuklara, gençlere, kadınlara, engellilere, yaşlılara ve yetişkinlere dönük her türlü kültürel ve sosyal hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçlar için sosyal tesis kurmak ile mesleki beceri kazandırmak amacıyla kurs açma sorumluluğu yükletilmiştir. Çocuklara ve gençlere dönük kültürel ve sosyal hizmetler ilçe belediyeleri tarafından da verilmektedir. Bu hükümler ile toplumda dezavantajlı kesim olarak nitelendirilebilecek engelliler, işsizler ve ev hanımları belediyenin düzenleyeceği etkinliklerle mesleki beceri kazanmaktadırlar. Böylece dezavantajlı olarak nitelendirilebilecek bu kesim bir taraftan gelir getiren faaliyetlerde çalışırken öte taraftan da katıldığı kurslar ile sosyalleşme imkanı elde etmektedir (Şataf, 2017, s. 16).

5216 sayılı kanununun 18. maddesinde belediyelere muhtaç ve yoksullara ayrılan ödenek kullanarak engelliler ile faaliyetlere destek olmak amacıyla engelli merkezleri oluşturmak konusunda yetki verilmektedir. Bunun yanında ekonomik alanda kimsesizler, ihtiyaç sahipleri, yoksullar ve dar gelirliler için yapılan yardımlar da belediye harcaması şeklinde bütçeye işlenebilmektedir (Şataf, 2017, s. 16).

## **2.6. Belediyelerde Halkla İlişkiler**

Halkla ilişkiler sistemi eski bir geçmişe sahip olmamakla birlikte düşünce olarak oldukça eski bir geçmişe dayanmaktadır. Haklı ilişkiler kavramına yönelik geçmişten

bugüne değin bir çok tanımlama ve açıklama yapılmıştır. Kavramın tanımlamasına ve açıklamasına dönük farklılıklar bugün de devam etmektedir.

Halkla ilişkiler kavramına yönelik kavramsal tanımlamaların temeli ise halkla ilişkilerin kuruluş ya da kurum ile onun karşısında bulunan hedef kitle arasında menfaate dayanan ve sağlıklı bir diyalog oluşturmasıdır. Halkla ilişkiler bir işletmenin, derneğin, kamu kuruluşunun, hükümetin, okulun veya buna benzer herhangi bir organizasyonun kendisini çevreye uyum sağlamak ve halkın da kendisini anlaması adına müşterilere, çalışanlara, üyelere, pay sahiplerine gibi belirli kesimlere veya halka bütünüyle kurduğu verimli ve tutarlı ilişkinin sürdürülmesi eylemi şeklinde belirtilmektedir (Savaş, 1992, s. 172).

Halka en yakın yönetim birimi olan belediyelerin hizmet politikasını vatandaşların belediyeye yönelik genel algılarını da göz önüne alınarak yürütmesi belediyeler açısından bir zorunluluktur. Diğer taraftan halkla ilişki kuran tüzel ya da özel kişiler hedeflerini aydınlatarak vatandaş ve kurum arasında sağlam bağlar kurup bu bağları geliştirerek vatandaşların olumlu eylem ve tutumlarda bulunmasını destekleyerek onun güvenini sağlamaktadır (Asna, 2012, s. 57). Buradan da anlaşılmaktadır ki üzerinde durulan temel mesele belediyelerin faaliyetlerinde veya projelerinde halkın desteğini ve onayını almaksızın ayakta kalması ve çalışmalarını sürdürmesi mümkün olamamaktadır.

Belediyelerin hizmet alanları genişledikçe atacağı adımlar da ve alacağı kararlara halkın katılımı gündeme gelmektedir (Tarhan ve Bakan, 2013, s.26). Halkın özellikle belediye projelerinde yer alması belediyeler açısından halkın öneminin anlaşılmasına da yol açmıştır. Diğer taraftan belediyelerin böyle bir zorunluluğun farkına varması ve bunu halka aktarmada yaşadığı zorluk, kurumlar açısından halkla ilişkilere duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır.

Bir yerel yönetim kuruluşu olan belediyelerde planlı ve etkili halkla ilişkiler faaliyetinin ne derece önemli olduğu görülmektedir. Çünkü belediyeler aktif, istikrarlı ve planlı çalışmalarla ve bu çalışmaların etkili iletişimi ile desteklendikleri zaman varlıklarını sürdürebilmektedir (Kurt, 2014, s. 36). Bunun yanında belediyeciliğin bütünüyle bir halkla ilişkiler faaliyeti olduğu da söylenebilir. Çünkü belediye denilen örgüt halkın denetimi ve gözetimi doğrultusunda hizmet sunan, halkın seçimi ile harekete geçen ve

sunduğu hizmet ve personeli ile halk tarafından sürekli eleştirilip gündemde kalan örgüttür (Özüpek, 2013, s. 28).

Dolayısıyla halk sadece klasik anlamda kaldırım ve asfalt gibi çevre düzenlemeleri yapan belediye yönetimlerine destek vermemekle beraber seçimle gelen karar vericilerin tekrar göreve gelmemelerini sağlayarak bugünün toplumsal tepki yansımaları ortaya koymaktadır. Kısaca ifade edilecek olursa belediyelerin güncel, dürüst, samimi ve aktif hizmet sunmaları ve tüm belde halkının hayatını rahatlatacak ve kolaylaştıracak çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir (Yeter, 1992, s. 19).

Belediyelerin başarılı olması büyük oranda halkın yerel yönetimlerin önemine ve yerel yönetim kuruluşlarının halkın faydasına çalışacağına inanmasına, belediyelerin genel yönetim içerisinde yer alması zorunluluğunu kavramasına bağlıdır. Başka bir ifadeyle bir belediyenin başarılı olması halkın desteğini ve saygısını kazandığı anlamına gelmektedir. Başarılı olan yerel yöneticiler ise hizmet sundukları halk ile devamlı ve yakın bir ilişki kurmaya dikkat etmektedirler. Başarılı yere yöneticiler halkın tüm şikâyet, istek, katkı ve eleştirilerine önem gösterirler. Bunun yanında belediyelerin faaliyetlerini denetlemeye, vatandaşları dinlemeye, vatandaşlar ile bir araya gelerek onların ihtiyaçlarına karşılık vermeye, halkın arasına karışarak halktan biri olmaya ve halkı bilgilendirmeye vakit ayırır (Emrealp ve Yıldırım, 1993, s. 14).

### **2.6.1. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amacı**

Demokrasinin hakim olduğu ülkelerde halka en yakın hizmet birimleri olan belediyeler halkın seçimi ile başa gelen, halkın denetiminde faaliyetini sürdüren, sunduğu hizmet ve personelleri ile sürekli eleştirilen kurumlardır. Bu nedenlerden ötürü belediye hizmetlerinde halkla ilişkiler son derece önem arz etmektedir (Ertekin, 1995, s. 8).

Belediyeler toplumsal ve siyasal baskılar altında faaliyetlerini sunmaktadırlar. Teknolojideki hızlı gelişme ile birlikte bilgilendirmenin kolaylaşması halkın talep ve beklentilerinin de yükselmesine yol açmıştır. Halkın beklentilerinde yaşanan artış belediyelerin bu beklentileri karşılama noktasında birtakım problemlerle karşılaşmasına neden olmuştur. Bu problemler de belediyeler açısından planlı ve programlı halkla ilişkiler faaliyetini daha önemli hale getirmiştir. Kamu hizmeti sunan belediyelerin

siyasal nitelikleri ve görevleri dolayısıyla halkla iletişimi bir yönetim işlevi şeklinde uygulamak durumundadır. Belediyeler açısından halkla ilişkiler yönetimi iletişim sürecinin belediyeden halka halktan belediyeye doğru planlanması, uygulanması ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesi faaliyetidir (Atik ve Taşcıoğlu, 2009, s. 161). Belediyelerin bu tarz çift yönlü iletişim sürecini benimsemedikleri takdirde halkla ilişkiler faaliyetlerinde hedeflerine ulaşmaları mümkün değildir. Tüm bu aktarılanlardan hareketle belediyeler halkla ilişkilerden şunları amaçlamaktadır (Akçakaya, 1999, s. 80-81):

- Belediye ile belde halkı arasında iyi niyet ve anlayış birliğini sağlamak. Başka bir ifadeyle belde halkının güvenini kazanmak. Çünkü belediyeler belde halkını aldıkları kararın ve yaptıkları işin doğru olduğuna yönelik inandırmadığı takdirde başarılı olmaları mümkün değildir.
- Belde halkını aydınlatarak onların belediye çalışmalarını benimsemesini sağlamak.
- Belde halkının belediye politikalarından haberdar olmasını sağlamak,
- Belde halkının belediye yönetimine olumlu davranışlar içerisinde bulunmasını sağlamak.
- Belde halkının belediye ile olan ilişkisini kolaylaştırmak. Bu doğrultuda belediye başkanlarına şu önerilerde bulunulabilir: Belediye hizmet birimlerinin görünen yerlerine halkın o birimlere yönelik başvurularını nasıl yapacağını, hangi belgelerin ve bilgilerin isteneceğini, başvuru sürelerini ve diğer hususları içeren bilgiler anlaşılır ve açık bir dille yazılarak belde halkının ilgisi çekilmelidir.
- Belediye başkanının, encümeni ve belediye Meclisi'nin aldığı kararlarda yerindeliği arttırmak amacıyla halktan bilgi almak.
- Belediyelerin karar organları karar almadan önce kararla ilgili belde halkının görüş bildirmesine olanak vermek.
- Belediyenin yetkili organlarının aldığı kararlara ve mevzuata uymasını sağlamak amacıyla belde halkına aydınlatıcı bilgiler vermek.
- Belde halkı ile gönül ve işbirliği sağlanarak belediye hizmetlerinin daha çabuk ve kolay şekilde görülmesinde belde halkının katkısını sağlamak.
- İlgili belediyenin sınırları içerisinde yaşamının gururunu aşılacak.



- Belde halkının şikayet, telkin, öneri, dilek ve isteklerin de yapılan çalışmalarda, hazırlanan programlarda ve planlarda diğer düzenlemelerden faydalanmak, aksaklıkların giderilmesi amacıyla yapılan tüm faaliyetlerde bunları değerlendirmek.

Unutulmamalıdır ki belediyelerin halkla ilişkilerdeki amaçlarının gerçekleşebilmesi yalnızca demokratik yapıda ve demokratik ilkelerin hüküm sürdüğü durumlarda işlemektedir. Çift yönlü iletişime dayanan halkla ilişkiler faaliyetlerinde halkın düşünce, duygu ve fikirlerini tüm yollarla yayma işlevini yerine getirirken bilgi edinme hakkı ve özgürlüklerinin de serbest olması gerekmektedir. Dolayısıyla belediyelerin bilgi edinme hakkı ve özgürlüklerine önem vermesi gerekmektedir. Bir ülke için “sözde demokrasi” ifadesi kullanılıyor ise o ülkede halkla ilişkiler faaliyetlerinin toplum ve kurumlar açısından etkili olması düşünülemez (Akçay, 2010, s. 21).

### **2.6.2. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Önemi**

Halkla ilişkiler bütün özel kurumlar ve kamu kuruluşları açısından son derece önemlidir. Halka en yakın hizmet sunan kurumlardan olan belediyeler de halkın ihtiyaçları ve belediyeden istek ve beklentileri doğrultusunda hizmet politikalarını ve uygulamalarını düzenlemek zorundadır. Diğer taraftan sunduğu hizmet ve politikaları halkın ihtiyaçları ve talepleri ile orantılı olmayan belediyeler halk adına doyurucu hizmet üretmekten uzaktır. Ayrıca demokratik toplumlarda devletin varlığı halka iyi hizmet sunmasıyla mümkündür. Başka bir ifadeyle yönetim yalnızca halkın var olmasıyla var olabilir. Görüldüğü gibi buradaki temel ve halktır. Yönetim ise halka hizmet adına bir araç vazifesi görmektedir. Çünkü temsili demokrasilerde devletin temel yapısını hak oluşturmaktadır (Yalçındağ, 1996, s. 27).

Belediyeler hem halkın günlük ihtiyaçlarını düzenleyen faaliyetleri yerine getirmesi hem de seçimle iş başına gelmesi nedeniyle ulusal ve yerel yönetimin temelini oluşturmaktadır. Belde halkının belediyeye belediyenin de belde halkına karşı ilgili, sorumlu ve duyarlı olması ile aralarında birlik, bütünlük ve uyumun sağlanması belediyelerin amaçlarını gerçekleştirebilmesinin en temel şartıdır (Uysal ve Sezer, 1987, s. 15). Bu da başarılı bir halkla ilişkiler politikasının uygulanması ile mümkün olmaktadır.

Halkla ilişkiler demokrasi geleneğinin oluşumunda ve devamında önemli bir rol üstlenmektedir. Belediyeler açısından bakıldığında yönetimlerin uyguladığı haklı ilişkiler metodu ile yöneten ve yönetilen ilişkileri halkın demokratik değerlerle bağ kurmasında önemli bir etkidir. Varlık nedeni halk olan belediyelerde halkın katılımını sağlayabilmek, halkın belediyesini oluşturabilmek tabii ki demokratik değerlerle de ilgilidir. Bir yönetimin demokratikliği halkın katılımına gösterdiği özenle paraleldir. Halkla ilişkiler açısından insanların kamu kuruluşları karşısındaki konumunu yönetilenden yurttaş niteliğine taşınması yalnızca demokrasi değerlerinin ve ilkelerinin tüm kurumlarıyla yerleşmesi sonucunda mümkün olmaktadır (Yalçındağ, 1996, s. 13). Bu kapsamda belediyeler açısından halkla ilişkilerin önemi şu şekilde belirtilebilir (Bülbül, 1998, s. 128):

- Belediyeler fiziki özellikleri ve alanların küçüklüğü nedeniyle merkezi yönetimlere kıyasla halka daha yakın kuruluşlardır. Bu durum belediyelerin her an denetime açık olmasına yol açmaktadır. Belediyelerin sunduğu hizmetlerin birçoğu günlük hayatı ilgilendiren ve halkın gözü önünde gerçekleşen hizmetlerdir. Bu noktada belediyeler halkla ilişkiler faaliyetleri ile halkın belediye hizmetlerine yönelik olumlu bir bakış açısına sahip olmasına katkı sunmaktadır.
- Belediyelerin karar organları seçimle işbaşına gelerek seçimle ayrılmaktadırlar. Bu durum diğer kamu kuruluşlarına kıyasla belediyelerin halkın talep, şikayet ve önerilerine yönelik daha duyarlı olmalarına yol açmıştır. Bu duyarlılığın süreklilik kazanabilmesi de planlı halkla ilişkiler faaliyetleri ile mümkündür.
- Belediyeler halkın demokratik katılımı da sağlamak ve bu durumu bir yönetim anlayışı şeklinde benimseyebilmek için uygulamalarını halkla ilişkiler çerçevesinde yürütmek zorundadır. Belediyeler sunduğu hizmetlerin üretim ve uygulanması aşamasından halkın katılımını sağlaması elde ettiği başarıyı da arttıracaktır. Dolayısıyla halkın belediyelerin sunduğu hizmet üretimi ve uygulamasına katılımı yalnızca planlı, başarılı ve sürekli bir halkla ilişkiler faaliyetleri ile mümkün olmaktadır.

### 2.6.3. Belediyelerde Halkla İlişkiler Politikaları

Belediyeler farklı yönetim alanlarında uygulamak üzere farklı politikalar geliştirmektedirler. Yönetim, maliye, finansman, üretim, pazarlama, satın alma, ihale, özelleştirme, sosyal yardım, ar-ge ve çevre politikaları bunlara örnek gösterilebilir (Gültekin ve Çelik, 2007, s. 314-315).

Halkla ilişkilerin başlayabilmesi kamu çıkarına duyarlı, etik ilkelere bağlı, dürüst, kurumun uygulamaları ve stratejilerini belirlemiş bir üst düzey yöneticinin varlığı ile mümkündür. Bu noktada halkla ilişkiler biriminin temel görevi ise bu stratejilerin ve ilkelerin kurum çevresi tarafından desteklenmesi ve anlaşılmasını sağlamak ve gerektiği durumlarda olumsuz görüş ve tavırlarda kuruluşu korumaktır (Prout, 1991, s. 728).

Belediyelerdeki halk ve ilişkiler mekanizması belediye hizmetlerinin sunumunda ve sunulan bu hizmetlerin değerlendirilmesinde, geribildirim mekanizmasının işletilmesi ve hizmet sunumunda isabetliliği artırabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında belediyelerin halka ilişkiler faaliyetlerine özel önem vermesi gerektiği söylenebilir. Belediyeler bunun içinde bu konuya yönelik ayrı politikalar oluşturmak durumundadır ve bu politikalar şu şekilde belirtilebilir (Yıldırım, 1994):

- Tanıtım politikası
- Bilinçlendirme politikası
- Yayın politikası
- Kültürel etkinlik politikası
- Belde halkının demografik yapısı doğrultusunda belirlenen politikalar

### 2.7. Belediyede Halkla İlişkiler ve Sosyo Kültürel Faaliyetler

Halkla ilişkiler faaliyetleri özel veya kamu kurumu farketmeksizin tüm kurum ve kuruluşlar hakkında toplumda iyi bir izlenim bırakmak için yürütülen ve kurum lehine olumlu fayda sağlayan faaliyetlerdir. Kamu kurumları açısından halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında yürütülen etkin çalışmalar ise genellikle belediyeler tarafından yürütülmektedir. (Çalışır, 2015, s. 59). Bu açıdan bakıldığında belediyeçilik faaliyetlerinin bütünüyle bir halkla ilişkiler faaliyeti olduğunu söylemek mümkündür.

Çünkü belediyeler halkın gözetimi ve denetimi doğrultusunda halka hizmet sunan, halkın tercihleriyle eyleme geçen ve sundukları hizmet ve personel ile halkın gündeminde olan örgütlerdir (Özüpek, 2013, s. 28).

Belediyeler tarafından yürütülen hakla ilişkiler faaliyetlerinin geçmişe kıyasla değiştiği gözlenmektedir. Halkın bilinçlenmesi belediyelere yönelik taleplerinin farklılaşmasına yol açmaktadır. Bu noktada halk klasik anlamda yalnızca asfalt, kaldırım ve çevre düzenlemesi gibi taleplerde bulunmamakta, bunun yanında belediyelerin hayatı kolaylaştıracak ve rahatlatacak çalışmalar yürütmelerini beklemektedir (Yeter, 1992, s. 19). Belediyelerin hizmet sundukları halka karşı sorumlulukları bulunmaktadır (Ceritli, 1997, s. 40). Bu sorumluluklar anayasada, yasada ve uluslararası sözleşmelerde belirtilen sorumluluklardır. Bunun yanında belediyelerin halkı ilgilendiren ahlaki, ekonomik, psikolojik ve kültürel sorumlulukları da bulunmaktadır (Sezgin, 2011, s.98). Böylece belediyeler alt yapı ve üst yapı çalışmalarının yanında halkın kültürel ve sosyal alanda zenginleşmesini sağlayacak sinema, tiyatro ve konser gibi etkinlikleri yoğun şekilde gerçekleştirmektedirler.

Türkiye’de özellikle son yıllarda yerel yönetimlerin kültürel ve sanatsal faaliyetlere verdikleri önem gittikçe artmaktadır. Öyle ki yerel yönetimlerin kültürel etkinlik arzı kültürel ve sanatsal alanının yüksek bir ivme kazanmasını sağlamıştır. Bazı etkinlikler ise yerel bağlamı aşarak uluslararası boyuta ulaşmıştır. Bu durum kültür ve sanat faaliyetlerinin yerel yönetimler tarafından halka sunulan hizmetler arasındaki yerini sağlamlaştırmıştır (Yasıçimen, 2018, s. 3).

Özellikle büyükşehirlerde kültürel ve sanatsal faaliyetler açısından yaşanan gelişme ve hareketlenme diğer belediyeler tarafından takip ve taklit edilmektedir. Böylelikle belediyeler kültürel politikalar konusunda farkındalık kazanmaktadır. Belediyeler tarafından yürütülen kültürel faaliyetlerin birbirlerine benzemeleri veya farklı bölgelerde bulunan yerel yönetim birimlerinin kültürel faaliyetler konusunda birbirlerini taklit etmeleri ise olağan bir durumdur. Bu durumun iki nedeni bulunmaktadır. Bunlardan ilki rekabetten ötürü belediyelerin risk almaktan kaçınarak sürekli olarak rakiplerini gözetmeleri; diğeri ise yasal zorunluluklar nedeniyle belediyelerin birbirine benzer şablonlar içerisinde çalışmalarını (İnce, 2014, s. 56-7).

## 2.8. Başarılı Bir Halkla İlişkiler Faaliyetinin Fonksiyonları

Halkla ilişkiler faaliyetleri yaklaşık yüz yıldan bu yana başarılı bir şekilde yürütülmektedir. Bu noktada diğer bilim dallarında olduğu gibi halkla ilişkiler faaliyetlerinde de bu faaliyetlerin dayanağını oluşturan bazı ilkeler bulunmaktadır. Bu ilkeler halkla ilişkiler faaliyetlerinin tüm aşamalarında başvuru ve bunun yanında faaliyetlerin profesyonel bir şekilde yürütülmesi açısından ihtiyaç duyulan ilkelerdir (Aydın, 2016, s. 14).

Halkla ilişkiler faaliyetleri yürütülürken çevre ile karşılıklı iletişim içerisinde olunmalıdır. Bu iletişimin istenilen düzeyde olabilmesi için ise karşılıklı işbirliği ve kabul gereklidir. Dolayısıyla bu iletişimin ikna edici bir şekilde tasarlanması halkla ilişkiler faaliyetlerinde başarıyı belirleyen faktör olacaktır (Demir, 2016).

Bunların yanında başarılı bir halkla ilişkiler faaliyetinin fonksiyonlarına şu şekilde sıralamak mümkündür Çakmak ve Kilci (2011, s. 223-224);

- Halkla ilişkiler yönetimin fonksiyonu olmalıdır.
- Halkla ilişkilerde temel amaç hedef kitleyi etkileyebilmek ve bu inancı eyleme yönlendirebilmektir.
- Halkla ilişkiler faaliyetleri uzun soluklu faaliyetlerdir. Dolayısıyla bir kere has düzenlenen faaliyetler olmaktan öte sürekli olarak düzenlenen ve bir plan dâhilinde yürütülen eylemlerdir.
- Halkla ilişkilerde temel amaç karşılıklı etkileşimdir. Bu noktada hedef kitleye bir uyarın verilir ve aynı zamanda hedef kitleden dönüşler alınır. Halka sunulan bilgi ve haberlerden sonra alınan geri bildirimler ile kuruluşa yön verilir. Bu çift yönlü akım kuruluşa fayda sağlamaktadır.
- Halkla ilişkiler kurumun kar amacının yanında sosyal sorumluluğunu da kanıtlayacağı şekilde davranmasına yardımcı olmaktadır.
- Halkla ilişkiler biriminden beklenen temel fayda hedef kitlenin ilgisini ve güvenini kazanabilmektir. Hedef kitlenin ilgisini ve güvenini kazandıkça

beklediği faydayı da yakalamaktadır. Bunun için hedef kitlenin ilgi ve güveninin sürekli değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu sayede kurumun hatalı tutum ve davranışlarını belirlemesi ve bunlardan vazgeçmesi sağlanmaktadır.

Sonuç olarak halkla ilişkiler bir kuruluşun veya örgütün başarılı şekilde ayakta kalabilmesinde, iyi bir itibar ve imaj kazanabilmesinde etkili rol oynamaktadır. Bunu gerçekleştirebilmek için söz konusu kuruluşun veya örgütün iyi bir halkla ilişkiler faaliyeti yürütmesi ve halkla ilişkiler faaliyeti fonksiyonlarına riayet etmesi önemlidir.

## **2.9. Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri Kapsamında Eğitim Spor ve Kültür Etkinlikleri**

Gerçek anlamda yerel yönetimlerin amacı belde halkına kaliteli hizmet sunmak ve hizmette eşitlik ilkelerine bağlı kalarak yerel halkın katılımını sağlamaktır. Bu amacın gerçekleştirilebilmesi kentin ihtiyaçları doğrultusunda kararlar alınmasına bağlı olmakla beraber demokratik bir kuruma ve işleve sahip olan örgüt anlayışının belediyenin yönetsel yapısına yerleştirilmesine dayanmaktadır (Sökmen, 2015, s. 107).

Belediyeler halkla ilişkiler faaliyetlerini genel olarak reaktif şekilde yürütmektedirler. Ancak bunun aksine belediyelerin halk ve ilişkiler faaliyetlerini proaktif şekilde yürütmelerinin halkın sorunlarını giderme ve taleplerini karşılama açısından daha faydalı olacağı düşünülmektedir (Sezgin, 2011, s. 95).

Bu yaklaşım çerçevesinde belediyelerin etkili ve hızlı iletişim yollarını kullanılarak hedef kitle ile sürekli iletişim halinde olması, belediyelerin hizmet kalitesini arttırmada büyük önem taşımaktadır. Belediyeler bu çerçevede halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında eğitim spor ve kültürel etkinlikler düzenlemektedirler.

Belediyeler amatör sporların gelişmesinde ve yerleşmesinde en etkili rolü oynayacak kurumlardandır. Bu noktada belediyeler yerel motivasyonu ve enerjiyi harekete geçirerek amatör spor okullarına girmesini sağlamakta, sporun yaygın kabul görmesini teşvik etmekte, tesis inşaatları ile yönetimde daha başarılı olmaktadır (Zengin ve Öztaş, 2008, s. 63).

Ülkemizde faaliyetlerle ilgili karşılaşılan problemlerden biri de organizasyon eksikliğidir. Yıllardır devam eden bu problemin çözümlenememesi etkinliklere gölge düşürmekle birlikte hedefe ulaşma açısından da engeldir (Yalkın, 2001, s. 304).

Yerel yönetimler yasa gereği yıllık gelirlerinin yüzde birini spor teşkilatlarına ödeme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu nedenle belediyeler idari ve maddi açıdan spor organizasyonları düzenlemekte ve spor federasyonlarıyla müşterek faaliyetler yürütmektedirler. Bu konuda özellikle büyükşehir belediyelerinin spor faaliyetlerine önem verdiği ve spor kulüpleri kurdukları görülmektedir. Bu kulüplerin birçoğu futbol, basketbol, hentbol ve güreş gibi profesyonel liglerde yer almakta ve faaliyet göstermektedir (Yalkın, 2001, s. 304).

Fakat son dönemlerde belediye harcamalarının artması bir takım sıkıntıların oluşmasına da yol açmıştır. Bu noktada yerel üreticiler spora ayrılan bütçenin fazla olmasından yakınmaya başlamış hatta branş azaltmaya veya sportif faaliyetlerden tamamıyla vazgeçmeye dönük kararlar almışlardır. Bu durum spora ilişkin bir tepkiden ziyade ekonomik yetersizlikler sonucunda alınmış bir karar şeklinde değerlendirmelidir (Zengin ve Öztaş, 2008, s. 64).

Bunun yanında belediyeler yaygın eğitim kapsamında halk eğitimleri düzenleyerek kırdan kente göç edenlerin kent alanlarına yönelmelerini, istihdam edilmelerini, eğitilmelerini, kent ile bütünleşmelerini sağlayacak faaliyetler yürütmektedir. Ayrıca belediyeler yerel halkın bilgi ve tecrübesini arttıracak mesleki edindirme kurslarıyla önemli mesafe kat etmiş ve günlük hayata dönük popüler ve kültürel konularda halka ve kursiyerlere açık seminerler düzenlemektedir. Diğer taraftan belediyeler örgün eğitime ve öğretime yönelik hizmetleri ve müşterek eğitim projeleriyle birlikte öğrencilere burs yardımı da bulunmaktadır (Ersöz, 2005, s. 144-145).

## **2.10. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Belediyelere Kazandırdıkları**

Halkla ilişkilerin bütün kamu ve özel kurumlar açısından önemi yadsınamaz bir gerçekliktir. En etkin yerel yönetim birimleri olan belediyeler ise yerel halkın ihtiyaçlarının talep ve beklentilerinin ne olduğunu direkt olarak yerel halktan öğrenmek ve elde ettikleri bilgiler doğrultusunda hizmet politikası uygulamalarını uyarlamak durumundadır. Diğer taraftan ürettiği hizmet ve politikalarını halkın talep ve beklentileri

doğrultusunda uygulamayan belediyeler halk adına tatmin edici hizmet etmekten uzaktırlar. Ayrıca demokratik toplumlarda devletin ve kamu yönetiminin varlığı ve devamı halka sunulan hizmetin kalitesi ile mümkündür. Başka bir ifadeyle yönetim yalnızca halkın varlığıyla vardır. Görüldüğü gibi buradaki temel unsur halktır. Yönetimler halka hizmet araçlarıdır (Yalçındağ, 1996, s. 27).

Yerel yönetimler özelinde bakıldığında diğer bir ifadeyle yerel yönetimlerin paydaşları gözünle alındığında diyaloga dayalı ilişkilerin ve sorunların ele alınış ve çözüm yöntemlerinin hayati önem taşıdığı görülmektedir. Özellikle belediyeler yönetim yapısı içerisinde olan tüm kurum kuruluş, sivil yapı ve genel halk ile sürekli olarak diyalog geliştirme ve sorun çözüme girişiminde bulunmaktadır. Çözüm merkezine dayanan diyalog belediyelerdeki halkla ilişkilerin temel yönetim işlevi şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Demir vd., 2012, s. 14).

Belediyeler demokratik katılımı arttırmak ve bu durumu bir yönetim anlayışı benimsemek için uygulamalarına hafta ilişkiler penceresinden bakmak durumundadır. Belediyelerin hizmet üretimi ve uygulanması aşamasında daha başarılı sonuçlar elde edebilmek için yerel halkın yanında hareket etmesi gerekmektedir. Dolayısıyla belediyelerinin katılımı arttırması başarılı, planlı ve sürekli bir halkla ilişkiler çalışması yürütmesi ile ilgilidir (Menek, 2017, s. 35).

Kurumsal yapılardaki iletişim görevini halkla ilişkiler üstlenmektedir. Bu işlemin temel amacı ise kurumsal itibarın yakalanmasıdır. Bunun için halkla ilişkiler çalışmalarında kurumsal itibar bileşenlerinin stratejik şekilde yönetilmesi gerekmektedir (Peltekoğlu, 2007, s. 49-50).

Halkla ilişkilerin işlevlerine bakıldığında kurum hakkında olumlu bir imaj oluşturduğu görülmektedir. Aslına bakılırsa halkla ilişkiler çalışmalarının temel amacı kuruluşa dönük imaj oluşturmaktır (Bakan, 2005, s. 105). Kurumsal imaj oluşturmak kurumlar açısından son derece önemli bir mücadeledir ve bu mücadelede en önemli görev halkla ilişkilere düşmektedir. Bu açıdan bakıldığında halkla ilişkilerin kurumsal imaj açısından ne derece önemli olduğu görülmektedir.

Halkla ilişkilerin kurumsal imaj oluşturmada önemli fonksiyonlarından birisi de kurum içi iletişim faaliyetleridir. Kurum içi iletişimin etkili bir şekilde yürütülmesini sağlamak



ve devam ettirmek halkla ilişkilerin görev tanımı içerisinde ve buna yönelik sorumluluk da halkla ilişkiler birimindedir. Bu görev tanımlaması ve sorumluluk kurum içerisindeki en üst yöneticiden en alt kademedeki çalışanlara kadar herkese hitap eden bir iletişim ortamının oluşturulması ile mümkündür. Dolayısıyla kamuoyunda olumlu bir kurumsal imaj yaratabilmek için kurum çalışanları ile etkili bir iletişim ortamının oluşturulması ve çalışanların yönetime katılmalarının sağlanması gerekliliği tartışılmaz bir gerçektir (Bakan, 2005, s. 107).

### **2.11. İmaj Kavramı**

İmaj kavramının tanımına bakıldığında genel olarak insanların zihinlerinde farklı çağrışımlar meydana gelmektedir. Farklı anlamlarda kullanılan imaj kavramının insan zihninde iki ayrı uçta algılandığı görülmektedir. İmaj kimi zihinlerde kötü olumsuz ve yapay bir görünüş olarak değerlendirilirken bunun karşısında bulunan görüşe göre imaj ise olumlu bir şekilde algılanmaktadır (Özüpek, 2013, s. 99). Geçmişten bu yana imaj kelimesinin birbirinden farklı tanımları yapılmaktadır. Bu tanımların ortak noktası ise imaj kelimesinin bir tür resim, suret veya görünüm ifade etmesidir.

Türk Dil Kurumunda imaj kelimesinin karşılığı olarak duyu organlarının dışarıdan algılanan bir nesneye karşı bilince yansıyan benzeri şekilde ifade edilmektedir. Yine imaj kelimesi, birey veya kurumların diğer insanların zihninde oluşturdukları ve genellikle devam eden bir süreci ifade eden izlenimler olarak tanımlanmaktadır (Kazancı, 2013, s. 71).

İmaj kelimesinin anlamında yer alan insan zihninde oluşturduğu izlenimlerin devam ettirilmesi durumu genel olarak ele alındığında kurum ya da bireyin olumlu davranışların gerçekleştirilmesine bağlıdır. Kurum ya da birey olumlu davranışları gerçekleştirme düzeyine göre olumlu ya da olumsuz bir şekilde insan zihninde yer edinmekte ve bu davranışlarının düzeyine göre de kalıcılığı devam etmektedir.

Yine imaj kavramının bir diğer tanımında kişilerin ya da kurumların kendilerinden başka insanların zihninde oluşturdukları olumlu ya da olumsuz düşünce süreçleri olarak ifade edilmektedir. Bu durum her zaman olumlu olmak zorunda değildir. Olumsuz düşüncelerin de geliştiği göz önüne alınarak imajını arttırmak için çeşitli faaliyetler

geliştirmek zorundadır. Bu tür işlemler imaj geliştirme faaliyeti olarak adlandırılmaktadır (Okay, 2013, s. 219).

İmaj kavramının farklı tanımlarının yapıldığı yukarıda izah edilmişti. Bu bağlamda düşünüldüğünde yine imaj kavramının dışarıdan bir takım insanların değerlendirmelerine bağlı olarak gelişen herhangi bir kurumun misyon ve vizyonunu temsil eden ve bu vizyona ve misyona uygun gelişen bir tür zihinsel düşünce sürecidir. Bu durum aynı zamanda bir tür algılanma tarzı olarak ta ifade edilebilmektedir (Okay, 2013: 89). Yine imaj kavramının müşteriler nezdinden değerlendirme tarzı olarak tanımlanması da mümkündür. İlgili firmanın paydaşları gözüyle özellikle de müşterilerinin gözüyle değerlendirilmesi ve müşterilerin ilgi firmadan memnuniyet durumunu da ifade etmektedir. Firmadan alınan mal ya da hizmetin genel ihtiyaç karşılama durumuna bağlı olarak gelişen memnuniyet düzeyi firmanın imajını da etkilemektedir. Firma hakkında oluşan algının da firmanın imajını etkilediği görülmektedir (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2011, s. 217).

İmaj kavramı genel tanımlarının da ifade ettiği ve hemen her tanımında karşılık bulduğu fotoğraflama durumu olarak algılandığında aslında ilgili nesne, birey veya firmaların belirli bir yönünü ifade etmekte olduğu karşımıza çıkmaktadır. Bir bütün olarak ele alınmayan imaj kavramının öne çıkardığı yön en çok insanların zihninde kalan yönü olarak görülmektedir. İmaj kavramının tanımlarından ve yukarıdaki ifadelerden yola çıkarak belli başlı özelliklerini ifade etme mümkündür.

- İmaj kavramı hem firmaların hem de müşterilerin kendi zihinlerinde oluşturdukları ve genellikle firmaların kendi eylemleri ve üretim süreçleriyle meydana getirdikleri bir tür algılanma biçimidir.
- Müşteri ya da diğer firmalar tarafından algılanma biçimi olumlu bir şekilde olabileceği gibi bunun tam tersi bir süreç geliştirerek olumsuz da olabilmektedir.
- Firmaların ve bireylerin imajı genel görünümü diğer birey ve firmaların ilgili firma ve bireyler hakkında genel algılanma düzeylerin ve düşüncelerini ifade etmektedir. Firmalar ve bireyler ilgili firma hakkında olumlu bir düşünceye sahip olduklarında firma imajı da olumlu olmaktadır bunun karşısında şayet

firmalar hakkında olumsuz düşünce geliştirilmiş ise firmanın imajı da olumsuz olarak ifade edilmektedir.

- İmaj firmaların veya bireylerin kurumsal kimlik düzeylerini ifade etmek ve somutlaştırmak için kullandıkları bir tür algılanma şeklidir. Özellikle hizmet sektöründe söz konusu imaj fikri fiziksel görünümlülüğü ifade etmektedir.
- İmaj algısının oluşma süreci çok farklı bir süreç olmakla birlikte pek çok değişkeni kendi içerisinde barındırmaktadır. Bu durumda çok fazla girift bir yapıya sahiptir.

Yukarıdaki özellikleri dikkate alındığına imaj kavramının pek çok değişkenle birlikte birden çok anlam ifade ettiği görülmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde imaj kavramının genel tanımı yapılabilmektedir. Bu tanım tüm tanımları içerisinde barındırdığı gibi tüm yukarıda sayılan özellikleri de içine almaktadır. Bu durumda imaj kavramı, bireyin herhangi bir nesneye, kişiye yahut firmaya karşı planlı veya plansız mesajlarının oluşturduğu istemli veya istemsiz algıların meydana getirdiği düşüncelerin bütünü ifade etmektedir (Polat ve Arslan, 2015, s. 3). İmaj kavramının gelişen ve değişen dünya sisteminde ticari düzenlerinde gelişmesine bağlı olarak değişmekte olduğu yapılan tanımlardan anlaşılmaktadır.

## **2.12. Kurumsal İmaj Kavramı**

İmaj kavramı yukarıda da ifade edildiği gibi birden çok tanımı yapılabilecek kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İmaj kavramına bağlı olarak kurumsal imaj kavramının da birden çok şekilde tanımlanması mümkündür.

Kurumsal imaj kavramı yapılan araştırmalarda literatürde karşımıza üç tür kavramın etkileşiminden üretilen bir kavram olarak çıkmaktadır. Kurumsal imajı oluşturan kavramları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Kurumsal Davranış
- Kurumsal Görünüm
- Kurumsal İletişim

Kurumsal iletişim, kurumsal imaj kavramının en üst düzeyde etkili kavramı olarak görülmektedir. İletişim stratejileri kurumsal imaj noktasında bir araç olmaktan daha çok bütüncül bir anlam kazandığı bilinmektedir (Peltekoğlu, 1997, s. 127).

Önceki dönemlerde kurum imajı daha çok görünüş odaklı bir yapıda algılanılmaktaydı. Görünüş odaklı maddi durumları hedef alan ve insanları bu alanlarda etkilemeyi amaçlayan bir tür çalışma gerçekleştirilmekteydi. Ancak günümüz kurumsal imaj kavramı bunlardan çok daha öteye taşınmıştır. Günümüzde kurumsal imajın üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Gemlik ve Sığırı, 2007, s. 269).

- **Kurumun davranışsal boyutu:** Kurum kimliğinin en önemli ve etkili aracını oluşturan kurumsal davranış, örgütün veya kurumun üçüncü şahıslara karşı davranışı olarak değerlendirilmektedir. Kısaca kurumun üçüncü şahıslarla karşı karşıya kaldığı çeşitli konularda nasıl davranması gerektiğine ilişkin temel konuları içermektedir (Okay, 2002, s. 61)
- **Kurumun görsel boyutu:** Kurumsal kimliğin en güçlü algılandığı bölüm olarak kurumsal dizayn, kuruluşun kendisini görsel olarak ifade etmesi şeklinde değerlendirilmektedir. Görsel kimlik başarılı ya da başarısız bize kurum, firma veya markanın arkasında nasıl bir iş adamı, yönetici ya da işletme anlayışı olduğunu göstermektedir. Kurumsal dizaynı oluşturan unsurlar arasında marka, yazı, tipografi, renk, mimari dizayn ve bazı özel tedbirler yer almaktadır (Ak, 1998, s. 163). Kurumsal dizayn, kurumun kullandığı antetli kağıtlardan logosuna, binasından dış cephe kaplamasına kadar görsel olarak tüm materyalleri kapsadığından dolayı özellikle dikkat edilmesi gereken ve üzerinde ayrıca hassasiyetle durulması gereken bir konudur. Bu nedenle kuruluşlar görsel ifade ve görüntüler sayesinde rakiplerinden ayrılarak kendilerinin hatırlanmasını sağlamaya çalışmaktadır.
- **Kurumun işitsel boyutu:** Kurumun amaçları doğrultusunda işbirliği için bir araya gelen insanların etkili bir biçimde çalışmaları için aralarında oluşturduğu ağıdır (Karakoç, 1989, s. 83). Kurumsal iletişimde amaç, kurum paydaşlarını sistematik bir şekilde etkileme çabalarıdır ve buradaki ana hedef başarılı bir imaj oluşturmaktır. Kurumsal iletişim tedbirleri diğer unsurlara göre daha ayrıntılı

hazırlanmış faaliyetler olarak imajı doğrudan şekillendiren araçlardır (Özüpek, 2005, s. 139)

Herhangi bir ortamda herhangi bir firmanın imajı konuşulmaya başlandığı zaman insanların ilk aklına gelecek şey ilgili firmanın amblemi olmaktadır. Bunun yanında ilgili firmanın ismi, fiziksel görünümü ve hizmet alanları gelmektedir. Bunlar firmaların genel unsurları olarak görülmektedir. Ancak bu durumda ilgili firma isteyerek ya da istemeyerek kendi mesajının hedef kitleye ulaşılıp ulaşılmadığını denetlemektedir (Canöz ve Doğan, 2015, s. 25).

Tüm bu boyutlar değerlendirildiğinde firmaların yukarıda ifade edilen özellikleri ve imaj boyutlarını göz önünde bulundurarak hareket etmeleri durumunda firmalar hem kendi kalite algılarını hem de hizmet algılarını olumlu yönde etkileyeceklerdir. Günümüz kurumsal imaj kavramı sadece görünüm olarak algılanmadığı ortadadır. Firmalar kurumsal imajlarını aynı zamanda hizmet algısına ve hedef kitlenin güven duygusuna da indirgemektedir (Gemlik ve Sığı, 2007, s. 269). Bu yüzden kurum imajı söz konusu olduğunda işletme veya kurumun müşterilerle kurmuş olduğu duygusal bağı da ele almak gerekmektedir. Kurumsal imaj hem rasyonel boyutları hem de duygusal boyutları ifade etmektedir. Firmanın hem hizmet kalitesini, hizmet kalite algısını hem de ürün kalitesini ve sunulan ürünün ihtiyacı karşılama durumu da etkilenmektedir (Gülsünler, 2005, s. 288).

Kurumsal imajı oluşturmanın aşamaları bulunmaktadır. Bu aşamalar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.



**Şekil 4. Kurumsal İmajı Oluşturmanın Aşamaları (Sücceddiov, 2008'den uyarlanmıştır)**

**Altyapı Kurmak:** Kurum imajı oluşturmanın ilk aşaması, kurumda ihtiyaç duyulan değişimleri gerçekleştirmek ve bu yolla oluşturulacak imajı sağlam temeller üzerine kurmaktır. Kurum içinde gerekli altyapı oluşturulmadan yapılacak imaj çalışmaları kısa vadeli sonuçlar getirecektir. Uzun vadeli sonuçlar doğurabilmesi için, imajın kurumun aynadaki görüntüsü olması, kurum ne ise imajın da onu yansıtması gerekmektedir (Howard, 1998, s. 45).

**Dış İmaj Oluşturmak:** Güçlü bir kurum imajı oluşturmanın ikinci aşaması işletmeler açısından dış imaj oluşturmaktır. Dış imaj, işletme dışındaki hedef kitlelerin işletme hakkındaki fikirleri ve algılarından oluşmaktadır (Gee, 1995, s. 16). Yani dış imaj, kurumun ve üyelerinin davranışlarının, kurumun dışındakiler tarafından nasıl görüldüğünü ve algılandığı kurum üyelerine gösteren bir ayna görevi yapar (Dutton vd., 1994, s. 249).

**İç İmaj Oluşturmak:** İç imaj, işletmelerin çalışanlarına veya çalışanların müşterilere yansıttığı imajdır (Gee, 1995, s. 12). İşletmelerin satış ve kar oranlarında yaşanan artışın sebebi kurum imajının tüketiciler tarafından olumlu olarak değerlendirildiğinin göstergesidir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde personellerin kurum imajını olumlu algılamaları personellerin performanslarında artış meydana getirmektedir (Küçük ve Bayuk, 2007, s. 801).

**Soyut İmaj:** Hedef kitlelerin duygu, his ve tecrübeleriyle oluşan soyut veya manevi imaj, tüketicilerin üretici ile olan ilişkilerinde güvenirlilik, destek, performans ve beğeni beklentilerinden oluşmaktadır (Güzeltik, 1999, s. 172). Çalışanların ise çalışma hayatları ile ilgili olarak kurumdan gelir, kariyer, gelişme vb. beklentilerinden oluşmaktadır. Bu anlamda iç ve dış müşterilerin yanı sıra kurumun tüm paydaşlarının isteklerine cevap vererek onlara faydaya sağlayacak tüm faaliyet ve davranışlar işletmelerin soyut imajlarını pozitif yönde etkileyen davranışlar olarak görülmektedir (Çakmak, 2008, s. 31-32).

Kurumsal imajı etkileyen faktörler bulunmaktadır. Kurumsal imajı etkileyen faktörler aşağıda sıralanmıştır.



**Şekil 5. Kurumsal İmajı Etkileyen Faktörler (Sücceddiov, 2008'den uyarlanmıştır)**

**Satış veya Hizmet Sonrası Hizmetler:** Müşterinin satın aldığı mal veya hizmetten memnun olması, garanti koşullarına ve müşterinin üründen en iyi şekilde yararlanabilmesine bağlıdır. Bu nedenle kurumlar satış sırasında müşterileri bilgilendirerek, satış sonrası ise meydana gelebilecek aksaklıkları gidermesine yardımcı olarak imaj oluşturmaya katkıda bulunabilirler.

**Reklamlar:** Reklam kampanyalarının satışın yanı sıra kurum imajı oluşumuna da büyük katkısı vardır. Ancak yapılacak reklamların satılacak olan ürüne ve satın alacak tüketiciye uygun olması gerekmektedir.

**Endüstriyel İlişkiler:** Genel olarak kurumun çevresini ve ilişkide bulunduğu kitleleri ifade eden endüstriyel ilişkiler ağı kurum imajı oluşumunda oldukça etkilidir. İlişkide bulunduğu kitlenin kurumla ilişkileri ve karşılaştığı sorunlara yapılan yaklaşım ve çözümler ne kadar iyi olursa; o kitlelerin gözünde kurum imajı da o kadar iyi olacaktır.

**Borsanın Etkisi:** Şirketin borsada işlem görüp görmemesi, borsada bilinirliği ve borsa değeri gibi özellikleri de kurumsal imajını etkilemektedir.

**Fiziksel Görünüm:** Şirketin çalışanları ile ürettiği ürün veya hizmetlerin fiziksel görünümü kurumsal imajı olumlu yada olumsuz olarak etkilemektedir. İşletme personelinin kılık kıyafetinin temizliği, nasıl giyindiği, müşterilerce nasıl görüldüğünü içeren örgütsel görünüm, potansiyel müşterilere o işletmeyle iş yapmaları yada işletmeyi hemen terk etmeleri konusunda yardımcı olacaktır. Buna göre kişi, yer yada herhangi bir özelliği hızla gözden geçirilmekte ve hemen hizmet alınıp alınmamasına karar verilmektedir. Ürünün dizaynı denildiğinde akla ilk gelenler ürünün kendisinin dizaynı, ambalajının dizaynı ve markasıdır. Ürünün kendisi, onu kullanacak olan kişilerin ihtiyacına cevap verebilmeli ve kullanışlı olmalıdır. Kurumun ve ürettiği malların genel görüntüsü ve yarattığı izlenim kurum imajını etkilemektedir. Kurum kimliğinin imaj yaratmadaki önemini vurgulayan bu faktör kurum imajı oluşumunda çok önemli yere sahiptir.

### 2.13. Kurumsal Davranış kavramı

Kurumsal davranış, organizasyonun üçüncü kişilere karşı sergilediği tavırlardır. Bu davranışlar kuruluşun amaçlarında ve takip ettiği hedeflerde karşılığını bulmaktadır (Okay, 2003, s. 61). Kurumlar, insanların hislerini anlamaya çalışır, onlara kıymet verir ve sağlam değerlere tutunarak uzun vadeli ilişkiler kurarlar. Bu tür davranışlar, olumlu bir kurum imajı oluşturmada büyük önem taşırlar (Özüpek, 2005, s. 151).

Mevcut durumlarından memnun çalışanlar da kurumu dışardaki temsilcileri olduklarından onların başkalarına karşı davranışı da kurumlara artı değer olarak geri dönecektir. Kurumsal davranış, faaliyetler sırasında kurumun iç ve dış paydaşlara göre aldığı vaziyeti ifade etmektedir. Olaylara karşı kurumların verdiği tepkinin biçiminin genel görüntüsü, kurumsal davranış olarak nitelenmektedir (Bulduklu, 2015, s. 14).



Çalışanlarını sadece para kazanma aracı olarak görmek yerine onların ihtiyaçlarını dikkate alan yönetimler çalışanların gözünde olumlu bir imaja sahip olacaktır. Kurumsal davranış kurumun kimliğiyle ve kültürüyle tutarlı olarak kimi zaman planlanan kimi zaman da kendiliğinden ortaya çıkan tutumların ve eylemlerin toplamıdır (Hepkon, 2003, s. 195).

Kurumun, kendi içerisinde olduğu kadar çevresine ve topluma karşı gerçekleştirdiği enformasyon, sosyal, ekonomik ve siyasi davranışlarının tamamı kurumsal davranış içerisinde yer bulmaktadır. Kurumun sergilediği davranış neticesinde hedef kitlede kuruma karşı aynı yönde bir davranış sergilemektedir. Yani bir nevi etkiye tepki oluşturmaktadır. Bu da kurumun imajını etkilemektedir. İstenilen imaj yönünde kurumsal davranış planlamak ve uygulamak kurumun geleceği yönünde etkili olmaktadır (Ovalıoğlu, 2007, s. 25).

#### **2.14. Kurumsal İletişim Kavramı**

Belirli bir amacın yerine getirilmesi amacı ile oluşumu tamamlanan, bir sistem dahilinde bulunduğu çevrede faaliyetlerini sürdürmekte olan toplumsal birimler örgüt olarak ifade edilebilmektedir. Örgütlerin iç ve dış ilişkileri değerlendirildiğinde ancak iletişim sayesinde varlıklarını sürdürebildikleri görülmektedir (Tutar, 2009, s. 23). Organizasyonların iç ve dış iletişim süreçleri ile ilgili olarak ortaya çıkan fonksiyonların tamamı kurumsal iletişim terimi ile açıklanmaktadır. Bu kavramın içeriğinde yatırımcılar yürütülmekte olan ilişkiler, çalışanların arasında gerçekleşen iletişim, pazarlama süreçleri, halkla ilişkiler ve yönetim iletişimleri gibi alt disiplinler bulunmaktadır (Goodman, 1994, s. 2).

Kurumların bünyesinde yer alan bireylerin kendi aralarında mesaj ve anlam aktarımında bulunması kısaca kurumsal iletişim olarak ifade edilebilmektedir. Ancak, tüzel kişiliğin kimi zaman üyeleri üzerinden dış çevre ile karşılıklı aktarımlarda bulunması da kurumsal iletişimin kapsamında değerlendirilmektedir. Kurumsal iletişim sürecinin önemini daha iyi anlatabilmek için “kurumlara hayat veren kan” ifadesinden yararlanılabilmektedir (Gülner, 2007, s. 43).

Kurumsal iletişim süreçleri içerisinde iletişim unsurlarının etkili bir şekilde kullanılması ve belirlenen kurumsal hedeflere ulaşılması amacı ile hareket edilmektedir. Bir diğer

açından değerlendirildiğinde iletişimin kurum bünyesinde gerçekleşmesi kurumsal iletişim olarak değerlendirilmesi için yeterli değildir. Bu nedenle kurumsal iletişimin ortaya çıkması adına mutlaka kurumsal hedeflerin bulunması gerekmektedir (Redmond, 2000, s. 392).

Kurum bünyesinde işleyişin sağlanması, kuruma ait amaçların yerine getirilmesi adına kurumun sınırları içerisinde yer alan farklı bölümler, diğer kurumlar ve kurumun çevresi ile bilgi aktarımlarının sağlanmasına imkân tanıyan toplumsal bir süreç olarak kurumsal iletişimin değerlendirilmesi mümkündür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996, s. 31).

Farklı bir tanım doğrultusunda ise; kurumların bağlı oldukları gruplar ile ilişkilerinin sürdürülmesi ve düzenlenmesi amacı ile iç ve dış iletişim unsurlarının verimli, etkili ve belirli uyumla kullanıldığı idari araçlardır (Theaker, 2006, s. 119).

Kurumsal iletişim süreçlerinin kapsamında; değişim süreçlerinin hayata geçirilmesi, reklam ve imaj çalışmalarının yapılması, yatırımcılar ile olan ilişkilerin geliştirilmesi, kurumsal vatandaşlığın ortaya koyulması, kurum içerisinde genel iletişim stratejilerinin tespit edilmesi, teknoloji ve etik alanda gerekenlerin yerine getirilmesi, liderlik ve halkla ilişkiler gibi fonksiyonlar yer almaktadır (Solmaz, 2007, s. 28).

Kültür öğelerinin kurum içerisinde tüm çalışanlara aktarılması, aktarılmakta olan kültür unsurlarının çalışanlar tarafından içselleştirilmesi adına kurumsal iletişimin oldukça önemli işlevleri bulunmaktadır. Bu yönden değerlendirildiğinde iletişim ve kültür kavramlarının temel kurumsal performans göstergeleri olarak tanımlanması mümkün olmaktadır. Kurumsal davranış üzerinde iletişim ve kültür etkili olmakta, kurum kültürü iletişim kanalları üzerinden çok daha derinleştirilmektedir (Durgun, 2006, s. 126).

### **2.15. Kurumsal Görünüm Kavramı**

Kurumsal görünüm, yapılan işin, kurumun değerlerinin dışavurumudur ve kurum içinde aidiyet duygusu yaratarak bağlılığı artıran etkisi vardır (Vural ve Kesken, 2012, s. 70). Kurumsal görünümün (görselliğin) içinde ismi, logosu, yazı biçimi gibi unsurlar bulunur (Gray ve Balmer, 1998, s. 696).

İyi bir logo kurumun diğerlerinden ilk bakışta ayırt edilebilmesini sağlar, ürün ve hizmet arasındaki bağın sembolü, aidiyetin simgesidir (Peltekoğlu, 2014, s. 561). Bir

şirket logosu gibi görsel kimlik ipucu, sahibinin aklında bir görüntüyü hatırlamak için bilişsel bir “geçiş” işlevi görebilir. Logoda ve diğer görsel öğelerde belirsiz sembollerden kaçınılmalıdır çünkü ayırt edici ancak çok az anlamlı olabilirler (Jefkins, 1995, s. 327). Ayrıca, şirket logosunun hedef kitlelerin kafasında somut görüntüler elde edebileceği, çünkü “zihinsel bir anahtar” veya teşvik edici işlevi gördüğü doğrulanmaktadır. Bu, kurum imajının görsel bir tasarım elemanı tarafından hatırlanabileceği, kurumun algılanan davranışından oluştuğu anlamına gelir (Van Heerden ve Puth, 1995, s. 12).

Bir şirketin kimliği, şirketin ismi, logosu, sloganı, ürünleri, hizmetleri, binaları, sabit eşyaları, uniformaları ve kuruluş tarafından yaratılan ve çeşitli seçim bölgelerine iletilen diğer tüm somut kanıt parçalarının görsel bir tezahürüdür (Argenti, 2003, s. 58). Bir kuruluşun görsel unsurları dendiği zaman; binaların mimarisi, çevre düzenlemesi, bekleme salonu ve temizliği, çalışanların kıyafeti (Peltekoğlu, 2001, s. 366), firmanın logosu, yazı karakteri, her türlü basılı materyal, ambalaj, satış geliştirme tedbirleri, ilanlar, semboller, araç süsleri, üretilen malların paketlenme biçimleri, fiziksel çevre, binaların dışarıdan ve içeriden görünüşleri, akla gelmektedir (Bakan, 2005, s. 87).

Kurumsal görünüm kapsamında bir kurumun adının yazış şekli, şirkete dair araç gereçler ve renkleri imaj üzerinde etkilidir (Karadeniz, 2010, s. 63). Kuruluşların birçoğu kendilerini seçtikleri simgelerle ifade ederler ve bu simgeler kurumu çağrıştıran simgelerdir. Bazı kuruluşlar da isimleriyle tanınırlar. Örneğin Renault otomobil firması hem eşkenar dörtgen şeklindeki simgesi hem de kendine özgü yazı karakterli logosuyla tanınır. Logonun ilk işlevi firma ile ürüne ya da ürün kimliğine gönderme yapmasıdır. Logo ne kadar güçlü ise o kadar az yazı karakterine gereksinim duyar. Dünyaca tanınmış Lacoste firmasının timsahı, Apple’ın elması, Peugeot’ın aslanı gibi güçlü semboller görüldükleri her yerde markayı hatırlatırlar (Karsak, 2009, s. 115).

Kuruluşun mimarisi, logosu, çalışanların kıyafetleri gibi ilk bakışta dikkat çeken pek çok şey kurumsal dizayn kapsamındadır (Özüpek, 2005, s. 138). Kurumsal dizayn ürün dizaynı, iletişim dizaynı ve çevre dizaynı olmak üzere üç unsurdan oluşmaktadır (Canöz, 2010, s. 54). Ürün dizaynı; ürünün ve ambalajının tasarımından, iletişim dizaynı; kurumun kullandığı iletişim araçlarının tasarım, çevre dizaynı; kuruluşun dış görünüşü, mimarisi, gibi öğelerden oluşur.

Görsel kimlik yoluyla ürün ya kurumun tüm özellikleri hedef kitleye aktarılmakta ve görsel öğeler kurumu hedef kitleye tanıtmaktadır Dolayısıyla görsel kimlik imaj sayesinde tüketici davranışlarını etkileyebilmektedir. Hedef kitle tarafından tercih edilmek isteyen kurumlar görsel kimliklerini oluştururken kimliklerini yansıtacak şekilde olmasına dikkat etmelidir (Dündar, 2013, s. 95).

## **2.16. Hizmet Belediyeciliği**

Günümüzde yerel yönetimlerden beklentilerin ve taleplerin artması ile ilişkili olarak yerel yönetimler farklı arayışlara ve yöntemlere başvurmuşlardır. Yerel yönetimler yerel halkın müşterek taleplerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla demokratik ve sosyal nitelikli kuruluşlar olmalarından ötürü görev ve sorumluluk alanları daha hızlı genişleyen birimlerdir. Son dönemlerde yerel yönetimler faaliyet alanları genişlemesi ile birlikte sorunların çözülmesine dönük mevcut kaynak ve imkânları en etkili şekilde kullanma gayreti içerisine girmişlerdir. Bu bağlamda yerel yönetimlerden beklenen en temel alanlardan birisi de hizmet faaliyetleridir (Önen vd, 2018, s. 432).

Kamu yönetiminde halk ile en yakın ilişkide olan birimler yerel yönetim birimleridir. Son dönemlerde yerel yönetimler değişim ve dönüşüm içerisinde olarak yerel ekonomik yapılanma ile farklılaşma çabası içerisine girmişlerdir. Bu bağlamda yerel yönetimler halka sunulan hizmetlerde iyileştirmeyi sağlamak için farklı stratejiler geliştirmişlerdir. Yerel yönetimler yerel halkın talep ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla oluşturulan kurumlardır. Buradaki en temel husus bu hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın ne derece memnun kalabildiğinin ölçülmesi, önleyici ve düzenleyici faaliyetler ile vatandaş odaklı bir hizmet sunumunu gerçekleştirebilmektir (Henden ve Henden, 2005, s.48-49).

Birer hizmet birimi olarak belediyeler yol, su ve altyapı ve gibi rutin hizmetlerle birlikte ekonomik, kültürel ve sosyal nitelikli faaliyetleri de yürütmektedirler. Bu hizmet anlayışı belediyeleri farklı konularda çeşitli stratejiler üretme, programlar hazırlama ve sorunlara çözüm üretme gibi görevler altına sokmaktadır. Fakat belediyeler bu hizmetleri sunarken hizmetin yoğunluğu, türü, etkinliği ve kalitesi, hizmet sunan belediyenin sahip olduğu kaynakları, personel durumu ve hizmet sunulan toplumun gelişmişlik özelliklerine göre değişmektedir (Negiz, 2011, s. 327). Ancak zaman

içerisinde teknolojik gelişme ile birlikte hizmetlerin artması ve piyasaların küresel ekonomiye entegre olması genel anlamda devletin yalnızca tedarik eden değil düzenleyen ve kolaylaştıran bir unsur olarak değerlendirilmesini gerekli kılmıştır (Gökbunar ve Kovanlıcılar, 1998, s. 251). Liberal ekonomi ile beraber devletin küçülmesi ve etkinleştirilmesi tartışmalarının gündeme gelmesi ve yerelleştirme politikaları devletin hizmet anlayışının yeniden tasarlanmasını gündeme getirmiştir. Bu durum hizmetlerin kamu otoritesi tarafından üretilmesi ve sunulmasını farklı nedenlerden ötürü verimsiz olduğu ve sosyal refaha katkı sunmadığı eğilimini ortaya çıkarmıştır. Bu görüşte olanlar devletin doğrudan hizmet sunmak ve üretmek yerine bu hizmetlerin diğer kesimlerce yapılma şeklini düzenlenmesi gerektiği ve buna kaynak sağlaması gerektiğini öne sürmüşlerdir. Böylelikle devlet dışında toplumdaki diğer güçlerin bazı kamu hizmetlerini üretmelerine katkı sunacağı düşünülmektedir (Çevik, 2007, s. 311).

### **2.17. Halkla İlişkiler Disiplini ve Sosyal Belediyecilik**

Yerel yönetimler dünyadaki uygulamalarla paralel şekilde ülkemizde merkezi hükümetle beraber kamu hizmetlerini yürüten kuruluşlar olarak geniş bir alanda sosyal politika hizmetlerini yerine getiren kurumlardır. Özellikle 20. yüzyılın sonlarına doğru Büyükşehir Belediyelerinin görev ve fonksiyonları önemli oranda artmıştır. Böylece Büyükşehir Belediyeleri kentsel hizmetlerle birlikte sosyal hizmet, sosyal yardım, sağlık, eğitim ve konut gibi sosyal politika alanlarında o güne kadar görülmeyen hizmetlere yönelmiştir (Ersöz, 2007, s. 32).

Belediyeler, bu dönemde istenilen seviyede olmasalar da geçmişe kıyasla idari ve mali açıdan daha iyi konuma gelmişlerdir. Ayrıca belediyeler bünyesinde kurulan halkla ilişkiler birimleri belediyelerin sosyal, ekonomik, kültürel ve ticari hayatta daha etkin ve aktif olmaya başlamalarını sağlamıştır. Halkla ilişkiler birimleri yerel halkın ihtiyaçlarını giderme görevini üstlenen belediyelerin bu görevi etkili şekilde yerine getirmesi için halkın talep ve beklentileri ile sorunlarının sağlıklı şekilde belirlenmesine dönük çalışmaları yürütmektedir (Kocaman, 2006, s. 18).

Belediyeler halkla ilişkiler birimleri ile mevcut sorunların çözümü ve uygulamada yaşanan aksaklıkların giderilmesi noktasında mesafe kat etmişlerdir (Çakmak ve Kilci,

2011, s.249). Bunun yanında belediyeler iyi şekilde örgütlenmiş halkla ilişkiler birimleriyle hizmetlerinin başarılı yürütülmesini ve halk ile sağlıklı iletişim geliştirilmesini sağlamışlardır (Tortop, 2003, s.151).

Belediyeler, sosyal belediyecilik kapsamında geliştirdikleri planlarda ve gerçekleştirdikleri faaliyetlerde halkla ilişkiler birimleri ile belediyenin daha bilinçli ve özenli hareket etmesini sağlamaktadır. Bunun yanında halkla ilişkiler birimleri belediyelerin aldıkları kararlarda ve gerçekleştirdikleri sosyal belediyecilik uygulamalarında halkın eleştirilerine ve sorularına zamanında cevap verilmesini sağlamaktadır. Belediyeler halkla ilişkiler birimleri ile sosyal belediyecilik kapsamında yürütülen faaliyetlerinde halka ulaşabilecekleri en etkin ve doğru mecrayı seçebilmekte ve buna yönelik uygun teknikleri geliştirebilmektedir. Ayrıca kent halkının ihtiyaçları doğrultusunda en doğru ve verimli sosyal hizmetin üretilmesi ve bu hizmetlerin en üst kalitede sunulması sağlanmaktadır (Tarhan ve Bakan, 2013, s.29-30; Arklan, 2009, s.131; Tortop, 1993, s. 153).

Belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetlerinin halkla ilişkiler kapsamında değerlendirilen etkin ve yeterli hizmet ilkesi açısından iki farklı yönü bulunmaktadır. Bunlardan ilkinde belediyelerin hedef kitlenin gözünde uzun vadeli olumlu imajının oluşması, orta vadede ise halk rafından benimsenerek desteklenmesidir. İkincisinde ise belediyelerin etkili ve yeterli sosyal hizmet üretme ve dağıtma konusunda halkla ilişkilerden yararlanmasıdır (Acar, 2002, s.184-185). Bu noktadan bakıldığında belediyelerin sosyal hizmet faaliyetleri sürecinde halkla ilişkilerden yararlanarak hizmetlerine yön vermesi gerektiği, etkili ve verimli sosyal hizmet üretiminde halkla ilişkiler birimleri ve faaliyetlerinden yararlanması gerektiği görülmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada Kayseri Büyükşehir Belediyesince yürütülen Sportif Faaliyetlerden katılımcıların beklentilerini ölçmeyi amaçlamıştır. Bu araştırma, betimsel bir çalışma olup survey model ile desenlenmiştir. Betimsel araştırmalar herhangi bir konuda var olan durumu saptamayı, ortaya koymayı amaçlayan araştırmalardır. Survey çalışma anket formu şeklinde olup yüzyüze katılımcıların görüşlerini ölçmek amacıyla seçilen bir modeldir. Bu araştırma Halkla İlişkilerin konularından olan sosyal belediyeçilik kavramının teorik temelleri ortaya koymakta ve Kayseri Spor A.Ş örneğinde halkın sosyal belediyeçiliğin sportif uygulamalarından beklentilerini nicel analiz yöntemi ile incelenmesi hedeflenmektedir. Araştırma yapılırken Kayseri Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet veren Kayseri Spor A.Ş Talas İlçesi Toki Bölgesi Tesisleri katılımcılarının demografik özelliklerine göre spor faaliyetlerine katılım nedenleri farklılaşmakta mıdır? Kişilerin demografik özelliklerine göre yapılan etkinliklerle ilgili memnuniyet düzeyleri değişmekte midir? Araştırma sorularından yola çıkarak çalışma yapılmıştır.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma popülasyonu Kayseri Spor A.Ş Talas TOKİ tesislerinde hizmet alan Kayseri halkını oluşturmaktadır. Talas Toki Bölgesindeki Tesisler çeşitli yaş gruplarına uygun spor branşlarını içermesi, Üniversitede bölgesinde olması, farklı şehirlerden gelen katılımcıların olması sebebi ile seçilerek amaçlı örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Popülasyonda 1500 kişi aktif katılım göstermektedir. Bu hedef evreni temsil edebilecek örneklem büyüklüğü, %95 güven aralığında,  $\pm$  %5 örnekleme hatası için, belediye verilerine istinaden Talas Tesislerinden hizmet alan 1500 kişi için belirlenen gerekli

örneklem sayısı 132'dir (Baş, 2006, s. 47). Araştırmaya katılan 132 kişi Kayseri halkını temsil etmiş olup örneklemini oluşturmaktadır. Anlamaya yönelik nitel araştırma için örnekleme yaparken, temsili bir örneklemden ziyade çalışmanın amacına uygun örneklem oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlamda nitel araştırmanın konusu ve bağlamı hakkında bilgi ve deneyime sahip olan ve bu bağlamda hayatlarından bilgi alabilecek kişileri kapsamı önemlidir. Bu aşamada tesadüfi olmayan bir örnekleme metodolojisinin kullanılması, araştırmanın keşfetmeye, anlamaya yönelik olmasıyla ilgilidir (Kümbetoğlu, 2008, s. 97).

Örnek kütlenin belirlenmesi için aşağıdaki formülden faydalanılmıştır (Akpolat ve diğerleri, 2019, s. 54).

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2}$$

a= Önem düzeyi

d= Hata payının temsil etmektedir.

Formülde; n=Örnek kütle büyüklüğü

N= Ana kütle hacmi

P= Olayın gerçekleşme olasılığı

Q= Olayın gerçekleşmeme olasılığı

Z= %(1-a) düzeyinde Z test değeri

### 3.3. Araştırma Etiği

Çalışma kapsamında yapılan görüşmelerde katılımcılara araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiş ve onamları alınmıştır. Ayrıca röportajı istedikleri zaman durdurabilecekleri veya reddedebilecekleri belirtilirken, görüşlerinin sadece yüksek lisans tezinde ve olası yayın olması durumunda bilimsel araştırmada, kendileri hakkında



bilgi vermeden kullanılacağı vurgulanmıştır. Öte yandan, görüşmeci ile görüşülen kişi arasında hiyerarşik ve operasyonel olmayan ilişkiler kurma kuralına özel önem verilmiştir (Kümbetoğlu, 2008, s. 187).

### **3.4. Veri Toplama Araçları**

Verilerin elde edilmesi amacıyla çalışma kapsamında araştırmaya katılanlardan demografik bilgi formu ile araştırma sonucunu ölçmeye yarayan ve 5’li likert tipte hazırladığımız veri toplama aracı kullanılmıştır. Sosyal marketten hizmet alan genelin içinden çalışmamız adına yeterli olacağını düşündüğümüz 132 kişiye anket formu uygulanmıştır. 16-30 Eylül 2019 tarihleri arasında yüzyüze anket çalışması yapılarak veriler toplanmıştır.

### **3.4. Veri Toplama Süreci**

Araştırma verileri Kayseri Büyükşehir Belediyesi’nden alınan izinle 16-30 Eylül 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Veri toplama sürecinde, oluşturulan taslak formlarla ilgili uzman görüşü alınmış, formun geçerliği ve kapsam çalışması sağlanmaya çalışılıp alınan dönütler çerçevesinde düzenlemeler yapılmıştır.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 16.0 programı kullanıldı. Verilerin Crobach’s Alpha güvenirlik sayısı 0,863 olarak elde edilmiştir. Çalışma verileri değerlendirilirken parametrelerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiştir. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların (Ortalama, Standart sapma, Sayı ve Yüzde) yanısıra değerlendirmelerde, Niceliksel verilerde normal dağılım göstermeyen parametrelerin karşılaştırmalarında Kruskal-Wallis testi ve Mann-Whitney U testi kullanıldı. Niteliksel verilerin karşılaştırmalarında Ki-Kare Analizi kullanıldı. Niceliksel veriler arasındaki

ilişkinin incelenmesi için Speraman's Korelasyon Analizi kullanıldı. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p<0.05$  düzeyinde değerlendirildi.

### 3.6. Bulgular

Çalışma 16-30 Eylül tarihleri arasında toplam 132 katılımcı tarafından gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi sonrasında çıkartılan sorular ile birlikte genel anlamda 22 madde için elde edilen Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı 0,863 olarak elde edilmiştir.

**Tablo 2: Katılımcıların SosyoDemografik Özelliklerinin Dağılımlarının İncelenmesi**

		N	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	73	57,1
	Erkek	59	42,9
<b>Eğitim Düzeyi</b>	İlköğretim	11	11,7
	Lise	40	24,9
	Lisans	66	60,6
	Lisansüstü	15	2,8
<b>Gelir Düzeyi</b>	0-1000	0	0
	1001-2020	15	11,4
	2021-3500	48	36,4
	3501-5000	44	33,3
	5001- üstü	25	18,9
<b>Ne zamandan beri spor yapıyorsunuz?</b>	1-6 ay	29	22,0
	6 ay-1 yıl	29	22,0
	1-3 Yıl	29	22,0
	3 yıl ve üstü	45	34,1
<b>Yaş</b>	<b>En Düşük-En Yüksek</b> 18-54	<b>Ortalama</b> 28,37	<b>Standart Sapma</b> 11,08

Tablo 2'de katılımcılara ait sosyo-demografik özelliklerin dağılımları verilmiştir. Katılımcıların 73'ü (%57,1) kadın, 59'u (%42,9) erkektir. Yaşları 18 ile 54 yıl arasında değişmekte olup, ortalama  $28,37 \pm 11,08$  yıldır. Katılımcıların 11'i (%11,7) ilköğretim, 40'ı (%24,9) lise, 66'sı (%60,6) lisans ve 15'i (%2,8) lisansüstü eğitim düzeyindedir. Çalışmaya katılan katılımcıların 15'inin (%11,4) 1001-2020 TL arasında, 48'inin (%36,4) 2021-3500 tl arasında, 44'ünün (%33,3) 3501-5000 TL arasında ve 25'inin (%18,9) 5001 TL ve üstünde geliri olduğu görülmektedir. Katılımcıların 29'u (%22,0) 1-6 ay arasında, 29'u (%22,0) 6 ay ile 1 yıl arasında, 29'u (%22,0) 1-3 yıl arasında ve 45'i (%34,1) 3 yıl ve üstünde bir süredir spor yapmaktadır.

**Tablo 3: Katılımcıların Etkinliklerle İlgili Düşüncelerini Öğrenmeye Yönelik Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımlarının İncelenmesi**

		n	%
<b>Yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	3	2,3
	Katılmıyorum	16	12,1
	Kararsızım	28	21,2
	Katılıyorum	63	47,7
	Tamamen Katılıyorum	22	16,7
<b>Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	3	2,3
	Katılmıyorum	16	12,1
	Kararsızım	22	16,7
	Katılıyorum	64	48,5
	Tamamen Katılıyorum	27	20,5
<b>Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	4	3,0
	Katılmıyorum	26	19,7
	Kararsızım	44	33,3
	Katılıyorum	44	33,3
	Tamamen Katılıyorum	14	10,6
<b>Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	7	5,3
	Katılmıyorum	21	15,9
	Kararsızım	45	34,1
	Katılıyorum	41	31,1
	Tamamen Katılıyorum	18	13,6

Tablo 3'te katılımcıların etkinliklerle ilgili düşüncelerini öğrenmeye yönelik sorulan sorulara verdikleri yanıtların dağılımları verilmiştir. Katılımcıların “yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar 3’ünün (%2,3) hiç katılmıyorum, 16’sının (%12,1) katılmıyorum, 28’inin (%21,2) kararsızım, 63’ünün (%47,7) katılıyorum ve 22’sinin (%16,7) tamamen katılıyorum şeklindedir. Katılımcıların “spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar 3’ünün (%2,3) hiç katılmıyorum, 16’sının (%12,1) katılmıyorum, 22’sinin (%16,7) kararsızım, 64’ünün (%48,5) katılıyorum ve 27’sinin (%20,5) tamamen katılıyorum şeklindedir. Katılımcıların “yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar 4’ünün (%3,0) hiç katılmıyorum, 26’sının (%19,7) katılmıyorum, 44’ünün (%33,3) kararsızım, 44’ünün (%33,3) katılıyorum ve 14’ünün (%10,6) tamamen katılıyorum şeklindedir. Katılımcıların “yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar 7’sinin (%5,3) hiç katılmıyorum, 21’inin (%15,9) katılmıyorum, 45’inin (%34,1) kararsızım, 41’inin (%31,1) katılıyorum ve 18’inin (%13,6) tamamen katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçlarının İncelenmesi**

		FI	FII	FIII	FIV
19	Maddi olarak rahat bir yaşam sürmek için spor yaparım	,776			
21	Polislik ve askeri okullara hazırlık için spor yapıyorum.	,725			
20	Beden eğitimi ve spor yüksekokuluna hazırlık için spor yapıyorum.	,606			
25	Spor ilgili akademik kariyer yapmak için spor yaparım	,742			
22	Profesyonel sporcu olmak ve branşım ile ilgili sportif kariyer yapmak istiyorum	,568			
10	Estetik görünüme sahip olmak için spor yaparım		,875		
11	Fizyolojik güzellik elde etmek için spor yaparım		,880		
13	Spor etkinliklerine popülerlik kazanmak için katılırım		,575		
3	Spor etkinliklerine beğenilmek için katılıyorum		,765		
9	Vücudumun orantılı görünümüne sahip olması için spor yaparım		,806		
12	Spor etkinliklerine saygınlık kazanmak için katılırım		,574		
17	Spor yapmak mutlu hissetmemi sağlar.			,821	
16	Spor yapmak enerjik hissetmemi sağlar.			,810	
15	Spor yapmak hayatımı tekdüzelikten kurtarır			,653	
14	Boş zamanlarımda spor yapmak hoşuma gider.			,701	
6	Boş zamanlarımı spor yaparak geçirmek hoşuma gider			,608	
5	Spor etkinliklerine katılmam özgüvenimi geliştirir				,596
7	Vücut formumu korumak için spor yaparım				,795
24	Spor hayatımı düzenler, disipline eder.				,670
18	Spor etkinlikleri topluma faydalı bireyler yetiştirilmesinde önemli rolü vardır.				,606
23	Sağlıklı yaşam için spor yaparım				,671
4	Spor etkinliklerine katılmam stres atmamı sağlar				,498

Farklılıkların yönetimini ölçmek amacıyla, yapılan anket çalışması neticesinde (1) kariyer-gelecek, (2) beğenilme, (3) rahatlama ve (4) kişisel ve toplumsal fayda alt boyutları itibariyle ölçekler şeklinde toplam 22 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla temel bileşenler analizi ve eksen döndürmesi tekniği kullanılarak KFA(keşfedici faktör analizi) uygulanmıştır. KFA neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,831 olduğu ve örneklemin büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. (KMO testi sonucunda değer 0.50 üzerinde olması nedeniyle faktör oluşması

sağlanmıştır) Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [ $X^2(300)=2113,900$ ,  $p<,001$ ] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. KFA'da özdeğerlerin (Eigenvalues) 1'den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. Analiz sonucunda dört faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Yamaç serpinti grafiği ve faktörlerin açıkladıkları varyanslar dikkate alınarak dört faktörlü yapının daha uygun olacağı görülmüştür. Bu kapsamda, üç madde öngörülenden farklı yeni bir faktör oluşturduğu ve açıklanan varyansa katkısının düşük olduğu ve çapraz yüklenme eğilimi göstermesinden dolayı ölçekten toplam üç maddenin çıkarılmasına karar verilmiştir. Yeniden yapılan KFA sonucunda, 22 maddelik ölçeğin dört faktörlü bir yapıda olduğu, toplam varyansın %61,193'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Faktör altında yüklenen maddeler ve kuramsal beklentiden yola çıkarak bu faktörler neticesinde (1) kariyer-gelecek, (2) beğenilme, (3) rahatlama ve (4) kişisel ve toplumsal fayda şeklinde isimlendirilmiştir. Bu sonuçlar ölçeğin 22 maddeden oluşan dört faktörlü yapısının geçerliliğine işaret etmektedir.

**Tablo 4: Ölçeğe Ait Alt Boyutların En Düşük, En Yüksek, Ortalama ve Standart Sapma Değerlerinin İncelenmesi**

	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
<b>Kariyer-Gelecek</b>	1,00	4,60	2,1786	1,04395
<b>Beğenilme</b>	1,00	4,83	3,0909	1,03468
<b>Rahatlama</b>	1,20	5,00	3,8682	,67216
<b>Kişisel ve Toplumsal fayda</b>	1,50	5,00	3,9646	,60105

Tablo 4'te ölçek alt boyutlarına ait en düşük, en yüksek, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Buna göre katılımcıların Kariyer-Gelecek düzeyi 1 ile 4,60 puan arasında değişmekte olup, ortalama  $2,2\pm 1,04$  puandır. Beğenilme düzeyi 1 ile 4,83 puan arasında değişmekte olup, ortalama  $3,09\pm 1,03$  puandır. Rahatlama düzeyi 1,20 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalama  $3,87\pm 0,67$  puandır. Kişisel ve Toplumsal fayda düzeyi 1,50 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalama  $3,96\pm 0,60$  puandır.

**Tablo 5: Cinsiyet Değişkenine Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Mann Whitney U Testi Analizi**

	Gruplar	N	Xsıra	Σ sıra	U	z	p
<b>Kariyer-Gelecek</b>	Kadın	59	64,75	3820,00	2050,000	-,479	<b>,632</b>
	Erkek	73	67,92	4958,00			
	Toplam	132					
<b>Rahatlama</b>	Kadın	59	72,39	4271,00	1806,000	-1,611	<b>,107</b>
	Erkek	73	61,74	4507,00			
	Toplam	132					
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	Kadın	59	74,78	4412,00	1665,000	-2,254	<b>,024*</b>
	Erkek	73	59,81	4366,00			
	Toplam	132					
<b>Beğenilme</b>	Kadın	59	91,70	5410,50	666,500	-6,817	<b>,000**</b>
	Erkek	73	46,13	3367,50			
	Toplam	132					

Tablo 5’te cinsiyet değişkenine göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin Mann Whitney U testi sonuçları verilmiştir. Buna göre kariyer-gelecek ve rahatlama, ölçek puanlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>,05$ ). Kişisel ve toplumsal fayda ölçeğinin özellikle kadın katılımcıların baskınlığı görülürken, beğenilme ölçeğinde de yine kadın katılımcıların bu başlıklara ait sorularda daha çok “katılıyorum” cevabı verdikleri görülmüştür.

**Tablo 6: Eğitim Durumuna Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Dağılımlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	İlköğretim	11	27,59	34,904	3	<b>,000**</b>
	Lise	40	85,24			
	Lisans	66	69,63			
	Lisansüstü	15	31,30			
<b>Rahatlama</b>	İlköğretim	11	39,59	9,378	3	<b>,025*</b>
	Lise	40	77,80			
	Lisans	66	64,51			
	Lisansüstü	15	64,87			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	İlköğretim	11	55,59	21,318	3	<b>,000**</b>
	Lise	40	72,38			
	Lisans	66	56,24			
	Lisansüstü	15	103,97			
<b>Beğenilme</b>	İlköğretim	11	48,50	2,904	3	<b>,407</b>
	Lise	40	67,03			
	Lisans	66	69,56			
	Lisansüstü	15	64,83			

Tablo 6’da eğitim durumuna göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre eğitim durumunun kariyer- gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ölçek puanlarında anlamlı bir farklılık yarattığı görülmüştür ( $p<,01$ ,  $p<,05$ ). Lisans seviyesindeki katılımcıların diğer eğitim düzeylerine nazaran kariyer gelecek planlamasını daha çok yaptıkları görülmüştür. ( $\chi^2=34,904$ ;  $p<,01$ ). Rahatlama ölçeğinde yine lisans seviyesindeki katılımcıların diğer eğitim düzeylerine nazaran istatistiksel olarak farklılık yarattığı görülmüştür. ( $\chi^2=9,378$ ;  $p<,05$ ). Kişisel ve toplumsal fayda ölçeğinde lisans seviyesindeki katılımcıların diğer gruplara nazaran istatistiksel olarak farklılık yarattığı görülmüştür. . ( $\chi^2=21,318$ ;  $p<,01$ ). Beğenilme ölçeğinde eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ( $p>,05$ ).

**Tablo 7: Gelir Düzeyine Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda, Beğenilme Ölçeği Puanlarının Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{\text{sıra}}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	0-1000	0				
	1001-2020	15	84,87			
	2021-3500	48	71,35	17,253	3	<b>,001**</b>
	3501-5000	44	70,15			
	5001-üstü	25	39,74			
<b>Rahatlama</b>	0-1000	0				
	1001-2020	15	62,47			
	2021-3500	48	61,35	3,176	3	<b>,365</b>
	3501-5000	44	74,64			
	5001-üstü	25	64,48			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	0-1000	0				
	1001-2020	15	46,37			
	2021-3500	48	57,86	12,499	3	<b>,006**</b>
	3501-5000	44	74,17			
	5001-üstü	25	81,66			
<b>Beğenilme</b>	0-1000	0				
	1001-2020	15	57,07			
	2021-3500	48	60,54	4,357	3	<b>,225</b>
	3501-5000	44	70,35			
	5001-üstü	25	76,82			

\*\* $p < ,01$



Tablo 7’de gelir düzeyine göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda, beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre rahatlama ve beğenilme ölçek puanlarında eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>,05$ ). Kariyer-gelecek ile gelir düzeyi arasında anlamlı fark çıkmıştır. Gelir düzeyi 2021-3500 tl arasında olanların kariyer-gelecek oranı, geliri 0-1000 tl, 1001-2020 tl, 3501-5000 tl ve 5001 üzeri arasında olanların oranından daha yüksektir ( $x^2=17,253$ ;  $p<,01$ ). Kişisel ve Toplumsal Fayda ile gelir düzeyi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmüştür. Bu kapsamda, gelir düzeyi 3501-5000 tl ile 5001 ve üstü olan bireylerin kişisel ve toplumsal faydalarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. ( $x^2=12,499$ ;  $p<,01$ ).

**Tablo 8: Spor Yapma Sürelerine Gör Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeği Puanlarının Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Kruskal Wallis Analizi**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$x^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	1-6 ay	29	69,07	1,625	3	<b>,654</b>
	6 ay-1 yıl	29	60,28			
	1-3 Yıl	29	72,17			
	3 yıl ve üstü	45	65,20			
<b>Rahatlama</b>	1-6 ay	29	71,69	4,555	3	<b>,207</b>
	6 ay-1 yıl	29	58,88			
	1-3 Yıl	29	76,57			
	3 yıl ve üstü	45	61,58			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	1-6 ay	29	64,78	1,584	3	<b>,663</b>
	6 ay-1 yıl	29	60,45			
	1-3 Yıl	29	72,60			
	3 yıl ve üstü	45	67,58			
<b>Beğenilme</b>	1-6 ay	29	65,07	7,089	3	<b>,069</b>
	6 ay-1 yıl	29	55,14			
	1-3 Yıl	29	81,41			
	3 yıl ve üstü	45	65,13			

\* $p<,05$

Tablo 8’de spor yapma sürelerine göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında spor yapma sürelerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>,05$ ).

**Tablo 9: Yaş Değişkeni ile Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

	Yaş	
	R	P
<b>Kariyer-gelecek</b>	-,691	,000**
<b>Rahatlama</b>	-,247	,004**
<b>Kişisel ve toplumsal fayda</b>	,053	,544
<b>Beğenilme</b>	-,297	,001**

\* $p<,05$  \*\* $p<,01$

Tablo 9’da yaş değişkeni ile kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçeklerinin puanları arasındaki ilişkinin incelenmesi için Spearman’s rho Korelasyon Testi Analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre yaş ile kariyer-gelecek ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde güçlü bir ilişki vardır ( $p<,01$ ). Yaş ile rahatlama ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde zayıf bir ilişki vardır ( $p<,01$ ). Yaş ile beğenilme ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde zayıf bir ilişki vardır ( $p<,01$ ). Buna karşın yaş ile kişisel ve toplumsal fayda arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $p>,05$ ).

**Tablo 10: “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanlarının Karşılaştırılması**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	Hiç Katılmıyorum	3	52,67	1,212	4	<b>,876</b>
	Katılmıyorum,	16	61,63			
	Kararsızım	28	64,36			
	Katılıyorum	63	67,56			
	Tamamen Katılıyorum	22	71,64			
<b>Rahatlama</b>	Hiç Katılmıyorum	3	68,33	4,565	4	<b>,335</b>
	Katılmıyorum,	16	69,25			
	Kararsızım	28	56,54			
	Katılıyorum	63	72,70			
	Tamamen Katılıyorum	22	59,18			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	Hiç Katılmıyorum	3	38,00	4,898	4	<b>,298</b>
	Katılmıyorum,	16	70,81			
	Kararsızım	28	62,64			
	Katılıyorum	63	71,87			
	Tamamen Katılıyorum	22	56,77			
<b>Beğenilme</b>	Hiç Katılmıyorum	3	39,67	4,822	4	<b>,306</b>
	Katılmıyorum,	16	80,94			
	Kararsızım	28	64,98			
	Katılıyorum	63	67,57			
	Tamamen Katılıyorum	22	58,52			

Tablo 10’da katılımcıların “yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme-ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre kariyer-gelecek ,rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında katılımcıların “yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>,05$ ).

**Tablo 11: “Spor AŞ Tarafından Yapılan Etkinliklere Rahatlıkla Ulaşabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	Hiç Katılmıyorum	3	80,00	1,935	4	<b>,748</b>
	Katılmıyorum,	16	59,38			
	Kararsızım	22	67,48			
	Katılıyorum	64	64,56			
	Tamamen Katılıyorum	27	73,02			
<b>Rahatlama</b>	Hiç Katılmıyorum	3	68,33	,749	4	<b>,945</b>
	Katılmıyorum,	16	61,09			
	Kararsızım	22	63,89			
	Katılıyorum	64	69,05			
	Tamamen Katılıyorum	27	65,57			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	Hiç Katılmıyorum	3	61,17	2,947	4	<b>,567</b>
	Katılmıyorum,	16	68,50			
	Kararsızım	22	62,05			
	Katılıyorum	64	71,48			
	Tamamen Katılıyorum	27	57,74			
<b>Beğenilme</b>	Hiç Katılmıyorum	3	50,17	1,586	4	<b>,811</b>
	Katılmıyorum,	16	72,44			
	Kararsızım	22	61,50			
	Katılıyorum	64	68,48			
	Tamamen Katılıyorum	27	64,17			

\*\* $p < ,01$

Tablo 11’de katılımcıların “Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre kariyer-gelecek ,rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında “Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur ( $p > ,05$ ).

**Tablo 12: “Yapılan Etkinliklerden Kolayca Haberdar Olabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Kariyer-Gelecek, Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	Hiç Katılmıyorum	4	76,13	4,440	4	<b>,350</b>
	Katılmıyorum,	26	65,94			
	Kararsızım	44	60,51			
	Katılıyorum	44	66,31			
	Tamamen Katılıyorum	14	84,21			
<b>Rahatlama</b>	Hiç Katılmıyorum	4	68,13	4,918	4	<b>,296</b>
	Katılmıyorum,	26	72,94			
	Kararsızım	44	65,50			
	Katılıyorum	44	69,80			
	Tamamen Katılıyorum	14	46,86			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	Hiç Katılmıyorum	4	97,25	6,042	4	<b>,196</b>
	Katılmıyorum,	26	66,62			
	Kararsızım	44	64,15			
	Katılıyorum	44	71,17			
	Tamamen Katılıyorum	14	50,21			
<b>Beğenilme</b>	Hiç Katılmıyorum	4	78,63	2,782	4	<b>,595</b>
	Katılmıyorum,	26	73,42			
	Kararsızım	44	63,65			
	Katılıyorum	44	67,76			
	Tamamen Katılıyorum	14	55,18			

\*\* $p < ,01$

Tablo 12’de katılımcıların “yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre kariyer-gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre kariyer-gelecek, , rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında “yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur ( $p > ,05$ ).

**Tablo 13: “Yapılan Etkinliklerle İlgili Düşüncelerimi, İsteklerimi, Şikayetlerimi Rahatlıkla İletabiliyorum” Sorusuna Verdikleri Yanıtlara Göre Kariyer-Gelecek, -Rahatlama, Kişisel ve Toplumsal Fayda ve Beğenilme Ölçeklerinin Puanları Karşılaştırılması**

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{\text{sıra}}$	$\chi^2$	sd	P
<b>Kariyer-Gelecek</b>	Hiç Katılmıyorum	7	22,50	13,444	4	<b>,009**</b>
	Katılmıyorum,	21	82,40			
	Kararsızım	45	64,82			
	Katılıyorum	41	66,12			
	Tamamen Katılıyorum	18	70,11			
<b>Rahatlama</b>	Hiç Katılmıyorum	7	67,21	4,899	4	<b>,298</b>
	Katılmıyorum,	21	75,50			
	Kararsızım	45	66,47			
	Katılıyorum	41	69,12			
	Tamamen Katılıyorum	18	49,83			
<b>Kişisel ve Toplumsal Fayda</b>	Hiç Katılmıyorum	7	64,64	8,551	4	<b>,073</b>
	Katılmıyorum,	21	81,62			
	Kararsızım	45	66,13			
	Katılıyorum	41	68,34			
	Tamamen Katılıyorum	18	46,31			
<b>Beğenilme</b>	Hiç Katılmıyorum	7	62,29	3,536	4	<b>,472</b>
	Katılmıyorum,	21	70,40			
	Kararsızım	45	71,11			
	Katılıyorum	41	66,50			
	Tamamen Katılıyorum	18	52,06			

\* $p < ,05$

\*\* $p < ,01$

Tablo 13’te katılımcıların “yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçeklerinin puanları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma için parametrik olmayan bir test olan Kruskal Wallis testi uygulaması yapılmıştır. Buna göre rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında “yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletibiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur ( $p > ,05$ ). Kariyer, gelecek maddesine ilişkin “yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletibiliyorum” sorusuna verdikleri

yanıtlar arasında anlamlı fark çıkmıştır. Katılımcıların “yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorusuna kariyer diyenlerin kariyer,gelecek oranı, hiç katılmıyorum, katılmıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum diyenlerin kariyer, gelecek oranından daha yüksektir ( $\chi^2=13,444$ ;  $p<,01$ ).

**Tablo 14: Cinsiyete Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi**

		<b>Kadın</b>	<b>Erkek</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	3 (%4,1)	<b>,151</b>
	Katılmıyorum	13 (%22,0)	3 (%4,1)	
	Kararsızım	11 (%18,6)	17 (%23,3)	
	Katılıyorum	27 (%45,8)	36 (%49,3)	
	Tamamen Katılıyorum	8 (%13,6)	14 (%19,2)	
<b>Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	1 (%1,7)	2 (%2,7)	<b>,225</b>
	Katılmıyorum	10 (%16,9)	6 (%8,2)	
	Kararsızım	10 (%16,9)	12 (%16,4)	
	Katılıyorum	28 (%47,5)	36 (%49,3)	
	Tamamen Katılıyorum	10 (%16,9)	17 (%23,3)	
<b>Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	3 (%5,1)	1 (%1,4)	<b>,014**</b>
	Katılmıyorum	17 (%28,8)	9 (%12,3)	
	Kararsızım	17 (%28,8)	27 (%37,0)	
	Katılıyorum	18 (%30,5)	26 (%35,6)	
	Tamamen Katılıyorum	4 (%6,8)	10 (%13,7)	
<b>Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	4 (%6,8)	3 (%4,1)	<b>,535</b>
	Katılmıyorum	10 (%16,9)	11 (%15,1)	
	Kararsızım	19 (%32,2)	26 (%35,6)	
	Katılıyorum	19 (%32,2)	22 (%30,1)	
	Tamamen Katılıyorum	7 (%11,9)	11 (%15,1)	

Tablo 14’te katılımcılar cinsiyetlerine göre spor AŞ tarafından yapılan etkinliklerle ilgili sorulan sorulara verdikleri yanıtların karşılaştırılmasına ilişki ki-kare analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre cinsiyetlerine göre “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum”, “Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” ve “Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorularına katılımcıların katılma oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>05$ ). Buna karşın “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum”

sorusuna verilen cevapların  $p=0.014<0.05$  olması nedeniyle cinsiyete bağlı farklılık olduğu görülmüştür. Özellikle erkeklerin etkinliklerden daha kolayca haberder olabildikleri görülmüştür.

**Tablo 15: Eğitim Durumuna Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi**

		İlköğretim	Lise	Lisans	Lisansüstü	p
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	2 (%5,0)	0 (%0)	1 (%6,7)	<b>,010**</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	4 (%10,0)	6 (%9,1)	6 (%40,0)	
	Kararsızım	4 (%36,4)	3 (%7,5)	18 (%27,3)	3 (%20,0)	
	Katılıyorum	5 (%45,5)	21(%52,5)	33 (%50,0)	4 (%26,7)	
	Tamamen Katılıyorum	2 (%18,2)	10(%25,0)	9 (%13,6)	1 (%6,7)	
<b>Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	2 (%5,0)	0 (%0)	1 (%6,7)	<b>,020**</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	4 (%10,0)	7 (%10,6)	5 (%33,3)	
	Kararsızım	2 (%18,2)	3 (%7,5)	14 (%21,2)	3 (%20,0)	
	Katılıyorum	5 (%45,5)	20(%50,0)	33 (%50,0)	6 (%40,0)	
	Tamamen Katılıyorum	4 (%36,4)	11(%27,5)	12 (%18,2)	0 (%0)	
<b>Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	3 (%7,5)	0 (%0)	1 (%6,7)	<b>,006**</b>
	Katılmıyorum	1 (%9,1)	5 (%12,5)	11 (%16,7)	9 (%60,0)	
	Kararsızım	4 (%36,4)	11(%27,5)	26 (%39,4)	3 (%20,0)	
	Katılıyorum	4 (%36,4)	18(%45,0)	20 (%30,3)	2 (%13,3)	
	Tamamen Katılıyorum	2 (%18,2)	3 (%7,5)	9 (%13,6)	0 (%0)	
<b>Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	2 (%5,0)	2 (%3,0)	3 (%20,0)	<b>,000**</b>
	Katılmıyorum	1 (%9,1)	9 (%22,5)	4 (%6,1)	7 (%46,7)	
	Kararsızım	4 (%36,4)	8 (%20,0)	29 (%43,9)	4 (%26,7)	
	Katılıyorum	3 (%27,3)	20(%50,0)	17 (%25,8)	1 (%6,7)	
	Tamamen Katılıyorum	3 (%27,3)	1 (%2,5)	14 (%21,2)	0 (%0)	

Tablo 15’te katılımcılar eğitim durumlarına göre Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklerle ilgili sorulan sorulara verdikleri yanıtların karşılaştırılmasına ilişkin ki-kare analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre eğitim durumlarına göre “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum”, “Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum”, “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” ve “Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorularına katılımcıların katılma oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<,01$ ). “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum” sorusunda özellikle lise (%15,9) ve lisans (%25) eğitim düzeyindeki katılımcıların “katılıyorum” vurgusunu



daha baskın şekilde yaptıkları görülmesinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı gözlemlenmiştir. “Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” maddesine verilen cevaplar incelendiğinde lise (%15,2) ve lisans (%25) eğitim düzeyindeki katılımcıların “katılıyorum” vurgusunu daha baskın şekilde yaptıkları görülmesinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı gözlemlenmiştir. “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” maddesine verilen cevaplar incelendiğinde özellikle lisans seviyesindeki katılımcıların %19,7 oranında baskın olarak kararsız olduğu görülmüştür. Akabinde lisans seviyesindeki katılımcıların %15,2’sinin “katılıyorum” vurgusunu daha baskın şekilde yaptığı görülmüştür. “Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorularına verilen cevaplar doğrultusunda özellikle lisans seviyesindeki katılımcıların %22’sinin kararsız olduğu görülürken, lise seviyesindeki katılımcıların %15,2’si ve lisans seviyesindeki katılımcıların %12,9 ‘unun “katılıyorum” yönünde cevap verdikleri görülmüştür.

**Tablo 16: Gelir Düzeyine Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi**

		0-1000	1001-2020	2021-3500	3501-5000	5001 ve üstü	P
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	1 (%2,0)	1 (%2,3)	0 (%0)	<b>,227</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	0 (%0)	5 (%10,2)	3 (%6,8)	8 (%32)	
	Kararsızım	0 (%0)	3 (%21,4)	10 (%20,4)	9 (%20,5)	6 (%24,0)	
	Katılıyorum	0 (%0)	7 (%50)	24 (%49)	23 (%52,3)	9 (%36)	
	Tamamen Katılıyorum	0 (%0)	3 (%21,4)	9 (%18,4)	8 (%18,2)	2 (%8)	
<b>Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	0 (%0)	2 (%4,1)	1 (%2,3)	0 (%0)	<b>,042**</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	4 (%8,2)	4 (%9,1)	7 (%28)	
	Kararsızım	0 (%0)	3 (%21,4)	5 (%10,2)	8 (%18,2)	6 (%24)	
	Katılıyorum	0 (%0)	6 (%42,9)	25 (%51)	21 (%47,7)	12 (%48)	
	Tamamen Katılıyorum	0 (%0)	4 (%28,6)	13 (%26,5)	10 (%22,7)	0 (%0)	
<b>Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	2 (%4,1)	0 (%0)	1 (%4)	<b>,148</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	3 (%21,4)	8 (%16,3)	6 (%13,6)	9 (%36)	
	Kararsızım	0 (%0)	3 (%21,4)	16 (%32,7)	17 (%38,6)	8 (%32)	
	Katılıyorum	0 (%0)	5 (%35,7)	19 (%38,8)	13 (%29,5)	7 (%28)	
	Tamamen Katılıyorum	0 (%0)	2 (%14,3)	4 (%8,2)	8 (%18,2)	0 (%0)	
<b>Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	1 (%2)	2 (%4,5)	3 (%12)	<b>,071</b>
	Katılmıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	8 (%16,3)	6 (%13,5)	6 (%24)	
	Kararsızım	0 (%0)	5 (%35,7)	13 (%26,5)	15 (%34,1)	12 (%48)	
	Katılıyorum	0 (%0)	6 (%42,9)	19 (%38,8)	12 (%27,3)	4 (%16)	
	Tamamen Katılıyorum	0 (%0)	1 (%7,1)	8 (%16,3)	9 (%20,5)	0 (%0)	

Tablo 16’da katılımcılar gelir düzeylerine göre spor AŞ tarafından yapılan etkinliklerle ilgili sorulan sorulara verdikleri yanıtların karşılaştırılmasına ilişkin ki-kare analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre gelir düzeylerine göre göre “Yapılan Etkinlikleri

Yeterli Buluyorum”, “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” ve “Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum.” sorularına katılımcıların katılma oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>05$ ). Buna göre gelir düzeylerine göre sorularına katılımcıların katılma oranlarına arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<,01$ ). Gelir düzeyi 0-1000 tl olan katılımcıların “Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” maddesinde görüldüğü gibi katılımcıların gelir seviyelerinin 2021-3500 tl ile 3501-5000 tl arasında yoğunlaştığı görülmektedir.

**Tablo 17: Spor Yapma Sürelerine Göre Etkinliklerle İlgili Sorulan Sorulara Katılma Oranlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Ki-Kare Analizi**

		1-6 ay	6 ay-1 yıl	1-3 yıl	3 yıl ve üstü	p
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	0 (%0)	1 (%3,4)	2 (%4,4)	<b>,732</b>
	Katılmıyorum	2 (%6,9)	3 (%10,3)	4 (%13,8)	7 (%15,6)	
	Kararsızım	7 (%24,1)	7 (%24,1)	8 (%27,6)	6 (%13,3)	
	Katılıyorum	14 (%48,3)	13 (%44,8)	13 (%44,8)	23 (%51,1)	
	Tamamen Katılıyorum	6 (%20,7)	6 (%20,7)	3 (%10,3)	7 (%15,6)	
<b>Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	0 (%0)	2 (%6,9)	1 (%2,2)	<b>,309</b>
	Katılmıyorum	3 (%10,3)	3 (%10,3)	4 (%13,8)	6 (%13,3)	
	Kararsızım	4 (%13,8)	4 (%13,8)	8 (%27,6)	6 (%13,3)	
	Katılıyorum	15 (%51,7)	12 (%41,4)	13 (%44,8)	24 (%53,3)	
	Tamamen Katılıyorum	7 (%24,1)	10 (%34,5)	2 (%6,9)	8 (%17,8)	
<b>Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	0 (%0)	2 (%6,9)	2 (%6,9)	0 (%0)	<b>,339</b>
	Katılmıyorum	6 (%20,7)	4 (%13,8)	6 (%20,7)	10 (%22,2)	
	Kararsızım	14 (%48,3)	9 (%31)	7 (%24,1)	14 (%31,1)	
	Katılıyorum	6 (%20,7)	10 (%34,5)	10 (%34,5)	18 (%40)	
	Tamamen Katılıyorum	3 (%10,3)	4 (%13,8)	4 (%13,8)	3 (%6,7)	
<b>Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum</b>	Hiç Katılmıyorum	2 (%6,9)	1 (%3,4)	0 (%0)	4 (%8,9)	<b>,388</b>
	Katılmıyorum	7 (%24,1)	3 (%10,3)	6 (%20,7)	5 (%11,1)	
	Kararsızım	11 (%37,9)	7 (%24,1)	9 (%31)	18 (%40)	
	Katılıyorum	7 (%24,1)	12 (%41,4)	9 (%31)	13 (%28,9)	
	Tamamen Katılıyorum	2 (%6,9)	6 (%20,7)	5 (%17,2)	5 (%11,1)	

Tablo 17’de katılımcılar spor yapma sürelerine göre spor AŞ tarafından yapılan etkinliklerle ilgili sorulan sorulara verdikleri yanıtların karşılaştırılmasına ilişki ki-kare analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre spor yapma sürelerine göre “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum”, “Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla

ulaşabiliyorum”, “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” ve “Yapılan etkinliklerle ilgili dűşüncelerimi, isteklerimi, Őikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorularına katılımcıların katılma oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>05$ ).



## SONUÇ TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışma yerel yönetimlerin sosyal belediyeçilik çerçevesinde yürüttükleri sportif faaliyetlere katılanların beklentilerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda Kayseri Spor A.Ş'nin yürüttüğü sportif faaliyetlere katılan katılımcıların memnuniyet düzeyleri bir alan araştırmasıyla ölçülmektedir.

Katılımcıların demoğrafik özelliklerinin dağılımına bakıldığında yaşları 18 ile 54 yıl arasında değişen katılımcıların 73'ü (%57,1) kadın, 59'u ise (%42,9) erkektir. Aynı zamanda katılımcıların 11'i (%11,7) ilköğretim, 40'ı (%24,9) lise, 66'sı (%60,6) lisans ve 15'i (%2,8) lisansüstü eğitim düzeyindedir. Katılımcıların 44'ü (%33,3) 3501-5000 tl arasında ve 25'i ise (%18,9) 5001 tl ve üstünde aylık gelir elde etmektedir. Diğer taraftan katılımcıların 29'u (%22,0) 1-6 ay arasında, 29'u (%22,0) 6 ay ile 1 yıl arasında, 29'u(%22,0) 1-3 yıl arasında ve 45'i (%34,1) 3 yıl ve üstünde bir süredir spor yapmaktadır.

Katılımcıların, Kayseri Spor A.Ş'nin yürüttüğü sportif faaliyetlerden memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler analiz edildiğinde elde edilen sonuçların literatürde bu kapsamda yürütülen araştırma sonuçları ile büyük oranda benzerlik göstermekle birlikte bazı noktalarda farklılaştığı görülmektedir. Buna göre katılımcıların etkinliklerle ilgili düşüncelerini öğrenmeye yönelik sorulan sorularda %47,7'sinin yapılan etkinlikleri yeterli bulduğu, %48,5'inin yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabildiği, %33,3'ünün yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabildiği ve %33,ünün yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum sorusuna kararsızım dediği, %34,1'inin ise yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerini, isteklerini, şikayetlerini rahatlıkla iletebiliyorum sorusuna kararsızım dediği görülmüştür.

Saraç'ın (2018) Beylikdüzü Belediyesi'nin spor işletmelerinden hizmet alan kişilerin memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçladığı çalışmasında katılımcıların %47.1'i sunulan hizmetlerin yeterli çeşitlilikte olduğunu ve %69.2'si ise karşılaştıkları sorunları iletebilecekleri merciler olduğu belirtmektedir. Eser Derviş'in

(2015) araştırmasında ise katılımcılar spor merkezinin sportif faaliyetlere katılanlara yeterli ve düzenli bir sportif faaliyet yapma imkanı sağladığını belirtmektedir.

Araştırma sonuçlarında da görüldüğü gibi sportif etkinliklere ulaşım rahatlığı katılımcıların memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır. İnan'ın (2007) araştırması ile araştırmanın sonuçları örtüşmektedir. Buna göre araştırmacı yaptığı araştırmada stadyum olanaklarının artırılmasının ve ulaşım kolaylığının sportif faaliyetlere katılanların memnuniyeti üzerinde etkili bir faktör olduğunu belirtmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların sportif etkinliklere katılma nedenleri kariyer-gelecek, beğenilme, rahatlama ve kişisel ve toplumsal fayda şeklinde kategorize edilmiştir. Katılımcıların sportif etkinliklere katılma nedenleri arasında kariyer -gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında katılımcıların “yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur. Kariyer -gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında “Spor A.Ş tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur. Kariyer -gelecek, rahatlama, kişisel ve toplumsal fayda ve beğenilme ölçek puanlarında “yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık yoktur. Girginer ve Şahin (2007), Gündoğdu ve Devicioğlu (2009) ve Memiş ve Ekenci'nin (2007) araştırmaları bu sonuçlar ile kısmen paralellik göstermektedir. Bu araştırmalarda spor merkezlerine gelenlerin genellikle stres atmak, fiziksel ve ruhsal anlamda sağlıklı olmak amacı taşıdıkları görülmüştür.

Saraç (2018) ise araştırmasında belediyenin spor merkezine devam edenlerin farklı nedenlerle sportif faaliyetlere katıldığını buna göre; bazılarının sağlıklı bir hayat sürmek, tüketici stresini azaltmak ve kilo vermek bazılarının ise yeni bir sosyal çevre kazanmak için sportif aktivitelere katılım gösterdiklerini tespit etmiştir.

Katılımcıların sportif etkinliklere katılma nedenlerinin demografik değişkenler açısından karşılaştırılmasına ilişkin sonuçlarda cinsiyet değişkeni açısından kariyer-gelecek , rahatlama, ölçek puanlarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmüş, Kişisel ve toplumsal fayda ölçeğinin özellikle kadın katılımcıların baskınlığı görülürken, beğenilme ölçeğinde de yine kadın katılımcıların bu başlıklara ait sorularda daha çok “katılıyorum” cevabı verdikleri görülmüştür. Bunun yanında gelir düzeyi değişkenine

göre beğenilme ve rahatlama ölçek puanlarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı, kariyer-gelecek ile gelir düzeyi arasında anlamlı derecede farklılık çıkmıştır.

Gelir düzeyi 2021-3500 tl arasında olanların kariyer-gelecek oranı geliri 0-1000 tl, 1001-2020 tl,3501-5000 tl, ve 5001 tl ve üzeri olanlardan anlamlı derecede yüksektir. Ayrıca spor yapma süresi ile beğenilme, kariyer-gelecek ve rahatlama ölçek puanlarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmüştür.

Eser Derviş'in (2015) araştırma sonuçları ile bu sonuçlar örtüşmemektedir. araştırmacı Üniversite spor tesislerini kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini ele aldığı araştırmasında spor merkezini tercih eden erkek kullanıcıların genellikle iş stresini daha yoğun yaşadıkları ve bu nedenle spor merkezini tercih ettikleri sonucuna ulaşmıştır. Aynı şekilde Akça ve Sunay (2012) da kullanıcıların spora yönelme nedenleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını; ancak gelir düzeyini etkilediğini vurgulamıştır.

Diğer taraftan kariyer-gelecek, rahatlama ve kişisel ve toplumsal fayda ölçek puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği, beğenilme puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Yaş ile kariyer-gelecek ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde zayıf bir ilişki olduğu, yaş ile rahatlama ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde çok zayıf bir ilişki olduğu, Yaş ile beğenilme ölçeği arasında istatistiksel olarak negatif yönde ilişki olduğu görülmüştür. Ergin'in (2010) çalışmasının sonuçları bulguları destekler niteliktedir. Buna göre araştırmada katılımcıların yaşlarının artmasıyla birlikte stressiz ve daha rahat bir gelecek için spor yaptıkları görülmüştür. Akça ve Sunay (2012) ise katılımcıların sportif etkinliklere katılma nedenleri ile yaş ve eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bulgulamışlardır. Buna göre bireylerin eğitim düzeyleri ve yaşları arttıkça sportif faaliyetlerden beklentileri de değişmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bir diğer bulguya göre “yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” düşüncesine katılıyorum diyenlerin beğenilme düzeylerinin katılmıyorum ve tamamen katılıyorum diyenlerin ortalama yanıtından anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun yanında kariyer-gelecek ve rahatlama ölçek

puanlarında katılımcıların “yapılan etkinlikleri yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre göre anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

Erkal ve arkadaşları (1998) araştırmalarında bireylerin sosyalleşmeleriyle sportif etkinliklere katılımları arasında dönüşümlü bir etkileşimde olduğunu bulgulamışlardır. Buna göre bireyler yeni birilerini tanıyarak ve yeni bir çevre edinerek sosyalleştikçe sportif aktivitelerden daha fazla haberdar olmaktadır. Akyüz (2015) ise yaptığı araştırmada psikolojik anlamda rahatlama amacıyla sportif faaliyet yapmak isteyenlerin büyük bir bölümünün sosyal ve sportif tesislerin kullanma imkanının kısıtlı olduğunu düşündüğünü bulgulamıştır. Katılımcılar sporun bireye sağladığı en önemli katkının düzenli yaşam olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırma sonucunda kariyer-gelecek ölçek puanlarında “Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı farklılık olmadığı, kişisel ve toplumsal fayda ve rahatlama ile ise anlamlı fark olduğu görülmüştür. Bunun yanında yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” sorusuna tamamen katılıyorum diyenlerin kişisel ve toplumsal fayda oranı, hiç katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım ve katılıyorum diyenlerin kişisel ve toplumsal fayda oranından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Eroğlu'nun (2006) araştırma sonuçlarıyla bu bulgular örtüşmektedir. Araştırmada spor merkezine ulaşılabilirliğin sportif faaliyetler üzerinde etkili bir unsur olduğu, spor merkezinin eve veya iş yerine uzak olması probleminin düzenli spor yapanları etkilediği görülmüştür.

Diğer taraftan araştırmada katılımcıların “Yapılan Etkinlikleri Yeterli Buluyorum”, “Spor AŞ tarafından yapılan etkinliklere rahatlıkla ulaşabiliyorum”, “Yapılan etkinliklerden kolayca haberdar olabiliyorum” ve “Yapılan etkinliklerle ilgili düşüncelerimi, isteklerimi, şikayetlerimi rahatlıkla iletebiliyorum” sorularına verdikleri yanıtlar ile cinsiyetleri ve spor yapma süreleri arasında istatistiksel farklılık olmadığı eğitim durumu değişkeni arasında ise istatistiksel farklılık olduğu görülmüştür.

Kim ve Kim (2000) yaptıkları araştırmada sportif tesis hizmet kalitesinin katılımcıların cinsiyetleri açısından farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır. Üzüm ve arkadaşları (2006) kamu özel spor tesislerinde müşteri hizmet kalitesi algılarını



inceledikleri çalışmalarında katılımcıların hizmet kalitesi algılarının cinsiyetleri, medeni durumları ve ücret kullanım sıklıkları değişkenleri açısından istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiğini bulgulamışlardır. Buna göre kadınların fiziksel çevre kalitesi ve ortam koşulları kalitesi alt boyutları hizmet kalitesi algılarının erkeklere kıyasla daha düşük olduğu görülmüştür.

Saraç (2018) ise sportif faaliyete katılanların eğitim durumu değişkenine göre tüm ölçekler ortalama değerleri ile spor merkezi alt ölçeği, çalışma ortamı alt ölçeği ve genel ortalama ölçeği açısından istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Aynı farklılık katılımcıların spora başlama durumlarına göre de benzer şekilde gerçekleşmiştir. Başka bir araştırmada ise Sevilmiş (2015) spor tesisini 2 yıldan fazla kullananların 1 ve 2 yıl arası kullananlara kıyasla çalışma ortamı niteliği açısından memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Araştırma sonuçlarından hareketle uygulayıcıları ve sonraki araştırmacılara şu önerilerde bulunulabilir;

- Araştırma sonucunda katılımcıların spor tesisi memnuniyet düzeylerinin tüm faktörler açısından ortalamalar seviyesinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle spor tesisinin personel eğitimi araç ve gereç konusunda kendisini sürekli yenilenmesi ve toplam kaliteyi arttırıcı önlemler alarak diğer spor tesisleri ile rekabet edebilecek düzeye getirilmesi gerekmektedir.
- Sosyal medya başta olmak üzere kitle iletişim araçları daha etkin kullanılmalı, hedef kitle ile doğrudan iletişim kurulmalı,
- Bireylerin beklentilerine yönelik psikolojik ve sosyal çalışmalar yapılarak sportif faaliyetlere katılımları arttırılmalıdır.
- Spor merkezi ile ilgili yapılması gerekenler, eksiklikler ve hedefler önem sırası doğrultusunda belirlenmeli ve buna dönük çözüm yolları üretilerek üyelerin memnuniyet düzeyi arttırılmalıdır.
- Bu çalışmada Kayseri Spor A.Ş Talas Toki Tesislerinden hizmet alan 18-54 yaş aralığındaki kişilerin araştırması yapılmıştır. Bundan sonra çalışma yapacak kişilerin 18 yaş altı kişiler için araştırma yapması önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acar, Abdurrahman. "Büyükşehir Belediyelerinin İlçe ve Alt Kademe Belediyeleri Üzerindeki İnceleme ve Uygulamayı Denetleme Yetkisinin Sınırı." *Sayıştay Dergisi, Temmuz-Eylül 26* (1997): 47-62.
- Ak, Mehmet, Markalarda Kurumsal Kimlik ve İmaj, İstanbul. M. Grup Puublishing. (1998).
- Akça, Nevzan Şelale ve Hakan Sunay. "Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri." *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 11.18 (2012): 1-1.
- Akçakaya, Murat. "Belediyelerde Halkla İlişkiler." *Sayıştay Dergisi* 34 (1999): 79.
- Akçay, Habibe *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kurum İmajına Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Trabzon Belediyesi.*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.(2010).
- Akpolat, Y., Karabulut, K., Özdemir, D., Gül, S., Topçuoğlu, Ö., Alpar G., & Kayış, A, (2019) Türkiye' nin Doğu Sınırı Ağrı ve Erzurum'da Göçmenler ve Göç Süreçleri London: Transnational Press.
- Akyüz, Hayri. "Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Bölümünde Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Boş Zaman Faaliyetlerini Değerlendirilme Biçimlerinin İncelenmesi." *International Journal of Science Culture and Sport (IntJSCS)* (2015): 301-316.
- Alıcı, Orhan Veli. "Büyükşehir Belediyesinin İlçe Belediyeleri Üzerindeki Denetim Yetkisinin Kavramsal Açından Değerlendirilmesi." *Yerel Politikalar Dergisi* 2 (2012): 38-52.
- Argenti, P. *Corporate Communication* (Third Edition b.). ABD: McGrow Hill. (2003) s. 58.
- Asna, Alaeddin. *Kuramda ve uygulamada halkla ilişkiler.* Pozitif Yayınları, 2012.

Ateş, Hamza, "Sosyal Belediyecilik", Sosyal Politikalar, *MÜSİAD*, 2009,s.92.

Atik, Abdulkadir ve Raci Taşçıoğlu. "Radyo Ve Televizyonun Yerel Yönetimlerin Halkla İlişkiler Uygulamalarında İletişim Yöntem Ve Aracı Olarak Kullanımı: Erzurum Belediyeleri Örneği." *Zonguldak Karaelmas University Journal of Social Sciences* 5.10 (2009).

Aydın, Kadir, Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetleri: Bayrampaşa belediyesi fizik tedavi ve rehabilitasyon engelliler merkezi üzerine bir çalışma, *Yüksek Lisans Tezi*, Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (2016).

Ayhan, D. Y., ve Karatepe O.M. *Kurumsal imajı belirleyen değişkenler: Ampirik bir değerlendirme*. Paper presented at the 5. Ulusal Pazarlama Kongresi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya. (2000).

Azıklı, Sedat, ve Hüseyin Özgür. "Belediye organları ve organlar arası ilişkiler: Başkan, meclis ve encümen." içinde: *Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik,(Ed), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-1: Reform, Ankara: Nobel Yayınları(2005): 297-319.*

Azıklı, Sedat, ve Hüseyin Özgür. "Belediye organları ve organlar arası ilişkiler: Başkan, meclis ve encümen." içinde: *Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik,(Ed), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-1: Reform, Ankara: Nobel Yayınları (2005): 297-319.*

Bakan, Ö. *Kurumsal İmaj*. Konya: Tablet Kitabevi (2005) s. 87.

Bakan, Ömer (2005), *Kurumsal İmaj*, Tablet Kitabevi, Konya.

Baş, Türker, (2006). *Anket Nasıl Hazırlanır, Uygulanır, Değerlendirilir*, 4. Baskı, Ankara, Seçkin.

Bayramoğlu, Sonay. *Toplumcu belediye: nam-ı diğer, belediye sosyalizmi*. Nota Bene Yayınları, 2015.

- Beki, Abdülhakim. "Türkiye’de sosyal belediyeçilik uygulamaları (Ümraniye Belediyesi Örneği)." *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Sakarya* (2008).
- Berk, Zübeyde. *Kent Yoksulluğu ve Sosyal Belediyeçilik Uygulamaları: Kırıkkale Belediyesi Örneği*. Diss. SDÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, 2011.
- Bilici, Kasım. "Hisbe Teşkilatı." [https://www.academia.edu/33068164/Hisbe\\_Te%C5%9Fkilat%C4%B1](https://www.academia.edu/33068164/Hisbe_Te%C5%9Fkilat%C4%B1), Erişim Tarihi, Ocak 2019.
- Bostanoğlu, Özer. "Türk Belediyeçiliğinde Güncel Tarihsellik." *Amme İdaresi Dergisi* 23.2 (1990): 74-93.
- Bozkurt, Ömer, Turgay Ergun, *Kamu yönetimi sözlüğü*, TODAİE Yay., Ankara, 2014.
- Bulduklu, Y. Kurumsal Vatandaşlığın Kurum İmajı Üzerindeki Etkisi. *Selçuk Üniversitesi / Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, (2015), 17(1), 1-20.
- Canöz, K. *Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Uygulamaları*. Konya: Palet Yayınları. (2010) s. 54
- Canöz, Kadir, ve İsmailcan Doğan. "İmaj oluşturma aracı olarak sponsorluk" *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi* 3.2 (2015).
- Ceritli, İsmail. "Yerel Yönetimlerin Halka Yönelik Sorumlulukları", *Mahalli İdareler Dergisi*, (1997).“
- Çakır, Ö. *Profesyonel yaşamda kişisel imaj ve sosyal yaşama etkileri*. İstanbul: Yapı Kredi (2010)
- Çakmak, Ahmet Ferda, ve Sacide Kilci. "Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin yeri ve önemi." *Kamu-iş* 11.4 (2011): 219-270.
- Çakmak, Hakan "Kurumsal İmajın Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. (2008).

- Çalışır, Gülsüm. "Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Belediyelerde Sosyal Ağların Kullanımı." *Çağdaş Yerel Yönetimler* 24.4 (2015): 59-93.
- Çelik, Abdullah. "Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği." *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16.1 (2014): 1-20.
- Çelik, Behiç. "Türk Belediyeciliğinin Tarihsel Gelişimi", *Yeni Türkiye*, 1(4), (1995), 588-597
- Çevik, Hasan Hüseyin. *Türkiye'de kamu yönetimi sorunları*. Seçkin Yayıncılık, 2007.
- Demir, Cansu, Halkla İlişkiler Nedir?, <https://pazarlamaitisimi.com/halkla-iliskiler-nedir/>, (2016), Erişim Tarihi 28.06.2019.
- Demir, Filiz, Ağlargöz, Ozan, İspir, Bilge, Süher, İdil, Özkoçak, Levent *Halkla İlişkiler Yönetimi*." içinde: Nuray Tokgöz,(Ed), *Halkla İlişkiler ve Yönetim: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları* (2012).2-26.
- Demirkaya, Yüksel. "Osmanlı Devletinde Belediye (Hisbe) Teşkilatı." *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* 41-42 (2011): 303-318.
- Dergisi* 1.1 (2011): 93-120.
- Durgun, S. Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2006) 3(2), 112- 132
- Dutton, Jane E. Janet M. Dukerich and Celia V. Harquail; (1994), "Organizational Images and Member Identification", *Administrative Science Quarterly*, (1994), 39(2), 239-263.
- Dündar, F. N. Görsel Kimliğin Kurum İmajına Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, (2013), 5(2), 91-101.
- Efe, Hüsamettin. "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Bayrampaşa Belediyesi Örneği?." *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi* (2012).

- Emrealp, Sadun, ve Selahattin Yıldırım. "Yerel yönetimde başarının yolları." *İstanbul: Kent Basımevi* (1993).
- Ergin, Mete. Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin yapısal eşitlik modeli (yem) ile incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.
- Erkal, M., Ö. Güven ve D. Ayan. *Sosyolojik Açıdan Spor*, İstanbul: Der Yayınları, Genişletilmiş 3." 1998.
- Eroğlu, Erhan. "Spor merkezlerinde üyelik yöntemlerini etkileyen faktörlerin araştırılması." Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitim, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi (2006).
- Ersöz, Halil. "Sosyal politika-refah devleti-yerel yönetimler ilişkisi." *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası* 55.1 (2006): 759-775.
- Ersöz, Halis. "5272 Sayılı Yasa Öncesinde Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Politika Alanındaki Deneyimleri." *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* 50 (2005): 133-151.
- Ertekin, Yücel. "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Sorunu." *Çağdaş Yerel Yönetimler* 4.5 (1995): 3-11.
- Eryılmaz, Bilal *Kamu Yönetimi*, Erkam Matbaası, İstanbul, 2005.
- Eser, Fırat Derviş. Üniversite spor tesisleri kullanıcıları memnuniyet düzeyi: Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2015.
- Ferit, İzci ve Menaf Turan. "Türkiye'de Büyükşehir Belediyesi Sistemi ve 6360 Sayılı Yasa ile Büyükşehir Belediyesi sisteminde Meydana Gelen Değişimler: Van Örneği." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18.1 2013.
- Fombrun, C. *Realizing Value from Corporate Image*. Boston: Harvard Business School Press (1996).

Geçikli, F. *Kurum İmajı*. Erzurum: Fenomen.2012, s.139

Gee, Bobbie, “*Creating A Million Dollar Image for Your Business*”, USA: Page Mill Press. (1995).

Gemlik, Nilay, ve Ünsal Sığrı. "Kurum imajı analizi ve bir belediye üzerindeki uygulamanın değerlendirilmesi." İstanbul Ticaret Üniversitesi, „Sosyal Bilimler Dergisi, sayı:11. (2007).

Genç, Yusuf. "Yerel Yönetimler ve Sosyal Hizmet Uygulamaları." *Kamuda Sosyal Politika Dergisi* 9 (2009).

Girginer, Nuray ve Betül Şahin. "Spor Tesislerinde Kuyruk Problemine Yönelik Bir Benzetim Uygulaması." *Spor Bilimleri Dergisi* 18.1 (2007): 13-30.

Goodman, M. B. “*Corporate communication: Theory and practice.*” New York: Theory and Practice, State University of New York Pres. (1994), s. 2

Gökbunar, Ramazan ve Kovancılar, Sosyal Refah Devleti ve Değişim. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1998, 3.3.

Göymen, Korel. "Türk yerel yönetiminde katılımcılığın evrimi: merkezîyetçi bir devlette yönetim dinamikleri." *Amme İdaresi Dergisi* 32.4 (1999): 67-83.

Gözübüyük, Şeref, *Yönetim Hukuku*, Güncelleştirilmiş 24. Bası, Ankara Turhan Kitabevi, 2006.

Gray, E. R., ve Balmer, J. M. “*Managing Corporate Image and Corporate Reputation*”. Long Range Planning, (1998), 31(5), 695-702.

Gülınar, B. “*Örgütlerde iletişim ve iş doyumu*”, İstanbul: Literatürk. (2007). s. 43

Gülsünler, Makbule Evrim 2005, —Kurum Kimliği Süreci ve işleyişi Üzerine Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, (2005).

Gültekin, Nihat ve Abdullah Çelik. "Belediyelerde halkla ilişkiler ve Şanlıurfa belediyesi." Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F dergisi, 22(1), (2007).

- Gündoğdu, Cemal ve Sebahattin Devecioğlu. "Spor işletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması." *E-Journal of New World Sciences Academy* 4.1 (2009): 10-20.
- Güzelcik, Ebru Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı, İstanbul: Sistem Yayıncılık (1999).
- Halil, Nadaroğlu. *Mahalli idareler*, Basım, İstanbul, 2001.
- Henden, H. Burçin ve Henden, Rıfıkı. Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2005, 4.14: 48-66.
- Hepkon, Z. Kurumsal Kimlik İnşasını Belirleyen Faktörler: Bir Literatür Taraması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Dergisi* (2003), (4), 175-211.
- Howard, Steven, *Corporate Image Management*, Singapore: ButterworthHienemann, (1998).
- İnan, Tuğbay. Türkiye'deki Futbol Kulüplerinin gişe gelirlerini arttırmaya yönelik uygulamaların incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana, 2007.
- İnce, Ayça. *Yerel yönetimler ve sanat yönetimi*. E. A. Aysun (hızr.). Sanat yönetimi üzerine konuşmalar içinde. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları. (2014).
- Jefkins, F. "*Public Relation Techniques*". Wiltshire: Butterworth- Heinemann Ltd., Redwood Books, (1995).
- Kahraman, Nilgün, *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Malatya Büyükşehir ve Elazığ Belediyesi Örneği*, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016.
- Kamalak, İhsan, Hüseyin Gül, ve Eylem Beyazıt. "Sosyal Demokrat İlkelerin Yerel Düzeyde Uygulanması Üzerine Bir Deneme: Türkiye Örneği." *Yerel Yönetimlerde Sosyal Demokrasi Toplumcu Belediyecilik: Teorik Yaklaşımlar, Türkiye Uygulamaları içinde*, Der. İhsan Kamalak ve Hüseyin Gül 2, 2013: 27-64.



- Karadağ, Arife. "Osmanlıdan günümüze Türk kentinin değişen kimliği." *Türk İdare* (2003).
- Karadeniz, M. "Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Rolü ve Önemi ( Küreselleşen Dünyada Daralan Pazar Paylarını Artırmada Tutundurma Elemanı Olarak)." İstanbul: Beta Basım Aş. (2010).
- Karakoç, Nihat, Örgütsel İletişim ve Örgütsel Zaman Arasındaki İlişkiler, Kurgu, Sayı: 6, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayını, Haziran (1989).
- Karsak, B. B. Logo Değişiminin Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İmajla Bağlantısı: Unilever Örneği. *Marmara İletişim Dergisi* (2009), (15), 113-120
- Kazancı, Metin. *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler* (10. Baskı), Ankara: Turhan Kitapevi, (2013).
- Keleş, Ruşen, *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınevi, İstanbul, 2012.
- Keleş, Ruşen, *Yerinden yönetim ve siyaset*, Cem yayınevi. Genişletilmiş 5. Basım, Ankara, 2006.
- Kendirli, Hülya Çağırın, M. Şakir Başaran ve Hakan Turan. "2464 Sayılı Kanun Kapsamında Belediye Gelirlerine Eleştirel Bir Bakış." *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi* 4.1: 2015, ss. 117-127.
- Kesgin, Bedrettin. "Kentsel yoksulluğa yönelik yerinden ve yerel müdahale: sosyal belediyecilik." *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2012.26 (2012): 169-180.
- Kesgin, Bedrettin. "Yoksulluğa Yerel Müdahale "Sosyal Belediyecilik" Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri." *Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* (2008).
- Koray, Meryem, ve Hasan Ejder Temiz. "Merkezi Yönetimle İlişkiler, Kısıtlar ve Harcamalar Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik ve Dört Büyükşehir Belediyesi Açısından Uygulamalar." *Çalışma ve Toplum* 42.3 (2014).

- Koştaş, Münir. "Sosyalleşme (socialisation)." *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 29.1 (1987).
- Köktürk, M. S., Yalçın, A. M., ve Çobanoğlu, E. Kurum imajı: oluşumu ve ölçümü. İstanbul: Beta. (2008).
- Kurt Kübra Belediyelerde Halka İlişkiler Faaliyetleri|| , Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı. (2014)
- Küçük, Ferit ve Bayuk, Nedim "Kriz Ortamında Bir Başarı Faktörü Olarak Çalışanların Kurum İmajı", *Journal of Yaşar University*, (2007). 2(7), 795-808.
- Kümbetoğlu, Belkıs (2008), Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem Ve Araştırma, İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Memiş, Uğur Altay ve Güner Ekenci. "Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti (Ankara ili örneği)." *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi* 12.1 (2007): 33-48.
- Menek, İbrahim Halil, Belediyelerde halkla ilişkiler ve Gaziantep büyükşehir belediyesi örneği, *Yüksek Lisans Tezi*, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (2017).
- Mermer, Bilgehan, Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Denizli Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Ana Bilim Dalı Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, 2016,s.37
- Negiz, Nilüfer. Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2011, 16.2: 323-341.
- Nejat, Özüpek. "Belediyelerde Halkla İlişkiler." *Konya: Eğitim Yayın Evi* (2013).

- Okay, A. *Kurum kimliği ve kurum imajı her yönüyle pazarlama iletişimi*. Ankara: Mediacat Kitapları. (2000) s.104-105
- Okay, Ayla, *Kurum Kimliği*, İstanbul, (3. Baskı) MediaCat, (2002).
- Okay, Ayla. *Kurum Kimliği* (7. Baskı), İstanbul: Derin Yayınları, (2013).
- Oktay, Tarkan. "6360 Sayılı Kanuna Dayalı Büyükşehir Belediye Reformunu Anlama Ve Anlamlandırma." *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, (İSMUS)*, I/1 (2016): 71-131.
- Ortaylı, İlber. *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri*, Ankara: Türk Tarih Kurumu (2011).
- Ovalıoğlu, N. "Kurumlarda Kimlik ve İmaj Değişimi Süreci: Arçelik Firması Örneği", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (2007).
- Önen, Semih Mustafa, Banazılı, Abdurrahman Muhammet ve Ozan, Mehmet Seyda. Sosyal Belediyecilik Anlayışı Kapsamında Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmet Faaliyetleri: Malatya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Kent Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Etkin Belediyecilik Uygulamaları*, 2018.
- Öz, Cihan Selek. "Sosyal Belediyecilik Bağlamında Evde Bakım Hizmetleri (İstanbul, Ankara, Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri Örnekleri)." *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmış Doktora Tezi)*, Sakarya (2010).
- Özbek, Nadir. *Cumhuriyet Türkiye'sinde sosyal güvenlik ve sosyal politikalar*. Emeklilik Gözetim Merkezi, 2006.
- Özgür, Hüseyin, Pınar Savaş Yavuzçehre, ve Mısra Ciğeroğlu. "Türkiye'de orta ölçekli ve metropoliten kentsel alanların yönetimi." *Kamu Yönetimi Yazıları* (2007): 475-509.
- Öztürk, Hasret, ve Hüseyin Gül. "Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif mi?." *IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu* (2012): 377-392.

- Özüpek, M. Nejat. *Kurum imajı ve sosyal sorumluluk*. Konya: Eğitim Yayınevi, (2013).
- Özüpek, Nejat. "Kurumsal İmajı ve Sosyal Sorumluluk". Konya: Tablet Kitaevi. (2005).
- Park, Se-Hyuk ve Yong-Man Kim. "Conceptualizing and measuring the attitudinal loyalty construct in recreational sport contexts." *Journal of sport management* 14.3 (2000): 197-207.
- Pektaş, Ethem Kadri. "Türkiye’de sosyal belediyeçilik uygulamaları ve temel sorunlar." *Akademik İncelemeler Dergisi (AID)* 5.1 (2010): 4-22.
- Peltekoğlu, F. B. *Halkla ilişkiler nedir?* İstanbul: Beta, (2009), s.570
- Peltekoğlu, F. B. "Halkla İlişkiler Nedir". İstanbul : Beta Yayın Dağıtım. (2014).
- Peltekoğlu, F. B. "Halkla İlişkiler Nedir". İstanbul : Beta Yayın Dağıtım. (2001).
- Peltekoğlu, Filiz Balta (2007), *İmajın Çekiciliği Mi, Sokrates’in İtibarı Mı?*, Edt. Metin Işık, Tüm Yönleriyle Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Eğitim Kitabevi, Konya.
- Peltekoğlu, Filiz Balta. "Kurumsal iletişim sürecinde imajın yeri." *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi | Istanbul University Faculty of Communication Journal* 4 (1997).
- Polat, Soner, ve Yaser Arslan. "Örgütsel Yaşamda İmaj: İmaj Geliştirme ve Yönetimi." Nobel Akademik Yayıncılık, 1. baskı, Ankara (2015).
- Prout, C. H. "Organisation and Function of the Corporate Public Relations Department." *Lesly P., Leslyss Handbook of Public Relations and Communications, 5th Edition, Contemporary Books, Chicago* (1991):
- Redmond, M. V. "Communication: Theories and Applications". Boston: The Houghton Mifflin Companies.(2000) s. 392.
- Sabuncuoğlu, Z. *İşletmelerde halkla ilişkiler*. Bursa: Ezgi, (2001), s.57
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. "Örgütsel Psikoloji" Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları, (1996) s. 31

- Saraç, Yasin. Kamuya Ait Spor İşletmelerinden Hizmet Alan Bireylerin Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi (Beylikdüzü Belediyesi Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018.
- Savaş, Funda. "İşletme yönetiminde halkla ilişkiler." (1992). *Marmara iletişim dergisi*
- Sevilmiş, Ali. Hizmet odaklı spor işletmelerinde dış müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2015.
- Seyyar, Ali. "Sosyal Siyaset Ekseninde Yerel Özürlüler Politikası." *Yerel Siyaset Dergisi* 27 (2008): 80-85.
- Sezer, Birkan Uysal. "Yerel Yönetimler ve Halkla İlişkiler." *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* 5.6 (1996).
- Sezgin, Murat. "Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Halka Dönük Yönetim." *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 1.1 (2011): 93-120.
- Solmaz, B. "Kurumsal İletişim Yönetimi". Konya: Tablet Yayınevi. (2007) s. 28
- Sökmen, Süreyya, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler ve Antakya belediyesi örneği, *Yüksek Lisans Tezi*, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (2015).
- Süceddinov, Şemseddin. Kurumsal Kimlik. Kurumsal İmaj Oluşturma Süreci ve Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.
- Şataf, Ceyda. "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Anlayışına Yönelik Genel Bir Değerlendirme." *Yerel Yönetimler Üzerine Seçme Yazılar* (2017): 1.
- Şengül, Ramazan. *Yerel Yönetimler*. Umuttepe Yayınları, 2014.
- Tarhan, Ahmet, ve Ömer Bakan. *Belediyelerde halkla ilişkiler ve vatandaş algısı*. Literatürk Academia, 2013.

- Tengilimoğlu, Dilaver, ve Yüksel Öztürk. *İşletmelerde halkla ilişkiler*. Seçkin Yayıncılık, 2011.
- Theaker, A. "*Halkla İlişkilerin Elkitabı*" (Çev. M. Yazıcı). İstanbul: MediaCat Kitapları. (2006) s. 119
- Tutar, H. "Örgütsel İletişim" Ankara: Seçkin Yayıncılık, (2009) s. 23
- Ural, E. G. *Stratejik halkla ilişkiler uygulamaları*. İstanbul: Birsen. 2006, s.143
- Urhan, Vahide Feyza. "Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması." *Örnekleri Çerçevesinde Bir Değerlendirme* (2008): 85.
- Ünal, Feyzullah. "Tanzimat'tan Cumhuriyete Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal Ve Yapısal Dönüşümü." *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 30 (2011): 241-248.
- Üzüm, Hanifi, Yeşildağ, Beray, Karlı, Ümit, Ünlü, Hülya, Parlar, Fatih, Çokpartal, Cengiz, ve Tekin, Nedim. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180.
- Van Heerden, C. H., & Puth, G. Factors that determine the corporate image of South African banking institutions. *International Journal of Bank Marketing*. (1995).
- Vural, B. A., ve Kesken, R. Rekabet Avantajı Sağlanmasında Kurumsal Pazarlama ve Kurumsal Görsel Kimlik. *Erciyes İletişim Dergisi*, (2012). 2(4), 54-74.
- Yalçındağ, Selçuk, *Yerel Yönetimler: Sorunlar ve Çözümler*, Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği, İstanbul, 1995.
- Yalçındağ, Selçuk. *Belediyelerimiz ve halkla ilişkileri*. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1996.
- Yalçındağ, Selçuk: *Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri*, TODAİE Yayınları, 1. Baskı, Ankara, (1996).

Yalkın, Yusuf, “ Sporun Gelişmesinde Önemli Bir Unsur Olarak Yerel Yönetimler,”  
İller ve Belediyeler Dergisi, Haziran 2001, Sayı 667.

Yaslıçimen, Faruk. “Yerel Yönetimlerde Kültür Politikaları”, *İlke Politika Notu – 06*,  
Mayıs, (2018), 1-19.

Yeter, Enis. "Yerel Yönetimler Üzerine Düşünceler." *Çağdaş Yerel Yönetimler* 1.4  
(1992): 13-21.

Yıldırım, Selahattin. "Yerel Yönetim ve Demokrasi, 2. b." *IULA EMME Toplu Konut  
Yayınları, İstanbul* (1994).

Yıldırım, Selahattin. "Yerel Yönetim ve Demokrasi, Türk Belediyeciliğinde 60 Yıl  
Uluslararası Sempozyum Bildiri ve Tartışmalar Kitabı." *Ankara Büyükşehir  
Belediyesi Yayınları Metropol İmar AŞ* (1990).

Zengin, Eyüp, ve Cemal Öztaş. "Yerel yönetimler ve spor." *Sosyal Siyaset  
Konferansları Dergisi* 55 (2008): 49-78.

Zengin, Ozan. "Büyükşehir belediyesi sisteminin dönüşümü: Son on yılın  
değerlendirmesi." *Ankara Barosu Dergisi* 2 (2014): 91-116.

<https://www.sporaskayseri.com/icerikler/spor-as-hakkinda> (29.06.2019).

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Kayserispor> (29.06.2019).

[http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/  
2005/07/20050713.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20  
050713.htm](http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050713.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050713.htm), Erişim Tarihi Ocak 2019.

<http://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/>, Erişim Tarihi,  
Ocak 2019.

<http://www.yozgatozelidare.gov.tr/il-ozel-idare-tarihcesi> Erişim Tarihi, 2019.

<https://www.mevzuatdergisi.com/2009/03a/02.htm#>

[www.resmigazete.gov.tr/arsiv/1471.pdf](http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/1471.pdf)

## EKLER

Kayseri Büyükşehir Belediyesi  
İşletmeler ve İştirakler Daire Başkanlığı  
Sayı: 61376020-622-E.2019-628/12410  
Tarih: 27.09.2019  
Dosya Numarası: 2019-47071



T.C.  
**KAYSERİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI**  
İşletmeler ve İştirakler Daire Başkanlığı

Sayı : 61376020-622-E.2019-628/12410  
Konu : Anket İzni Hk.

27.09.2019

**ERCİYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE**  
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)  
Köşk, Fakülte İçi Küme Evleri No:61 Melikgazi/KAYSERİ

İlgi : 03.09.2019 tarih 14065294/044 E.16982 sayılı yazınız.

İlgi sayılı yazınızda Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencilerinden Tugay KARACA'nın "Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Yürütülen Sportif Faaliyetlerden Katılımcıların Beklentileri: Kayseri Spor AŞ. Üzerinden Bir Uygulama" konulu yüksek lisans tez çalışması ile ilgili olarak 16.09.2019 - 30.09.2019 tarihleri arasında anket çalışması yapması için izin istemekteyiz. Söz konusu tez çalışması ile ilgili anket soruları kurumumuzca değerlendirilerek Tugay KARACA'nın çalışma yapması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmzalıdır  
Serdar ÖZTÜRK  
Başkan a.  
Genel Sekreter Yardımcısı





**ÖZGEÇMİŞ**

Adı, Soyadı : TUGAY KARACA  
Uyruğu : Türkiye (TC)  
Doğum Tarihi ve Yeri :10.07.1990-KAYSERİ  
Medeni Durumu : Bekar  
e-mail : karaca.64@hotmail.com  
Yazışma Adresi : Fevzi Çakmak Mah. Bozantı Cad.Erba sitesi 70/18

**EĞİTİM**

<b>Derece</b>	<b>Kurum</b>	<b>Mezuniyet Tarihi</b>
<b>Lisans</b>	Erciyes Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölümü	2015
<b>Yüksek Lisans</b>	Erciyes Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım	

**YABANCI DİL**

İngilizce

**İŞ DENEYİMLERİ**

<b>Yıl</b>	<b>Kurum</b>	<b>Görev</b>
------------	--------------	--------------