



T.C.  
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞININ YENİ  
UYGULAMASI: SOSYAL MARKET “ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
ÖRNEĞİ”

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN

Niğde  
Haziran, 2018

**T.C.**  
**NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞININ YENİ**  
**UYGULAMASI: SOSYAL MARKET “ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**ÖRNEĞİ”**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**  
**Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN**

Danışman : Doç. Dr. Bülent KARA  
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mina FURAT  
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hulusi YILMAZ

**Niğde**  
**Haziran, 2018**

## ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Bülent KARA danışmanlığında Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN tarafından hazırlanan "

Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyecilik Anlayışının Yeni Uygulanması: Sosyal Market "Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

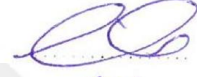
Tarih: 05/07/2018

### JÜRİ :

Danışman : Doç. Dr. Bülent KARA

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mina FURAT

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hulusi YILMAZ



### ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun ..... Tarih ve ..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Dr. Öğr. Üyesi Hünkar GÜLER  
Enstitü Müdürü

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum 'Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyecilik Anlayışının Yeni Uygulaması: Sosyal Market Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği' Başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 19.07.2018

**Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN**



## ÖNSÖZ

Günümüzde modern sosyal devlet anlayışının beklenen görevlerinden biri de yoksullukla mücadele ve sosyal refahın arttırılmasını sağlamasıdır. Konumuna bakmadan aile ve bireylere eğitim, sağlık, beslenme, barınma gibi temel hizmetleri sağlamaya çalışan sosyal devlet tüm vatandaşlarına asgari düzeyde de olsa yaşam güvencesi sunmaya çalışmaktadır. Az gelişmiş ülkelerin sorunu gibi görünse de yoksulluk, gelişmiş ülkelerin de azımsanamayacak düzeyde olan genel bir sorundur. Sadece ülkemiz açısından değil tüm dünya ülkeleri bakımından önemli bir sorun olup çözüm arayışlarında bulunan bir çalışmadır. Farklı şekillerde insani yaşam koşullarında hayatını sürdürmeye çalışan yoksullara imkanlar sağlamak devletin asli görevlerindedir. Bu bağlamda devletin uyguladığı sosyal yardım politikaları; asgari yaşam kriterlerinin altında olan herhangi bir geliri olmayan veya az gelire sahip bulunan sosyal güvenceden mahrum olan aile ve bireylere yoksullukla olan savaşılarında başta devlet eli olmak üzere birtakım kurum veya kuruluşça aynı veya nakdi olarak sağlanan yardımları kapsayan, yoksullukla mücadelenin önemli bir aracı olan yardımları kapsar.

Bu tezin yazılmasındaki asıl amaç, yerel yönetimler kapsamındaki sosyal yardımların uygulanışındaki mevcut durum ve eksiklikleri, daha etkili nasıl yerine getirilebileceği, yerel yönetimlerin bu işte ne kadar başarılı olduğu ve daha iyi nasıl başarılı olabilecekleri tezinin mevcut verilerle işlenerek ortaya çıkarılması düşüncesidir. Böylece yerel yönetim kurumu olan Adana Büyükşehir Belediyesinin sosyal yardım faaliyetleri içerisinde yer alan sosyal market çalışmaları ele alınmış olup yerel yönetimlerin uygulamalarına ışık tutabilmek amacıyla “Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyecilik Anlayışının Yeni Uygulaması: Sosyal Market Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı tezimin hazırlık aşamasında büyük katkısı olan tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Bülent KARA’ya samimiyeti ve anlayışlı yaklaşımıyla her konuda kolaylık sağladığı ve gerek tezim gerekse akademik dünyaya bakışımı genişlettiği için sonsuz teşekkürü borç bilirim. Adana büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanı Sayın Fatih KARAYANDI’ya, Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürü Sayın Volkan GÖÇ’e ve tüm daire başkanlığı, şube müdürlüğü ve Sosyal Market çalışanlarına çalışmamdaki katkılarından ve literatür taramasında sağladıkları desteklerinden ötürü çok teşekkür ediyorum. Ayrıca, çalışmamda gerekli olan çalışma ortamını sağlayıp desteklerini benden esirgemeyen sevgili eşim Murat ARGUNDOĞAN’a ve daha fazla vakit ayırmam gerektiğini düşündüğüm bu nedenle kendimi kötü hissettiğim ama doğunca beni anlayacağımı düşündüğüm içimdeki huzurum Canım Kızım Beril Asel’ime de en kalbi duygularıyla teşekkür ederim.

**Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN**

**ÖZET**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**YEREL YÖNETİMLERİN SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞININ YENİ UYGULAMASI: SOSYAL MARKET “ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ”**

**Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN**  
**Sosyoloji Anabilim Dalı**  
**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Bülent KARA**  
**Haziran 2018, 147 sayfa**

Yoksul kesimin ihtiyaçlarını karşılama devletin sosyal politikalarında merkezi ve yereldeki uygulamalarında önemli bir yere sahip olmuş, bu anlamda ayni ve nakdi yardımlar ortaya çıkıp çeşitlenerek gelişmeye başlamıştır. Yereldeki yoksul kesimin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yerel yönetimler içerisinde yer alan Adana Büyükşehir Belediyesi'nin yoksul vatandaşlarına yönelik ayni yardım (nakdi yardım hariç) faaliyetlerini yürütebilmek adına oluşturduğu Sosyal Market ele alınmıştır. Çünkü günümüz çağdaş belediyecilik anlayışı sadece alt yapı hizmetleri değil sosyal olan alanlar üzerinden de üzerinden tanımlanmaktadır. Bu tanımlama çerçevesinde konunun bütün boyutlarıyla ele alınması sosyolojik olarak elzemdir.

Amacımız yerel yönetimlerin sosyal yardımları yürütme konusundaki uygulamalarının nasıl gerçekleştiği ve ne derece etkili olduğunu tespit etmektir. Sosyal Marketin mevcut pozisyonunun yardımların ulaştırılması ve etkililiğinin tespitinden sonraki süreçte eksik yönleri yada değiştirilmesi gereken uygulamaları nelerdir? Adana ili bazında yardım başvurularının cinsiyet, eğitim yaş, medeni durum, hane içi gelir düzeyi ve kişi sayısı, semt, meslek vb. durumlara değişkenliği nedir? Bu ve buna benzer bir çok sorunun cevabını bulmak amacıyla yola çıkmış bulunmaktayız.

Yerel yönetimler sınırları içerisinde toplumsal farklılıkların (ekonomik, sosyal ve kültürel) tespiti ve anlama çabası akademik olarak üzerinde önemle durulması gereken bir sosyal olgudur. Çalışmamızın önemli amaçlarından biri de evren ve örneklemin sosyal hareketliliğin devinimi noktasında toplumumuzun değişim ve gelişimine olan katkısı yada olumsuz etkileri hakkında fikir sahibi olmaktır. Toplumsal yapılar arasındaki eşitsizliğin tespiti ve giderilmesi hususunda sosyolojik

verilerin önemini sosyal adalet ve toplumsal bütünleşme olgularının bilimsel öngörüler çerçevesinde değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmamız hem Adana ili hem de ülkemiz bazında yeni uygulanmakta olan ve bu nedenle önemli bir yere sahip olan sosyal yardım politikalarının yönünün tespiti, mevcut uygulamaların doğruluğu yada yanlışlığının sağlamalarının yapılması açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu önemi sosyolojik olarak anlamlandırmak amacındayız. Oldukça geniş bir içerik ve hizmet alanına sahip olan sosyal belediyecilik anlayışının nasıl olduğunu uygulamalarıyla göstererek nasıl olması gerektiği konusunda da fikir sahibi olmak ve olması gerekeni hayata geçirmek adına yol gösterici olması yönüyle de önemlidir.

Çalışmamızda bilişsel, duyuşsal ve davranışsal yaklaşımlarla oluşturulan nicel ve nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış olup, nicel araştırmada anket formu düzenlenerek Sosyal Marketten faydalananların hangi ölçülerde fayda sağladığı anket tekniği üzerinden değerlendirilecektir. Nitel araştırma yöntemleri olarak ise yüz yüze görüşme ve derinlemesine mülakat tekniği uygulanmıştır. Görüşme temelde soru sorma ve yanıt alma şeklinde gerçekleşecek olup görüşmenin içeriği kar topu tekniği üzerine bir format olarak seyredip derinlemesine bilgi elde etmek imkanı öngörülmektedir. Ayrıca Adana Büyükşehir Belediyesi'nin veri analizleri ve literatür taraması içerik analizlerinden de yararlanılmıştır. Bu yöntem ve teknikler çalışmamızı sürdürmede, sonuçlandırmada ve tezde öngördüğümüz amaç ve hedeflere ulaşmada en elverişli yöntem ve teknik olmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Yoksulluk, Sosyal Politika, Yerel Yönetim, Sosyal Belediyecilik, Sosyal Market.

**ABSTRACT**  
**MASTERS THESIS**

**NEW APPLICATION OF LOCAL GOVERNMENTS 'SOCIAL  
MUNICIPALITY ASSESSMENT: SOCIAL MARKET "EXAMINATION OF  
ADANA SIZE CITY MUNICIPALITY"**

**ATEŞ ARGUNDOĞAN, Hacer**  
**Department of Sociology**  
**Supervisor: Doç. Dr. Bülent KARA**  
**June, 2018, 147 pages**

Meeting the needs of the poor has had an important place in the central and local practices of the state's social policies and in this sense the same and cash benefits have emerged and diversified and emerged. The Social Market created by Adana Metropolitan Municipality, which is in the local administrations to meet the needs of the poor people in the region, was formed in order to carry out the same kind of assistance (except cash aid) for the poor citizens. Because today's modern municipal understanding is defined not only through infrastructure but also through social areas. In the context of this definition, it is sociologically elusive to deal with all aspects of the subject.

Our aim is to find out how local administrations are implementing their social assistance programs and how effective they are. What are the applications of the current position of the Social Market that need to be changed in the short term after the delivery of the benefits and the determination of its effectiveness? Adana provinces, the number of people who applied for help, gender, age of education, marital status, level of household income and number of people, What is the variability in situations? We are on the way to finding answers to these and many other similar problems.

Within the borders of local governments, the effort to identify and understand social differences (economic, social and cultural) is a social phenomenon that must be emphasized academically. One of the important aims of our work is to have an idea about the negative effects of the universe and the contribution of sample to the change and development of our society at the point of movement of social mobility. It is aimed to evaluate the importance of sociological data on the



identification and elimination of inequality between social structures within the scientific framework of social justice and social integration.

The determination of the social assistance policies that are currently being applied both in Adana province and in our country is very important in terms of ensuring the correctness of the existing practices and the improvement of the wrongness of the existing practices. We aim to sociologically make sense of this prospect. It is also important to have an idea about how social municipalism has a wide range of contents and services and how it should be implemented and to be a guide in order to have a good life.

Quantitative and qualitative research methods based on cognitive, emotional and behavioral approaches have been used in our study. Questionnaires will be formulated in the quantitative research and it will be evaluated on the questionnaire where the beneficiaries of Social Market beneficiaries benefit. Face-to-face and in-depth interview techniques were applied as qualitative research methods. The interview will mainly take place in the form of asking questions and receiving answers, and it is foreseen that the viewers will be able to watch the contents of the snowball technique as a format and obtain in-depth information. In addition, data analysis of Adana Metropolitan Municipality and content analysis of literature review were also utilized. These methods and techniques have been the most favorable method and technique for achieving our objectives, achieving results and foreseeing them in the thesis.

**Keywords:** Poverty, Social Policy, Local Government, Social Municipality, Social Market.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET .....	iii
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ .....	1

### BÖLÜM I

#### ARAŞTIRMA ÖN BİLGİLERİ

1.1. Problem Durumu.....	3
1.2. Problem Cümlesi.....	3
1.2.1. Nitel Verilere İlişkin Alt Problemler .....	4
1.2.2. Nicel Verilere İlişkin Alt Problemler.....	4
1.3. Araştırmanın Amacı.....	6
1.4. Araştırmanın Önemi.....	6
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	7
1.6. Varsayımlar.....	7
1.7. Tanımlar.....	7

### BÖLÜM II

#### KURAMSAL BİLGİLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Yoksulluk Kavramı.....	9
2.1.1. Yoksulluk Türleri.....	11
2.1.2. “Kadın Yoksulluğu” Kavramı ve Ayırt Edici Özellikleri.....	14
2.2. Sosyal Politika ve Sosyal Devlet .....	19
2.3. Sosyal Hizmet .....	22
2.4. Sosyal Yardım.....	24
2.4.1. Sosyal Yardımların Uluslararası Mevzuattaki Yeri.....	26
2.4.2. Sosyal Yardımların Ulusal Mevzuattaki Yeri.....	27
2.4.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem.....	29
2.4.2.2. Cumhuriyet Dönemi.....	30
2.5. Merkezi ve Yerel Yönetimler .....	31
2.5.1. Yoksullukla Mücadelede Yerel Yönetimlerin Önemi .....	36

2.6. Sosyal Belediyecilik.....	37
2.6.1. Adana Büyükşehir Belediyesi'nin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Uygulamaları ve Dayanakları .....	41
2.6.2. Adana Büyükşehir Belediyesine Yardım Başvurusunda Bulunan Kadınların Genel Durumlarına Kısa Bir Bakış.....	43
2.7. Sosyal Market Kavramı .....	45
2.7.1. Türkiye'de Sosyal Market Uygulamaları ve Dayanakları .....	45
2.7.1.1. Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinin Uygulamaları ve Dayanaklarına Genel Bakış.....	46

### **BÖLÜM III**

#### **YÖNTEM**

3.1. Araştırmanın Yöntemi .....	49
3.2. Çalışma Grubu .....	50
3.2.1. Nitel Çalışma Grubu .....	50
3.2.2. Nicel Çalışma Grubu.....	53
3.3.1. Nitel Veri Toplama Araçları .....	57
3.3.2. Nicel Veri Toplama Araçları .....	57
2.4. Verilerin Analizi .....	58

### **BÖLÜM IV**

#### **BULGULAR VE YORUM**

4.1. Nitel Verilere İlişkin Bulgular ve Yorum.....	59
4.1.1. "Yardım Almanıza Neden Olan Durumlar Nelerdir?" Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum .....	59
4.1.2. "Verilen Ürünlerin (Gıda Paketi, Bebek Paketi, Giyim) Çeşidi Yeterli Mi? Fazla yada Eksik Olan Ürünler Nelerdir?" Alt Problemine İlişkin İlişkin Bulgular ve Yorum .....	60
4.1.3. "Aldığınız Ürünlerin Kalitesi, Sayısı vb. Hakkındaki Düşünceleriniz, Talep, Şikayet ve Önerileriniz Nelerdir?" Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum .....	62
4.1.4. "Diğer Sosyal Marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) Göre Eksileri yada Artıları Nelerdir?" Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum .....	64
4.1.5. "Sosyal Market İle İlgili Genel Anlamda Önerileriniz ve Varsa Şikayetleriniz Nelerdir?" Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	65

4.1.6. “Size Göre Belediyenin Sosyal Marketinin Esas Nitelikleri Neler Olmalıdır?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	66
4.1.7. “Türkiye’de Genel Anlamda Belediyelerin Yardımları Karşılacak Düzeyde Olduğunu Düşünüyor Musunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum .....	67
4.1.8. “Belediye-Siyasi Parti İlişkisi Nasıl Olmalıdır, Yardımları Almanızda Siyasal Partilerin Rolü Nedir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum	69
4.1.9. “Belediyenin Yardım Dağıtan Birimleri Arasındaki İlişkileri Nasıl Değerlendiriyorsunuz, Sosyal Marketin Hizmet Verme Anlayışını Yeterli Buluyor Musunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum .....	70
4.1.10. “Yardım Alırken Herhangi Bir Ayrıma Tabi Tutulduğunuzu Düşünüyor Musunuz? Bunlar Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum ...	71
4.1.11. “Belediyenin Yardım Birimlerinden Beklentileriniz Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	73
4.1.12. “Belediyenin Yardımlarından Haberdar Mısınız?(İnternet Sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs.)” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum ...	74
4.1.13. “Kadın Olmanın Yardım Almadaki Avantajlı Yönü Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	74
4.1.14. “Hizmet Alırken Rencide Oluyor Musunuz, Ötekileştiriliyor Musunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	75
4.1.15. “Yardımlarınızın Siyasi Kaygı İle Mi yada Sosyal Devlet Anlayışının Gerekli Bir Uygulaması Olarak Mı Yapıldığını Düşünüyorsunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	77
4.2. Nicel Verilere İlişkin Bulgular ve Yorum .....	78
4.2.1. “Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	86
4.2.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	88
4.2.3. Yaş Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	90
4.2.4. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	94
4.2.5. Meslek Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	98

4.2.6. Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	102
4.2.7. Hanedeki Kişi Sayısı Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	107
4.2.8. Oturulan Semt Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	111
4.2.9. Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	113
4.2.10. Yardım Talebi Nedeni Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	117
4.2.11. Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	117
4.2.12. Yararlanılan Hizmetler Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	118

## **BÖLÜM V**

### **SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

5.1. Nitel Verilere İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	119
5.1.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	119
5.1.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	119
5.1.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	119
5.1.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	120
5.1.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	120
5.1.6. Altınca Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	121
5.1.7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	121
5.1.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	121
5.1.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	122
5.1.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	122
5.1.11. On Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	122
5.1.12. On İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	122
5.1.13. On Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	123
5.1.14. On Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	123
5.1.15. On Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	123
5.2. Nicel Verilere İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	123
5.2.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	123

5.2.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	124
5.2.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	124
5.2.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	124
5.2.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	126
5.2.6. Altıncı Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	127
5.2.7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	128
5.2.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	129
5.2.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	129
5.2.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	130
5.2.11. On Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	130
5.2.12. On İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma .....	130
5.3. Öneriler .....	131
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>137</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>141</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>147</b>

## TABLÖLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b>	Katılımcı bireylerin demografik dağılımları.....	51
<b>Tablo 2.</b>	Katılımcı bireylerin demografik dağılımları (devamı).....	52
<b>Tablo 3.</b>	Katılımcı bireylerin aldıkları sosyal yardımların dağılımı.....	53
<b>Tablo 4.</b>	Katılımcı bireylerin yararlandıkları hizmetlerin dağılımları.....	53
<b>Tablo 5.</b>	Katılımcı bireylerin demografik dağılımları.....	54
<b>Tablo 6.</b>	Katılımcı bireylerin demografik dağılımları (devamı).....	55
<b>Tablo 7.</b>	Katılımcı bireylerin aldıkları sosyal yardımların dağılımları.....	56
<b>Tablo 8.</b>	Katılımcı bireylerin yararlandıkları hizmetlerin dağılımları.....	56
<b>Tablo 9.</b>	Katılımcıların Yardım Almaya Neden Olan Durumlara İlişkin Görüşleri.....	59
<b>Tablo 10.</b>	Katılımcıların Verilen ürünlerin Çeşidinin Yeterli Olup Olmadığına İlişkin Görüşleri.....	61
<b>Tablo 11.</b>	Katılımcıların Fazla yada Eksik Olan Ürünlere İlişkin Görüşleri.....	61
<b>Tablo 12.</b>	Katılımcıların Ürünlerin Kalitesine İlişkin Görüşleri.....	62
<b>Tablo 13.</b>	Katılımcıların Ürünlerin Kalitesi, Sayısı vb. Hakkındaki Önerilerine İlişkin Görüşler.....	63
<b>Tablo 14.</b>	Katılımcıların Belediyenin Sosyal Marketinin Diğer Kurumların Sosyal Marketine Göre Eksileri yada Artıları Hakkındaki Görüşleri.....	64
<b>Tablo 15.</b>	Katılımcıların Sosyal Marketle İlgili Öneri Ve Şikayetleri.....	65
<b>Tablo 16.</b>	Katılımcıların Belediyenin Sosyal Marketinin Esasları Hakkındaki Görüşleri.....	66
<b>Tablo 17.</b>	Katılımcıların Ülkemizdeki Belediyelerin Yardımları karşılayacak Düzeyde Olup Olmadığına Dair Görüşleri.....	68
<b>Tablo 18.</b>	Katılımcıların Belediye- Siyasi Parti İlişisine Dair Görüşleri.....	69
<b>Tablo 19.</b>	Katılımcıların Yardımları Almasında Siyasal Partilerin Rolüne İlişkin Görüşleri.....	70
<b>Tablo 20.</b>	Katılımcıların Belediyenin Yardım Yapan Birimleri Arasındaki İlişkileri Hakkındaki Görüşleri.....	71
<b>Tablo 21.</b>	Katılımcıların Yardım Alırken Ayrıma Tabi Tutulup Tutulmadıkları Hakkındaki Görüşleri.....	72
<b>Tablo 22.</b>	Katılımcıların Belediyenin Yardım Birimlerinden Beklentilerine Dair Görüşleri.....	73

<b>Tablo 23.</b> Katılımcıların Kadın Olmanın Yardım Almadaki Etkisi Üzerine Görüşleri.....	75
<b>Tablo 24.</b> Katılımcıların Hizmet Alırken Rencide Olup Ötekileştirildikleri Hakkındaki Görüşleri.....	76
<b>Tablo 25.</b> Katılımcıların Yardımların Yapılma Amacının Siyasi Kaygı yada Sosyal Devlet Anlayışının Gereği Olarak Mı Yapıldığına Dair Görüşleri.....	77
<b>Tablo 26.</b> Katılımcıların Sosyal Yardıma İlişkin Ankete Verdikleri Cevapların tanımlayıcı İstatistikleri.....	78
<b>Tablo 27.</b> Katılımcıların Sosyal Yardıma İlişkin Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Yüzde ve Frekansları .....	81
<b>Tablo 28.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	86
<b>Tablo 29.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	88
<b>Tablo 30.</b> Yaş Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	90
<b>Tablo 31.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	94
<b>Tablo 32.</b> Meslek Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum .....	99
<b>Tablo 33.</b> Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	103
<b>Tablo 34.</b> Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	107
<b>Tablo 35.</b> Oturulan Semt Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	111



<b>Tablo 36.</b> Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	114
<b>Tablo 37.</b> Yardım Talebi Nedeni Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	117
<b>Tablo 38.</b> Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	117
<b>Tablo 39.</b> Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum.....	118

## GİRİŞ

Bu bölümde araştırmaya konu olan problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, sınırlılıkları, varsayımları ve tanımlara yer verilecektir.

Büyük kentlerin yönetimi sorunu, 1960'lı yıllardan başlayıp özellikle 1970'li yıllarda yoğun olarak tartışılan bir konu olmuştur. Buna ilişkin tartışmalar 1980'li yıllarla birlikte büyük kentlerde büyükşehir belediyelerinin kurulmasıyla farklı bir düzleme taşınmıştır. Bu doğrultuda metropoliten alan yönetiminde çeşitli ülke örnekleri üzerinden Türkiye'de büyükşehir belediye sisteminin kurulması ve işleyişi tartışılmıştır. 2000'li yıllarla birlikte metropoliten alan yönetimine ilişkin politika önceliklerinin değişmesiyle birlikte büyükşehir belediye sistemine yönelik tartışmalar yeniden yoğunluk kazanmıştır. Bu dönemde, pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de yerel yönetimlere ilişkin reform arayışı gözlemlenmektedir (Çınar, Çiner ve Zengin, 2009, s.1).

Bu reform arayışlarından biri de sosyal hizmete yönelik politika ve uygulamaların geliştirilmesi olması nedeniyle çalışmamızı ele alırken Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketi'nden çeşitli şekillerde yardım alan kişilerin Sosyal Markete ilişkin tutumları ve yardım alma nedenlerine ilişkin tespit çalışması yaparak, uygulamada karşılaşılan eksiklik ve sorunları açığa çıkarıp sorunların çözümüne katkı sağlayacak önerilerde bulunarak yerel yönetimlerin sosyal alandaki politikalarının etkililiği konusunda yön göstermektedir.

1970 sonrasında belediyeçilik hizmetlerinde sosyal belediyeçilik uygulamaları yaygın bir şekilde halka sunulmaya başlandı. Yasanın verdiği sınırlı yetki ve göreve rağmen ciddi sosyal uygulamalar olmuştur. 1580 sayılı Yasa; yoksullara yardım etmek barınacak yerler sağlamak, kimsesiz çocuklar için yetiştirme yurtları açmak, bir takım sosyal yardım sandıkları kurmak gibi görevler tanımlamıştır (Kesgin, 2012, s.123).

Çalışmamızda da sosyal belediyeçilik uygulamalarının bir örneği olarak Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Market'inden hizmet alan 120 kişiye uygulanan demografik özellikler anket soruları ve açık uçlu sorulardan oluşan 3 kısımlı sorular sorulmuş olup talep, şikayet, öneri ve memnuniyetleri hakkında duygu ve düşünceleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Toplumcu belediye anlayışında yerel nitelikli hizmetlerin yerel yönetimlerce yerine getirilmesinde merkezi yönetim yükünün en aza indirilmesi düşüncesi vardır (Keleş, 2000, s.37). Yerel yönetimler merkezi yönetimin yapması gerekenleri çok elden farklı şekillerde ve içeriklerle daha derinlemesine yerine getirmektedir. Sosyal hizmet konusu yerel yönetimin merkezi yönetim adına yerine getirdiği ve en başarılı olduğu alan olarak gösterilebilir.

Yoksulluğun son dönemde daha fazla gündeme gelmesi ve bu alanda bilimsel araştırmaların konusunu oluşturması, bu alandaki sorunların artık tahammül edilemez sınırlara gelmiş olmasıyla açıklanabileceği gibi, Birleşmiş Milletler (BM), Dünya Bankası (DB) ve Uluslar arası para Fonu (IMF) gibi uluslar arası kuruluşların konuya daha fazla eğilmeleriyle ilişkilendirilebilir (Demirhan ve Kartal, 2010, s.283).

Yoksulluk artık ülkelerin sadece geri kalmışlık-ilerlemişlik göstergesi olmaktan çıkmış sosyal devletin mücadele edip de başarısız olmasının çizgisine zarar verip zedeleyeceği ve modern çağa yakışmayan bir durum olarak görülmeye başlanan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye’de genel geçer yoksulluk politikalarının yoksulun yanında yoksulluğun bilimsel ve hukuki bir bütünlük içinde sosyo-ekonomik kriterlere ve bütünlüğe uygun olarak tanımlanmamış olmasından dolayı her bir kurumun kendi inceleme ve yardım esaslarına göre süre, nitelik-nicelik açısından birbirinden farklı, fakat küçük miktarlarda sosyal yardım yapması bu alanda karşılaşılan güçlüklerin başında gelmektedir (Kesgin, 2012, s.175).

Tüm bu beklenti ve tespitler üzerinden araştırmamız betimsel bir araştırma olup, veri toplama tekniği olarak hem nitel hem nicel boyutları içeren karma yöntem kullanılmıştır. Nitel verilerin elde edilmesinden sonra nicel verilerle desteklenen bir araştırma ortaya koyulmuştur. Nicel boyutta, sosyal yardım başvurularının nedenleri ve belediyenin Sosyal Marketi’ne ilişkin tutum ölçekleri geliştirilmiş olup, nitel boyutta ise yardım başvurularının nedenleri ve Sosyal Markete ilişkin tutumların tespiti için görüşme formu geliştirilerek uygulanmıştır.

Araştırmamız kapsamında Sosyal Marketin hizmete başladığı 2016 yılı Haziran ayı itibariyle Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinden yardım alan 100 kişi nicel çalışma grubu kapsamına alınmıştır. Nicel grupta da yine Sosyal Marketten hizmet alan farklı 20 kişi seçilmiştir. Araştırmanın nicel boyutunda her iki ölçekteki verilerde bağımsız değişkenlere göre algı düzeylerinin farklı olup olmadığına bakmak amacıyla Ki-kare ve Fisher’s Exact testlerinden faydalanılmıştır.

# BÖLÜM I

## ARAŞTIRMA ÖN BİLGİLERİ

### 1.1. Problem Durumu

Yoksulluk temel gereksinimlerin aile ve bireylerce kendiliğinden karşılanamaması durumunu ortaya çıkaran asgari geçim düzeyinin ve insana yakışır halde yaşama standardının altında gelir ve yaşam kalitesine sahip olunması durumu olarak karşımıza çıkmaktadır. Yalnızca ülkemiz veya az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin problemi olmayan gelişmiş ülkelerinde başlıca sorunu olan bir olgudur yoksulluk ve mücadele edilmesi gereken müdahale edilip çözüm yolları aranılan genel ve büyük bir problemdir. Her ülkenin yoksulluğu yaşama şekli ile ve her zamanın yoksulluk ölçütü farklı farklıdır.

Yoksullukla mücadeleye ilginin artması Cumhuriyet sonrası dönemde özellikle 1980'li yıllarda olmuştur. Ülkenin gelişme politikalarının hız kazanmasıyla gelişimin önünde en büyük engel olduğu ortaya çıkan yoksulluk devlet mücadelesi olmadan çözülemeyecek bir problem olarak görülmeye başlanmış önce merkezden müdahalelerde bulunulmuş sonra bunun bölgesel farklılıkların anlaşılmasıyla daha iyi çözüleceğinin farkına varılıp yerel yönetimler aracılığıyla bu müdahaleler gerçekleştirilmeye çalışılmıştır.

Yoksulluk, insanların birlikte yaşamaya başladığı günden bu yana varlığını sürdüren bir fenomen olmasına rağmen, globalleşmenin görünür olmasıyla birlikte, özellikle gelişmiş toplumlarda, ekonomik büyümenin yavaşlaması, toplumların Pazar tarafından yönlendirilmesi gibi nedenlere bağlı olarak artan işsizlikle yeniden tartışmaya açılmıştır (Oktik, 2008, s. 28).

Yapılan bu çalışmayla yerel yönetimlerin sosyal devlet anlayışıyla yürüttüğü sosyal yardım faaliyetlerinin Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal marketinde nasıl uyguladığını eksik ve geliştirilmesi gereken yönlerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

### 1.2. Problem Cümlesi

Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal marketine yapılan sosyal yardım başvuru nedenlerine ilişkin etkenler ve faydalanıcıların sosyal markete yönelik tutumları nelerdir?

### **1.2.1. Nitel Verilere İlişkin Alt Problemler**

1. Faydalanıcıların sosyal marketten yardım almaya neden olan durumlar hakkındaki görüşleri nelerdir?
2. Faydalanıcıların sosyal marketçe verilen ürünlerin çeşidi ve miktarı hakkındaki görüşleri nelerdir?
3. Faydalanıcıların aldıkları ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkındaki talep, şikayet ve önerileri nelerdir?
4. Faydalanıcıların sosyal marketin diğer kurumların sosyal marketlerine göre nasıl olduğu hakkındaki görüşleri nelerdir?
5. Faydalanıcıların sosyal marketle ilgili genel anlamdaki düşünceleri nelerdir?
6. Faydalanıcıların sosyal marketin esas nitelikleri hakkındaki fikirleri nelerdir?
7. Faydalanıcıların belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olup olmadıkları konusundaki görüşleri nelerdir?
8. Faydalanıcıların belediye-siyasi parti ilişkilerine bakış açıları nedir?
9. Faydalanıcıların belediyenin yardım birimleri ve hizmet verme anlayışları hakkındaki düşünceleri nelerdir?
10. Faydalanıcıların yardım alırken ayrıma tabi tutulup tutulmadıkları konusundaki fikirleri nelerdir?
11. Faydalanıcıların belediyenin yardım birimlerinden beklentileri nelerdir?
12. Faydalanıcıların belediyenin yardım duyularından haberdar olma düzeyleri nedir?
13. Faydalanıcıların yardım almada kadın olmanın etkisi konusundaki düşünceleri nedir?
14. Faydalanıcıların hizmet alırken rencide olup ötekileştirilme konusundaki düşünceleri nelerdir?
15. Faydalanıcıların yardımların siyasi kaygı yada sosyal devlet anlayışıyla mı yapıldığı hakkındaki fikirleri nelerdir?

### **1.2.2. Nicel Verilere İlişkin Alt Problemler**

1. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları bazı değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?

2. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “cinsiyet” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
3. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “medeni durum” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
4. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “yaş” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
5. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “eğitim durumu” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
6. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “meslek” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
7. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “gelir durumu” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
8. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “hanedeki kişi sayısı” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
9. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “oturulan semt” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
10. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “yardım talebi nedeni” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
11. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “alınan diğer yardımlar” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
12. Faydalanıcıların sosyal market yardımlarına başvuru nedenleri ve sosyal markete ilişkin tutumları “yararlanılan hizmetler” değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

### **1.3. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmada Adana Büyükşehir Belediyesi'nin yoksul vatandaşlarına yönelik aynı yardım (nakdi hariç) faaliyetlerini yürütebilmek amacıyla oluşturduğu Sosyal Market ele alınmıştır. Çünkü günümüz çağdaş belediyecilik anlayışı sadece alt yapı hizmetleri değil sosyal olan üzerinden tanımlanmaktadır. Bu tanımlama çerçevesinde konunun bütün boyutlarıyla ele alınması sosyolojik olarak elzemdir. Amacımız yerel yönetimlerin sosyal yardımları yürütme konusundaki uygulamalarının nasıl gerçekleştiği ve ne derece etkili olduğunu tespit etmektir. “Sosyal Marketin mevcut pozisyonunun yardımların ulaştırılması ve etkililiğinin tespitinden sonraki süreçte eksik yöntem yada değiştirilmesi gereken uygulamaları nelerdir? Adana ili bazında yardım başvurularının cinsiyet, eğitim, yaş vb. durumlara göre değişkenliği nedir?” Bu v buna benzer bir çok sorunun cevabını bulmak amacıyla yola çıkmış bulunmaktayız. Yerel yönetimler sınırları içerisinde toplumsal farklılıkların (ekonomik, sosyal ve kültürel) tespiti ve anlama çabası akademik olarak üzerinde önemle durulması gereken sosyolojik bir olgudur. Çalışmamızın önemli amaçlarından biri de evren ve örneklemin sosyal hareketliliğin devinimi noktasında toplumumuzun değişim ve gelişimine olan katkısı yada olumsuz etkileri hakkında fikir sahibi olmaktır. Toplumsal yapılar arasındaki eşitsizliğin tespiti ve giderilmesi hususunda sosyolojik verilerin önemini sosyal adalet ve toplumsal bütünleşme olgularının bilimsel öngörüler çerçevesinde değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

### **1.4. Araştırmanın Önemi**

Çalışmamız hem Adana ili hem de ülkemiz bazında yeni uygulanmakta olan ve bu nedenle önemli bir yere sahip olan sosyal yardım politikalarının yönünün tespiti, mevcut uygulamaların doğruluğu yada yanlışlığının sağlamalarının yapılması açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu önemi sosyolojik olarak anlamlandırmak amacındayız. Oldukça geniş bir içerik ve hizmet alanına sahip olan sosyal belediyecilik anlayışının nasıl olduğunu uygulamalarıyla göstererek nasıl olması gerektiği konusunda da fikir sahibi olmak ve olması gerekeni hayata geçirmek adına yol gösterici olması yönüyle de önemlidir.

### **1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

1.Araştırma Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinin açıldığı tarih olan Haziran 2016 yılındaki hizmetlerle sınırlıdır.

2.Nicel veri toplama araçları “Sosyal Yardım Başvuru Nedenleri ve Sosyal Markete Yönelik Tutum Ölçeği” ile sınırlıdır.

3.Nitel veri toplama aracı araştırmacının hazırladığı sorularla sınırlıdır.

4.Araştırma, değişkenleri ölçmek için kullanılan ölçeklerle toplanan bilgilerle sınırlıdır.

### **1.6. Varsayımlar**

1. Kişilerin nicel veriler elde edilirken kullanılan ölçeklere ve nitel verileri toplamada kullanılan açık uçlu sorulara verdikleri cevapların gerçeği yansıttığı varsayılmıştır.
2. Sosyal markete yardım başvurularının nedenleri; maddi kaygılar, duygusal durum, kişisel beklentiler ve vatandaşlık yurttaşlık bilincinin verdiği sosyal devlet ilkesinin oluşturduğu beklenti olarak 4 boyutlu düşünülebilir.
3. Sosyal market tutumları; kişisel ve ekonomik ihtiyaçlar, duygusal nedenler ve belediyeden beklentilerin yön verdiği düşünceler olabilir.
4. Sosyal yardım başvurularının nedenleri kişilerin görüşlerine göre belirlenebilir.
5. Sosyal yardım başvurularında sosyal markete yönelik tutumlar kişilerin görüşlerine göre belirlenebilir.

### **1.7. Tanımlar**

Bu bölümde araştırmada kullanılan anahtar kavramların tanımları ile birlikte araştırmada sıklıkla kullanılacak kavramlar verilmiştir.

**Sosyal Politika:** Devletin toplumun faydasına olacak şekilde belirlenen hedef ve amaçlara ulaşmak adına almış olduğu kararlar ve yürüttüğü uygulamaların tümüdür.

**Sosyal Hizmet:** Bireylerin, aile ve toplumların mevcut çevresel koşullarında, kontrolleri dışında gelişen sorunların giderilmesi ve çözülmesi, maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılanması, toplumsal refah ve yaşam standardının yükseltilmesini amaçlayan mücadeleye dayanan dinamik bir sistemdir.



Sosyal Yardım: Ekonomik ve sosyal konumları gereği korunmaya muhtaç kişilere insani ve toplumsal amaçlarla karşılıksız yapılan yardımlardır.

Sosyal Market: Muhtaç vatandaşlara nitelikli ve ihtiyaçlarına göre hizmet sunmak amacıyla kurum ve kuruluşlarca uygulanan projelerdir.

Vatandaş: Aynı topraklar üzerinde yaşan ve aynı devlete vatandaşlık bağı ile bağlı olan kişilerdir.

Yerel Yönetimler: İl, ilçe, kasaba veya köy halkının ortak ihtiyaçlarını karşılayan ve genel karar organları da halk tarafından seçilen kamu tüzel kişisidir.

Belediye: İl, ilçe, bucak gibi yerleşim yerlerinde temizlik, su, aydınlatma, sokakların bakımı, esnaf denetimi vb. kamu hizmetlerini yerine getiren, üyeleri ve başkanı seçimle iş başına gelen, tüzel kişiliği olan örgüttür.

Yoksulluk: Bireylerin hayatlarını idame ettirmek için gereken temel ihtiyaçların yokluğu yada bunları karşılayamama durumudur.

## BÖLÜM II

### KURAMSAL BİLGİLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

#### 2.1. Yoksulluk Kavramı

Yoksulluk olgusu güncel yaşamın her anında izlenebilen ve her geçen gün derinleşen değişik disiplinler yoluyla irdelenen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Son yıllarda küreselleşmenin etkisiyle ön plana çıkmış olup 1990'lı yıllardan itibaren konunun önem kazanmasında Uluslararası Çalışma Örgütü, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Dünya Bankası gibi uluslararası düzeydeki kuruluşların da konuya ilgi göstermelerinin büyük etkisi olmuştur.

Yoksulluk aslında sadece az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin sorunu değil, aynı zamanda gelişmiş sanayi toplumlarının da sorunudur. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yer ve zamana göre farklılaşmakla birlikte süreklilik gösteren yoksulluk ifade edilirken, gelişmiş ülkelerde daha çok yer ve zamana bağlı olarak ortaya çıkan yerel ve kısmi yoksulluktan söz edilmektedir (Moroğlu, 2011, s.37).

Ülkemizde yoksulluk sosyal politika uygulamaları ve gerek iktisadi politikalar gerekse akademik platformlarda ihmal edilen bir konu olmuştur. Bu ihmalin temelinde yoksulluğun toplumsal dayanışma ve hızlı büyüme planlarıyla kendiliğinden yok olacağı beklentisi büyük rol oynamaktadır. Yoksulluğun özellikle son on senede ülkemizin gündeminde önemli bir yer aldığı gözlemlenmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu ve Devlet Planlama Teşkilatı nezdinde yapılan çalışmalar ve iktisatçıların çalışmaları yoluyla konuya ilgi daha da artmıştır.

Bütün ülkelerin önemli bir sorunu olan yoksulluk, bir kişinin yaşamını sürdürebilmesi için temel beslenme gereksinimini dahi karşılayacak imkanı olmaması demektir. Yoksulluğun çeşitli görünümleri vardır: açlık, yetersiz beslenme, eğitim ve diğer temel hizmetlere ulaşamama olduğu gibi, barınma koşullarındaki yetersizlik de yoksulluk olarak nitelendirilebilir. Bu durum gelişmekte olan ülkelere kitlesel yoksulluk biçiminde, gelişmiş ülkelere ise refahın ortasındaki yoksul semtler biçiminde görülmektedir (Moroğlu, 2011, s.37).

Yoksulluk genel olarak yeterli kaynak ve gelir sahibi olmama konumuyken, insan yaşantısının onurlu bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli olan gıda, su, giyecek, barınacak ev, sağlık hizmetlerinden yararlanma ve güvenlik gibi temel insani

gereksinimlerden yoksun olmak olarak tanımlanabilir. Yoksulluk, aynı zamanda, sosyal, politik ve psikolojik alanlarda yetkinsizlik olarak da kabul edilebilir (Oktik, 2008, s.25). Görüldüğü gibi yoksulluk sadece maddi boyutlu bir olgu olarak görülmez. Çünkü maddi olanaksızlıklar daha sonra toplumsal, siyasi ve kültürel imkansızlıklara da yol açabilmektedir. Yoksulluk nedeniyle bireyler yaşamın birçok aktivitelerinden, toplumsal değerlerinden, teknolojik gelişmelerden uzaklaşmaktadırlar.

Yoksulluk, ülkenin ekonomik ve toplumsal şartlarından etkilenen, temelde akla gelen yaşamını sürdürebilmek için ihtiyaç duyulan temel gereksinimlerden mahrum kalmak anlamında düşünülen çok sayıda ve çeşitli bakış açılarını içeren tanımlamalarına rastladığımız bir kavramdır. Temelde gelir ve temel ihtiyaçlar üzerinden yola çıkılarak tespitinde bulunulan bu kavram sadece mal gelir ve hizmetlere ulaşmadaki mahrumiyetle sınırlı olmayıp somut ihtiyaçların dışında soyut ihtiyaçlar da tanımlamalarda yer almaktadır.

Yoksulluk esas olarak bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayamaması durumudur. Görüldüğü gibi, yoksulluk mevcut bir durumu ifade etmek için kullanılan bir terimdir (Şahin, 2009, s.87).

Yoksulluk, ülkelerin bölgesel gelişmişlik seviyelerine demografik, ekonomik, politik, sosyal ve kültürel özelliklerine göre çeşitlilik gösteren, yaygın sebebinin üretimin azlığı ve bunun sonucundaki artı değerlerin bireyler, bölgeler ve sektörler arasında adilane şekilde paylaştırılmamasıdır. Yetersiz üretimin sonucundaki adaletsiz vergi düzenlemeleri, doğal afetler, engelli oranının fazlalığı, rant ve faizlerin yüksekliği, enflasyon, tekelleşme, işsizlik daha da sayabileceğimiz pek çok unsuz yoksulluğun artmasında etkindir. Milyonlarca insanın yoksul durumda yaşamasının nedeni; kaynakların yetersizliğinin yanı sıra, var olan kaynakların adilane bir şekilde dağılımını sağlayan ekonomik karar mekanizmalarının eksikliğidir.

Yoksulluğun objektif ve üzerinde görüş birliğine varılan bir tanımı yoktur. Zenginlik ve yoksulluk temelde göreceli niteliktedir ve yoksulluk kavramı bir bütün olarak toplumun kabul edilebilir bir asgari yaşam standardını neyin oluşturduğu konusundaki tercih ve beklentilerini yansıtır. Yaşamı sürdürmek için gerekli olan asgari gıda, barınak ve giyim ihtiyacı içinde bulunulan zamana ve topluma göre büyük değişiklikler gösterebilmektedir (Dinçoflaz, 2009, s.15-16).

Yoksulluk, sadece gelir düzeyine indirgenmemesi gereken çok boyutlu bir sorun olup aynı zamanda, üretim araçları mülkiyeti ve bölüşüm ilişkileri gibi yapısal

sorunları içeren toplumsal mekanizmanın bir göstergesidir. Bu nedenle yoksullukla mücadele programlarında yalnız yoksulluğun yüzeysel belirtileri değil, yoksulluğa sebep olan sorun ve süreçler de göz önünde bulundurulmalıdır (Önder ve Şenses, 2006 akt. Karakoyun, 2013: 23). Sürdürülebilir politikalarla yoksulluğun nedenleri ve süreçleri incelenerek ekonomik ve toplumsal anlamda eşitsizlikler en aza indirilmeye başlandığında yoksullukla ilgili çözüm yollarına başvurulmuş olunacağını düşünmekteyim. Yoksullukla mücadelede sivil, kamusal ve kurumsal örgütlenmeler oldukça önem arz etmektedir. Baktığımızda en gelişmiş gördüğümüz ülkelerde bile yoksullukla mücadeleye dayalı çeşitli türlerde politikalar uygulandığı bilinmekte. Öyleyse yoksulluğun aynı zamanda devletlerin gelişmişlik düzeyine etki edebilecek pozisyona sahip bir etken olduğu düşüncesiyle önlem alınması gereken ve sürekli denetim ve gözetim gerektiren bir olgu olduğunu söyleyebiliriz. Yoksulluk kavramı ve kişilerin yoksulluğu yaşama biçimleri hakkında çok sayıda kaynağa ulaşmak mümkündür.

Günümüzde refah devlet ve sosyal devlet anlayışıyla vatandaşa her türlü güvenciyi sağlama amacını taşıyan devletler, durumu iyi olanları olduğu gibi iyi olmayan yoksul bireylerini de koruma sorumluluğundadırlar. Kendisini sosyal devlet tanımı içinde gören tüm ülkelerde bir sosyal yardım sistemi kurulmalı ve sistem güvencesini yitirmiş vatandaşlarını korumaya almalıdır.

### **2.1.1. Yoksulluk Türleri**

Yoksulluk toplumlara ve zamana göre farklı şekillerde devamlılığını sürdüren çok yönlü bir kavramdır. Yoksulluğun bu çok yönlülüğü farklı tanımlamaları da beraberinde getirmektedir. Yoksulluk toplumlara ve toplumların geçirmiş olduğu zamansal ve devinimsel evrelere göre farklılık ve süreklilik gösteren bir kavram olarak karşımıza çıkan çok farklı tanımlamalarının olduğundan bahsetmiştik. Bu kısımda yoksulluğu ölçülebilir ve ölçülemez temellere dayandırarak *objektif* ve *subjektif* yaklaşımla ele alacağız.

Yoksulluk; insanların kabul edilebilir yaşam koşullarına özgür ve insana yakışır, kendine ve başkalarına saygılı, uzun-sağlıklı ve yaratıcı bir hayat sürebilmeleri için gerekli insani, en temel öge olan fırsat ve olanaklardan mahrum olmalarıdır. Daha genel anlamda, insanların en temel gereksinimlerini karşılayamaması yada bunu temin edebilecek ekonomik refaha sahip olmamaları

ve/veya ulaşılabilirliğinin sınırlı olması durumudur (Gül, Sallangül, Memişoğlu, 2007, s.248).

Bir ÷lkede yoksulluk sınırının ne düzeyde olduğu ile ilgili göstergeler, daha çok gelir düzeyi ile tüketim düzeyini ilişkilendiren göstergelerdir: “Temel ihtiyaçlar yaklaşımı”, “gıda-gelir oranı yaklaşımı”, “ortalama gelirin yüzdesi yaklaşımı” ve “yüzdeler dilimler yaklaşımı” gibi yöntemler, yoksulluk sınırının belirlenmesinde kullanılmaktadır (Beder şen, 2004, s.15).

Objektif yoksulluk yaklaşımı gelir, tüketim harcamaları, kalori miktarı gibi somut ve ölçülebilir kıstaslar üzerinde yoğunlaşmakta ve bireylerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için asgari gereksinim düzeyinin belirlenmesini ifade etmektedir (Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014: 342). Görüldüğu gibi yoksulluk bu yaklaşımda gözlenebilir ve tespit edilebilir bir olgu olarak ele alınmış ve temel gereksinimlerin öneminin vurgulandığı bir perspektif çizilmiştir. Ummuhan Gökövalı, Aysun Danışman Işık ve Çısel Ekiz Gökmen’in ‘Kadın Yoksulluğuna Objektif ve Sübjektif Bakış: Muğla ve Mardin Örneği isimli makalesinde objektif yoksulluk yaklaşımında *mutlak* ve *görel*i yoksulluk yöntemlerinden bahsetmektedir. Dar anlamda mutlak yoksulluk, bir bireyin minimum gıda harcaması için gerekli olan minimum gelir ya da yaşamını devam ettirebilmesi için alması gereken minimum kalori ihtiyacını sağlayamaması durumu olarak tanımlanabilir [Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), 2001: 104 akt. Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.343)]. Geniş anlamda mutlak yoksulluk yaklaşımına göre yoksulluk, bir birey ya da hane halkının yaşamını sürdürebilmek için beslenme yanında giyinme, barınma, ısınma gibi en temel gereksinmelerini de satın alabilmesi için gerekli gelir düzeyine sahip olamaması durumu olarak tanımlanmakta ve dar anlamda tanımlanan mutlak yoksulluk sınırına göre daha yüksek bir yoksulluk sınırına yol açmaktadır (şenses, 2002: 64 akt. Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.343). Her iki tanımlamada ele alındığında dar anlamdaki tanımlamada sadece gelir üzerinde durulmuş geniş anlamdaki tanım ise temel ihtiyaçların karşılanıp karşılanmaması hususuna göre yoksulluk belirli ve kesin sınırlarla kalıp bir anlamda ele alınmıştır.

Objektif yoksulluğun diğer bir kolu olan göreli yoksulluk, Dünya Bankasıncı “bir toplumda kabul edilebilir tüketim düzeyinin altında kalma” olarak tanımlanmıştır (World Bank, 2008: 1 akt. Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.343). Genelden yola çıkılarak genelin sahip olduklarından en üst ve en alt düzeyin ortalamalarının alınarak sınırın belirlendiği, genelin sahip olduklarına ulaşamamış ya da bir kısmına

çeşitli miktarlarda ulaşmış kişileri yoksul olarak tanımladığını anlamış olduğum bu yaklaşım sadece rol oynayan kişiler üzerinden hareket edilmesi diğer faktörlerin göz ardı edilmiş bir şekilde çıkarımda bulunduğu izlenimi vermesi açısından tarafımda yetersiz bulunmaktadır. Bireylerin gelir düzeylerinden hareketle oluşturulan toplumun refah seviyesinin yine bireylerce yakalanıp yakalanmadığına göre oluşturulan kısır kapalı ve döngüsel bir tanımlama gibi gelmektedir. “Göreceli yoksulluğa “ karşılık “mutlak” kavramını ilk olarak McNamara, 1973 yılında Nairobi’de Yönetim Kurulu’na hitaben yaptığı yıllık konuşmasında kullandı:

*Göreceli yoksulluk basitçe, birkaç ülkenin diğerlerinden daha az varlıklı olması ya da bir ülkedeki bazı vatandaşların komşularından daha az servete sahip olması demektir. Mutlak yoksulluk ise, hastalık, okuma yazma bilmeme, kötü beslenme yada bakımsızlık gibi onur kırıcı yaşam koşullarında yaşama, biçiminde nitelendirilir. Bu yoksulluğun mağdurları, en temel insani ihtiyaçlarını karşılayamaz durumdadırlar (Mies, 1988 çev., Temürtükran, 2008, s.83).*

Göreceli yoksulluk nispi yoksulluk olarak da ele alınabilir. Duruma, zamana, mekana ve ihtiyaçların farklılaşmasına göre yaşanan bir yoksulluk türüdür. Göreceli yoksullukta sosyal ücret; yani sosyal ihtiyaçların parasal olmaktan çok ihtiyaçların aynı olarak karşılanmasına göre de değişiklik arz etmektedir (Ören, 2013, s.111)

Objektif yoksulluk nicel verilerden yola çıkılarak sübjektif yoksulluk ise nitel verilerden yola çıkılarak birtakım sonuçlara ulaşmamızı sağlar. Sübjektif yoksulluk ekonomik olduğu kadar sosyo – kültürel birçok faktörden de etkilenmektedir (Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.347). Sübjektif yoksulluğun niteliksel özelliği yalnızca ekonomik değil sosyo-kültürel süreçlerden de etkilenmesinden kaynaklanmasındandır.

Goedhart ve arkadaşlarına (1977) göre yoksulluk, objektif olarak belirlenebilen olağan bir durum değildir. Sübjektif yaklaşımda gelir ve bireylerin algıları üzerinde durulmuştur. Yeterli gelirin ne olduğu bireylerin değerlendirmesine bırakılmıştır. Kişiye göre yoksulluğun anlamı, kendisini yoksul hissedip hissetmediği ve kendisini yoksulluk piramidinin neresinde gördüğü gibi sorular sorulmaktadır.

Yapılan karşılaştırmalı çalışmalarda her zaman sübjektif yoksulluk oranı objektif oranlarından daha yüksek çıkmaktadır. Benzer özelliklere sahip bireyler sübjektif refah değerlendirmesi sorularına birbirlerinden çok farklı cevaplar verebilmektedir (Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014,s.344). Bireylerin yoksulluğu yaşama biçimlerinin ve yoksulluğu hissetme durumlarının farklılıklar arz etmesi

onların sorulara farklı cevap vermelerinin temelinde olan sebeptir ve bu durumun objektif verilerden çok subjektif yorumlamalara ulaşılarak tespit edilebilecek bir durum olacağı düşüncesindeyim. Tek başına subjektif verilerle yola çıkılarak yoksulluğun tespitinin yapılamayacağı aşıkardır. Objektif verilerin de elimizde bulunduğu bir çalışmayla, yoksulluğun boyutlarını somut verilerden yola çıkarak soyuta da etki eden ve soyuttan da etkilenerek süregelen etraflıca ele alınması gereken bir yoksulluk kavramının olması gerektiği izlenimine kapılmaktayım.

Görelî ve mutlak yoksulluk tanımları arasındaki en önemli fark, mutlak yoksulluk sınırının sabit olmasıdır. Görelî yoksulluk sınırları ise ülke içindeki ortalama gelir veya harcama seviyelerine göre değişmektedir. Ortalama harcama seviyesi ne kadar yüksekse, görelî yoksulluk oranı da o denli yüksek olacaktır. Görelî bir yoksulluk sınırının alınması ile yaşam standartlarında genelde bir yükselme olması durumunda mutlak yoksul tabakanın payının düşmesi gerekmemektedir (Coşkun ve Tireli, 2008, s.25).

Genelde yoksulluk, özelde ise kadın yoksulluğunun anlaşılmasında her iki ölçümünde kullanılmasında yarar vardır. İleride de değineceğimiz üzere kadınların evli yada evli olmaması (boşanmış, ayrı yaşayan, dul yada imam nikahlı yaşayan) durumlarında hane içi gelire dayalı yoksulluk tespiti ve yardım yapılması kapsamında sadece gelirin olması ve kişi başına düşen miktarın yeterli görülmesi, yetersiz kalmakta olup kadının bu gelirden ne kadar faydalanabildiği, tek başına kadının yoksulluğunu ön plana çıkararak kadının geliri kullanabilmede ne derecede etkin rol oynadığı ve yoksulluğun hissedilme algısı konusunda subjektif kriterler daha belirleyici olarak karşımıza çıkacaktır. Fakat bu geniş kapsamlı ve yüz yüze görüşme tekniğini kapsayan çok boyutlu çalışmalarla tespiti gerçekleştirilecek bir durumdur.

13-15 ekim 2010 İstanbul'da düzenlenen Uluslararası Yoksullukla Mücadele Stratejileri Sempozyumu: Deneyimler ve Yeni Fikirler Bildiriler Kitabı sayfa 312'de Esin Polat yoksulluğu mutlak yoksulluk, göre(ce)li yoksulluk ve insani yoksulluk olmak üzere 3 kavramda temellendirmiştir.

### **2.1.2. “Kadın Yoksulluğu” Kavramı ve Ayırt Edici Özellikleri**

Dünün, bugünün ve geleceğin muktedir sorunu olan yoksulluk için evrensel, genel geçer bir tanımlama yapmak mümkün değildir. Arapça “fakr”, Türkçe yeterli parası olmayan “yoksul” kelimesinden türeyen yoksulluk kavramını yapılan bütün

tanımlamalara dayanarak özetlersek: yoksulluk, farklı zaman ve mekanlarda her toplumun kendi yapısına göre yani kültürüne, yaşam tarzına, tüketim ve gelir ilişkisi olarak nitelendirebileceğimiz sınırlı başlıklar altında geniş bir yelpazeyi içine alan olgunun ifadesidir. Yoksulluk kavramı çerçevesinde sorgulanması gereken diğer bir husus da kadın yoksulluğudur (Duyan, Şenol, Yıldız, 2013, s.131). Kadınlar yoksulluğa çocuklardan sonra en fazla maruz kalan kesimdir. Baktığımızda yoksulluğun erkeklerde ve kadınlarda yoğunluk ve anlam bakımından farklılık gösterdiğini görmekteyiz. Aslında bir ülkenin olumsuzluk yaşanan alanlarındaki sosyal, kültürel, sağlık, siyaset ve eğitim alanlarındaki sorunlar yoksulluk, ekonomik kriz ülkedeki herkesi olumsuz yönde etkiler. Ancak istatistiki verilere bakıldığında, kadınlardan olumsuzluklardan daha çok etkilendiği görülmektedir. Aile içi şiddet olayı en fazla kadınları mağdur etmekte, kara alma mekanizmalarında ve siyasette kadınlar çok az sayıda olup, dünya üzerinde gelişmemiş olan ülkelerin okuryazar olmayan sayısına bakıldığında yarısından fazlasını kadınlar oluşturmaktadır.

Yoksulluk bir kadın sorunudur. Yoksulluğun hedef aldığı en önemli kitleyi dünyanın hemen her yerinde yoksulların, işsizlerin, topraksız ve mülksüzlerin çoğunluğunun oluşturan kadınların ve çocuklar meydana getirmektedir. Kadınların küresel zenginlikten erkeklere göre çok daha az pay aldığı konusu üzerinde son 25 yıldır konuşulmakla beraber, yoksulluğun kadınlar için gerçekten önemli bir sorun olduğu uluslararası bir platformda ilk defa 1995’de Pekin’de toplanan 4.Dünya Kadın Konferansı’yla kabul edilmiştir. Bu konferansta hükümetler son on yılda kadınların yoksulluğunun, erkeklerinkiyle kıyaslanamayacak kadar hızlı arttığını kabul ederek geleceğe yönelik stratejik amaçlar belirlemişlerdir (Dinçoflaz, 2009, s.51-52).

Son yıllarda kadınlar üzerine yapılan araştırmaların artması sebebiyle yoksulluk algısında da kadının durumuna önem verilmiş ve kadınlara atfedilen rollerin etkili olduğu bir anlayışa dayanan süreçte ‘Toplumsal Cinsiyet’ kavramının önemi üzerinde durmanın ve kadın yoksulluğunun ayırt edici özelliğine değinmenin faydalı olacağını düşünmekteyim.

Türkiye’de kadın ve toplumsal cinsiyet konusunda kuşkusuz söylenecek çok şey var. İl olarak Türkiye’nin uzun süren modernleşme tarihi içinde çeşitliliğe ulaşan sosyal yapısı gibi, kadının konumu koşulları ve toplumsal cinsiyet anlayışı da eğitim ve gelir düzeyi, kırsal ve kentsel yerleşim, dinsel inanışlar ve yöresel gelenekler gibi bir çok değişkene bağlı olarak büyük bir çeşitlilik göstermektedir. Doğu ve Batı, muhafazakar ve modern, köktendinci ve laik, otoriter ve demokrat, zengin ve yoksul



gibi farklı özelliği içinde barındıran Türkiye’de, birçok kadın gerçeği de yaşanmaktadır (Koray, 2012, s.368).

Kadın yoksulluğu farklı bakış açılarından farklı şekilde dile getirilmiştir, ancak an çarpıcı olanı ‘Kadın yoksulluğunun, toplumsal olarak onay verilmiş eşitsiz cinsiyet rolleri örüntüsünün bir sonucu’ olarak tanımlanmasıdır (Kümbetoğlu, 2002, s.130). Belirtildiği üzere yoksulluğu algılama ve yoksullukla baş etmede cinsiyet rolleri oldukça önemli bir yere sahiptir. Toplumun erkeklere yüklediği evi geçindirme rolü, kadınlara ise eve gelen gelire fertlerin tekrar üretimini sağlama rolü, cinsiyete göre yoksulluk tecrübelerinin farklılık göstermesinin temel sebeplerindedir.

Toplumsal cinsiyet, toplumca beklenen ve dayatılan erkek veya kadın olmakla ilintilendirilmiş sosyo-kültürel normları içeren bir kavramdır. Toplumun kadına ve erkeğe atfettiği rolleri temsil eden bu kavram toplumun süregelen birikimleriyle belirli anlamlar yüklene yüklene birtakım değerlere ulaşmış aynı zamanda toplumun diğer organlarını da etkilemektedir. Onaran’a göre Toplumsal cinsiyet, bireyler için beklenti örüntüleri oluşturan, günlük yaşamın toplumsal süreçlerini düzenleyen, ekonomi, ideoloji, aile, siyaset gibi toplumsal örgütlenmelerin içine yerleşerek onları biçimlendiren bir kurumdur (Onaran, Büker, Bir, 1998: 2-3 akt. Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.20). Biyolojik Cinsiyetin somut gerçekliğiyle zamanla toplumun yüklediği soyut anlamlar ve yorumlamalar kadın ve erkeğin giyim şekli, karar alma ve uygulama yöntemleri, çalışma şekilleri ve çalışmalarına verilen değer ve kazanca yüklenen anlamları, ev içi ve ev dışındaki ifade ettikleri yerleri vs. gibi birçok davranış ve tutumlarında yönlendirici etkiye sahip olmuştur. Tüm toplumlarda kadınları daha fazla yoksullaştıran, dışlayan ve boyun eğdiren durumları üreten ve yeniden üreten toplumsal cinsiyet eşitsizliğine dayalı pratikleri ve normları bulmak mümkündür (Vicente, 2005: 15 akt. Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin, 2014, s.21). Yoksulluk yalnızca kadınları ilgilendiren bir problem olmamakla beraber kadınlar ve erkekler yoksulluğu farklı şekillerde yaşamakta ve algılamaktadır.

Farklı etkileme politika notlarında da yansısını bulmuş ve 1995’te 4. Dünya Kadın Konferansı Eylem Planı’nda “yoksulluğun kadınlaşması” ifadesi yer almıştır (Şener, 2009: 2). Bu kavram ilk olarak ABD’de tek ebeveynli ailelerin yada yalnız yaşayan kadınların daha yoksul oldukları yönündeki çeşitli çalışmalarla ortaya konmuştur. Kadınların hane reisi olduğu hanelerin sayısının artması kadının hem ev geçindirmek hem de çocuk bakmak gibi yüklü görevlerin arasında sıkışıp kaldığı hanelerde kadınların yoksulluğu yaşama ve hissetme durumları daha ağır şekilde

gerçekleşmektedir. Aile yapısının değişmesi, boşanmaların artması, evlilik dışı çocuk sahibi olma oranının artması ve çocukların kadınlar tarafından bakılması gibi nedenler yoksulluğun kadınlaşmasını açıklamak için kullanılmıştı (McLanahan ve Kelly, 1999 akt. Şener, 2009, s.2). Kadınların yoksullaşmasına sebep olan etkenler daha da arttırılabilmekle beraber ileride ayrıca daha detaylı bir şekilde ele alacağımız bir konudur.

Kadın yoksulluğuna farklı bir boyutta baktığımızda kadın yoksulluğu, ekonomik temellendirmelere ek olarak, toplumsal hayat içinde yaşayan nevilere biçilen toplumsal roller sonucunda ortaya çıkan bir yoksunluk durumudur. Herhangi bir ayrımcılık yada önyargıya dahil olmadan objektif olarak değerlendirdiğimizde; ERKEK= Kamusal Alan (parasal karşılığı olan piyasada çalışma), KADIN= Özel Alan (parasal karşılığı olmayan ev/hane içi çalışma) olarak belirlenmektedir. Bu çerçevede içinde hiçbir gelire sahip olmayan veya çok az gelire sahip olan kadının yaşadığı yoksulluk daha yaygın ve şiddetlidir. Çünkü gelir getirici bir işe sahip olmayan ve mülkiyeti olmayan kitlelerin yoksulluğa mahkum olduğu düşünüldüğünde kadın ve çocuk yoksulluğunun vehameti aşikardır (Duyan, Şenol, Yıldız, 2013, s.132).

Kadın yoksulluğunu anlamak için genel yoksulluk içindeki belirleyiciliğinin ve sebeplerinin ortaya koyulması gerekir. Erkeklerle mukayese edildiğinde kadınların çalışma ve işe alınma oranlarının az olması yada çalışan kadınlara erkeklere nazaran daha az ücretler verilmesi, çalışan kadını çocuğa bakmakla sorumlu gören anlayışın verdiği zor durumda kalmalar (çalıştığı ücretin bakım parasına gideceği, çocuğu annenin yetiştirmesi gerektiği anlayışı vs.), eşinin vefat etmiş olması, eşinin sağlık sorunu nedeniyle çalışamaması ve kadının da eşine bakması nedeniyle çalışamaması, eşinin yanında olmaması (cezaevinde bulunma, erkeğin evini terk etmesi, kadının evini terk etmeye neden olma vs.), kadının yalnız olması (hiç evlenmemiş olması, boşanması, boşanma davası açılması, tedbir kararının varlığı, ayrılık kararı verilerek; kirada, anne-baba evinde, akraba evinde vs. yaşamaya çalışması gibi), kırsal kesimde yaşayan kadınların iş olanaklarının az olması (kente iş amacıyla gelmenin maliyetinin yüksek olması, bilmedikleri bir ortamda çalışmanın ürkütücü gelmesi ve yaşadıkları kırsal sosyal çevrenin bakış açısı vs.), çocuk sayısının fazla olması (kadının daha çok çocuğa bakmak zorunda kalması, çocuğun gereksinimlerinin kadın tarafından öncelikli görülmesi, kişi başına düşen gelirin düşük olması vs.), hane içindeki gelirin eşit paylaşılmaması yada hiç paylaşılmaması, eğitimden yararlanma imkansızlığı

(anneninin kızlarını ev işlerinde yardımcı görmesi, toplumsal meşrulaştırma vs.) gibi sebepler daha da çoğaltılabilir.

Kadınların kaynaklara ve gelire erkeklerle eşit biçimde erişememeleri, mülkiyet ve gelir kontrolünde eşit düzeyde söz sahibi olamamaları, emeklerinin değersiz kılınması ile kendilerine özgü yoksulluğun arasında doğrudan bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Moroğlu, 2011, s.33).

Kadının birey olarak yaşamın her sahasında ve ailede güçlenmesi için deneyimlerini paylaşarak uluslar arası düzeyde işbirliği yapan kadın kuruluşlarının kadın haklarının yerleşmesi ve gelişmesinde büyük katkısı vardır. İnsanlık için başlı başına bir sorun olan yoksulluk, özellikle birey olarak kadının güçlenmesini ve gelişmesini engellemektedir.

Genelde yoksulluk, özelde ise kadın yoksulluğunun anlaşılmasında iki ölçümünde kullanılmasında yarar vardır. İleride de değineceğimiz üzere kadınların evli yada evli olmaması (boşanmış, ayrı, eşi vefat etmiş yada imam nikahlı) durumlarında hanedeki gelire dayalı yoksulluk ve yardım kapsamında sadece gelirin olması ve kişi başına düşen miktarın yeterli görünmesi yetersiz kalıp kadının bu gelirden ne kadar faydalanabildiği, tek başına kadının yoksulluğunu ön plana çıkararak kadının geliri kullanabilmede ne derecede etkin rol oynadığı ve yoksulluğu hissetme algısı konusunda sübjektif kriterler daha belirleyici olarak karşımıza çıkacaktır. Fakat bu geniş kapsamlı ve yüz yüze görüşme tekniğini kapsayan çok boyutlu çalışmalarla tespiti gerçekleştirilebilecek bir durumdur.

Bu bağlamda yoksullukla mücadelede kadına yönelik güncel çözüm önerileri şöyle özetlenebilir; Karar alma aşamalarında yasama ve yürütme süreçlerinde daha çok kadının katılımı sağlanarak onları ekonomi alanında da belirleyici olmaları sağlanmalıdır. Aynı amaç doğrultusunda; kadınların meslek eğitim olanakları arttırılmalı, onların aktif iş gücünü önemseyen politikalar geliştirilmeli, kadınlara süre ve koşulları değişken istihdam alanları yaratılmalı, yerel katılımların örgütlenmesi cesaretlendirilmeli, sivil toplum örgütleriyle kadının yoksulluktan kurtarmayı ve bilinçlendirmeyi amaçlayan projeler geliştirilmelidir (Bircan, 2002, s.126). Kadın yoksulluğuyla ilgili çeşitli stratejiler oluşmuştur. Gelir dağılımı eşitliğiyle adaletin sağlanmasının yoksulluğu azaltacağı düşünülmektedir. Cinsiyet eşitliğinin ekonomik gelişmeyle ilişkili olduğu ve hane içi geçim kaynağının önemi göz önünde bulundurulmalıdır. Kadınlara farkındalık ve bilinçlenmeyi sağlayacak kadın hakları konusunda bilgilendirici eğitimler verilmelidir. Böylece toplumumuz kadınları

toplumsal faaliyetlerde daha aktif rol alacak ve demokrasinin önündeki büyük engellerin kalkması hız kazanacaktır.

## 2.2. Sosyal Politika ve Sosyal Devlet

Bir politikanın sosyal politika olarak değerlendirilebilmesi için; refah düzeyini artırıcı politikalar olması; ekonomik amaçlarının yanı sıra ekonomi dışı amaçlar kapsamı ve toplumdaki tüm dezavantajlı gruplara gelirin yeniden dağılımını hedeflenmesi gerekir (Titmuss, 1974: 29; akt. Ersöz, 2005/b: 762 akt. Çelik, 2014, s.5). Burada sözü geçen dezavantajlı gruplar yoksullar, yaşlılar, hastalar, engelliler, çocuk ve kadınlar gibi kendini idame ettiremeyen bakıma ve özel korumaya muhtaç kesimdir. Sosyal devlet, sosyal barışı ve sosyal adaleti sağlamak amacıyla devletin sosyal ve ekonomik yaşama aktif katılımını gerekli ve meşru gören bir anlayışı içermektedir (Öztürk ve Öztürk, 2010, s.139).

Bilindiği gibi 1961 Anayasası 2.maddesinde “Türkiye Cumhuriyeti, ..., sosyal bir hukuk devletidir” ibaresi ile sosyal devlet ilkesi ilk kez benimsenmiştir.1982 Anayasası’nda ise devletin sosyal ve hukuk devleti olduğu, toplumun genelinin refah ve huzurunun sağlanmasındaki engellerin kaldırılması, kişilerin maddi-manevi varlıklarının geliştirilmesi için gereken koşulların hazırlanması devletin ödevi sayılmıştır. Sosyal devlet anlayışı, ilk olarak 1848 Fransız Anayasası’nda kabul edilmiş, daha sonra 1919’ da Alman Weimar Anayasası’nda, devlet tarafından “ekonomik hayatın adalet esaslarına göre ve herkese insanlığa yaraşır bir şekilde” düzenleneceği ilkesini benimsemiştir. Fransa Anayasası’nda olduğu gibi Alman Weimar Anayasası’nda da eğitim, çalışma ve sağlık haklarını güvence altına alarak eşitlik ilkesine vurgu yapılmıştır (Ateş, 2009: 90 akt. Çelik, 2014, s.5). Devletler vatandaşlarının asgari düzeyde de olsa toplumsal durumları ve refahlarını iyileştirme, gelir durumları ve hayat kalitesindeki eşitsizlikleri en aza indirmeyi hedeflemekte böylelikle sınıflar ve gruplar arası çatışma ve anlaşmazlıkları gidererek varlığını ve devamlılığının selametini korumayı hedef almaktadır.

Sosyal politika, hem kavram hem de içeriği konusunda, üzerinde uzlaşmaya varılmayan ve çok tartışılan alanlardan biridir. Kavram, Kıta Avrupa’sında “sosyal politika” (social policy), Kuzey Amerika literatüründe ise daha çok “sosyal refah politikası” (social welfare policy) olarak kullanılmaktadır. Bazı yazarlar her iki kavramın aynı anlama geldiğini belirtmekte, bazıları, sosyal politikayı çok çeşitli

politikaları içeren ve sosyal refah politikalarını da kapsayan çerçeve bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Ersöz, 2011, s.47). Anlaşıldığı üzere sosyal politika kavramı hem akademik bir disiplinin adı hem de toplumsal refah için gerekli olan toplumsal düzenlemeleri belirtmek amacıyla kullanılan iki farklı anlama sahiptir.

Sosyal yardım ve hizmet anlayışının çıkış noktası sosyal devlet ve sosyal devletin sosyal politikalarıyla ilişkilidir. Sosyal devletin toplumsal adaleti sağlamak, toplumsal sorunları çözmek ve insan onuruna yakışır yaşam seviyesinde hizmet sunma noktasında uyguladıkları toplumsal yerel politikalar zamana ve toplumların ihtiyaçlarına göre şekillenmektedir.

Sosyal politika kavramını dar ve geniş anlamlarıyla ele alabiliriz.

Dar anlamda sosyal politika kentleşme ve sanayileşmenin neden olduğu sefaletle karşı işçi sınıfını korumak için 19. Yüzyılda ortaya çıkmış olup amacı işveren ve işçi sınıflarının ilişkilerini düzenlemek, çalışma ortamındaki huzurun sağlanması amacıyla çıkar çatışmalarını yok etmektir. Dar anlamda sosyal politika endüstrileşmeyle birlikte başlamış olup, tüm ilgisini sadece iki sınıf ilişkilerini düzeltmeye yöneltmiştir. Bu sınıflar, endüstrileşmeden fazlasıyla yararlanan ve sermayeyi temsil eden işverenler ile her değişim ve gelişmede olduğu gibi, bu gelişme trendinden yeterince faydalanamayan ve emeğinden başka geliri bulunmayan işçi sınıfıdır (Ersöz, 2011, s.50). Sanayileşme ve kentleşmenin etkisiyle işçi sınıfının aleyhine işleyen ekonomik koşulların, anlaşmazlıkların barışçı yollarla çözümlenerek işçi sınıfının lehine değiştirilmesi dar anlamdaki sosyal politikanın temel amacıdır.

Geniş anlamda sosyal politika ise refah seviyesinin yükseltilmesi, toplumdaki güçsüz ve zayıfların korunması, eşit bir gelir dağılımının gerçekleşmesi amacıyla. “Geniş anlamda sosyal politika”, adı üstünde bütün sosyal alanlar ve bütün sosyal grupların sorunları ile ilgilenmekte ve çözümler üretmektedir. Bu anlamda sosyal politika, sosyal gelişme, sosyal adalet, sosyal denge ve sosyal bütünleşme hedeflerini içermektedir. Çalışma ilişkilerinden kaynaklanan sosyal politikalar daha yeni olmasına karşın, geniş anlamdaki sosyal politikalar insanlık tarihi kadar eskidir (Ersöz, 2011, s.52).Sosyal politikanın geniş anlamda işçi ve işveren sınıfının yanında bu sınıf dışındaki tüm toplumsal unsurların sorunlarıyla ilgilendiğini söylemek mümkündür.

Sosyal politika, bir arada yaşayabilmenin yalnız ahlaki boyutunu kurmakla kalmaz, toplumu bir arada tutan veya bütünleştiren bir harç görevi görür.Kuşkusuz değişen ihtiyaçlara göre sosyal politikanın içeriği, boyutları ve araçları değişebilir,

hatta değişmek durumundadır; ancak toplumsal ve küresel düzeyde bir yandan insan haklarını korumak, bireyler ve toplumlar arasındaki eşitsizlikleri azaltmak, böylece toplumsal-küresel bütünleşmeyi güçlendirmek gibi hedeflerin her zamanda temelde tutulması gerekir (Koray, 2012, s.25).

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra refah devleti ve sosyal devlet anlayışıyla geniş uygulama sahasına hakim olan sosyal politika daha da gelişmiştir. Uygulama alanları bakımından da toplumsal refahı etkileyen her sorun ve konuya karşı sosyal politika toplumsal refahla özdeşleşerek bu gibi problemleri kapsamına dahil etmiştir.

Sosyal devlet ve refah devleti kavramları arasında önemli bir fark yoktur. Ancak sosyal devlet, sosyal içerikli; refah devleti ise ekonomik içerikli konuları temsil eder. Bu iki ifade birbirinin mütemmim cüzü; yani tamamlayıcı parçalarıdır. Bu bağlamda biri olmadan diğ erinin olması pek mümkün olmamaktadır. Hatta bu iki kavramın aynı anlama geldiğini ifade eden çok sayıda sosyal bilimci bulunmaktadır (Ören, 2013, s.6) (sosyal politika)

Sosyal politika, toplumu oluşturan bireylerin sosyal ihtiyaçlarını karşılama amacına yönelik faaliyetlerde bulunan disiplinler arası bir bilim dalıdır. Bu özelliği ile sosyal politika, ekonomi, sosyoloji, felsefe, hukuk ve siyaset bilimi ile yakın bir ilişki içerisindedir. Sosyal Politikayı dar anlamı ile “çıkarları uyuşmayan gruplar arasında tırmanan çatışmaları önleyerek toplumsal uyumu garanti altına almak” olarak tanımlamak mümkündür (Ören, 2013, s.23).

Sosyal politikanın hedef gruplarını ise toplumun kadınlar, gençler, yaşlılar, çocuklar ve engelliler gibi özel politikalar üretilmesi gereken kesimleri meydana getirmektedir. Bu kesimler öncelikli olmakla birlikte sosyal politika toplumdaki tüm bireyler için sosyal güvenlik, eğitim ve sağlık hizmetlerinin geliştirmesi ve nitelikli konut ihtiyacının karşılanması konuları ile ilgilenmektedir (Ersöz, 2011, s.54). Toplumsal eşitsizliklerin giderilmesi ve dezavantajlı grupların öncelikli olarak ihtiyaçlarının giderilmesi tüm bireylerin sosyal güvenlik, sağlık, eğitim ve barınma gibi temel ihtiyaçlarının karşılanması hususunu temel görev edinmiştir.Ülkemizdeki temel sosyal politika sorunları: Gelir dağılımındaki adaletsizlik, sosyal güvenlik sistemindeki sorunlar, endüstri ilişkileri ve toplu pazarlık sorunları ile istihdam alanındaki sorunlar başlığı altında toplayabileceğimiz geniş bir yelpazeyi oluşturmaktadır.

Sosyal devlet ancak kurumsal ve yapısal reformlarla sağlanabilmektedir. Sosyal devlet sosyal ve ekonomik yaşamı yönlendirerek, güçsüzleri, yoksulları,

yardıma muhtaç kişileri koruyan ve onlara gerekli imkanları sunmak için sosyal ve ekonomik kurumları tesis eden şefkatli ve himayeci bir devlettir. Sosyal devletin en önemli görevi bireyleri her türlü ekonomik ve sosyal tehlikelere karşı korumak ve onların refahını sağlamaktır (Öztürk ve Öztürk, 2010, s.144-145). İşsizlikle mücadele, kayıtdışı ekonominin kayıt altına alınması, vergileme usulü, asgari ücret, adil gelir dağılımı ve paylaşım, tarım ve toprak reformu, asgari geçim indirimi, tarımsal ürünler destekleme fiyatları ve daha bir çok alanda sosyal devletin etkisini görebiliriz.

Ekonomide küreselleşmenin çalışma ilişkisi sistemleri üzerindeki olumsuz etkilerinin yoğunlaştığı, özellikle giderek yaygınlaşan esnek çalışma biçimleriyle sosyal devletin kazanımlarının saldırıya uğramaya başladığı 1980’li yıllara değin süren bu dönemde, kural üretme etkinliği, insanı salt “çalışan” olarak görmeyip çok boyutlu bir varlık olarak göz önüne alan yeni, daha geniş ve ileri yaklaşımlarla sürdü (Gülmez, 2011, s.178). Günümüzde gelir dağılımını düzeltecek ve yoksulluğu önleyecek politikaların, zenginliğin yoğunlaşmasını önlemekten çok, bir ölçüde de olsa ülkedeki gelir grupları arasındaki uçurumları azaltma amacını taşıdığını söyleyebiliriz. Çünkü uygulanan kapitalist ekonomi ve serbest piyasa politikası, daha kökten uygulamaları piyasanın işleyişi için zararlı görmektedir. Bunun için daha ılımlı politikalara gidilmektedir.; ayrıca bu ılımlı politikaların bile her ülkede uygulandığını söylemek kolay değil. Gelir dağılımındaki eşitsizliğin azaltılması ve yoksulluğun önlenmesi için dikkate alınan politikaların uygulanabilmesi için yardımseverlik yetmez, devletin sosyal refah devleti anlayışı ve uygulamasını epeyce ciddiye alması gerekmekte (Koray, 2012, s.233). Parça parça ve sistematize edilmeden yardımlar ileriye dönük ve kalıcı gelişmeler oluşturamayacağından devletin üzerine düşen görevi daha önemseyerek yapması gerekmektedir.

### **2.3. Sosyal Hizmet**

Gelişmiş ülkelerde ekonomik yaşamın katı kuralları ve gelişmekte olan ülkelerin kalkınma amacıyla yaşadığı geçiş ve hatta çalkantılardan zarar görenlerin bir şekilde bu sistem içinde yer almalarını sağlamak sosyal hizmetlerin işlevinin önemini görmemiz için yeterlidir. Türkiye’de küreselleşme sürecinin refah devleti üzerinde oldukça güçlü bir etkisi olmuştur. Olumsuz etkileri en aza indirmek için ise önemli araçlardan biri de sosyal hizmetler konusudur. Bu kesimlerin, kayıp yada mağduriyetlerin olası olumsuz ekonomik, siyasi ve toplumsal sonuçlarının etkilerini

en aza indirmek amacı sosyal hizmetlerin işlevlerinin diğer önemli yanısıdır (Kara, 2010, s.309).

1980'li yıllarda Büyükşehir belediye modelinin yerel yönetim sistemine dahil edilmesiyle, 1990'lardan itibaren ülkemizde Büyükşehir belediyelerinin sosyal belediyecilik uygulamaları sıklıkla görülmeye başlamıştır. Bu uygulamalar ilk olarak sosyo-kültürel alanlarda yoğunlaşırken, daha sonraları özürülülerden başlayıp toplumdaki dezavantajlı çeşitli gruplara doğru yönelen bir seyir izlemiştir. 2000'li yıllarda da, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile de söz konusu belediyelere, sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında faaliyette bulunmaları için oldukça geniş yetkiler tanınarak, yelpaze daha da genişlemiştir (Güloğlu&Es, 2008, s.262, akt. Negiz, 2011, s.329). 2004 yılında 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile 2005 yılında yayınlanan Belediye Kanunu sosyal hizmet ve yardım konularında belediyelere geniş yetkiler verilip görevler yüklemiştir. Bu yasal dayanaklar ile belediyelerin sosyal belediyecilik yönleri de güçlenmiştir. Yerel yönetimlerde sosyal hizmet uygulamaları genelde kanunlar özelde ise belediyelerin stratejik plan, faaliyet raporları, performans planı, yönerge ve yönetmelikleri ile belirlenmektedir.

Sosyal hizmetler, toplumda kendi ellerinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşen yada bedenlen veya ruhen bir eksikliğe düşen kişilere, ülkenin genel ekonomik ve sosyal koşulları dikkate alınarak insana yaraşır, çevreleri ile uyumlu bir hayat sürdürebilmeleri için sağlanan hizmetlere denir (Ersöz, 2011, s.167). Yani ellerinde olmayan nedenlerle muhtaç, yoksul, ruhen yada bedenlen yetersiz hale düşen kişilere insana yakışır şekilde bir hayat sürmeleri için gerekli olan oluşturma amacını taşıyan faaliyetler olarak açıklanabilir.

Genel özelliklerine baktığımızda sosyal hizmetler tüm bireylerin temel gereksinimlerini karşılayacak faaliyetler toplamıdır. Sosyal ve ekonomik imkanlar dahilinde yardıma ihtiyacı olanlara sürekli veya geçici olarak hizmet sunulur. Sosyal güvenliğin temel aracıdır sosyal hizmet. Sosyal hizmetlerin genel özelliklerine baktığımızda: Sosyal hizmetler bireylere kişisel talep ve tercihlerden ziyade ilgili kuruluşlar tarafından önceden saptanmış ilke ve kriterlere göre, sunulur (Dilik, 1980, s.74-44), toplumun geneline yönelik hizmetleri kapsar, Muhtaç kişilere hizmetin yanında muhtaçlıklarının giderilmesi ve çevrelerine uyum sağlayabilmeleri için gereken şartların iyileştirilip geliştirilmesi hizmetlerini yerine getirilmesi, insanların yaşam standartlarının artırılması, toplumların yerel bazdaki kalkınmasının sağlanması, çalışma yaşamının dışındaki ekonomik ve sosyal problemlere çözümler



bulmak yer almaktadır (Ersöz, 2011, s.168). Belediyeler açısından bakarsak asosyal hizmetlerin sosyal yardımlardan çok daha sonraları başlayıp kurumsallaştığını söyleyebiliriz. Sosyal hizmetler genelde bir takım gruplara hizmet sunma şeklinde ortaya çıkmıştır. Yaşlılara huzurevleri, çocuk ve kadınlara sığınma evleri, engellilere engelliler merkezi ve yoksullara sosyal hizmet sahaları oluşturulmuştur. Ülkemizde belediyelerdeki sosyal hizmet faaliyetlerinin büyük çoğunluğunu muhtaç kesimin ihtiyacını karşılama çalışmaları oluşturmaktadır. Sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetleri yoksulluk temelli hizmetlerdir.

Konumuz belediyeler olduğundan belediyelerin sunduğu hizmetlerin içeriği, yoğunluğu, çeşitliliği, kalitesi ve ne derece etkili olduğu belediyelerin nicel ve nitel büyüklüğü, kaynağı, personelinin niteliği ve vasfı, hizmet verdiği toplumun gelişmişlik düzeyi gibi yapısal özellikleriyle ilgili olarak farklılıklar göstermektedir.

#### **2.4. Sosyal Yardım**

Sosyal yardım çeşitliliği olan, oldukça hassas, sınırları kestirilemeyen, neye göre yapıldığına dair kıstasların yeterlilik derecesinin ne olduğu olduğu tartışma konusu olabilecek, sonuçlarının ne kadar izlenebildiği ve amaca hizmet ettiği noktasında sıkıntılı gördüğüm bir alandır. Yardımların yapıldığı dezavantajlı gruplar arasında da kadınların erkeklere göre yardımlara yönelmede daha aktif rol oynadıklarını görmekteyiz. Başvuru yapanın ve yardım alanın genellikle kadınlar olmasında kadının sahip olduğu *kadınlık* ve *annelik* rollerini taşıması ve aldığı yardımları evi ve çocukları için kullanmaya eğilimine daha fazla olması önemli nedenler arasında gösterilebilir. Böylelikle yardımların amacına ulaştırılması noktasında da kadınlar erkeklere nazaran daha güvenilir görülmektedir.

Türkiye’de başlıca kamu sosyal yardım programları aşağıda sıralanan kuruluşlar tarafından uygulanmaktadır:

- 1- T.C Emekli Sandığı (2022 sayılı kanun uyarınca yapılan ödemeler)
- 2- Sağlık Bakanlığı (Yeşil Kart Uygulaması)
- 3- Vakıflar Genel Müdürlüğü (İmaret ve muhtaç aylıkları)
- 4- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü
- 5- Belediyeler

- 6- İl Özel İdareleri (DPT, “Yoksullukla Mücadele ve Gelir Dağılımının İyileştirilmesi,” Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu 2007: 36 akt. Zengin ve Öztaş, 2009: 25)

Sosyal belediyeçilik uygulamaları içinde özel bir konu olarak ele aldığımızda sosyal yardım faaliyetleri, ihtiyaç sahiplerine geçici olarak belirli kriterler doğrultusunda yapılan sistemli ve zamansal bedelsiz ve karşılıksız yapılan aynı ve nakdi yardımları kapsamaktadır. Sosyal yardımlarda tüm diğer kurumların sosyal hizmet faaliyetlerinde olduğu gibi belediyelerde de kurumun hizmet ettiği toplumun sosyo-kültürel yapısı, mali durumları, personelinin donanımı, hizmet alanının büyüklüğü, yardımların içeriği, kalitesi ve etkililiği bakımından değişiklik arz etmektedir.

Devletin yoksullar için ayırdığı kaynak miktarı hiç de azımsanmayacak miktardadır. Ancak bu kaynaklar sosyal yardım ve sosyal hizmetler tekniğine uygun olarak muhtaç ve yoksullara ulaştırılmamaktadır. Yoksullar için ayrılan bu kaynak siyasi iktidarların elinde tam anlamda geleneksel sosyal güvenlik teknikleri gibi ve çağını tamamlamış bir metot içerisinde kullanılmaktadır. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun kaynaklarının kullanımı ülkemizde en ince noktasına kadar sorgulanması gereken bir konudur. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ne derece vakıf sayılırlar? (Beder Şen, 2004, s.261).

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin 25. maddesinde ‘herkesin kendisinin ve ailesinin sağlığı ve iyiliği için gerekli bir hayat standardına, gıdaya, giyeceğe, konuta ve sağlık hizmetlerine, gerekli sosyal hizmetlere ve işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık yada kendi kontrolünde olmayan başka şartlar altında geçim imkanı bulamama haline karşı güvenceye hakkı’ olduğu temel bir insan hakkı olarak ifade edilmiş (Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin: 2014, s.132) tir. Ülkemizde bu durum biraz daha farklıdır. Türkiye, her ne kadar sosyal devlet ilkesini benimsemiş bir ülke olsa da ülkede devletin vatandaşlarına refah sağlaması hak olarak kabul edilmemiş, bunun yerine kendi imkanı ölçüsünde vatandaşlarına olanak sağlayacağı benimsenmiştir (Topçuoğlu, Aksan ve Alptekin: 2014, s.134). İmkanlar ve oluşturduğu organları yoluyla ekonomik olanaklar çerçevesinde yapılabildiği taktirde sürekli ve geçici süreli olmak üzere çeşitli yardımlar yapılmaktadır.

Sosyal yardımların olumlu ve olumsuz yanlarına bakacak olursak:, Boşluk tamamlayıcı olmaları, tasarruf sağlayıcı olmaları ve “muhtaçlık” ve “yoksulluk”

psikolojisinden kurtarma olumlu yanları olup; damgalanma ve küçük düşürme ile ilintili olması, insanları tembelliğe itmesi ve bağımlılık yaratması, istismara açık olması olumsuz yanlarıdır.

#### **2.4.1. Sosyal Yardımların Uluslararası Mevzuattaki Yeri**

Ülkemizdeki sosyal yardım sisteminin nasıl olduğuna geçmeden önce sosyal yardımların uluslar arası alanda neleri ifade ettiğine değineceğim. Bu anlamda öncelikle uluslar arası düzenlemeler üzerinde durulacaktır. Sonrasında sosyal yardımlarla ilgili dünyadaki örneklere bakılacaktır.

Sosyal yardımların uluslar arası standartta kabul edilen tanımının olması ve yardımlarla ilgili ortak araç ve kriterler belirlenmesi hususunda hala bir uzlaşma sağlanamamıştır. Buna karşın sosyal yardımın bir insan hakkı görülmesi ve yoksullukla mücadelede büyük öneme sahip olması nedeniyle çeşitli şekillerde uluslar arası uygulamalarda sosyal yardım konusuna yer verilmiştir. Hande Mahmutoğlu Türkiye’deki Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi” kitabında sosyal yardımla ilgili düzenlemeler arasında Philadelphia Bildirgesi, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, Avrupa Sosyal Şartı, Ekonomik Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslar arası Sözleşmesini ele almıştır. Biz de kısaca değinecek olursak: 1944 yılında Philadelphia’da yapılan ILO Genel Konferansında kabul edilen ILO’nun çalışma Amaç ve Hedeflerine İlişkin Bildirge II.Dünya savaşından sonra yoksullukla mücadele hususunda uluslar arası bazdaki çabaları yansıtmaktadır.Bildirgenin ilk maddesinde; yoksulluğun olduğu yerde refaha yönelik tehlikelerin varlığını kabul edilmiştir.Bu nedenle insanların maddi ve manevi iyileşmelerini, hür ve onurlu şekilde ekonomik teminat altında ve eşitlikçi koşullarda idame ettirmek hakkına sahip buldukları ve bu amaca ulaştıracak şartların oluşturulmasının tüm ulusal ve uluslar arası politikanın temel hedefini oluşturmasının önemi üzerinde durulmuştur.

İkinci olarak İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi sosyal yardımların en önemli dayanağından biri olarak 1948’te Paris’teki Birleşmiş Milletler Genel Kurulunun oturumunda kabul edilmiştir. Ülkemiz bu bildirgeyi imzalamış olup, bildirge Bakanlar Kurulu kararıyla 1949 yılında Resmi Gazetede yayımlanmış ve iç hukuk düzenlemesi şekline gelmiştir.

Sosyal haklar bakımından önemli haklar içeren Avrupa Sosyal Şartı 1961’de Avrupa Konseyi’nin toplantısıyla kabul edilmiş olup 1996’da tekrar gözden geçirilmiş ve kapsamındaki sosyal hakların sayısı da arttırılmıştır.

Ülkemizin henüz onaylamadığı ve Birleşmiş Milletlerin 1966’daki oturumunda kabul edilen Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslar arası Sözleşmesi’nde de diğerleri gibi sosyal yardımın hak olduğu ve bu doğrultudaki hükümlere yer verilmiştir. Tüm bu sözleşme ve şartların içerik ve maddeleri engelli, yaşlı, çocuk, kadın tüm bireylerin insanın onuruna yakışır şekilde yaşayabilmesi için gerekli olan sosyal güvenlik, barınma, beslenme, giyim, eğitim, bedensel ve ruhsal sağlık vs. imkanlara erişiminin kolaylaştırılması için gerek kendi refahlarının sağlanması gerekse devlet eliyle bu seviyeye ulaştırılmaları amacıyla düzenlemelere gidilmiştir.

#### **2.4.2. Sosyal Yardımların Ulusal Mevzuattaki Yeri**

Uluslararası düzeydeki sosyal yardımlarda muhtaç kişilerin sosyal güvenliklerinin sağlanmasında yardım sistemleri önemli role sahiptir. Bu ülkelerde sosyal koruma programları kişilerin doğumdan ölüme kadar muhtaç konuma gelmemeleri için bir takım hizmet ve faydalar sağlamakta, koruma etkili olmadığında sosyal yardım uygulamalarıyla destekler verilmektedir. Türkiye’de sosyal yardımın yoksul kesime nasıl ve ne miktarda güvence sunduğunu ele alacağız. Ama öncelikle yardımların Türkiye’deki tarihsel gelişimine kısaca bir bakalım. Daha sonra bunu ayrıntılı bir şekilde Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet dönemi diye derinlemesine inceleyeceğiz.

Ülkemizde sosyal yardımların sağlanmasında kamusal sosyal yardımları yerine getiren merkezi yönetim başta olmak üzere yerel yönetimlerin, STK’ların, dini kurumların ve hatta özel sektörün rol oynadığı söylenebilir. Tarihsel perspektiften ele alındığında, Osmanlı Devleti döneminde STK’lar (vakıflar) ve meslek örgütlerinin (ahi teşkilatı) sosyal güvenlik ve sosyal yardım işlevi yerine getirdiği, Cumhuriyet döneminde ise 1950’li yıllara kadar yoksullukla mücadele ve sosyal yardım konularının ihmal edildiği görülmektedir. Bu dönemde sosyal yardımlar yasal kısıtlar altında gelişmeye çalışan STK’lar tarafından sağlanmaya çalışılmıştır (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s.30). 1970 yılından sonra yardımlarla ilgili kurumsal ve yasal düzenlemelerin yapılıp, kamusal

yardım sisteminin oluştuğu görülmektedir. Özellikle 1976'daki 2022 Sayılı yasa ile 18 yaşını dolduran engelliler, yaşlılar ve 18 yaşından küçük engellilerin yakınlarına T.C. Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'nce aylık bağlanmasına karar verilmiştir.

Bu arada Türkiye'de uygulanan yardım türleri ve sosyal yardım faaliyetlerinde bulunan kuruluşlar ve bu kuruluşlar tarafından yürütülen faaliyetlere kısaca değinelim.

Yardım faaliyetlerinde bulunan kuruluşlar ve faaliyetlerine bakacak olursak; Sağlık Bakanlığınca yürütülen yeşil kart uygulaması, Sosyal Güvenlik Kurumunca yürütülen yaşlı ve zrl aylıkları uygulaması, Vakıflar Genel Müdürlüğünce yürütülen sosyal yardım programları, Sosyal Hizmetler ve ocuk Esirgeme Kurumu tarafından yapılan ayni ve nakdi yardım uygulamaları, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu kaynaklarıyla yürütülen sosyal yardım programları, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen burslar ve parasız yatılılık uygulaması (İlköğretim ve Ortaöğretim ğrencilerine verilen sosyal yardımlar-Yurtkur tarafından yürütülen burs uygulaması), yerel yönetimler tarafından yürütülen sosyal yardım uygulamaları (İl zel İdareleri tarafından verilen sosyal yardımlar-Belediyeler tarafından verilen sosyal yardımlar)dır. Bu kurum ve kuruluşların hepsi kendi kriterleri ve mali durumlarına göre hangi kişilere hangi ölçütlere göre yardım yaptıkları ise ayrıca bir araştırma konusu olmakla beraber biz bunların içinde belediyeleri derinlemesine inceleyeceğiz.

Türkiye'de yoksulluk yaş, hane halkı durumu ve ülke ortalamasının altında olan aileler ve çocuklarla yakından bağlantılıdır. Yoksulluk eğitimsiz kadınlar, işsiz ve okur-yazar olmayan aile reisleri söz konusu olduğunda daha da artmaktadır. Kırsal ve kent kesimi arasında yoksulluk açısından kırsal kesimin aleyhine önemli farklılıklar vardır. Yoksulluk, bireylerin birçok mal ve hizmetlere ulaşmasını sınırlamaktadır. Yoksulluk bu anlamda harcamalarını eşitlendirememektedir. Türkiye bu anlamda eşitsizliklerin oldukça yüksek olduğu orta gelire sahip bir ülkedir. Hem tüketim hem de gelir indeksleri kentsel alanlarda kırsal alanlara göre daha yüksektir. Veriler bölgeler arasında da önemli farklılıklar olduğunu göstermektedir. Güneydoğu ve Doğu Anadolu Bölgeleri diğer bölgelere göre daha yoksuldur ve insani gelime göstergeleri daha düşüktür (Dinçoflaz, 2009, s.17-18).

Ülkemizde sosyal yardımlar konularına göre; eğitim, sağlık, gıda, barınma, yakacak, giyim ve ev eşyası yardımları, yaşlılara, engellilere, muhtaç kişilere, işsizlere yapılan yardımlar olarak çeşitlilik arz etmektedir.

Yoksullukla mücadele politikaları içerisinde sosyal yardımların rolü ele alındığında, bu tür yardımların yoksulluğun ortadan kaldırılmasına yönelik değil muhtaçlık durumunu gidermeye yönelik olduğu anlaşılmaktadır. Sosyal yardım faaliyeti ile yoksul bireylerin ihtiyaçları karşılanarak yaşamlarını sürdürmelerine destek olunmaktadır. Çünkü, yoksulların çok çeşitli nedenlere dayalı olarak ortaya çıkan ve orta ve uzun dönemli politikalarla ortadan kaldırılması mümkün olan yoksullukla mücadele politikalarının sonuçlarını bekleyecek zamanları yoktur. Beslenme, barınma, giyinme gibi temel ihtiyaçların acilen karşılanması gerekmektedir. Buna göre sosyal yardımlar yoksul bireylere kısa vadede en büyük desteklerdir (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s.29).

#### **2.4.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem**

Osmanlı İmparatorluğunda sosyal yardımlaşmadaki ilk sistem aile içi yardımlaşmadır. Aile içi yardımlaşma, sanayileşmenin olmadığı, tarıma dayalı ekonominin hakim olduğu ve kırsal yerleşimin daha yaygın olduğu toplumlarda oldukça etkin bir yardım sistemi olabilmektedir ( Hacımahmutlu, 2009, s.66). Ayrıca Osmanlı'ya baktığımızda sosyal yardımlaşmada dinin etkisi de açık bir şekilde görülmektedir. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma da zekat önemli yer tutar. Varlığın vergisi ve yoksulun zenginindeki alacağı gibi görülür. Diğer önemli dini husus fitredir. Yaş, cinsiyet ayrımı yapılmaksızın yoksul olmayanların yoksullara ödediği baş vergisidir. Vakıflarda kamusal hizmet yürüterek sağlık, bayındırlık, eğitim, şehircilik, sosyal yardım gibi bir çok faaliyeti yerine getirmektedir. Ayrıca meslek grupları da oluşturdukları çeşitli sandıklarla mensuplarına yönelik zor duruma düşen ailelere yardımda bulunmak amacıyla oluşmuş olup, Batı'daki Batı'daki sosyal sigorta sisteminin temellerini oluşturmuştur.

19.yy. sonlarına kadar Osmanlı'da belirgin bir sanayileşme hareketleri görülmemiştir. Sanayileşme ve buna bağlı işçi sınıfının doğması ancak 19.yy sonlarında yaşanmış ve oldukça yavaş gelişmiştir. Tüm bunlara rağmen Osmanlı'nın 19.yy boyu yürüttüğü sosyal alana yönelik politikaları nedeniyle sanayileşme sürecinden önce sosyal devlet olma özelliğini kazandığını söyleyebiliriz. Sağlık devletin faaliyetleri arasında yer almış, yoksullara yönelik yardım faaliyetleri merkezdeki hükümetin ve yerel idarelerin hukuksal sorumluluklarına dahil edilmiş,

tarım işçileri için ekonomik ve doğal risklere devlet koruması getirilmiş, memurların emekliliği hakkında kurumsal yapı oluşturulmuştur. Bu gelişmelerde en büyük etken toprak kayıplarının sebep olduğu nüfus hareketleri ve ekonominin ticarileşmesinin etkili olduğu nüfus hareketleri nedeniyle sosyal problemlerin karışık bir durum almasıdır.

19.yüzyılın ikinci yarısından sonra yerel yönetimler de sosyal yardım alanında çeşitli faaliyetler yürütmüşlerdir. 1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu ile İstanbul'daki, Vilayet Belediye Kanunu ile de İstanbul dışındaki belediyelere sosyal yardım ve sosyal hizmet alanlarında görevler verilmiştir. Buna göre; kör ve dilsiz ve yetim çocukların terbiyesi, yoksul hastanelerinin düzenlenmesi, çalışamayacak durumda olanlar için sanayi okulları açılması ve dilencilerin bu durumdan kurtarılması belediyelerin görevleri arasında sayılmıştır. Belediye gelirlerinin, masraflar düşüldükten sonra kalan kısmının kırkta birinin yoksullara aylık olarak verilmesi de bu dönemde görülen yaygın bir uygulamadır (Hacımahmutoğlu, 2009, s.68-69).

Yerel yönetimlerin sosyal yardım faaliyetlerine aktif olarak dahil olması 19.yy ın sonlarına doğru gerçekleşmiştir.

#### **2.4.2.2. Cumhuriyet Dönemi**

Cumhuriyet öncesi dönemde yerel yönetimlerin yardım faaliyetlerine aktif olarak katılması ancak 19.yy ın sonlarına doğru olmuştur. Şimdi ise Cumhuriyet dönemine bakalım.

Türkiye'de bugünkü anlamıyla sosyal yardım sisteminin doğuşu, 1977 yılında 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun uyarınca muhtaç durumdaki yaşlılara ve özürllülere aylık bağlanması ile gerçekleşmiştir. Daha sonra 1982 yılında Milli Eğitim Bakanlığına muhtaç durumdaki öğrencilere burs ve parasız yatılılık hizmeti verme, 1983 yılında ise SHÇEK'e muhtaç kişilere (çocuklar öncelikli olmak üzere) ayni ve nakdi yardım yapma görevi verilmiştir. 1984 yılında Vakıflar Genel Müdürlüğüne vakfiye olma amacını da yerine getirmek üzere çeşitli sosyal yardımlar yapma yetkisi verilmiştir. 1984 yılında yürürlüğe giren 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunuyla, muhtaç kişilere yardım yapılmasıyla ilgili faaliyetleri yürütmek üzere bir genel sekreterlik (Sosyal Yardımlaşmayı ve

Dayanışmayı Teşvik Fonu (SYDTF) Genel Sekreterliği) ve ülke çapında her ilçede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV'ler) kurulmuştur (Hacımahmutoğlu, 2009, s.69-70). SYDTF Genel Sekreterliği ve SYDV'ler sosyal yardım hizmetlerini yürütmek üzere kurulmuş olan temel kuruluşlardır. Daha sonraları baktığımızda 2004'te Yurtkur'a Yükseköğretimdeki öğrencilere burs verme ve 2005'te belediye ve il özel idarelerine sosyal yardım hizmetlerinde bulunma görevlerinin verilmesi ile sosyal yardımın faaliyet gösterdiği alanlar yaygınlık kazanmaya başlamıştır.

Cumhuriyet Türkiye'sinde yoksulluğa nasıl bakıldığını araştırırken, Cumhuriyet'in savaşlar ve sorunlu göçlerle perişan olmuş bir tarım ülkesinde kurulduğunu unutmamak gerekiyor (Buğra, 2011, s.100).

Ülkemizde STK'lar ve özellikle yerel yönetimlerin etkin bir biçimde sosyal yardımın sağlanmasında rol oynamaya başladığı görülmektedir. 1999 yılındaki Marmara Depremi STK'ların sosyal yardımlar alanına katılımını artırıcı bir etki yaparken, özellikle 1990'lı yılların ortalarından itibaren “sosyal belediyecilik” anlayışı gereği belediyelerin toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik sosyal yardımları öncelikleri arasına aldıkları anlaşılmaktadır (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s.31). Doğal afetler de yerel yönetimlerin duyarlılığını ortaya çıkaran ve sosyal yardımda bulunmalarında etkili olan bir nedendir.

1923 sonrası yardımların yapıldığı kurumlar çeşitlenmiş olmakla beraber Cumhuriyetin ilk yıllarında bu kuruluşlar bir elin parmaklarını geçmeyecek kadar azdı. Cumhuriyet döneminde ülkemizde, yardıma muhtaç kişilere hizmet sunan tek kurumun Darülaceze olduğu söylenebilir. Bu kurum Osmanlıdan devralınmış, önce Sağlık Bakanlığı'na daha sonra da İstanbul Belediyesi'ne bağlanmıştır. Katma bütçe ile çalışan kurumun gelir kaynakları, eğlence yerleri ve şehir hatları seferlerinden alınan paylardan oluşmaktadır (Buğra, 2008, s.136).(Buğra, A. (2008), Kapitalizm, Yoksulluk ve Türkiye'de Sosyal Politika, İstanbul, İletişim Yayınları).

## **2.5. Merkezi ve Yerel Yönetimler**

Genel olarak kamu yönetimi teşkilatlarına bakıldığında merkezden yönetim ve yerinden yönetim olmak üzere iki temel yönetim modeli ile karşılaşılmaktadır. Merkezden veya yerinden yönetim anlayışından hangisinin ağırlıklı olarak



uygulanacağı ülkelerin ve toplumsal yapıların yönetsel anlayışlarını belirleyen etkenlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak globelleşen dünyada toplumsal etkileşimlerin kurumsal düzeyde de artarak devam ettiğini dikkate aldığımızda yerinden yönetime dayalı yönetsel modellerin öne çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte tümüyle merkezden yönetim veya tümüyle yerinden yönetim esasına göre örgütlenmiş bir Devlet bulunmamaktadır (Öner, 2006, s.1). Merkezi yönetim yerel yönetimsiz, yerel yönetim de merkezi yönetimsiz olamamaktadır.

Merkezi yönetim, kamusal nitelikli hizmetlerin bir merkezde toplanması ve bu hizmetlerin belirli bir hiyerarşi içerisinde tek elden yürütülmesidir. Merkezden yönetim ilkesi, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla söz konusu hizmetlere ilişkin karar ve faaliyetlerin merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı içinde yer alan örgütlerce yürütülmesi (Öner, 2006, s.2).

Merkezden yönetimin yararları şu şekilde sayılabilir: idarede bütünlüğün ve birliğin sağlanmasına yardımcıdır, ekonomik ve sosyal kalkınmada bölgeler arasındaki dengenin sağlanmasına katkı sunar, hizmetlerin işleyişi bakımından kurumsal ve bireysel açıdan objektiflik sağlar.

Merkezi yönetimin uygulamalarındaki sorunları ise şöyle sayabiliriz: hizmetlerin ülkenin her bölgesine aynı kalite, miktar ve zamanda iletilmesi güçlenir, hizmetlerin ulaşımında gecikme meydana gelir, kırtasiyeciliğe ve bürokrasinin yoğun olarak hissedilmesine yol açar, kamu görevlilerinin inisiyatif kullanmaları yetersiz olmaktadır, karar mekanizmasının merkez olması nedeniyle bireylerin katılımı sınırlı olup kamusal yönetime toplumsal ilgi ve destek azalmaktadır, denetimin azlığı nedeniyle kamu hizmetlerinin dağıtımını sırasında ayrımcılık yapılabilmektedir, tüm bu nedenlerle demokrasi anlayışına pek de uygun olmayan bir yönetim ilkesidir. Merkezi yönetimin sakıncalarını hafifletme amacıyla ortaya çıkarılan uygulama yetki genişliği ilkesidir. Merkezi yönetimin sorunlarını en aza indirmeye, kamu hizmetlerinin hızlı, zamanında ve etkin uygulanması amacıyla taşradaki kamu görevlilerine uygulama ve karar alma yetkisi tanınmasıdır. Bu bağlamda kararlar merkezin görevlendirdiği kişi tarafından alınır. Merkezin yükünü hafifletmek, problemleri azaltmak amacıyla oluşturulmuş olsa da bu ilkenin beklenen amaca ulaşmadaki başarısı tartışılır. Hiyerarşik açıdan üstlerin yetkileri altlarına paylaşımı noktasındaki isteksizlikleri yetki genişliğinin beklenen başarıyı sağlamakta zorlandığını gösterir.

Yerel yönetimler, merkezi devletle birlikte kamu hizmetlerini yerine getiren kuruluşlar olarak daha çok geniş anlamda sosyal politikanın konusuna giren

hizmetlerin yerine getirilmesinde görev almışlardır. Çünkü işçi sınıfı merkezli ve çalışma hayatını düzenleme amaçlı sosyal politika önlemlerinin neredeyse tamamı yasama erkine sahip merkezi devlet tarafından yürütülebilecek bölgesel nitelikli değil, ulusal düzeydeki politikalardır (Ersöz, 2011, s.66).

Merkezden yönetimin dışında ülke yönetiminde yer verilen başka model yerinden yönetim modelidir. Merkezi yönetime ait idari ve siyasi yetkilerin bazılarının merkezin dışındaki yapılara devredilmesidir. Merkezden ayrı olan bu yapılar merkez teşkilatı, yapısı ve hiyerarşisinin dışında olan tüzel kişilerdir. Anayasamızın 123.maddesinin 2.bendinde yerinden ve merkezden yönetim modelleri birlikte yer almıştır. 1961 Anayasası 112. Maddesi ve 1982 Anayasası 123.maddesinde ise yerinden yönetim ilkesine yer verilmiştir. Bu kapsamda ülkemizde yönetimin görev ve kuruluşu yerinden yönetim ve merkezi yönetim ilkelerine dayanır.

Ülkemiz açısından coğrafi yerinden yönetim ilkesi ile karar alma ve uygulama konusunda yetkili kılınmış ve organları yerel halk-hemşehriler tarafından seçilen yerel yönetim birimleri olan belediye, il özel idaresi ve köy yönetimleri ortaya çıkmaktadır (Öner, 2006, s.4). Merkezi yönetim yetki genişliği adı altında kendi adına bazı yetki ve imkanları çevredeki örgütlerine aktarır. Bu merkezin taşra düzeyine varan hiyerarşi içinde bürokratik yapılanmasıdır. Yerel yönetim (adem-i merkeziyet) ise merkezi yönetimden bazı yerel hizmetlerin görülebilmesi için sınırlı biçimde yetkilerle donatılması yada çok yetki ve olanaklarla donatılarak yerel halkın demokratik olarak belirleyiciliğinin sağlandığı bir yönetim biçimidir. Her ikisinde de karar veren ve uygulayan yerel halk olmasına rağmen birincisinde merkezin denetim ve yönlendirmesi daha etkilidir. Yerel yönetim (yerinden yönetim), merkezi yönetim sistemi içinde ve onun bir parçası olarak, belli ölçüde yönetim erkine sahip yönetim biçimidir (Bal, 2008, s.245).

Yerel yönetimler temelde belli bir coğrafi sınırlar içinde yaşayan halkın yararlanabileceği bölgesel ve ortak nitelikteki hizmetleri sağlayan kuruluşlardır. Bu kuruluşlar devletin, kamu yönetimi aygıtının, bir parçası olarak kamu hizmetlerini sağlamaktadırlar (Ersöz, 2011, s. 57). Yani yerel yönetimler bir coğrafi alanda beraber yaşayan insanların bir arada olmalarından kaynaklanan ve hep beraber ihtiyaç duydukları hizmetleri sağlamak üzere oluşturulan ve örgütlenen kamu tüzel kişileridir diyebiliriz. Yerel yönetimler üzerinde hem yerel halkın hem de merkezi yönetimlerin etkisi bulunmaktadır.

Yerel yönetimler kurum olarak hizmetlerin etkinliği ve yerindeliğinin belirlenmesinde dağıtım aracı görünümündedir. Bu bir anlamda, yerel sorumluluk konusunun incelenmesini gerekli kılmaktadır. Öte yandan yerinde karar almanın başarısında halkın katılımı da önemli paya sahiptir (Toprak, 2008, s.320).

Yerel yönetimler sosyal politika tarihinde önemli bir yere sahip olan “Yoksulluk Yasaları”nın uygulanmasında etkin bir rol oynamışlardır. Ortaçağ Avrupası’nda kıtlık, savaş ve salgın hastalıkların korunmaya muhtaç insan sayısını hızla artırması İngiltere’de devleti önlem almaya itmiştir. Bu ülkede 1300’lü yılların ortalarından 1800’lü yılların ortalarına kadar bir dizi Yoksulluk Yasası uygulamaya konmuştur. Bu yasalardan en önemlisi ve I. Kraliçe Elizabeth tarafından 1601 yılında yapılmış ve bu yasanın temel maddeleri Amerikan kolonilerinde uygulanan yasalara dahil edilmiştir (Ersöz, 2011, s.67). Yoksullukla mücadelede yerel yönetimleri aktif aracı konumuna getiren bu yasada yerel yönetimlere yer verilmiş olup kamusal yardım modellerini devreye sokmuştur. Merkezi devletin belirlediği yoksullukla mücadele politikalarının yereldeki uygulayıcısı yerel yönetimler olmuş ve sosyal politikaların uygulanmasına aktif olarak katılmışlardır.

Yerel yönetimler diğer bir tanımda mahalli nitelikteki ortak hizmetleri sağlamak amacıyla örgütlenen, karar organları ve büyük ölçüde yürütme organları yerel halk tarafından seçilen, yasalarda tanımlanmış görev ve yetkilere, özel gelir, bütçe ve personele sahip ve merkezi idare ile ilişkilerinde özerk olarak hareket edebilen kamu kuruluşları olarak tanımlanmaktadır (Kaya, 1992, s.1)

Genel olarak incelediğim kaynakların birçoğundan hareketle Batılı anlamdaki yerel yönetimlerin ülkemizde ortaya çıkması gelişmiş bilinen ülkelere göre daha yakın zamanda olmuş, Tanzimat Fermanı’nın ilan edilmesinden sonraki reform hareketleriyle gündeme gelmiştir. 1854’te İstanbul’da kurulan belediye örgütü yerel yönetim birimi olup, İstanbul’daki halkın müşterek taleplerinin karşılanması niyetiyle kurulmuştur. Yine yerel yönetim birimleri olan köy yönetimleri ve il özel idareleri 1864’teki Vilayet Nizamnamesi çerçevesinde kurulmuş ve 1876 Anayasası ve diğer tüm Anayasalarda yerel yönetimler konusunda ilke ve hükümler yer almış, yerel yönetimler Anayasal düzenlemelerle güvence altına alınmışlardır.

Cumhuriyet’in ilk yıllarında Kurtuluş Savaşı tahribatıyla beraber İkinci Dünya Savaşı’nın öncesi ve sonrasındaki şartlar toplumsal ve ekonomik bakımdan ülkemizi olumsuz etkilemiştir. Köy kanunu köy ve köylünün taleplerini belirleme ve karşılama noktasında önemli bir yere sahiptir. İlk kez köylere tüzel kişilik kazandırılmış olan

yasa ile köy halkı hem aktif olarak yönetime katılmaya başlamış hem de köydeki işler köylünün ortak işleri sayılarak ihtiyar meclisi ve muhtara bu işleri yaptırma görevlerini vermiştir. Belediyecilik anlamında bu dönemdeki en önemli gelişme 1930 tarihindeki Belediye Yasası'nın çıkarılmasıdır. 1923 ve 1945 yıllarını kapsayan Cumhuriyet'in ilk dönemlerinde ülkenin ekonomik ve toplumsal bakımdan içinde bulunduğu şartlar ve ülkenin manevi olduğu kadar maddi yönden de yorulmuş olması belediyelere geniş yetkiler verilmesine neden olmuş ama devlet gibi belediyelerin de gider ve gelirleri arasındaki denge oluşturulamadığı için kendilerine atfedilen görev ve hizmetleri yerine getirmede yetersiz kalmışlardır.

1946-80 dönemi İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki dönemi kapsamakta olup ülkemizin toplumsal ve ekonomik gelişmeler yönünden hız kazandığı bir süreç olmuştur. Ülke nüfusu hızla artmış, göç ve plansız kentleşme görülmeye başlanmış bunlara bağlı olarak da kırsal-kent arasındaki oran değişmiş, 1950-60 yılları arasında Cumhuriyet tarihinin en büyük nüfus artışı on yıllık bir süreçte patlak vermiştir. Yerel yönetimlerin bir kolu olarak belediyeler bakımından gelişmelere bakacak olursak; 1933'te kurulan Belediyeler Bankası 1946'da İller Bankası'na dönüşmüştür. 1948'te borçlanma olanaklarının artırılması ve faaliyetlerinin genişletilmesi niyetiyle Belediye Gelirleri Kanunu çıkarılmıştır.

1961 Anayasası yönetim sistemini merkezi ve yerel yönetim olarak ikiye ayırmış ve yerel yönetimleri, daha özerk ve daha güçlü bir hale getirecek anayasal bir çerçeve düzenlemiştir. Bu Anayasa'nın 116. Maddesi yerel yönetimleri il, belediye ve köy halkının ortak ihtiyaçlarını karşılayan ve karar organları halk tarafından seçilen kamu tüzel kişileri olarak tarif etmiştir. Ayrıca, Anayasa'nın 112. Maddesinde yer alan idarenin bütünlüğü ilkesi ile merkezi idare ile çatışan değil, bütünleşen bir yerel yönetim oluşturulması amaçlanmıştır (Albatan, 23-24 Kasım 1990, s.317 akt.Ersöz, 2011, s.110).

1980 itibariyle günümüze kadar gelen süreçte yerel yönetimler konusunda önemli gelişmeler meydana gelmiştir.1980 sonrası dönemin en önemli olaylarından biri 80 darbesidir. Darbenin yerel yönetimlerdeki ağır olmuş, yerel meclisler kapatılmış ve ülkedeki bütün belediye başkanlarının görevleri ve yetkilerine son verilmiştir. Diğer taraftan yerel yönetimlerin gelirini artırıcı çalışmalarda da bulunularak, 2380 sayılı Yasa kapsamında genel bütçeden belediyelere yüzde beş ayrılması kararlaştırılmış, 2008'de belediyeler ve il özel idarelerine genel bütçe vergi gelirlerinden pay verilmesi hakkındaki kanunda değişiklik yapılması kararı alınmış ve

nüfusu 10.000'in altında olan belediyelerin gelirlerinin iyileştirilmesi niyetiyle "mali denkleştirme" adında bir sistemin oluşturulması hedeflenmiştir.

Belirtmek gerekir ki, 5216 sayılı Kanundaki bazı olumlu düzenlemelere rağmen, merkezi idarenin büyükşehir belediyesi üzerindeki diğer idari vesayet yetkileri devam etmektedir (Özgür ve Kösecik, 2005, s.103).

Yerel yönetimlerin genel özelliklerine bakacak olursak; ulusal idare sistemi içerisinde yerlerini alırlar, kuruluş ölçütleri, yetki ve görevleri, gelir planlamaları yasama organınca belirlenir, ülke yönetimi hususunda birlik ve beraberliğin korunması hususunda uymaları gereken ulusal düzeydeki ilke, standart, amaç ve hedefleri merkezi yönetim tarafından belirlenir, merkezi idarenin ülke geneli için olan karar ve kurallarına ters harekette bulunamazlar, yetki ve yönetim usulü ile yerel yönetimin biçim ve türlerini merkezi yönetim istediği gibi tek taraflı olarak belirleyebilir, merkezi yönetimin çizmiş olduğu yerel talep ve ihtiyaçlara cevap vermeye merkezi yönetimce yetkili kılınmış kurumlardır. Yerel yönetimlerin bu özelliklerine baktığımızda merkezi idarenin yerel yönetimlerle ilgili kentsel ve sosyal nitelikli hizmetleri yerine getirmelerindeki fonksiyon ve rolleri konusunda büyük bir belirleyici ve yön gösterici olduğunu görmekteyiz.

Yerel yönetimlerde fonksiyonel değişime yol açan faktörler; nüfus artışı, göç ve kentleşme, ekonomik politikaları, küreselleşme ve rekabetin yerelleşmesi, yeni yönetim paradigmaları, AB üyelik süreci ve yerel yönetimler alanındaki uluslar arası belgelerdir (Ersöz, 2011, s.84).

### **2.5.1. Yoksullukla Mücadelede Yerel Yönetimlerin Önemi**

Yerel yönetimler eşitlik, özgürlük, refah gibi değerlerin gelişmesine daha çok katkı sunarak merkezi yönetimin ulaşamadığı vatandaşa daha yakın hizmet noktasında olan, 'insana dokunma' prensibini kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetleriyle daha etkili olarak yerine getirebilmektedirler.

Dayanağını 10.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunundan alarak Büyükşehir belediyeleri, kanunun üçüncü bölümünde yer alan "Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken

üniversiteler, yüksek okullar ve meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak” görevi kapsamında çeşitli hizmetler sunmaktadır (Dinçoflaz, 2009, s.147). Yerel yönetimler faaliyetlerini bu ve benzeri kanun maddeleri kapsamında yürütmektedirler.

Yerinden yönetim; kamu hizmetlerinin yönetiminin, merkezden ayrı özerk kamu hukuku tüzel kişilerine verilmesidir (Tortop, İspir, Aykaç, 1993: 97 akt. Bal, 2008: 245). Yerel yönetim, topluluğun ihtiyaçlarının karşılanması için verimli, etkin ve yerel koşullara duyarlı yönetsel kararların alınmasını ve eylemlerin gerçekleştirilmesini sağlayarak refahı gerçekleştirmektedir (Yıldırım, 1993:35 akt. Bal, 2008: 247). Yerel yönetimlerin vatandaşlara etki etme konusunda belediyeler diğer yerel yönetim organlarına göre daha etkilidirler. Yereldeki sosyal politikaların geneldeki politikalara göre daha etkili olduğunun, hizmetlerin yereldeki vatandaşların çeşitliliğine ve ihtiyaçlarına göre olması gerektiğinin önemine dikkat verildiğinde daha iyi anlaşılacağı bir gerçektir. Belediyelerin sosyal yardım ve hizmet uygulamaları, her ne kadar merkezin taşradaki teşkilatlarına göre bütçe vb. konularda sıkıntılar ve altyapısal sorunlar nedeniyle sistemli uygulanamasa da yardım politikaları noktasında küçümsenmeyecek öneme sahip olmaları sebebi ile değinmemizde fayda görmekteyim.

Yerel yönetimler, ilgili Kanunlarıyla kendilerine verilen sosyal yardım yapma görevi dolayısıyla çeşitli sosyal yardım faaliyetleri yürütmektedirler. Yapılan sosyal yardımların türü ve kriterleri her ilin özel idaresine ve belediyeye göre değişiklik göstermektedir. Belediyeler ve İl Özel idareleri yapacakları sosyal yardımlarla ilgili olarak yönetmelik çıkarmak konusunda yetkilidir (Hacımahmutoğlu, 2009, s.135).

## **2.6. Sosyal Belediyecilik**

Günümüzde dünya bir taraftan küreselleşirken diğer taraftan yerelleşmektedir. Dünya küreselleşme ile homojen hale gelirken teknik ilerleme ve gelişmeler yerel ve çeşitli kültürleri su yüzüne çıkarmıştır. Küreselleşme ile devletler yerini örgütlenmiş kurumlar ve kentlere bırakırken, kentlerin toplumsal ve ekonomik hayattaki önemi artmaya başlamıştır.

Yerelleşme olgusu ve bu politikaların gelişmekte olan ülke yerel yönetimlerinin ülkelerin yönetim sistemleri içindeki önemini artırıcı bir tesir yaptığı görülmektedir. Diğer bir deyişle yerel yönetimler, sınıflandırılmaya çalışan merkezi

devletin fonksiyonlarının geçici olarak devredildiği bir yönetim birimi haline gelmiştir. Buna göre küreselleşme olgusu ile birlikte biçimlenen bir yapı içinde yerel yönetimlerin önceki dönemlerden farklı bir biçimde anlamlandırılmaya başlandığı ve daha da önemlisi küreselleşmenin bu yönetimlerin önemini arttırıcı bir sonuç doğurduğu söylenebilir (Ersöz, 2011, s.83-84).

Yerel yönetimlerin zamanla hizmet ve fonksiyonlarında değişime neden olan faktörler ele alındıktan sonra bu bölümde sosyal belediyeçilik anlayışının “yerel refah devleti” ve “refah belediyeçiliği” kapsamında yoksulluk ve sosyal yardımlardaki rollerinden kısaca bahsedeceğiz.

Kanuni açıdan belediye kavramı öncelikle yerel nitelikli müşterek ve medeni ihtiyaçları karşılayan kurumsal yapı olarak tanımlanmıştır. Uluslararası düzeyde yönetim anlayışında yaşanan değişimler yerel yönetim ve belediye kavramlarının tanımlarında da yansımıştır. Bu çerçevede belediye kavramı katılımcı, demokratik, açık, yönetime dayalı içerikle tanımlanmaya başlamıştır. Belediyeçilik tarihinde çok önemli bir yeri olan 1580 sayılı Belediye Kanununda belediye: “*beldenin ve belde sakinlerinin mahalli mahiyette müşterek ve medeni ihtiyaçlarını tanzim ve tesviye ile mükellef hükmi bir şahsiyet*” olarak tanımlanmıştır (md.1) (Öner, 2006, s.54). Bu hükme dayanarak belediyeler gereği sosyal devlet ilkesinin gereklerini yerel bazda uygulamada görevlendirilmişlerdir.

Türkiye’de belediye kurulmasına ait hükümler Belediye Kanununun 7 nci maddesinde açıklanmıştır. Nüfusu 2000’i geçen yerlerde belediye kurulması mümkündür. Ancak bu kuruluş otomatik değildir. Köy halkının belediye kurulmasını istemedi ve bu isteğin yapılacak oylama ile resmi olarak saptanması, ilgili İl Genel Meclisinin olumlu kararı, Danıştay’ın incelemesi, Bakanlar Kurulu’nun kararı ve Cumhurbaşkanının onaması gibi formaliteler yerine getirildikten sonra bir köyde belediye kurulabilir (Tortop, 1999, s.99).

Yerel bazda belediye kanununca sosyal hizmet alanları hakkında belediyelere verilen imtiyaz, yetki ve görevleri şöyle sıralayabiliriz: Toplumsal ilişkilerin güçlenip gelişmesi noktasında STK, üniversiteler, meslek kuruluşları ve uzmanlarca katılımı sağlayacak uygulamalarda bulunmak; beceri kazandırma niyetinde sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek; gıda bankacılığı yapmak; nüfusu 50.000 i geçen belediyeler çocuklar ve kadınlar için koruma ve sığınma evleri açmak; düşük, dar gelirli ve yaşlı kimselere durumlarına göre uygulamalarda bulunmak; hemşehrilerinin belediye yönetimin yaptığı yardımlardan faydalanmalarını sağlayıp

bu yardımların onur kırıcı şartlarda olmamasını temin etmek; yoksul, muhtaç, kimsesiz ve dar gelirlilere yapacağı sosyal yardım ve hizmetlerde sosyal ve kültürel faaliyetler için bütçesine ödenek ayırma ve bütçeden harcama yapmak; sosyal yardım ve hizmetleriyle yoksul, düşkün, çocuk, kadın ve yaşlılara yapılan hizmetlerde katılım ve dayanışmayı saylayıp hizmetlerin etkin olması, verimliliğin artırılması ve tasarrufun sağlanması için gönüllü katılımların gerçekleşmesini sağlayacak programlar uygulamaktır.

Ülkemizde belediyelerin yöneldiği en yaygın sosyal politika faaliyeti, sosyal yardımdır. Yoksul ve Muhtaç kişilere yönelik sosyal yardımlar, ayni ve nakdi yardımlardan oluşmaktadır. Ülkemizde belediyelerin sosyal yardım alanında önemli düzeyde bir deneyime sahip olduğu ve bu kurumlarca sunulan sosyal yardım hizmetinin sürekli bir gelişim içinde bulunduğu görülmektedir. Gerçekten, belediye sosyal yardımlarının tür ve nitelik ve kapsamı genişlemekte, bu kurumlar sosyal yardım alanında giderek uzmanlaşmaktadır. Bununla birlikte belediyelerin sosyal yardım hizmeti sunması, bir takım yapısal ve arazi avantaj ve mahzuru bünyesinde barındırmaktadır (Ersöz, 2011, s.162).

Belediyeler hizmetleri yürütürken şu avantajlara haizdir: Halka en yakın olan yönetim unsuru olmaları ve halk tarafından seçilmeleri, işbirliği ve denetimin kolay olması, kaynakların teminin kolaylığı ve fazlalığı, çıktıkların tespitinin kolaylığı, sosyal yardımların en yaygın hizmet uygulaması olması ve uzun yıllar yürütülmesi, bürokrasinin ve kırtasiyecilik faaliyetlerinin azlığıdır. Sosyal yardım faaliyetlerinin belediyelerce yürütülmesinin mahzurları ise: Yardımların sürekli olmaması, dönemlik yoğunlaşması, yapılacak yardımların niteliği, çeşidi, faydalanıcıların özellikleri ve kimlere yapılacağı hususundaki standartların net olarak tespitinin yapılmaması, ayrımcılığa açık olması, yardımların periyodlar halinde yapılmaması ve yılın belirli zamanlarında yoğunluğun artması, yönetim bakımından yardımların kurumsallaşamaması ve birimce değil de personelin inisiyatifine bırakılmış olması, yardımların genellikle ayni yapılması, yardım yapılacak kişilere yönelik bilgi yetersizliği, yardımların genellikle kişileri topluma kazandırma düşüncesiyle değil de muhtaçlığının giderilmesi düşüncesiyle yapılması, yardım yapılan kişilerin takibinin yapılmamasıdır.

Öncelikle ülkemizde kamu kaynaklarının büyük bir bölümünün merkezi idare tarafından kullanılmakta olduğu ve yerel yönetimlere, anayasal bir güvence bulunmasına rağmen, hizmetleriyle orantılı kaynak verilmediği belirtilmelidir. İl özel



idareleri ve köyler, temel kentsel hizmetleri dahi karşılayabilecek gelir ve personelden yoksun ve doğrudan merkezi idarenin tasarrufuna açık olarak faaliyetlerini sürdürmek durumunda kaldıklarından, yasal ve idari etkinliklerini zamanla yitirmişler ve belediyeler yerel yönetim sisteminin temel kuruluşu haline gelmiştir (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s.42). Belediyelerde kaynak eksikliğinin yanı sıra ülkemizde Belediyeler, 1990'lı yıllardan bu yana muhtaç olan yoksullara hizmetlerin ulaştırılmasında çeşitli faaliyetleri yerine getirmektedirler.

Gelişmiş ülkelerde yerel yönetimler tarafından sağlanmakta olan hizmetler ele alındığında, bu kurumların fonksiyonları arasında başta eğitimi, sağlık, konut, sosyal yardım ve sosyal hizmetler ile istihdamın artırılması ve yerel ekonomik kalkınmaya yönelik hizmetlerin büyük bir yere sahip olduğu görülecektir. Çünkü bu ülkelerde belediyeler mahalli düzeydeki kamu hizmetlerinin karşılanmasında en uygun yönetim aygıtı olarak kabul edilmekte ve bundan dolayı da yasalar tarafından yasaklanmamış her alanda faaliyette bulunabilmektedirler (Ersöz, 2011, s.93).

Belediyeler yalnızca yoksul kesime temel zaruri gereksinimlerini temin etmekle kalmayan aynı zamanda danışmanlık hizmetleri de vererek mahalli ve müşterek nitelikteki görevleri yerine getiren ve hizmetleri karşılamak maksadıyla faaliyette bulunan ya da aracı olan kurumlardır. Belediyelerin yeterliliği mali durumu ve hizmetlerin önceliğiyle yakından ilişkilidir. Dezavantajlı gruplar ile normalde uygulanan sportif ve kültürel faaliyetler vs. gibi yapmış olduğu sosyal nitelikli harcamalarla belediyelerin sosyal hizmet ve yardım alanlarında yoğunlaşması 'sosyal belediyecilik' anlayışını öne çıkarmıştır. Belediyelerdeki sosyal harcama kapsamına giren harcamaların neler olduğu ayrıca tartışılması gereken konulardandır.

Belediyeler gittikçe daha fazla sosyal belediyecilik faaliyetlerini yürütmektedir. Böyle olduğu halde sosyal belediyeciliğe ilişkin çalışmalara yeterince gündeme getirilememiştir. Sosyal belediyecilik faaliyetleri arttıkça, bu faaliyetler ve uygulama sorunları daha fazla bilimsel araştırmalara konu olması gerekmektedir. Ayrıca sosyal yaşamın niteliğinde önemli değişikliklere paralel olarak sosyal yardımın ve sosyal hizmet götüren kurumların yeni durumlara göre yapılandırılması gerekmektedir. Çünkü aile bağlarının zayıfladığı, çekirdek aileye doğru değişimin yaşandığı günümüz dünyasında yalnız yaşayan bireyler, eşler arasında yaşanan uyumsuzluklar, formel ve enformel örgütlerin çözülmesi yada güçten düşmesi, emek piyasasının değişen niteliği gibi bir çok değişkene bağlı olarak sosyal hizmetlerin ve

yardımın niteliğinde, hedeflerinde ve kitlesinde değişiklik kaçınılmaz olmaktadır (Kesgin, 2012, s.194-195).

Merkezi yönetimin sosyal yardım alanındaki yetersizliği ve yerel yönetimleri bu konuda aktif politikalar geliştirmeye ve uygulamaya zorlamaktadır. Ayrıca son yıllarda yapılan yasal değişiklikler ve düzenlemeler sosyal yardım uygulamalarını belediyeler başta olmak üzere yerel yönetimlerin görevlerinden birisi haline getirmiştir. (Güloğlu ve Es, 2008: 257 akt. Zengin ve Öztaş, 2009: 27). 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 6360 sayılı kanun, büyükşehir belediyelerinin organlarına ilişkin düzenlemeler getirmiştir (Gül, Kiriş, Negiz, Gökdayı, 2014, s.183).

6522 sayılı Torba Yasa ile büyükşehir belediyelerine önemli görevler yüklenmiş olup büyükşehirlerde köyler mahalle olmuş ve yine büyükşehirlerde İl Özel İdareleri kapatılarak büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları çeşitlenerek artmıştır. Ancak 5393 sayılı kanunda belediye, ““Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisini,” ifade eder”” diye tanımlama yapılmaktadır. Belediyelerde hizmet alanına giren görevler giderek çeşitlenmekte ve sosyal içerikli yardımlar daha fazla yer almaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanununun 14.maddesinin 1.fikrasının a bendinde nüfusu 50 bini geçen belediyelerin ve büyükşehir belediyelerinin görevleri arasında sosyal hizmet ve yardım hizmetleri sayılmıştır. Bu hüküm çerçevesinde belediyeler gelir büyüklüklerine göre farklı miktarlar sosyal yardım faaliyetlerinde bulunmaktadır.

Belediyelerin sosyal yardımları hangi kriterlere göre yapacakları ve ne tür sosyal yardımları yürütecekleri konusunda herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Ayrıca yaptıkları sosyal yardımlarla ilgili bilgi verme yükümlülükleri yoktur. Dolayısıyla, belediyelerin yaptıkları sosyal yardımlarla ilgili yeterli bilgi mevcut değildir (Hacımahmutoğlu, 2009, s.136-137).

### **2.6.1. Adana Büyükşehir Belediyesi'nin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Uygulamaları ve Dayanakları**

Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini çeşitli birimleri aracılığıyla yapmakta olup yoksul kesime yönelik yapmış olduğu ayni ve nakdi yardım faaliyetlerini Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesindeki Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürlüğü tarafından

yürütmektedir. Hizmete yönelik dayanaklarını 5216 ve 5393 sayılı belediye kanunları, oluşturduğu faaliyet rapor, planladığı performans programı ve hedeflediği stratejik plan, resmi gazetede yayımlanan 6495 sayılı ‘Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’ (Mecliste görüşülen son torba yasa) ile 2022 sayılı kanuna göre verilen 2022 maaşlarının muhtaçlık sınırı (asgari ücretin 3’te 1’i olacak şekilde), 10.03.2016 tarih ve 42 sayılı meclis kararına bağlı Sosyal Yardımlar Yönetmeliği ile 16.05.2008 tarih ve 83 sayılı komisyon raporu ile son olarak Adana Büyükşehir Belediyesi Başkanlık Makamının 18.10.2016 tarih ve 787 sayılı Oluru ile oluşturulan Sosyal Market Yönergesi oluşturmaktadır.

Yoksuların yapılan yardımların amacına ne kadar ulaştığı sorunsalı yada yardım alanların tatmini yani memnuniyeti karşımıza ayrı bir sorun olarak çıkmaktadır. Bu durum aynı zamanda ülkenin gelişimi ve sosyal beklentiler ile de yakından ilgili olmakla beraber, bireylerin beklentilerinin artması yoksulları da doğru orantılı olarak etkilemiştir (Kara, 2010, s.310).

Yardımda etkili olan değerlendirme materyalleri; birim çalışanlarınca tutulan ön görüşme formları, yapılan başvuru dilekçeleri, Adana Büyükşehir Belediye Meclisinin 10.03.2008 tarih ve 42 sayılı kararı ile uygulamaya konulan Sosyal Yardım Yönetmeliği’nin 16.maddesinde yer alan sosyal araştırma ve inceleme formundaki kurumların beyanları (ilçe sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı, vergi dairesi, tapu, ilçe belediyesi, sgk verileri gibi), hane içi durum (kişi sayısı, çalışan-çalışmayan-çalışabilir iş gücüne sahip bireyler, öğrenci sayısı, hastalık engellilik bakıma muhtaçlık durumlarını belgeleyen rapor veya belgeler (kendisi, eşi, çocuk ve ebeveyn), yangın ve doğal afet raporları ve resimleri, yerinde tespit kurulunun (alt komisyon) raporu, üst kurulun değerlendirmelerinden oluşmaktadır. Değerlendirmeler neticesinde başvurusu kabul edilen vatandaşlara tek seferlik nakdi yardım veya yeni kurulan sosyal market birimi aracılığıyla belirli süreleri kapsayacak şekilde ve aralıklarda gıda yardımı yapılmaktadır.

Adana İlinin genel coğrafik ve sosyal koşullarına baktığımızda her mevsiminin insan hayatını zorlaştıran bir özellikte olmaması, kar ve aşırı yağmur nedeniyle insanın çalışma hayatını olumsuz etkilememesi, ısınma ve yakacak masrafının az olması, meyve-sebze fiyatlarının uygunluğu gibi nedenlerle ekonomik şartların uygun olması ve “fakir yatağı” olarak bilinmesinden dolayı az parayla çok rahat geçinilebilecek il olma özelliği taşımaktadır. Bu sebepler aynı zamanda Adana’nın göç merkezi haline gelmesinde de önemli bir etkendir. Adana’da yaşayan kırsal kesim

yardım başvurularında en çok bulunan kesimdir. Aynı zamanda temel besin kaynağı dediğimiz un, bulgur, pirinç, nohut, fasulye vs. gibi tüketim ürünlerine kendi emeği yada kırsal geldiği halde aile yakınları ve kırsaldaki akrabaları aracılığıyla kolayca teminini sağlayan kesimdir.

Geçici yardımlar yapılmasında belediyeye başvuru da bulunan kişilerin durumları ve belediyenin bütçesinin elverişliliği önemlidir. Ayrıca Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Yardım Yönetmeliği'nin 4.maddesinin ç bendinde ““Geçici yardım” sosyal ve ekonomik bir sorunun çözümünde yardımcı olabilmek amacı ile bir, en çok iki defaya mahsus olmak üzere yapılacak yardımları”, yönetmeliğinin yine aynı maddesinin j bendinde ““Sürekli Yardım” muhtaç kişilere karşılaştıkları hayat güçlüklerinin gidermek amacıyla Belediyenin bütçe imkanları ölçüsünde yapılacak yardımları, ifade eder” ibaresi yer almaktadır. Kişinin tekrardan süreli yardımlara başvurma şartları Sosyal Yardım Yönetmeliği'ndeki esaslara göre yapılmaktadır.

#### **2.6.2. Adana Büyükşehir Belediyesine Yardım Başvurusunda Bulunan Kadınların Genel Durumlarına Kısa Bir Bakış**

Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Yardım Yönetmeliği'nin 7.maddesinde nakdi ve ayni yardım faaliyetlerinden yararlanacak olanlar arasında kadınların durumları özel olarak belirtilmemekle beraber, kadınların yardımlara başvurma nedenleri ve genelin içindeki yerlerinin fazlalığının nedenleri küçümsenmeyecek bir durum olduğundan konuya çalışmamızın bu kısmında değineceğiz.

Erkeklerin büyük çoğunluğu belediyeye iş başvurusu niyetiyle gelen ancak halkla ilişkiler biriminden maddi durumunun da elverişsizliği nedeniyle yardım başvurusuna da yönlendirilen, belediyenin hizmetlerinden genellikle sosyal çevresi aracılığıyla haberdar olan kişilerden oluşmaktadır. Yardım arayışının kadınlarda erkeklere göre daha fazla olması nedeniyle çevrelerinden duyma oranları da erkeklere nazaran daha fazla olmaktadır. Birime yardım başvurusu yapma amacıyla gelen kadınların çoğunun komşusunun da yardım aldığı ve böyle bir durumun varlığını da onlardan duyduklarını beyan edenlerden oluştuğunu dikkat çekmektedir.

Geniş zamanlı ve daha detaylı yapılan çalışmalar ile kadınları yardıma başvurmaya iten nedenler ile kadınların hangi yaş aralığında ve hangi durumlarda daha fazla yardıma başvurdukları vs. gibi birçok verilerle kadın yoksulluğunun ortaya çıkış nedenleri etraflıca araştırılabilir. Sosyal belediyecilikte hedef dar gelirli kimselere yapılan yardımlar ile dezavantajlı tüm kesimlerin ihtiyaçlarına cevap

verebilecek bir belediyeçilik anlayışı ise de Türkiye'deki sosyal belediyeçilik anlayışının temeli, hane halkına yapılan sosyal yardımlara dayanmaktadır (Koç ve Ökmen, 2015, s.77 akt. İpek ve Çıplak, 2016, s.209).

Yardım yapılırken hane içindeki gelirin baz alınması kadınların hane reisi olduğu yada tek yaşadıkları durumlar dışında kadının yoksulluk durumunun derecelendirilmesi erkeğin hanedeki durumuna göre şekillenmektedir. Konuyu daha da genişletirsek hanedeki erkeğin yaşı, çalışabilir işgücüne sahip olması (engelli olmaması yada hastalığının bulunmaması halleri gibi) fakat çalışmıyor olması kadının yardımlardan faydalanmasına engel olmaktadır. Kadının hane reisi olduğu hanelerde ise kadının bakmakla yükümlü olduğu küçük çocuğunun bulunması durumunun dışında, yaşı ve çalışabilir durumda olup olmadığı yardım yapılma kriterleri arasındadır. Baktığımızda erkeğin çalışabilir durumda olduğu halde çalışmaması kadının mağduriyetini arttıran bir sebep olmanın yanında, kadının yardım arayışının da önünde engel olarak karşımıza çıkmaktadır.

Birazda Adana Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürlüğü verilerinden hareketle yardım başvuruları içinde kadın başvuru sayısına değinerek durumun somut göstergelerini ortaya koymaya koyma çalışalım. 2016 yılında toplam aile başvuru sayısı 1121 kişi olup, bunların içinde kadın başvuru sayısı 681, erkek başvuru sayısı 440 (Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürlüğü'nün 01.01.2016-03.11.2016 tarihleri arasındaki evrak kayıt verilerinden yararlanılarak hazırlanmıştır.)'tır. Buradan anlaşılacağı üzere kadınların yardım başvurusu 1 yılı bile içermeyen bir süre zarfında dahi oldukça fazladır. Yıllarında kış gelmesi giyecek, yakacak, gıda vb. gereksinimlerin artacağı düşüncesiyle başvuru sayısı artmakta ve başvuruların çoğunluğunun yine kadınlar tarafından yapıldığı gözlenmiştir. Başvurularının aylara göre dağılımına baktığım zaman okul dönemlerinin olduğu aylarda başvuru sayısının arttığını gözlemledim.

Yoksul ailelerde çocuk bakımı, beslenmesi, çocukların giydirilmesi, yaşlı bakımı, elde edilen az gelire temel ihtiyaçların karşılanması ve aileyi rahatlatacak sosyal yardımlara erişim çabaları çoğunlukla kadınlar tarafından yerine getirilmektedir. Sosyal yardımlara kadınlar erkeklerden daha fazla başvurmaktadır (Bora, 2002 akt. Şener, 2009, s.7). Kadın; çocuğu, hasta eşi, anne-baba ve yakınının mağduriyetini ve ihtiyacını karşılayarak kendisinin psikolojik olarak refaha erip üstündeki ağır vazifesinin hafifleyeceği veya kalkacağı düşüncesiyle yardım yollarına

başvurmaktadır. Kadın imkanı ölçüsünde yada çalışmasına engel teşkil edecek bakıma muhtaç küçük çocuğu ve hastası yoksa eşinin rızasıyla ev işlerine temizliğe gitmektedir.

Yukarıda yardım başvurusunda bulunan ailelerden kadın-erkek sayılarına değinmiştik. Şimdi ise yine aynı tarihler arasında başvuruda bulunanlardan alanların kadın-erkek sayısına bakalım. Toplam yardım alan aile sayısı 544 olup bunlardan yardım alan kadın sayısı 317, erkek sayısı ise 227'dir. Bakıldığında kadınlara yapılan yardımların daha fazla olduğu görülmektedir. Başvuru hususunda kadınların erkeklere göre daha aktif ve istekli olmaları yardım başvurusundaki kadın sayısının fazla olmasının nedenleri arasındadır. Başvuran kadın oranının erkek oranına göre fazla olması yardım alan kadınların da erkeklere oranla fazla olması sonucunu doğurmuştur. Sonuç itibariyle yardımlar sadece kadına ya da erkeğe yapılmadığı gibi değerlendirilirken de aile içi genel durumu göz önünde alınması nedeniyle başvuruların kabulü ya da ret olması bu durumlara bağlı olarak değişmektedir. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı yetkilileri yardımların geçici olması, insanları tembelliğe alıştırmaması, balık tutmanın öğretilmesi vb. argümanlarla yardımlara yükledikleri anlamları açığa vurmaktadırlar (Şener, 2009, s.8).

## **2.7. Sosyal Market Kavramı**

Yoksulluğun azaltılması, toplumsal barış ve hoşgörünün artırılması, israfın önlenmesi, yardımlaşma ve dayanışmanın artırılması amacıyla geliştirilen "Sosyal Market" toplumsal dönüşüm projesi olarak Belediyeler ve Kaymakamlıklarca çeşitli şekil ve içeriklerde uygulanan proje niteliğinde sosyal hizmet ve yardım politikasıdır. Kurumların kendi bütçe olanakları dahilinde aldıkları ve kent teki vatandaşların ihtiyacının fazlası olan kullanılmış olup kullanılabilecek nitelikte olan veya kullanılmamış aynı eşyalar ile gıda, tekstil, ev eşyası vb. ürünlerin ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasında aracı olan yardım birimleridir.

### **2.7.1. Türkiye'de Sosyal Market Uygulamaları ve Dayanakları**

Bir çok kamu kurumunda özellikle de belediyelerde sosyal marketler gıda bankacılığından esinlenerek oluşturulmuş yada gıda bankacılığı faaliyetinin devamı niteliğindedir. Sosyal market ve sosyal yardım başvuruları için belediyenin 153 hattından telefonla yada halkla ilişkiler departmanından dilekçe ile başvuru

sonrasında sosyolog, sosyal çalışmacı veya sosyal hizmet uzmanlarının da bulunduğu ilgili birim personelleriyle ev ziyareti gerçekleştirildikten sonra kurulca karar verilen dosyalar ihtiyaca göre sosyal markete yönlendirilip her kurumun sosyal marketinin içeriğinde bulunan ve vatandaşın ihtiyacına göre belirlediği ihtiyaç malzemeleri verilmektedir.

Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinde gıda paketi ve bebek bezi paketi ihale usulü ile alınmakta olup, tekstil ürünleri tamamen bağış alınıp giyilmemiş ürünlerden oluşmaktadır. Kaymakamlık ve İlçe belediyelerinin sosyal marketinde durum değişebilmektedir. Kaymakamlıklar ve ilçe belediyeleri genellikle kurmuş oldukları vakıflar aracılığıyla gıda bankacılığı üzerinden şirket, şahıs, kurum vs. den bağış yoluyla gıda, temizlik malzemesi, konfeksiyon vs. alıp ihtiyaç sahibi vatandaşlara ulaştırmaktadırlar. Bazı ilçe belediyeleri giyilmiş 2. El tekstil ürünlerini mahallelerin belirli noktalarına koydukları giysi kutuları aracılığıyla toplayıp temizlettikten sonra ihtiyaç sahiplerine ulaştırmak amacıyla muhafaza etmektedirler.

Bazı belediyeler sosyal marketlerinde akıllı kart sistemini kullanmaktadır. Bu sistemde ihtiyacı oranında ve hanedeki kişi sayısına göre kartlara para puanlar yüklenip alışveriş tadında yardım faaliyeti yürütülmektedir. Yine birçok belediye vakıflar üzerinden sosyal market açmakta ve bağışlarla kurumun fazla çıktısı olmadan aracı rolünde de kendisine ulaşan yoksul kesime yardım faaliyeti yürütmektedir.

### **2.7.1.1. Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinin Uygulamaları ve Dayanaklarına Genel Bakış**

Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal yardım ve hizmet faaliyetlerini farklı birimleri aracılığıyla çeşitli şekillerde yapmakla beraber yoksullara yönelik yapmış olduğu nakdi ve ayni yardım faaliyetlerini Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesindeki Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürlüğü tarafından yürütmektedir. Bunu yaparken resmi dayanakları; 5393 ve 5216 sayılı kanunlar, Performans Programı ve Stratejik Plan, Faaliyet Raporları, Resmi Gazetede yayımlanan 2022 sayılı kanuna göre verilen 2022 maaşlarının muhtaçlık sınırı (asgari ücretin 3'te 1'i olacak şekilde) ile 6495 sayılı 'Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun' (Mecliste görüşülen son torba yasa), 10.03.2016 tarih ve 42 sayılı meclis kararına bağlı Sosyal Yardımlar Yönetmeliği ile 16.05.2008 tarih ve 83 sayılı komisyon raporu, son olarak Adana Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde

18.10.2016 tarih ve 787 sayılı Başkanlık Oluru ile oluşturulan Sosyal Market Yönergesi'dir.

Yardım yaparken kullanılan değerlendirme argümanları; başvuru dilekçesi, ön görüşme formu, Adana Büyükşehir Belediye Meclisinin 10.03.2008 tarih ve 42 sayılı kararı ile uygulamaya konulan Sosyal Yardım Yönetmeliği'nin 16.maddesinde belirtilen sosyal araştırma incele formundaki kurumların beyanları (tapu, ilçe belediyesi, vergi dairesi, ilçe sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı, sgk verileri), hanenin genel durumu (öğrenci sayısı, kişi sayısı, çalışmayan- çalışan-çalışabilir iş gücüne sahip bireyler, hastalık engellilik bakıma muhtaçlık durumlarını belgeleyen rapor veya rapor yerine geçebilecek belgeler (kendisi, eşi, çocuk ve ebeveyni ile ilgili), yangın ve doğal afet raporları ve resimleri, yerinde tespit ve inceleme kurulunun (alt komisyon) raporu, üst kurulun yapmış olduğu değerlendirme raporlarıdır. Değerlendirme neticesinde başvurusu kabul edilen yoksul vatandaşlara tek seferlik olmak üzere nakdi yardım veya sosyal market aracılığıyla ihtiyacına göre Kurulca belirlenen süre ve aralıklarla gıda yardımı yapılmaktadır. Yardımların geçici, tek seferlik yada sürekli olmasında başvuran kişilerin maddi durumları ve belediyenin bütçesi göz önünde bulundurulmaktadır. Sosyal Yardım Yönetmeliği 4.maddesi ç bendinde "Geçici yardım" sosyal ve ekonomik bir sorunun çözümünde yardımcı olabilmek amacı ile bir, en çok iki defaya mahsus olmak üzere yapılacak yardımları", yine aynı maddenin j bendinde ""Sürekli Yardım" muhtaç kişilere karşılaştıkları hayat güçlüklerinin gidermek amacıyla Belediyenin bütçe imkanları ölçüsünde yapılacak yardımları, ifade eder" ibaresi yer almıştır. Kişinin yardımlara yeniden başvurma koşulları Sosyal Yardım Yönetmeliği'ndeki esaslara göre yapılmaktadır.

"Sosyal Market Yönergesi Madde 10.5.2: Sosyal market (Hayırlı İşler) gıda, temizlik, giyecek, yakacak vb. tüm malzemelerinin yardımından faydalanan ihtiyacı sahibinin

- a) Ölümü
- b) Türk vatandaşlığından çıkması, çıkarılması, vatandaşlık hakkını kaybetmesi,
- c) Muhtaçlığın kalkması,
- d) Kadın ve erkeğin evlenmesi nedeniyle muhtaçlık durumundan çıkması,
- e) Adana ili dışına taşınması halinde hemşerilik vasfından çıkması, geçerli bir mazereti olmaksızın verilen yardımın 3 ay aralıksız olarak alınmaması halinde yardım kesilir." Denmektedir.



Yardım konusu oldukça hassas, sınırları kestirilemeyen çeşitlilik arz eden, yardımda bulunurken baz alınan kıstasların ne derece yeterli olduğu tartışma konusu olabilecek, sonucunun ne derece takip edildiği ve etkili olduğu noktasında sıkıntılı gördüğüm bir faaliyet alanıdır (<http://dergipark.gov.tr/download/article-file/319235>).

Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal marketinin hizmet olarak verdiği ürünlerin içeriğine bakacak olursak:

Gıda Paketi; 1 adet pirinç (1 kg), 1 adet bulgur (1 kg), 1 adet kırmızı mercimek (1 kg), 4 adet makarna (500 g), 1 adet kuru fasulye (1 kg), 1 adet tuz (750 gr), 1 adet un (1 kg), 1 adet arpa şehriye (500 gr), 2 adet toz şeker (1 kg), 1 adet siyah çay (1 kg), 4 adet ayçiçeği yağı (1 lt), 1 adet helva (500 gr), 1 adet siyah zeytin (500 gr).

Bebek paketi: 1 adet emzik, 1 adet biberon, 1 adet ateş ölçer, 1 adet alt açma bezi ve yastığı, 1 adet hastane çıkışı (pijama yakımı, eldiven, başlık, önlük), 1 adet yenidoğan bebek bezi (46 adet), 1 adet pişik kremi, 1 adet şampuan (200 ml), 1 adet ıslak mendil (56 adet).

Giyim yardımı bağış usulü ile alınıp hiç giyilmemiş olan kıyafetlerin alınıp ihtiyaç sahiplerine verilmesi şeklinde olmaktadır.

2016 yılı sonlarından itibaren hizmete giren Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Market'inin yıllara göre yardım oranlarına bakacak olursak; Gıda yardımında 2016 yılı itibariyle 4510 kişiye, 2017 yılında 14184 kişiye, 2008 yılı şubat ayına kadar ise 157 kişiye yardım yapılmıştır. Gıda yardımlarından tek seferde faydalanan ve aylık olarak alanların sayısı beraber verilmiştir. Giyim yardımı bağış olarak gelmekte olup oranları şöyledir: 2016 yılı 3970, 2017 yılı 5259, 2018 Ocak ayı itibariyle 111'dir. Giyim genelde kadın, erkek ve çocuklar için ayakkabı alt ve üst kıyafet ile elbise, ceket şeklindedir.

## BÖLÜM III

### YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın evren, örneklem ve modeli, veri toplama aracının uygulanıp geliştirilmesi, verilerin toplanması ve analiz edilmesinden söz edilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmamızın bu bölümünde teorik çerçevesini ele aldığımız yerel yönetimlerde sosyal hizmet ve yardım uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm yolları sorunsalının, Adana Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesindeki Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube Müdürlüğü birimince yapılan sosyal yardımlardan faydalanan ihtiyaç sahipleri ile anket ve görüşme formları oluşturulmuş, birim çalışanları ve yetkilileriyle yapılan yüz yüze mülakatlar ve faydalanan birim verilerinden yola çıkarak kişilerin sosyal yardıma başvurma nedenleri, sosyal markete bakış açısı ve marketin çalışma alanları ile kurumun uygulamada yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların giderilmesi yolundaki çalışmalar ve neler yapılabileceği hakkında bilgiler alınmıştır.

Alınan bu bilgiler çalışmamızın bulgular ve yorum bölümünde ayrıntılı olarak tablolar şeklinde ve görüşme formlarındaki mülakatlardan edinilen bulgular ise nitel veriler şeklinde değerlendirilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, Adana Büyükşehir Belediye'si sosyal yardım birimine yapılan sosyal yardım başvurularının nedenleri ve sosyal marketin hizmetleri hakkında yardım alanların düşünceleri ile genel olarak sosyal yardımın mevcut durumunu ortaya koymak için bilgi toplamaktır. Bu araştırma kapsamında hem nicel hem de nitel veri toplama yöntemleri beraber kullanılmıştır.

Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmadır (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s.57).

Çalışmamızda Adana Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal yardımlardan faydalananlarla görüşmeler yapılırken, yardımların sürekli veya düzenli yapıldığı kişilere yönelik birim çalışanlarının yapmış oldukları ev ziyaretlerindeki genel

durumlar hakkında bilgi edilmiş, kurumun yardım şartları, ne tür yardımlar yaptığı, yardım alanların özellikleri gibi hususlarda bilgi alınarak analizler raporlaştırılmıştır.

Çalışmamızda nicel ve nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış olup nicel araştırmada anket formu düzenlenerek Sosyal Marketten faydalananların hangi ölçülerde fayda sağladığı anket tekniği üzerinden değerlendirilecektir. Nitel araştırma yöntemleri olarak ise yüz yüze görüşme ve derinlemesine mülakat tekniği kullanılmıştır. Görüşme genelde soru sorma ve yanıt alma tekniği şeklinde gerçekleşmiş olup görüşmenin içeriği kar topu tekniği üzerine bir format olarak seyredip derinlemesine bilgi elde etmek imkanı sağlanmıştır. Ayrıca Adana Büyükşehir Belediyesinin veri analizleri ve literatür taraması içerik analizlerinden de yararlanılacaktır. Bu yöntem ve teknikler çalışmamızı sürdürmede sonuçlandırmada ve tezde öngördüğümüz amaç ve hedeflere ulaşmada en elverişli yöntem ve teknik olarak çalışmamıza uygulanmıştır.

## **3.2. Çalışma Grubu**

### **3.2.1. Nitel Çalışma Grubu**

Araştırmamızın nitel çalışma grubunu Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinden yardım alan kişilerden maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi ile belirlenen ve sosyal market hizmetlerinden faydalanan 20 kişiden oluşmaktadır. Çalışma grubundan elde edilen verilerin bağımsız değişkenlere göre frekans ve yüzde değerleri aşağıdaki tablolarda ifade edilmiştir.

Tablo 1.

*Katılımcı bireylerin demografik dağılımları*

	<i>f</i>	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	12	60,00
Erkek	8	40,00
<b>Medeni durum</b>		
Bekar	1	5,00
Evli	12	60,00
Boşanmış	4	20,00
Dul	3	15,00
<b>Yaş</b>		
18-24	1	5,00
25-34	5	25,00
35-44	4	20,00
45-54	4	20,00
55-64	3	15,00
65 ve üstü	3	15,00
<b>Eğitim durumu</b>		
Okuryazar değil	3	15,00
Okuryazar	2	10,00
İlkokul	5	25,00
Ortaokul	7	35,00
Lise	2	10,00
Lisans	1	5,00
<b>Meslek</b>		
İşsiz	16	80,00
Serbest meslek	1	5,00
Sigortalı çalışıyor	3	15,00

Nitel araştırmaya katılan katılımcıların %60'ının kadın, %60'ının evli ve %25'inin 25-34 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %35'inin ortaokul mezunu ve %80'inin işsiz olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2.

*Katılımcı bireylerin demografik dağılımları (devamı)*

	<i>f</i>	%
<b>Gelir durumu</b>		
0-499	4	20,00
500-999	6	30,00
1000-1499	3	15,00
1500-1999	5	25,00
2000 ve üzeri	2	10,00
<b>Hanedeki kişi sayısı</b>		
1	1	5,00
2	1	5,00
3	7	35,00
4	9	45,00
6	2	10,00
<b>Oturduğu mahal</b>		
Kırsal	5	25,00
Merkez	15	75,00
<b>Evin durumu</b>		
Kira	17	85,00
Mülk	2	10,00
Miras	1	5,00
<b>Yardım talebi nedeni</b>		
Muhtaç	18	90,00
Engelli	2	10,00

Nitel araştırmaya katılan katılımcıların %30'unun gelir durumunun 500-999 TL aralığında %45'inin hanedeki kişi sayısının 4 ve %75'inin oturduğu mahallin merkez olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %85'inin evin durumunun kira ve %90'ının muhtaç olduğu için yardım talebinde bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.

*Katılımcı bireylerin aldıkları sosyal yardımların dağılımı*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Engelli Aylığı	7	35,00
Bakıcı Aylığı	3	15,00
Dulluk Maaşı	1	5,00
İlçe Sosyal Yard. Day. Vakfı	9	45,00
İlçe Belediyeleri	6	30,00

Nitel araştırmaya katılan katılımcıların aldıkları sosyal yardımların dağılımları incelendiğinde %45'inin İlçe Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı, %35'inin engellik aylığı ve %30'unun İlçe Belediyeleri yardımı aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.

*Katılımcı bireylerin yararlandıkları hizmetlerin dağılımları*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Gıda paketi	18	90,00
Bebek paketi	4	20,00
Giyim yardımı	6	30,00

Nitel araştırmaya katılan katılımcıların yararlandıkları hizmetlerin dağılımları incelendiğinde %90'ının gıda paketi, %30'unun giyim yardımı ve %20'sinin bebek paketi yardımı aldığı tespit edilmiştir.

### **3.2.2. Nicel Çalışma Grubu**

Araştırmamızın nicel çalışma grubunu Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinden yardım alan çalışmamıza katılmaya gönüllü kişiler oluşturmaktadır. Bu anlamda 100 faydalanıcının doldurduğu ölçeklerin değerlendirilmeye uygun olduğu görülüp nicel çalışma grubumuz 100 faydalanıcıdan oluşmuştur.

Çalışma grubumuzdan elde edilen verilerin oluşturduğu bağımsız değişkenlere göre frekans ve yüzde değerleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 5.

*Katılımcı bireylerin demografik dağılımları*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	60	60,00
Erkek	40	40,00
<b>Medeni durum</b>		
Bekar	10	10,00
Evli	60	60,00
Boşanmış	10	10,00
Dul	20	20,00
<b>Yaş</b>		
18-24	3	3,00
25-34	20	20,00
35-44	30	30,00
45-54	18	18,00
55-64	14	14,00
65 ve üstü	15	15,00
<b>Eğitim durumu</b>		
Okuryazar değil	15	15,00
Okuryazar	12	12,00
İlkokul	23	23,00
Ortaokul	22	22,00
Lise	17	17,00
Ön lisans	7	7,00
Lisans	3	3,00
Yüksek lisans	1	1,00
<b>Meslek</b>		
İşsiz	58	58,00
Öğrenci	5	5,00
Serbest meslek	16	16,00
Sigortalı çalışıyor	15	15,00
Emekli	6	6,00

Nicel araştırmaya katılan katılımcıların %60'ının kadın, %60'ının evli ve %30'unun 35-44 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %23'ünün ilkokul mezunu ve %58'inin işsiz olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6.

*Katılımcı bireylerin demografik dağılımları (devamı)*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<b>Gelir durumu</b>		
0-499	28	28,00
500-999	23	23,00
1000-1499	25	25,00
1500-1999	20	20,00
2000 ve üzeri	4	4,00
<b>Hanedeki kişi sayısı</b>		
1	12	12,00
2	18	18,00
3	13	13,00
4	27	27,00
5	16	16,00
6	8	8,00
7 ve üstü	6	6,00
<b>Oturduğu mahal</b>		
Kırsal	40	40,00
Merkez	60	60,00
<b>Evin durumu</b>		
Kira	54	54,00
Mülk	28	28,00
Miras	18	18,00
<b>Yardıml talebi nedeni</b>		
Muhtaç	77	77,00
Engelli	9	9,00
Yaşlı	8	8,00
Kimsesiz	4	4,00
Diğer	2	2,00

Nicel araştırmaya katılan katılımcıların %28'inin gelir durumunun 0-499 TL aralığında, %27'sinin hanedeki kişi sayısının 4 ve %60'ının oturduğu mahallin



merkez olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %54'ünün evin durumunun kira ve %77'sinin muhtaç olduğu için yardım talebinde bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7.

*Katılımcı bireylerin aldıkları sosyal yardımların dağılımları*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Engelli Aylığı	15	15,00
Engelli Yakını Aylığı	1	1,00
Yaşlılık Aylığı	8	8,00
Bakıcı Aylığı	7	7,00
Dulluk Maaşı	10	10,00
İlçe Sosyal Yard. Day. Vakfı	51	51,00
İlçe Belediyeleri	30	30,00

Nicel araştırmaya katılan katılımcıların aldıkları sosyal yardımların dağılımları incelendiğinde %51'inin İlçe Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı, %30'unun İlçe Belediyeleri ve %15'inin engellik aylığı yardımı aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 8.

*Katılımcı bireylerin yararlandıkları hizmetlerin dağılımları*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Gıda paketi	98	98,00
Bebek paketi	18	18,00
Giyim yardımı	26	26,00

Nicel araştırmaya katılan katılımcıların yararlandıkları hizmetlerin dağılımları incelendiğinde %98'inin gıda paketi, %26'sının giyim yardımı ve %18'inin bebek paketi yardımı aldığı tespit edilmiştir.

### **2.3. Veri Toplama Araçları**

Ölçeklerin uygulanması için gerekli izinler alındıktan sonra araştırma, 2016-2017 yılları arasında faaliyet gösteren Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinden yardım alanlara yönelik veriler toplanmıştır.

#### **3.3.1. Nitel Veri Toplama Araçları**

Nitel alandaki çalışmalarımız için yapılandırılmış bir görüşme formu kullanılmıştır. Formdaki sorular oluşturulduktan sonra, çalışmamızın nicel kısmında yer alan maddelerle uyuşup uyuşmadığına özen gösterilmiştir. Böylece derinlik merkezli veri toplama stratejisi kullanılıp çalışmamızın güvenilirliği arttırılmaya çalışılmıştır. Derinlik odaklı veri toplama stratejisine göre, araştırmacı elde ettiği sonuçları birbirleriyle sürekli olarak karşılaştırarak, yorumlayarak ve kavramsallaştırarak, araştırmaya katılanların bile açık bir biçimde farkında olmadıkları bazı örüntüleri ortaya çıkarmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s.39).

İlgili literatürler tarandıktan sonra araştırmamızda kullanılmak üzere sosyal markete ilişkin tutumlar 15 açık uçlu sorunun bulunduğu bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formunun güvenilirlik ve geçerliğini sağlamak için uzman görüşü alınarak uygulama öncesi görüşme sorularının amacına uygun ve işler olup olmadığını kontrol amacıyla 5 faydalanıciya ön uygulama yapılmış ve dönütler doğrultusunda form istenilen ve uygun biçimini almıştır. Formdaki sorularla çalışmamızda gerekli olan bilgileri temin etmek amaçlanmıştır.

#### **3.3.2. Nicel Veri Toplama Araçları**

Verilerin elde edilmesi amacı ile sosyal market faydalanıciılarından demografik bilgi formu ile yardıma başvuru nedenleri ve sosyal marketle ilgili tutumlarını ölçmeye yarayan ve 5'li likert tipte hazırladığımız veri toplama aracı kullanılmıştır. Sosyal marketten hizmet alan genelin içinden çalışmamız adına yeterli olacağını düşündüğümüz 100 kişiye anket formu uygulanmıştır.

Araştırmamız için yardıma başvurma nedenleri ve sosyal marketle ilgili tutumları ölçme hazırlık aşamasında, alan yazında sosyal yardımlarla ilgili bilgilerden faydalanılmış, akademik çalışmalar ve uzman görüşleri temelinde maddeler oluşturulmuştur. Veri toplama sürecinde, oluşturulan taslak formlarla ilgili uzman görüşü alınmış, formun geçerliği ve kapsam çalışması sağlanmaya çalışılıp alınan

dönütler çerçevesinde düzenlemeler yapılmıştır. Uygulama öncesinde sosyal yardım birimi çalışanlarının ve yardımdan faydalancı 15 kişinin görüşü alınarak farklı çevrelerden faydalancılara ölçme aracımız uygulanarak geçerlik ve hedeflenen kapsamı sağlamaya yönelik genel düzenlemeler yapıp uygulamaya geçilmiştir.

#### **2.4. Verilerin Analizi**

Araştırma verilerinin analizine yönelik çalışmalar nicel ve nitel açılarından ayrı ayrı açıklanmıştır.

Katılımcı bireylerden anket yardımı ile toplanan nicel ve nitel veriler SPSS 23 paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Katılımcı bireylere ilişkin frekans ve yüzde değerler verilmiştir. Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtların tanımlayıcı istatistikleri tespit edilmiştir. Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtların arasında benzerlik olup olmadığının tespiti için tek örneklem ki-kare analizi yapılmıştır. Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtlar arasında demografik değişkenlere göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Fisher's Exact ve Ki-kare testleri uygulanmıştır. Katılımcılar tarafından açık uçlu sorulara verilen yanıtlar gruplanarak, gruplar arasında benzerlik olup olmadığının tespiti için tek örneklem ki-kare analizi yapılarak analizler %95 güven aralığında yapılmıştır.

## BÖLÜM IV

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Marketinden çeşitli içerikte yardım alan faydalanıcıların yardımlara başvuru nedenleri ile sosyal markete ilişkin tutumlarını ölçmek amacıyla elde ettiğimiz verilerin analizleri ışığında ulaştığımız sonuçlar istatistiki tablo ve grafikler aracılığıyla sunulmuş olup bulgular nitel ve nicel bulgular şeklinde ayrı ayrı ele alınmıştır.

#### 4.1. Nitel Verilere İlişkin Bulgular ve Yorum

Araştırmamızın nitel kısmında görüşme formlarından elde ettiğimiz sonuçlar tablolastırılmıştır.

##### 4.1.1.” Yardım Almanıza Neden Olan Durumlar Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Yardım almanıza neden olan durumlar nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 9.

*Katılımcıların Yardım Almaya Neden Olan Durumlara İlişkin Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Eşim vefat etti	3	15,00			
Kiradayım	14	70,00			
Eşimden ayrırım	6	30,00			
Gelirim yok	3	15,00	24,913	6	0,000
Gelirim yetersiz	14	70,00			
Engelliyim	4	20,00			
Bebeğim var	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Tablo 9 incelendiğinde katılımcıların “Yardım almanıza neden olan durumlar nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. “Kiradayım” ( $f=10$ ; %50) ve “Gelirim yetersiz” ( $f=10$ ; %50) cevabı veren katılımcıların diğer cevapları veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun kirada veya gelirin yetersiz olduğu için yardım aldığı tespit edilmiştir. Yaşlara göre bakıldığında genellikle 45 yaşlarına kadar olan kadınlarda eşinin terk ettiğini, imam nikahlı yaşayıp çocuk sahibi olan ailesine sığınamayan yada sığınanlardan istediği desteği bulamayanların ağırlıkta olduğunu yine yardım almaya neden olan durumlardan erkeklerin nedenlerinin ise engellilik gelir yetersizliği, işsizlik yada serbest meslekte çalışmada geçinemeyenlerin fazla olduğunu görmekteyiz.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Kiracı olmam nedeniyle ve fatura mutfak gideri derken elimde bir şey kalmıyor.”*

*“Eşim engelli serbest meslek yapıyor. Kazancı belli olmuyor. Ben el işi takı toka falan yapıp satıyorum. Evim kira uzun zamandır ödeyemedik ev sahibi evden atacak. 2 çocuğumun biri okuyor diğer küçük ve hasta olduğu için yardıma başvurdum.”*

*“Engelliyim. Engelli maaşım var. Babam emekli ama kredi borcu var ve evimizde kira yetmiyor.”*

*“Eşimden ayrırım, nafaka falan almıyorum. 2 çocuğum var, biri lise diğeri ilkokulda okuyor. Kiramı ve çocukların masraflarını karşılayamadığımdan ve ailemin desteği yetmediğinden dolayı yardım alıyorum.”*

#### **4.1.2. “Verilen Ürünlerin (Gıda Paketi, Bebek Paketi, Giyim) Çeşidi Yeterli Mi? Fazla yada Eksik Olan Ürünler Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidi yeterli mi? Fazla ya da eksik olan ürünler nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Ürün çeşidini yetersiz bulanlar kadın-erkek tüm katılımcılar olup demografik özellikleri ne olursa olsun hemen hemen hepsi yetersiz bulmaktadır. Verilen ürünleri yetersiz bulanlar genellikle ürünlerin kalitesini de yetersiz bulmuşlardır.

Tablo 10.

*Katılımcıların Verilen ürünlerin Çeşidinin Yeterli Olup Olmadığına İlişkin Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Yetersiz	18	90,00	12,800	1	0,000
İdare eder	2	10,00			

\* Tek örneklem ki-kare testi

Tablo 10 incelendiğinde katılımcıların “Verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidi yeterli mi?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. Yetersiz ( $f=18$ ; %90) cevabı veren katılımcıların idare eder ( $f=2$ ; %10) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğa göre verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11.

*Katılımcıların Fazla yada Eksik Olan Ürünlere İlişkin Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Kahvaltılık az	10	50,00	8,158	3	0,042
Makarna fazla	4	20,00			
Bebek paketi ürünleri az	2	10,00			
Giyimde kıyafet bedenleri yok	3	15,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Tablo 11 incelendiğinde katılımcıların “Fazla ya da eksik olan ürünler nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,042$ ) tespit edilmiştir. “Kahvaltılık az” ( $f=10$ ; %50) cevabı veren katılımcıların “Makarna fazla” ( $f=4$ ; %20), “Bebek paketi ürünleri az” ( $f=2$ ; %10) ve “Giyimde

kıyafet bedenleri yok” ( $f=3$ ; %15) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun yardım paketlerinde kahvaltılığın az olduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

“Çeşidi yetersiz. Bebek bezi çok azdı. Birçok şeyi zaten kendimiz aldık yetmediğinden.”

“Yetersiz. Giyim almadım ama ihtiyacım vardı. Gıda verdiler sadece gıdanın çeşidi artırılabilir. Zeytin, peynir, süt vs.”

“Hayır, yeterli değil hepsi az.”

“Hayır, yeterli değil. Kahvaltı çeşitleri de olabilirdi. Aldığım gıda 1 ay bile gitmedi.”

“Hayır, birçok gıda eksik. Kahvaltılık zeytin, reçel, peynir, tuz falan yok. şeker falan yetersiz. Makarna çok ama diğerleri az. Bir ayı bile çıkarmıyor.”

#### 4.1.3. “Aldığımız Ürünlerin Kalitesi, Sayısı vb. Hakkındaki Düşünceleriniz, Talep, Şikayet ve Önerileriniz Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Aldığınız ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkındaki düşünceleriniz, talep, şikayet ve önerileriniz nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 12.

*Katılımcıların Ürünlerin Kalitesine İlişkin Görüşleri*

	$f$	%	$x^2$	$sd.$	$p$
Kalitesiz	8	40,00			
Fena değil	10	50,00	13,200	3	0,000
Kaliteli	1	5,00			
Farketmez	1	5,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Aldığınız ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkındaki düşünceleriniz, talep, şikayet ve önerileriniz nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar

arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. “Fena değil” ( $f=10$ ; %50) ve “Kalitesiz” ( $f=8$ ; %40) cevabı veren katılımcıların “Kaliteli” ( $f=1$ ; %5) ve “Fark Etmez” ( $f=1$ ; %5) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun ürünlerin kalitesiz veya fena değil görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Tekstil ürünlerinin ihtiyaca cevap verecek nitelikte olmadığını savunanlar ve gıda ürünlerinden özellikle çayın kalitesini iyi bulmayanlar katılımcıların öncelikli görüşünü bildirdikleri ve çoğunluğun savunduğu görüştür.

Tablo 13.

*Katılımcıların Ürünlerin Kalitesi, Sayısı vb. Hakkındaki Önerilerine İlişkin Görüşler*

	$f$	%	$x^2$	$sd.$	$P$
Bebek paketi iyileştirilmeli	3	15,00	0,200	1	0,650
Gıda paketi iyileştirilmeli	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkında verdikleri öneriler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p=0,650$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %15’inin ( $f=3$ ) “Bebek paketi iyileştirilmeli” ve %10’unun ( $f=2$ ) “Gıda paketi iyileştirilmeli” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Kalitesi fena değil. Sayısı az. 3 kişiyiz ama bir ayı bile çıkarmadı.”*

*“Kalitesi fena değil ama daha iyi olabilirdi.”*

*“Kalitesi pekiyi değildi ama yenilebilir şeylerdi. Şeker, çay, yağ vs. daha fazla olmalıydı.”*

*“Kalitesi fena değil ama sayısı az, arttırılmalı bence.”*



#### 4.1.4. “Diğer Sosyal Marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) Göre Eksileri yada Artıları Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Diğer sosyal marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) göre eksileri ya da artıları nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 14.

*Katılımcıların Belediyenin Sosyal Marketinin Diğer Kurumların Sosyal Marketine Göre Eksileri yada Artıları Hakkındaki Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Kaymakamlık gıda paketi daha iyi	7	35,00			
İlçe belediyeleri gıda paketi daha iyi	3	15,00			
Farkı yok	3	15,00	4,000	4	0,406
Bilmiyorum	5	25,00			
İlçe belediyeleri bebek paketi daha iyi	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Diğer sosyal marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) göre eksileri ya da artıları nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p=0,406$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %35’inin ( $f=7$ ) “Kaymakamlık gıda paketi daha iyi”, %25’inin ( $f=5$ ) “Bilmiyorum”, %15’inin ( $f=3$ ) “İlçe belediyeleri gıda paketi daha iyi”, %15’inin ( $f=3$ ) “Farkı yok”, %10’unun ( $f=2$ ) “İlçe belediyeleri bebek paketi daha iyi” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcılardan diğer sosyal marketlerden de yardım alanların büyük kısmı belediyenin sosyal marketinin ürünlerinin daha kötü olduğunu savunmuşlar, başka kurumlardan yardım almayanlar fena olmadığı görüşünde sabit kalmışlardır.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

“Kaymakamlıktan da gıda gelmişti hem de eve getirdiler ve daha çok çeşit vardı.”

“Kaymakamlığın gıda kolisiyle benziyor ama onların ki biraz daha iyiydi.”

“Kaymakamlıktan aldığım koli daha iyiydi. Şeker falan daha fazlaydı zeytin de vardı.”

“Hemen hemen aynı içeriği sadece onlarda peynir ve zeytin de vardı.”

#### 4.1.5. “Sosyal Market İle İlgili Genel Anlamda Önerileriniz ve Varsa Şikayetleriniz Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Sosyal Market ile ilgili genel anlamda önerileriniz ve varsa şikayetleriniz nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 15.

*Katılımcıların Sosyal Marketle İlgili Öneri Ve Şikayetleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x<sup>2</sup></i>	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Yardımlar yetersiz	12	60,00			
Yardımlar eve getirilmeli	8	40,00			
Yeterli sayıda ürün verilmeli	5	25,00	16,419	5	0,006
Yardım geç veriliyor	2	10,00			
Ürün çeşidi arttırılmalı	2	10,00			
Düzenli yardım olmalı	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Sosyal Market ile ilgili genel anlamda önerileriniz ve varsa şikayetleriniz nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,006$ ) tespit edilmiştir. “Yardımlar yetersiz” ( $f=12$ ; %60) ve “Yardımlar eve getirilmeli” ( $f=8$ ; %40) cevabı veren katılımcıların “Yeterli sayıda ürün verilmeli” ( $f=5$ ; %25), “Yardım geç veriliyor” ( $f=2$ ; %10) ve “Ürün çeşidi arttırılmalı” ( $f=2$ ; %10) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve

katılımcıların çoğunluğunun yardımların yetersiz ve eve getirilmesi gerektiği görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların çoğu Sosyal Marketin geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir. Engelli katılımcılar konumunun değiştirilmesi ve evlere hizmet verilmesi gerektiği düşüncesinde hemfikirdirler. Yardım başvurusuna geç cevap verildiğini söyleyenler ise daha hızlı ve eşitlikçi yardım yapılmasını savunmaktadırlar.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Yeri çok uzak. Ben ilçenin köyündeyim, gelip gitmek zor oluyor yaşlı olduğundan taşımam zor oluyor gıda kolisi kadar masraf yapıyorum gelip gittikçe ürünler daha çok olmalı.”*

*“Marketin yeri iyi konumda ama sayısı arttırılabilir daha yakınımızda olsa iyi olur. Erzaklar eve getirilse felçli olduğum için almam sıkıntı oluyor.”*

*“Ürünlerin sayısı arttırılmalı, daha güler yüzlü ve düzenli sürekli yardımlar yapılmalı.”*

*“Verdikleri yardım durumumu düzeltmedi. Durumum düzelene kadar yardım etsinler ve ihtiyacıma göre olan yeteri kadar ürün versinler.”*

#### 4.1.6. “Size Göre Belediyenin Sosyal Marketinin Esas Nitelikleri Neler Olmalıdır?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Size göre belediyenin sosyal marketinin esas nitelikleri neler olmalıdır?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 16.

*Katılımcıların Belediyenin Sosyal Marketinin Esasları Hakkındaki Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x<sup>2</sup></i>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Hizmetleri çeşitlendirmeli	5	25,00			
Halkın ihtiyacına yönelik yardım olmalı	16	80,00	21,400	3	0,000
Herkese eşit olunmalı	2	10,00			
Düzenli ve zamanında yardım yapılmalı	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Size göre belediyenin sosyal marketinin esas nitelikleri neler olmalıdır?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. “Halkın ihtiyacına yönelik yardım olmalı” ( $f=16$ ; %80) cevabı veren katılımcıların “Hizmetleri çeşitlendirmeli” ( $f=5$ ; %25), “Herkesine eşit olunmalı” ( $f=2$ ; %10) ve “Düzenli ve zamanında yardım yapılmalı” ( $f=2$ ; %10) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun belediyenin sosyal marketinin esas niteliğinin halkın ihtiyacına yönelik yardım yapması görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

“Halkın ihtiyaçlarına göre olmalıdır” düşüncesinde olanlar genellikle tek seferlik yardım alanlar ve gıda yardımı alanlardan oluşmaktadır. Aldıkları ürünlerin çeşidini, kalitesini, sayısını yetersiz bulanlarda bu gruba dahildir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Herkesin beklentilerine uygun olmalı.”*

*“Sadece gıda paketi, giyim vs. değil hizmetleri çeşitlendirebilirler.”*

*“Her yönden vatandaşın ihtiyacını karşılamaya yönelik olmalıdır.”*

*“Herkesine eşit hizmet olmalıdır. Herkese ihtiyacına göre yardım yapılmalıdır.”*

#### **4.1.7. “Türkiye’de Genel Anlamda Belediyelerin Yardımları Karşılacak Düzeyde Olduğunu Düşünüyor Musunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Türkiye’de genel anlamda Belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 17.

*Katılımcıların Ülkemizdeki Belediyelerin Yardımları Karşılacak Düzeyde Olup Olmadığına Dair Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Hayır	11	55,00			
İsterlerse evet	5	25,00	11,200	3	0,011
Bilmiyorum	1	5,00			
Yeterli değil	3	15,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Türkiye’de genel anlamda Belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,011$ ) tespit edilmiştir. “Hayır” ( $f=11$ ; %55) cevabı veren katılımcıların “İsterlerse evet” ( $f=5$ ; %25), “Bilmiyorum” ( $f=1$ ; %5) ve “Yeterli değil” ( $f=3$ ; %15) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun Türkiye’de genel anlamda belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olmadığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Genelde karşılayacak durumda olmadığını düşünseler de hayır ama isteseler karşılarlar fikrini savunanlar da azımsanmayacak sayıdadır. Bu durum mevcut Adana Büyükşehir Belediyesinin Sosyal Marketinden beklentilerinin karşılanamamasının genele yayılıyor olmasından kaynaklanabileceği kanaatini oluşturmaktadır.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Evet, isteseler karşılarlar ama her parti başka şeyler yapıyor. Yardımlar da kopuk oluyor.”*

*“Sanmıyorum. Belediyeler oy derdinde. Yardım yamalak yapıyorlar, geçici yardımları var.”*

*“Evet, yeter ki istesinler.”*

*“Sanmıyorum belediyelerin durumu kötü. Hepsi 5 yılda ne yapabilecekse daha azını yapıyor.”*

#### 4.1.8. “Belediye-Siyasi Parti İlişkisi Nasıl Olmalıdır, Yardımları Almanızda Siyasal Partilerin Rolü Nedir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Belediye-Siyasi parti ilişkisi nasıl olmalıdır, yardımları almanızda siyasal partilerin rolü nedir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 18.

*Katılımcıların Belediye- Siyasi Parti İlişkisine Dair Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Siyasi ilişki olmamalı	19	95,00	16,200	1	0,000
Fikrim yok	1	5,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Belediye-Siyasi parti ilişkisi nasıl olmalıdır?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. “Siyasi ilişki olmamalı” ( $f=19$ ; %95) cevabı veren katılımcıların “Fikrim yok” ( $f=1$ ; %5) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun belediye-siyasi parti ilişkisi olmamalı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Belediye-siyasi parti ilişkisi yardımlara yansımamalıdır düşüncesinde olan yardım almalarında belediyeden tanıdık yada siyasi partiden tanıdıklarının etkili olmadığını savunan ancak tanıdığı olanların daha kısa sürede ve daha fazla yardım aldıkları düşüncesinde olan katılımcıların fazlalığı dikkati çekmektedir. Öyleyse partili olan belediyenin partisinin yaptığı hizmetlerde etkili olduğu düşünüldüğüne göre bu konu üzerine ilgisini ve dikkatini arttırmalı ve o doğrultuda hizmet vermeli bu düşünceleri yok etme çabasında olmalıdır.

Tablo 19.

*Katılımcıların Yardımları Almasında Siyasal Partilerin Rolüne İlişkin Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x<sup>2</sup></i>
Siyasi partinin etkisi yok	12	92,31	9,308	1	0,002
Siyasi partinin etkisi var	1	7,69			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Yardımları almanızda siyasal partilerin rolü nedir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,002$ ) tespit edilmiştir. “Siyasi partinin etkisi yok” ( $f=12$ ; %92,31) cevabı veren katılımcıların “Siyasi partinin etkisi var” ( $f=1$ ; %7,69) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun yardımları almalarında siyasal partilerin rolü olmadığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Siyaset olmamalıdır belediyenin hizmetlerinde.”*

*“Partili olanlar daha kolay yardım alıyordu.”*

*“Belediye siyasi dertte olmamalıdır. Yardım almamda partinin etkisi yok.”*

*“Belediyeler siyasi yer sonuçta ama vatandaşa hizmet ederken ayırım yapılmamalı bence. Hayır, ben yardım alırken partiden tanıdığım falan yoktu.”*

#### **4.1.9. “Belediyenin Yardım Dağıtan Birimleri Arasındaki İlişkileri Nasıl Değerlendiriyorsunuz, Sosyal Marketin Hizmet Verme Anlayışını Yeterli Buluyor Musunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Belediyenin yardım dağıtan birimleri arasındaki ilişkileri nasıl değerlendiriyorsunuz, sosyal marketin hizmet verme anlayışını yeterli buluyor musunuz?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 20.

*Katılımcıların Belediyenin Yardım Yapan Birimleri Arasındaki İlişkileri Hakkındaki Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Bilmiyorum	11	73,33	3,267	1	0,071
Birbirinden habersizler	4	26,67			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Belediyenin yardım dağıtan birimleri arasındaki ilişkileri nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p=0,071$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %73,33’ünün ( $f=11$ ) “Bilmiyorum”, %26,67’sinin ( $f=4$ ) “Birbirinden habersizler” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcılar genellikle yardım biriminin işleyişi hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmektedirler. Aldıkları hizmetin içeriğine ve nasıl olduğuna kuruma yabancı kaldıklarına işaret eden bu durumla beraber sosyal marketin hizmet verme anlayışını da yetersiz bulmaktadırlar.

Katılımcıların “Sosyal marketin hizmet verme anlayışını yeterli buluyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde tüm katılımcıların “Hizmet yetersiz” ( $f=20$ ; %100) cevabı verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Hayır, hizmetleri yetersiz. Birimleri arasında kopukluk olduğunu düşünüyorum”*

*“İlişkilerini bilmiyorum ama hizmet anlayışı yetersiz.”*

*“Başka yardım yapan birimi var mı bilmiyorum. Varsa haberimiz olacak şekilde duyurulsun. Marketin hizmet anlayışını yetersiz buluyorum.”*

*“Birimleri bilmiyorum. Ama marketin hizmetleri yetersiz.”*

#### **4.1.10. “Yardım Alırken Herhangi Bir Ayrıma Tabi Tutulduğunuzu Düşünüyor Musunuz? Bunlar Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulduğunuzu düşünüyor musunuz? Bunlar nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen



yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 21.

*Katılımcıların Yardım Alırken Ayrıma Tabi Tutulup Tutulmadıkları Hakkındaki Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Evet	15	75,00			
Hayır	2	10,00	15,700	2	0,000
Farkında değilim, olabilir	3	15,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulduğunuzun düşünüyör musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. “Evet” ( $f=15$ ; %75) cevabı veren katılımcıların “Hayır” ( $f=2$ ; %10) ve “Farkında değilim, olabilir” ( $f=3$ ; %15) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun, yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılar birebir şahit olmadıkları halde yardım alırken ayrıma tabii tutulabilecekleri kanısına hakimdirler. Bu algısal bir durum olup bunda yardımlara geç cevap verilmesi, yardımların ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde beklentileri kadar olmaması ve alınan yardım sonucunda tepkinin artmasının da etkili olacağı aşıkardır.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Ayrım vardır. İsteseler eve getirirler ya da koliyi fazla verirlerdi diye düşünüyörüm.”*

*“Düşünüyörüm. Bana az verdiler ama birilerine daha fazla yapıyorlardır.”*

*“Tek sefer yardım yapılmasından dolayı bir ayrım yapılmış olabilir. Komşum birçok kez yardım aldı. Belediyede tanıdığı olabilir.”*

*“Mutlaka ayrım vardır. Benim tanıdığım çok etkili olmadı ama etkili olanlar daha çok yardım almıştır.”*

#### 4.1.11. “Belediyenin Yardım Birimlerinden Beklentileriniz Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Belediyenin yardım birimlerinden beklentileriniz nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 22.

*Katılımcıların Belediyenin Yardım Birimlerinden Beklentilerine Dair Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Her türlü yardım yapılmalı	2	10,00			
Yardımlar eve teslim edilmeli	2	10,00			
Haklın ihtiyaçları anlaşılmalı	9	45,00	7,202	5	0,200
Düzenli yardım yapılmalı	5	25,00			
Tarafsız olunmalı	6	30,00			
Hoşgörülü ve anlayışlı olunmalı	5	25,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Belediyenin yardım birimlerinden beklentileriniz nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p=0,200$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %45’inin ( $f=9$ ) “Haklın ihtiyaçları anlaşılmalı”, %30’unun ( $f=6$ ) “Tarafsız olunmalı”, %25’inin ( $f=5$ ) “Düzenli yardım yapılmalı”, %25’inin ( $f=5$ ) “Hoşgörülü ve anlayışlı olunmalı” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Engelli ve yaşlı katılımcılar eve teslim edilmesi gerektiğini savunup diğer tüm katılımcılar yardımların düzenli, herkese eşit ve muhtaçlıklarını giderecek düzeyde yardım yapılması gerektiğini düşünmektedirler.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Kaliteli ve ilgili hizmet versinler.”*

*“Yardıma yapıp bırakmasınlar takip etsinler yetiyor mu yaptığımız yardım diye. Aldığım bir koli neye yeter ki ihtiyacımı karşılamadı sonuçta. Tekrar almak istediğimde aldınız deniyor.”*

*“Yansız davransınlar ve neye ihtiyacımızın olduğunu iyi anlasınlar.”*

*“Ayrım yapılmadan herkese eşit yardım yapsınlar.”*

#### **4.1.12. “Belediyenin Yardımlarından Haberdar Mısınız?(İnternet Sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs.)” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Belediyenin yardımlarından haberdar mısınız?(İnternet sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs.)” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir. Tüm katılımcıların “İnternet sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs. ile haberdar olmuyorum” ( $f=20$ ; %100) cevabı verdikleri tespit edilmiştir. Katılımcıların %70’i ( $f=14$ ) çevresinden duyarak haberdar olduğunu belirtmiştir. 20 katılımcının da aynı cevapları vermesi nedeniyle analiz yapılamadığından tablo eklenmedi.

Katılımcıların çoğu belediyenin yardımından haberdar olmadığını ve çevrelerinden duyarlırsa haberdar olduklarını belirtmektedirler.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Hayır, internet falan değil de komşularımdan duyduğum için başvurdum.”*

*“Hayır, konu komşudan ya da çevremden ne duyarsam o.”*

*“Hayır, etraftan ne duyarsak o.”*

*“Hayır, çevreden kulaktan kulağa duyuyorum.”*

#### **4.1.13. “Kadın Olmanın Yardım Almadaki Avantajlı Yönü Nelerdir?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Kadın olmanın yardım almadaki avantajlı yönü nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 23.

*Katılımcıların Kadın Olmanın Yardım Almadaki Etkisi Üzerine Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Avantajı yok	5	25,00			
Kadınlar daha cesur	8	40,00			
Bilmiyorum	1	5,00	5,200	3	0,158
Kadınlar daha muhtaç düşüncesi	6	30,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Kadın olmanın yardım almadaki avantajlı yönü nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p=0,158$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %40’ının ( $f=8$ ) “Kadınlar daha cesur”, %30’unun ( $f=6$ ) “Kadınlar daha muhtaç düşüncesi”, %25’inin ( $f=5$ ) “Avantajı yok”, %5’inin ( $f=1$ ) “Bilmiyorum” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Kadınlar daha çok başvuruyordur. Erkek olunca çalışabilir olarak düşünülüyor ama kadına hep muhtaç gözüyle bakılıyor.”*

*“Yardım alma değil de yardıma başvurmada daha aktif olmalarından kaynaklı bir durum olduğunu düşünüyorum. Kadınlar başvurunun arkasına düşüp takibini yapabiliyorlar ya da isteyebiliyorlar.”*

*“Pek bir avantajını görmedim. Ancak bazen daha muhtaç olduğumuzun farkına varılıyor.”*

*“Avantajı yok bence.”*

#### **4.1.14. “Hizmet Alırken Rencide Oluyor Musunuz, Ötekileştiriliyor Musunuz?”**

##### **Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum**

Bu bölümde “Hizmet alırken rencide oluyor musunuz, ötekileştiriliyor musunuz?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 24.

*Katılımcıların Hizmet Alırken Rencide Olup Ötekileştirildikleri Hakkındaki Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Evet	1	5,00			
Hayır	7	35,00			
Hayır, ama ilgilenilmiyor	8	40,00	6,000	3	0,112
Kendimi kötü hissediyorum	4	20,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Hizmet alırken rencide oluyor musunuz, ötekileştiriliyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p = 0,112$ ) tespit edilmiştir. Katılımcıların %40’ının ( $f=8$ ) “hayır, ama ilgilenilmiyor”, %35’inin ( $f=7$ ) “hayır”, %20’sinin ( $f=4$ ) “kendimi kötü hissediyorum”, %5’inin ( $f=1$ ) “evet” cevaplarını verdikleri ve bu cevaplar arasında anlamlı düzeyde benzerlik olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcılar hizmet alırken rencide olmadıklarını fakat kendilerini de çok iyi hissetmediklerini söylemekte olup, bu düşüncede olanlar genellikle yardımların geç yapıldığını ve herkese eşit yapılmadığını savunanlar olması sorunun nereden kaynaklandığını da ortaya koyabilecek niteliktedir.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Hayır, sözlü bir şey olmadı ama hizmetin kalitesinin düşün olması nedeniyle kendimi çok iyi hissetmedim.”*

*“İnsan kendini ezik hissediyor. “Keşke durumumuz iyi olsa da yardım almasak” diye. Ama rencide etmediler ben kendimi kötü hissediyorum.”*

*“Olmadım ama insan yine de kendini kötü hissediyor.”*

*“Pek değil.”*

#### 4.1.15. “Yardımlarınızın Siyasi Kaygı İle Mi yada Sosyal Devlet Anlayışının Gerekli Bir Uygulaması Olarak Mı Yapıldığını Düşünüyorsunuz?” Alt Problemine İlişkin Bulgular ve Yorum

Bu bölümde “Yardımlarınızın siyasi kaygı ile mi ya da sosyal devlet anlayışının gerekli bir uygulaması olarak mı yapıldığını düşünüyorsunuz?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen yanıtlar arasında benzerlik olup olmadığı incelenmiş ve bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 25.

*Katılımcıların Yardımların Yapılma Amacının Siyasi Kaygı yada Sosyal Devlet Anlayışının Gereği Olarak Mı Yapıldığına Dair Görüşleri*

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>x<sup>2</sup></i>	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Siyasi kaygı	18	90,00	12,800	1	0,000
Sosyal devlet anlayışı	2	10,00			

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcıların “Yardımlarınızın siyasi kaygı ile mi ya da sosyal devlet anlayışının gerekli bir uygulaması olarak mı yapıldığını düşünüyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p=0,000$ ) tespit edilmiştir. Siyasi kaygı ( $f=18$ ; %90) cevabı veren katılımcıların sosyal devlet anlayışı ( $f=2$ ; %10) cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun, yardımların siyasi kaygı ile yapıldığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılar sosyal devletin gereği olarak düşünse de belediye yardımlarından yola çıkılarak soru sorulmuş olması siyasi olacağı anlayışını da hakim kılmıştır. Siyasi tanıdıkları olmadığını savunan ve yardım almalarında etkili olmadığını düşünen katılımcılar dahi siyasi kaygı ile yardım yapıldığını savunmaktadırlar.

Katılımcıların bu soruya ilişkin cevaplarından bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Siyasi amaç mutlaka vardır. Ama önemli olan halkın iyileştirilmesi olması gerektiğini düşünüyorum.”*

*“Yardımlar olması gereken bir şeydir. Vatandaşın kalkınması için yapılmalı.”*

“Biraz siyasi olduğunu düşünüyorum.”  
“Oy alabilmek içindir tabi.”

#### 4.2. Nicel Verilere İlişkin Bulgular ve Yorum

Bireylerin sosyal yardıma başvurma nedenleri ve sosyal marketle ilgili tutumlarını kendisine problem edinen araştırmamız doğrultusunda elde ettiğimiz veriler ışığında yardım başvuru sebepleri ve sosyal markete yönelik tutumlar betimlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 26.

*Katılımcıların Sosyal Yardıma İlişkin Ankete Verdikleri Cevapların tanımlayıcı İstatistikleri*

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		$\bar{X}$	s.s
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	24	24,00	46	46,00	3	3,00	19	19,00	8	8,00	2,41	1,26
Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	33	33,00	27	27,00	11	11,00	21	21,00	8	8,00	2,44	1,35
Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	16	16,33	49	50,00	10	10,20	16	16,33	7	7,14	2,48	1,16
Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	8	8,00	34	34,00	33	33,00	16	16,00	9	9,00	2,84	1,08
Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	11	11,22	42	42,86	18	18,37	18	18,37	9	9,18	2,71	1,17
Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	2	2,02	3	3,03	4	4,04	56	56,57	34	34,34	4,18	0,81
Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	7	7,07	6	6,06	4	4,04	58	58,59	24	24,24	3,87	1,08
Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	5	5,00	9	9,00	3	3,00	38	38,00	45	45,00	4,09	1,14

Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	4	4,04	5	5,05	5	5,05	26	26,26	59	59,60	4,32	1,06
Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	33	33,33	42	42,42	4	4,04	12	12,12	8	8,08	2,19	1,25
Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	5	5,00	36	36,00	39	39,00	8	8,00	12	12,00	2,86	1,05
Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	1,01	3	3,03	7	7,07	58	58,59	30	30,30	4,14	0,76
Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	6	6,06	2	2,02	5	5,05	55	55,56	31	31,31	4,04	1,00
Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	1,01	7	7,07	19	19,19	43	43,43	29	29,29	3,93	0,93
Sorumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	28	28,28	46	46,46	7	7,07	8	8,08	10	10,10	2,25	1,24
Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	15	15,31	58	59,18	7	7,14	9	9,18	9	9,18	2,38	1,14
Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacıma karşılama daha etkili olacağını düşünüyorum	3	3,06	1	1,02	7	7,14	40	40,82	47	47,96	4,30	0,89
Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	33	33,67	44	44,90	3	3,06	8	8,16	10	10,20	2,16	1,27
Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	44	44,00	29	29,00	6	6,00	9	9,00	12	12,00	2,16	1,39



Kadın olmanın yardımından kolayca faydalanmada etkisi var	5	5,38	21	22,5	21	22,5	34	36,5	12	12,9	3,29	1,1
Hizmet alınırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	1,01	14	14,1	23	23,2	50	50,5	11	11,1	3,57	0,9
Yardımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var	2	2,02	10	10,1	11	11,1	60	60,6	16	16,1	3,79	0,9
Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	28	28,2	52	52,5	4	4,04	6	6,06	9	9,09	2,15	1,1
Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	0	0,00	4	4,08	3	3,06	40	40,8	51	52,0	4,41	0,7
Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	14	14,0	12	12,0	22	22,0	29	29,0	23	23,0	3,35	1,3

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtların tanımlayıcı istatistikleri incelendiğinde en yüksek katılım düzeyine sahip olan maddelerin “Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum” ( $\bar{X}=4,41$ ) ve “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” ( $\bar{X}=4,32$ ) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar en düşük katılım düzeyinde olduğu maddelerin ise “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” ( $\bar{X}=2,15$ ), “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” ( $\bar{X}=2,16$ ) ve “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs ise evine ulaştırılması vs.)” ( $\bar{X}=2,16$ ) maddeleri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 27.

*Katılımcıların Sosyal Yardıma İlişkin Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Yüzde ve Frekansları*

	Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		<i>p</i>
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	70	70,00	3	3,00	27	27,00	0,000
Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	60	60,00	11	11,00	29	29,00	0,000
Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	65	66,33	10	10,20	23	23,47	0,000
Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	42	42,00	33	33,00	25	25,00	0,114
Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	53	54,08	18	18,37	27	27,55	0,000
Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	5	5,05	4	4,04	90	90,91	0,000
Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	13	13,13	4	4,04	82	82,83	0,000
Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	14	14,00	3	3,00	83	83,00	0,000
Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	9	9,09	5	5,05	85	85,86	0,000
Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	75	75,76	4	4,04	20	20,20	0,000
Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	41	41,00	39	39,00	20	20,00	0,018
Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	4	4,04	7	7,07	88	88,89	0,000
Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	8	8,08	5	5,05	86	86,87	0,000
Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	8	8,08	19	19,19	72	72,73	0,000
Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	74	74,75	7	7,07	18	18,18	0,000
Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	73	74,49	7	7,14	18	18,37	0,000

Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	4	4,08	7	7,14	87	88,78	0,000
Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	77	78,57	3	3,06	18	18,37	0,000
Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	73	73,00	6	6,00	21	21,00	0,000
Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	26	27,96	21	22,58	46	49,46	0,004
Hizmet alırken saygınlığımı korunduğunu düşünüyorum	15	15,15	23	23,23	61	61,62	0,000
Yarımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var	12	12,12	11	11,11	76	76,77	0,000
Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	80	80,81	4	4,04	15	15,15	0,000
Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	4	4,08	3	3,06	91	92,86	0,000
Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	26	26,00	22	22,00	52	52,00	0,000

\* Tek Örneklem Ki-kare testi

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtlar arasındaki farklılığın tespiti için tek örneklem ki-kare testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%70), başvuru sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım almadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%60), marketin konumunun hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi olmadığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%66,33), marketin çalışmalarını yeterli bulmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ( $p=0,114$ )

Katılımcıların “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%54,08), aldığı hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli bulmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%90,91), ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşündüğü tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%82,83), verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz bulduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%83), hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacı karşılamadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%85,86), ürünlerin teslimatının evine yapılmasını istediği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%75,76), marketten aldığı yardımların talebini karşılamadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,018$ ) Katılımcıların çoğunun (%41), duyumlarına ya da tecrübeye

dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi bulmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%88,89), marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi istediği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%86,87), hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz bulduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%72,73), belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşündüğü tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuşuyor” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%74,75), sorununun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünmediği çünkü talebi ile aldığı hizmetin uyuşmadığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%74,79), marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirilmediği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%88,78), marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%78,57), yardımların hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılmadığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%73), yardım almasını kolaylaştıran fiziksel kolaylıklar olmadığı (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.) tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,004$ ) Katılımcıların çoğunun (%49,46), kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi olduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%61,62), hizmet alırken saygınlığının korunduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%61,62), yardımdan haberdar olmasında çevresinin etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%76,77), yardımdan haberdar olmasında çevresinin etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%80,81), belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli bulmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ )

Katılımcıların çoğunun (%92,86), kadınlara yardım yapılmasını onayladığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) Katılımcıların çoğunun (%52), kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.1. “Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında cinsiyete göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher’s Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 28.

*Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		Kadın		Erkek		$x^2$	sd	P
		f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	41	68,33	29	72,50	1,660	2	0,484*
	2	3	5,00	0	0,00			
	3	16	26,67	11	27,50			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	38	63,33	22	55,00	2,890	2	0,236**
	2	4	6,67	7	17,50			
	3	18	30,00	11	27,50			
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	41	70,69	24	60,00	1,999	2	0,368**
	2	4	6,90	6	15,00			
	3	13	22,41	10	25,00			
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	25	41,67	17	42,50	0,009	2	0,996**
	2	20	33,33	13	32,50			
	3	15	25,00	10	25,00			
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1	33	55,93	20	51,28	0,266	2	0,875**
	2	10	16,95	8	20,51			
	3	16	27,12	11	28,21			
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	2	3,33	3	7,69	1,410		0,482*
	2	2	3,33	2	5,13			
	3	56	93,33	34	87,18			
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	8	13,33	5	12,82	2,137		0,385*
	2	1	1,67	3	7,69			
	3	51	85,00	31	79,49			
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1	8	13,33	6	15,00	0,275		1,000*
	2	2	3,33	1	2,50			
	3	50	83,33	33	82,50			

9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	1	4	6,78	5	12,50	4,477	0,076*
	2	1	1,69	4	10,00		
	3	54	91,53	31	77,50		
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	1	44	74,58	31	77,50	0,405	0,928*
	2	3	5,08	1	2,50		
	3	12	20,34	8	20,00		
11) Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1	26	43,33	15	37,50	2,268	2 0,322**
	2	20	33,33	19	47,50		
	3	14	23,33	6	15,00		
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	1	1,69	3	7,50	5,148	0,073*
	2	2	3,39	5	12,50		
	3	56	94,92	32	80,00		
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	7	11,67	1	2,56	3,275	0,242*
	2	2	3,33	3	7,69		
	3	51	85,00	35	89,74		
14) Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	5	8,47	3	7,50	4,976	0,086*
	2	7	11,86	12	30,00		
	3	47	79,66	25	62,50		
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	45	76,27	29	72,50	0,319	0,937*
	2	4	6,78	3	7,50		
	3	10	16,95	8	20,00		
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	45	76,27	28	71,79	1,030	0,672*
	2	3	5,08	4	10,26		
	3	11	18,64	7	17,95		
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	1	1,67	3	7,89	5,745	<b>0,048*</b>
	2	2	3,33	5	13,16		
	3	57	95,00	30	78,95		
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1	45	76,27	32	82,05	0,560	0,825*
	2	2	3,39	1	2,56		
	3	12	20,34	6	15,38		
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli,yaşlı vs.ise evine ulaştırılması vs.)	1	45	75,00	28	70,00	0,765	0,672*
	2	4	6,67	2	5,00		
	3	11	18,33	10	25,00		
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	22	37,93	4	11,43	7,764	2 <b>0,021**</b>
	2	12	20,69	9	25,71		
	3	24	41,38	22	62,86		
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	6	10,17	9	22,50	4,359	2 0,113**
	2	17	28,81	6	15,00		
	3	36	61,02	25	62,50		
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremın etkisi var	1	7	11,67	5	12,82	1,384	0,462*
	2	5	8,33	6	15,38		
	3	48	80,00	28	71,79		
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	47	78,33	33	84,62	0,637	0,770*
	2	3	5,00	1	2,56		
	3	10	16,67	5	12,82		
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	2	3,45	2	5,00	1,266	0,697*
	2	1	1,72	2	5,00		
	3	55	94,83	36	90,00		



25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	18	30,00	8	20,00	2,950	2	0,229**
	2	15	25,00	7	17,50			
	3	27	45,00	25	62,50			

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında cinsiyete göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,048$ ) Kadın katılımcıların (%95,00) marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağı görüşüne katılım düzeyinin erkek katılımcılara (%78,95) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında cinsiyete göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,021$ ) Erkek katılımcıların (%62,86) kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi olduğu görüşüne katılım düzeyinin kadın katılımcılara (%41,38) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında medeni duruma göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için yapılan Ki-kare ve Fisher's Exact testleri sonucunda anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. ( $p>0,05$ )

Tablo 29.

*Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		Bekar		Evli		$\chi^2$	sd	p
		f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	26	65,00	44	73,33	4,235		0,107*
	2	3	7,50	0	0,00			
	3	11	27,50	16	26,67			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	22	55,00	38	63,33	1,166	2	0,558**
	2	4	10,00	7	11,67			

	3	14	35,00	15	25,00			
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	27	69,23	38	64,41	0,487	2	0,784**
	2	3	7,69	7	11,86			
	3	9	23,08	14	23,73			
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	17	42,50	25	41,67	0,352	2	0,838**
	2	12	30,00	21	35,00			
	3	11	27,50	14	23,33			
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1	24	61,54	29	49,15	2,996	2	0,224**
	2	4	10,26	14	23,73			
	3	11	28,21	16	27,12			
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	2	5,00	3	5,08	0,417		1,000*
	2	2	5,00	2	3,39			
	3	36	90,00	54	91,53			
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	5	12,82	8	13,33	0,374		1,000*
	2	1	2,56	3	5,00			
	3	33	84,62	49	81,67			
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1	3	7,50	11	18,33	2,475		0,276*
	2	1	2,50	2	3,33			
	3	36	90,00	47	78,33			
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	1	4	10,26	5	8,33	0,303		0,906*
	2	2	5,13	3	5,00			
	3	33	84,62	52	86,67			
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	1	31	77,50	44	74,58	0,405		0,928*
	2	1	2,50	3	5,08			
	3	8	20,00	12	20,34			
11) Duyularıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1	14	35,00	27	45,00	1,201	2	0,549**
	2	18	45,00	21	35,00			
	3	8	20,00	12	20,00			
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	1	2,50	3	5,08	0,466		0,893*
	2	3	7,50	4	6,78			
	3	36	90,00	52	88,14			
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	5	12,50	3	5,08	2,355		0,332*
	2	1	2,50	4	6,78			
	3	34	85,00	52	88,14			
14) Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	4	10,00	4	6,78	0,520		0,836*
	2	8	20,00	11	18,64			
	3	28	70,00	44	74,58			
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	28	70,00	46	77,97	2,900		0,247*
	2	5	12,50	2	3,39			
	3	7	17,50	11	18,64			
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	27	69,23	46	77,97	1,386		0,484*
	2	4	10,26	3	5,08			
	3	8	20,51	10	16,95			
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	3	7,50	1	1,72	3,697		0,118*
	2	1	2,50	6	10,34			
	3	36	90,00	51	87,93			
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1	30	76,92	47	79,66	0,403		0,908*
	2	1	2,56	2	3,39			
	3	8	20,51	10	16,95			

19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	1	28	70,00	45	75,00	0,554		0,821*
	2	3	7,50	3	5,00			
	3	9	22,50	12	20,00			
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	12	31,58	14	25,45	0,425	2	0,809**
	2	8	21,05	13	23,64			
	3	18	47,37	28	50,91			
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	6	15,00	9	15,25	0,120	2	0,942**
	2	10	25,00	13	22,03			
	3	24	60,00	37	62,71			
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremın etkisi var	1	4	10,00	8	13,56	0,423		0,829*
	2	5	12,50	6	10,17			
	3	31	77,50	45	76,27			
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	33	84,62	47	78,33	0,637		0,770*
	2	1	2,56	3	5,00			
	3	5	12,82	10	16,67			
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	1	2,50	3	5,17	1,284		0,592*
	2	2	5,00	1	1,72			
	3	37	92,50	54	93,10			
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	13	32,50	13	21,67	3,934	2	0,140**
	2	5	12,50	17	28,33			
	3	22	55,00	30	50,00			

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

#### 4.2.3. Yaş Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında yaşa göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher's Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 30.

#### Yaş Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

		18-34		35-44		45-54		55 ve üstü		$\chi^2$	sd	p
		f	%	f	%	f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	15	65,2	23	76,6	14	77,7	18	62,0	3,138		0,846*
	2	1	4,35	1	3,33	0	,00	1	3,45			
	3	7	30,4	6	20,0	4	22,2	10	34,4			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik	1	12	52,1	18	60,0	14	77,7	16	55,1	7,177		0,293*
			7		0		8		7			

bakımından iyi	2	3	13,0	1	3,33	2	11,1	5	17,2				
			4				1		4				
	3	8	34,7	11	36,6	2	11,1	8	27,5				
			8		7		1		9				
	1	11	50,0	18	62,0	16	88,8	20	68,9	8,507		0,183*	
			0		7		9		7				
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	2	3	13,6	5	17,2	0	,00	2	6,90				
			4		4								
	3	8	36,3	6	20,6	2	11,1	7	24,1				
			6		9		1		4				
	1	8	34,7	15	50,0	7	38,8	12	41,3	2,804	6	0,833**	
			8		0		9		8				
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	2	8	34,7	8	26,6	8	44,4	9	31,0				
			8		7		4		3				
	3	7	30,4	7	23,3	3	16,6	8	27,5				
			3		3		7		9				
	1	12	54,5	19	63,3	9	50,0	13	46,4	5,575		0,476*	
			5		3		0		3				
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	2	4	18,1	4	13,3	6	33,3	4	14,2				
			8		3		3		9				
	3	6	27,2	7	23,3	3	16,6	11	39,2				
			7		3		7		9				
	1	1	4,35	1	3,33	0	,00	3	10,3	6,201		0,289*	
									4				
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	2	1	4,35	0	,00	0	,00	3	10,3				
									4				
	3	21	91,3	29	96,6	17	100,	23	79,3				
			0		7		0		1				
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	3	13,0	4	13,3	2	11,1	4	14,2	3,741		0,750*	
			4		3		1		9				
	2	2	8,70	0	,00	0	,00	2	7,14				
	3	18	78,2	26	86,6	16	88,8	22	78,5				
			6		7		9		7				
	1	2	8,70	4	13,3	1	5,56	7	24,1	7,131		0,214*	
					3				4				
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	2	2	8,70	0	,00	1	5,56	0	,00				
	3	19	82,6	26	86,6	16	88,8	22	75,8				
			1		7		9		6				
	1	3	13,6	4	13,3	0	,00	2	6,90	10,58		0,040*	
			4		3					2			
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	2	4	18,1	0	,00	0	,00	1	3,45				
	3	15	68,1	26	86,6	18	100,	26	89,6				
			8		7		0		6				
	1	18	78,2	25	86,2	15	83,3	17	58,6	9,651		0,080*	
			6		1		3		2				
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	2	2	8,70	0	,00	1	5,56	1	3,45				
	3	3	13,0	4	13,7	2	11,1	11	37,9				
			4		9		1		3				
11) Duyumlarıma ya da tecrübeye	1	5	21,7	14	46,6	12	66,6	10	34,4	11,29	6	0,080**	
			4		7		7		8	6			

dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	2	13	56,5 2	9	30,0 0	3	16,6 7	14	48,2 8		
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	3	5	21,7 4	7	23,3 3	3	16,6 7	5	17,2 4		
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	1	4,35	0	,00	0	,00	3	10,3 4	5,177	0,497*
14) Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum	2	2	8,70	1	3,45	2	11,1 1	2	6,90		
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	3	20	86,9 6	28	96,5 5	16	88,8 9	24	82,7 6		
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	1	4,35	4	13,3 3	1	5,88	2	6,90	2,799	0,884*
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	2	1	4,35	2	6,67	0	,00	2	6,90		
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	3	21	91,3 0	24	80,0 0	16	94,1 2	25	86,2 1		
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	1	2	8,70	3	10,3 4	0	,00	3	10,3 4	4,489	0,622*
20) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	2	7	30,4 3	4	13,7 9	3	16,6 7	5	17,2 4		
21) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	3	14	60,8 7	22	75,8 6	15	83,3 3	21	72,4 1		
22) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	18	78,2 6	23	76,6 7	16	88,8 9	17	60,7 1	9,259	0,120*
23) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	2	3	13,0 4	2	6,67	1	5,56	1	3,57		
24) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	3	2	8,70	5	16,6 7	1	5,56	10	35,7 1		
25) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	1	18	78,2 6	22	73,3 3	16	88,8 9	17	62,9 6	9,647	0,102*
26) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	2	1	4,35	0	,00	1	5,56	5	18,5 2		
27) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	3	4	17,3 9	8	26,6 7	1	5,56	5	18,5 2		
28) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	1	1	4,35	0	,00	0	,00	3	10,7 1	4,315	0,654*
29) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	2	2	8,70	2	6,90	1	5,56	2	7,14		
30) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	3	20	86,9 6	27	93,1 0	17	94,4 4	23	82,1 4		
31) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	1	17	73,9 1	24	82,7 6	16	88,8 9	20	71,4 3	5,029	0,500*
32) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	2	1	4,35	0	,00	1	5,56	1	3,57		
33) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	3	5	21,7 4	5	17,2 4	1	5,56	7	25,0 0		
34) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	1	16	69,5 7	22	73,3 3	14	77,7 8	21	72,4 1	2,803	0,869*

fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	2	2	8,70	3	10,0	0	,00	1	3,45			
	3	5	21,7	5	16,6	4	22,2	7	24,1			
			4		7		2		4			
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	3	13,6	8	28,5	8	44,4	7	28,0	7,308	6	0,293**
	2	7	31,8	5	17,8	5	27,7	4	16,0			
			2		6		8		0			
	3	12	54,5	15	53,5	5	27,7	14	56,0			
			5		7		8		0			
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	2	9,09	4	13,3	5	27,7	4	13,7	3,216		0,805*
	2	6	27,2	8	26,6	3	16,6	6	20,6			
			7		7		7		9			
	3	14	63,6	18	60,0	10	55,5	19	65,5			
			4		0		6		2			
	1	3	13,0	6	20,0	1	5,56	2	7,14	8,547		0,173*
			4		0							
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var	2	3	13,0	1	3,33	5	27,7	2	7,14			
			4				8					
	3	17	73,9	23	76,6	12	66,6	24	85,7			
			1		7		7		1			
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	19	82,6	24	80,0	17	94,4	20	71,4	6,070		0,356*
			1		0		4		3			
	2	1	4,35	0	,00	0	,00	3	10,7			
									1			
	3	3	13,0	6	20,0	1	5,56	5	17,8			
			4		0				6			
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	2	9,09	1	3,33	0	,00	1	3,57	4,086		0,715*
	2	1	4,55	0	,00	1	5,56	1	3,57			
	3	19	86,3	29	96,6	17	94,4	26	92,8			
			6		7		4		6			
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	6	26,0	9	30,0	4	22,2	7	24,1	2,953		0,833*
			9		0		2		4			
	2	5	21,7	8	26,6	5	27,7	4	13,7			
			4		7		8		9			
	3	12	52,1	13	43,3	9	50,0	18	62,0			
			7		3		0		7			

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında yaşa göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $P=0,040$ ) “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 45-54 yaş arası (%100,00), en düşük katılım düzeyi 18-34 yaş arası (%68,18) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.4. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher's Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 31.

*Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		Okuryazar değil		İlkokul		Ortaokul		Lise ve üstü		$\chi^2$	sd	p
		f	%	f	%	f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	6	40,00	23	65,71	19	86,36	22	78,57	12,964		<b>0,016*</b>
	2	0	,00	3	8,57	0	,00	0	,00			
	3	9	60,00	9	25,71	3	13,64	6	21,43			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	6	40,00	22	62,86	16	72,73	16	57,14	10,021		0,104*
	2	1	6,67	4	11,43	0	,00	6	21,43			
	3	8	53,33	9	25,71	6	27,27	6	21,43			
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	8	53,33	24	70,59	18	81,82	15	55,56	11,887		<b>0,047*</b>
	2	0	,00	4	11,76	0	,00	6	22,22			
	3	7	46,67	6	17,65	4	18,18	6	22,22			
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	2	13,33	17	48,57	12	54,55	11	39,29	20,760	6	<b>0,002**</b>
	2	4	26,67	8	22,86	6	27,27	15	53,57			
	3	9	60,00	10	28,57	4	18,18	2	7,14			
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1	3	20,00	14	42,42	18	81,82	18	64,29	24,790		<b>0,000*</b>
	2	2	13,33	8	24,24	4	18,18	4	14,29			
	3	10	66,67	11	33,33	0	,00	6	21,43			
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	0	,00	3	8,82	0	,00	2	7,14	3,503		0,793*
	2	1	6,67	1	2,94	1	4,55	1	3,57			
	3	14	93,33	30	88,24	21	95,45	25	89,29			
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	1	7,14	7	20,00	1	4,55	4	14,29	4,318		0,632*
	2	0	,00	1	2,86	1	4,55	2	7,14			
	3	13	92,86	27	77,14	20	90,91	22	78,57			
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1	1	6,67	7	20,00	3	13,64	3	10,71	5,598		0,409*
	2	0	,00	3	8,57	0	,00	0	,00			
	3	14	93,33	25	71,43	19	86,36	25	89,29			
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	1	1	6,67	3	8,82	1	4,55	4	14,29	7,535		0,192*
	2	0	,00	0	,00	1	4,55	4	14,29			
	3	14	93,33	31	91,18	20	90,91	20	71,43			
10) Marketten aldığım	1	6	40,00	26	74,29	20	95,24	23	82,14	20,339		<b>0,000*</b>

yardımlar talebimi karşılıyor	2 0	,00	1 2,86	0 ,00	3 10,71				
11) Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	3 9	60,00	8 22,86	1 4,76	2 7,14				
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1 2	13,33	12 34,29	13 59,09	14 50,00	15,433	6		<b>0,017**</b>
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	2 6	40,00	14 40,00	7 31,82	12 42,86				
14) Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum	3 7	46,67	9 25,71	2 9,09	2 7,14				
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuşuyor	1 1	6,67	2 5,71	0 ,00	1 3,57	3,559			0,783*
16) Marketin hizmetleri yeterince bilgilendirildim	2 1	6,67	1 2,86	2 9,52	3 10,71				
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	3 13	86,67	32 91,43	19 90,48	24 85,71				
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1 0	,00	4 11,76	0 ,00	4 14,29	7,615			0,181*
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü	2 0	,00	3 8,82	0 ,00	2 7,14				
	3 15	100,00	27 79,41	22 100,00	22 78,57				
	1 1	6,67	3 8,57	1 4,76	3 10,71	8,263			0,183*
	2 1	6,67	4 11,43	4 19,05	10 35,71				
	3 13	86,67	28 80,00	16 76,19	15 53,57				
	1 6	40,00	25 71,43	20 90,91	23 85,19	20,822			<b>0,000*</b>
	2 0	,00	3 8,57	1 4,55	3 11,11				
	3 9	60,00	7 20,00	1 4,55	1 3,70				
	1 6	42,86	23 67,65	19 86,36	25 89,29	13,571			<b>0,017*</b>
	2 1	7,14	4 11,76	1 4,55	1 3,57				
	3 7	50,00	7 20,59	2 9,09	2 7,14				
	1 1	6,67	1 2,86	1 4,76	1 3,70	2,240			0,961*
	2 1	6,67	2 5,71	1 4,76	3 11,11				
	3 13	86,67	32 91,43	19 90,48	23 85,19				
	1 6	42,86	25 71,43	20 95,24	26 92,86	24,206			<b>0,000*</b>
	2 0	,00	1 2,86	0 ,00	2 7,14				
	3 8	57,14	9 25,71	1 4,76	0 ,00				
	1 7	46,67	22 62,86	18 81,82	26 92,86	25,755			<b>0,000*</b>
	2 0	,00	2 5,71	4 18,18	0 ,00				



fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	3	8	53,33	11	31,43	0	,00	2	7,14		
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	4	26,67	11	34,38	4	21,05	7	25,93	5,641	0,468*
	2	2	13,33	4	12,50	6	31,58	9	33,33		
	3	9	60,00	17	53,13	9	47,37	11	40,74		
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	0	,00	6	17,14	5	22,73	4	14,81	6,876	0,325*
	2	5	33,33	6	17,14	7	31,82	5	18,52		
	3	10	66,67	23	65,71	10	45,45	18	66,67		
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var	1	0	,00	1	2,94	3	13,64	8	28,57	14,960	0,009*
	2	0	,00	4	11,76	2	9,09	5	17,86		
	3	15	100,00	29	85,29	17	77,27	15	53,57		
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	7	46,67	29	82,86	20	95,24	24	85,71	16,496	0,002*
	2	0	,00	2	5,71	0	,00	2	7,14		
	3	8	53,33	4	11,43	1	4,76	2	7,14		
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	0	,00	1	2,86	1	4,55	2	7,69	4,071	0,680*
	2	1	6,67	2	5,71	0	,00	0	,00		
	3	14	93,33	32	91,43	21	95,45	24	92,31		
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	6	40,00	10	28,57	2	9,09	8	28,57	6,632	0,355*
	2	3	20,00	8	22,86	7	31,82	4	14,29		
	3	6	40,00	17	48,57	13	59,09	16	57,14		

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,016$ ) “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%13,64) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,047$ ) “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%46,67), en düşük katılım düzeyi ilkokul mezunu olan (%17,65) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,002$ ) “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%66,67), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%4,76) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Duyularım ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,017$ ) “Duyularım ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%46,67), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezun olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%3,70) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu

tespit edilmiştir. ( $p=0,017$ ) “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%50,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%57,14), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%53,33), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yarımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,009$ ) “Yarımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%100,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%53,57) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,002$ ) “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%53,33), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%4,76) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **4.2.5. Meslek Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum**

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında mesleğe göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Fisher’s Exact testi yapılmıştır.

Tablo 32.

*Meslek Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		İşsiz		Öğrenci		Çalışan		Emekli		$\chi^2$	$P$
		$f$	%	$f$	%	$f$	%	$f$	%		
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	40	68,97	3	60,00	21	67,74	6	100,00	3,845	0,725
	2	2	3,45	0	,00	1	3,23	0	,00		
	3	16	27,59	2	40,00	9	29,03	0	,00		
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	38	65,52	1	20,00	18	58,06	3	50,00	10,178	0,075
	2	5	8,62	3	60,00	2	6,45	1	16,67		
	3	15	25,86	1	20,00	11	35,48	2	33,33		
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	43	75,44	0	,00	18	60,00	4	66,67	14,519	<b>0,011</b>
	2	6	10,53	1	20,00	3	10,00	0	,00		
	3	8	14,04	4	80,00	9	30,00	2	33,33		
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	28	48,28	1	20,00	10	32,26	3	50,00	7,658	0,227
	2	19	32,76	2	40,00	12	38,71	0	,00		
	3	11	18,97	2	40,00	9	29,03	3	50,00		
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1	33	58,93	1	20,00	16	51,61	3	50,00	12,834	<b>0,024</b>
	2	6	10,71	0	,00	10	32,26	2	33,33		
	3	17	30,36	4	80,00	5	16,13	1	16,67		
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	2	3,45	1	20,00	1	3,33	1	16,67	6,222	0,334
	2	2	3,45	0	,00	2	6,67	0	,00		
	3	54	93,10	4	80,00	27	90,00	5	83,33		
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	5	8,77	1	20,00	5	16,13	2	33,33	7,663	0,191
	2	2	3,51	1	20,00	1	3,23	0	,00		
	3	50	87,72	3	60,00	25	80,65	4	66,67		
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1	7	12,07	1	20,00	6	19,35	0	,00	3,076	0,829
	2	2	3,45	0	,00	1	3,23	0	,00		
	3	49	84,48	4	80,00	24	77,42	6	100,00		

	1	3	5,26	1	20,0	5	16,1	0	,00	23,82	0,00
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	2	0	,00	3	60,0	1	3,23	1	16,6	6	0
	3	54	94,7	1	20,0	25	80,6	5	83,3		
	1	42	72,4	2	40,0	26	86,6	5	83,3	10,73	0,05
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	2	2	3,45	1	20,0	0	,00	1	16,6	2	6
	3	14	24,1	2	40,0	4	13,3	0	,00		
11) Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1	22	37,9	1	20,0	15	48,3	3	50,0	2,972	0,85
	2	24	41,3	2	40,0	11	35,4	2	33,3		
	3	12	20,6	2	40,0	5	16,1	1	16,6		
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	3	5,17	1	20,0	0	,00	0	,00	9,425	0,09
	2	2	3,45	1	20,0	3	10,0	1	16,6		
	3	53	91,3	3	60,0	27	90,0	5	83,3		
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	5	8,62	1	20,0	1	3,33	1	16,6	5,262	0,43
	2	2	3,45	0	,00	3	10,0	0	,00		
	3	51	87,9	4	80,0	26	86,6	5	83,3		
14) Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	3	5,17	1	20,0	4	13,3	0	,00	4,637	0,51
	2	10	17,2	1	20,0	7	23,3	1	16,6		
	3	45	77,5	3	60,0	19	63,3	5	83,3		
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	43	74,1	3	60,0	23	76,6	5	83,3	6,559	0,28
	2	2	3,45	1	20,0	3	10,0	1	16,6		
	3	13	22,4	1	20,0	4	13,3	0	,00		
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	41	73,2	3	60,0	23	74,1	6	100,0	5,062	0,45
	2	3	5,36	0	,00	4	12,9	0	,00		
	3	12	21,4	2	40,0	4	12,9	0	,00		
17) Marketten aynı yardım almak yerine	1	2	3,51	1	20,0	1	3,23	0	,00	8,266	0,16

nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	2	2	3,51	1	20,0	4	12,9	0	,00		
	3	53	92,9	3	60,0	26	83,8	5	100,0		
	1	41	71,9	4	80,0	28	93,3	4	66,6	9,165	0,11
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	2	2	3,51	0	,00	0	,00	1	16,6		
	3	14	24,5	1	20,0	2	6,67	1	16,6		
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	1	43	74,1	2	40,0	22	70,9	6	100,0	12,10	0,03
	2	1	1,72	0	,00	5	16,1	0	,00		
	3	14	24,1	3	60,0	4	12,9	0	,00		
	1	20	36,3	1	20,0	3	10,7	2	40,0	8,858	0,13
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	2	9	16,3	2	40,0	9	32,1	1	20,0		
	3	26	47,2	2	40,0	16	57,1	2	40,0		
	1	4	7,02	0	,00	10	32,2	1	16,6	9,937	0,08
21) Hizmet alırken saygılığımın korunduğunu düşünüyorum	2	15	26,3	1	20,0	6	19,3	1	16,6		
	3	38	66,6	4	80,0	15	48,3	4	66,6		
	1	4	7,02	0	,00	7	22,5	1	16,6	6,388	0,28
22) Yardımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var	2	6	10,5	1	20,0	4	12,9	0	,00		
	3	47	82,4	4	80,0	20	64,5	5	83,3		
23) Belediyenin yardım duyurularımı (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	46	79,3	3	60,0	25	83,3	6	100,0	3,753	0,71
	2	3	5,17	0	,00	1	3,33	0	,00		
	3	9	15,5	2	40,0	4	13,3	0	,00		
	1	1	1,75	1	20,0	2	6,67	0	,00	5,742	0,39
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	2	2	3,51	0	,00	1	3,33	0	,00		
	3	54	94,7	4	80,0	27	90,0	6	100,0		
	1	15	25,8	4	80,0	5	16,1	2	33,3	8,445	0,15
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	2	12	20,6	0	,00	8	25,8	2	33,3		
	3	31	53,4	1	20,0	18	58,0	2	33,3		

---

Fisher's Exact testi

- 1) Katılmıyorum
- 2) Kararsızım
- 3) Katılıyorum

Katılımcıların “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,011$ ) “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%80,00), en düşük katılım düzeyi işsiz olan (%14,04) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,024$ ) “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%80,00), en düşük katılım düzeyi çalışan (%16,13) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,000$ ) “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi işsiz olanlar (%94,74), en düşük katılım düzeyi öğrenci (%20,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,032$ ) “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi emekli (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **4.2.6. Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum**

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher's Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 33.

*Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma ilişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

	0-499		500-999		1000-1499		1500 ve üzeri		$\chi^2$	sd	P
	f	%	f	%	f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1 17	60,71	19 82,61	14 56,00	20 83,33	12,390					<b>0,021*</b>
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1 15	53,57	16 69,57	11 44,00	18 75,00	6,455					0,372*
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1 18	64,29	15 68,18	14 58,33	18 75,00	4,757					0,582*
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1 13	46,43	11 47,83	8 32,00	10 41,67	14,823	6				<b>0,022**</b>
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1 14	50,00	13 61,90	8 32,00	18 75,00	19,564					<b>0,002*</b>
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1 0	,00	2 8,70	2 8,33	1 4,17	4,933					0,525*
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1 3	11,11	1 4,35	8 32,00	1 4,17	11,364					<b>0,030*</b>
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1 3	10,71	4 17,39	2 8,00	5 20,83	5,113					0,482*
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	1 2	7,14	1 4,55	4 16,00	2 8,33	6,083					0,371*
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	1 17	60,71	18 78,26	18 72,00	22 95,65	13,858					<b>0,011*</b>
11) Duyularıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1 10	35,71	10 43,48	10 40,00	11 45,83	7,208	6				0,302**



12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	1	3,57	3	13,04	0	,00	0	,00	7,087	0,213*	
	2	2	7,14	0	,00	3	12,00	2	8,70			
	3	25	89,29	20	86,96	22	88,00	21	91,30			
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	1	3,57	3	13,04	3	12,50	1	4,17	8,135	0,140*	
	2	0	,00	3	13,04	0	,00	2	8,33			
	3	27	96,43	17	73,91	21	87,50	21	87,50			
14) Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum	1	1	3,57	3	13,04	3	12,00	1	4,35	3,942	0,710*	
	2	4	14,29	5	21,74	4	16,00	6	26,09			
	3	23	82,14	15	65,22	18	72,00	16	69,57			
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	16	57,14	19	82,61	17	68,00	22	95,65	13,753	0,016*	
	2	3	10,71	0	,00	4	16,00	0	,00			
	3	9	32,14	4	17,39	4	16,00	1	4,35			
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	14	51,85	19	86,36	18	72,00	22	91,67	14,037	0,014*	
	2	2	7,41	1	4,55	3	12,00	1	4,17			
	3	11	40,74	2	9,09	4	16,00	1	4,17			
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	1	3,70	1	4,35	2	8,33	0	,00	3,824	0,737*	
	2	1	3,70	2	8,70	1	4,17	3	12,50			
	3	25	92,59	20	86,96	21	87,50	21	87,50			
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1	18	66,67	15	65,22	21	84,00	23	100,00	13,269	0,012*	
	2	1	3,70	1	4,35	1	4,00	0	,00			
	3	8	29,63	7	30,43	3	12,00	0	,00			
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	1	18	64,29	18	78,26	15	60,00	22	91,67	15,881	0,005*	
	2	0	,00	1	4,35	3	12,00	2	8,33			
	3	10	35,71	4	17,39	7	28,00	0	,00			
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	8	29,63	8	38,10	5	22,73	5	21,74	8,384	6	0,211**
	2	2	7,41	7	33,33	6	27,27	6	26,09			
	3	17	62,96	6	28,57	11	50,00	12	52,17			
21) Hizmet alırken saygınlığının	1	2	7,14	2	9,09	4	16,00	7	29,17	7,325	0,285*	
	2	6	21,43	6	27,27	8	32,00	3	12,50			

korunduğunu düşünüyorum	3	20	71,43	14	63,64	13	52,00	14	58,33			
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var	1	1	3,57	1	4,55	4	16,00	6	25,00	10,287	0,088*	
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	2	1	3,57	4	18,18	4	16,00	2	8,33			
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	3	26	92,86	17	77,27	17	68,00	16	66,67			
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	19	67,86	20	86,96	21	87,50	20	83,33	11,207	0,036*	
	2	0	,00	2	8,70	0	,00	2	8,33			
	3	9	32,14	1	4,35	3	12,50	2	8,33			
	1	0	,00	1	4,55	1	4,00	2	8,70	3,880	0,762*	
	2	1	3,57	1	4,55	1	4,00	0	,00			
	3	27	96,43	20	90,91	23	92,00	21	91,30			
	1	10	35,71	7	30,43	7	28,00	2	8,33	9,589	6	0,143**
	2	3	10,71	7	30,43	7	28,00	5	20,83			
	3	15	53,57	9	39,13	11	44,00	17	70,83			

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,021$ ) “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%40,00), en düşük katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%8,70) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,022$ ) “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%44,00), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,002$ ) “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%42,86),

en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,030$ ) “Verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%95,83), en düşük katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%64,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,011$ ) “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%39,29), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,016$ ) “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%32,14), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,014$ ) “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%40,74), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,012$ ) “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%30,43), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında gelir durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,036$ ) “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%32,14), en düşük katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.7. Hanedeki Kişi Sayısı Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında hanedeki kişi sayısına göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher’s Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 34.

*Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		1-2		3		4		5 ve üstü		$x^2$	$sd$	$p$
		$f$	%	$f$	%	$f$	%	$f$	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	21	70,0 0	11	84,6 2	21	77,7 8	17	56,6 7	9,351		0,088*
	2	3	10,0 0	0	,00	0	,00	0	,00			
	3	6	20,0 0	2	15,3 8	6	22,2 2	13	43,3 3			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	21	70,0 0	10	76,9 2	15	55,5 6	14	46,6 7	8,248		0,201*
	2	3	10,0 0	1	7,69	5	18,5 2	2	6,67			
	3	6	20,0 0	2	15,3 8	7	25,9 3	14	46,6 7			
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	21	75,0 0	10	76,9 2	16	59,2 6	18	60,0 0	3,447		0,776*
	2	3	10,7 1	1	7,69	3	11,1 1	3	10,0 0			
	3	4	14,2 9	2	15,3 8	8	29,6 3	9	30,0 0			
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	12	40,0 0	8	61,5 4	8	29,6 3	14	46,6 7	12,06 2	6	0,061**
	2	14	46,6 7	2	15,3 8	12	44,4 4	5	16,6 7			

	3	4	13,3 3	3	23,0 8	7	25,9 3	11	36,6 7			
	1	17	60,7 1	8	61,5 4	17	62,9 6	11	36,6 7	5,283		0,514*
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	2	4	14,2 9	2	15,3 8	4	14,8 1	8	26,6 7			
	3	7	25,0 0	3	23,0 8	6	22,2 2	11	36,6 7			
	1	2	6,67	0	,00	2	7,41	1	3,45	4,573		0,580*
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	2	3	10,0 0	0	,00	1	3,70	0	,00			
	3	25	83,3 3	13	100, 0	24	88,8 9	28	96,5 5			
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	2	6,90	2	15,3 8	2	7,41	7	23,3 3	7,146		0,228*
	2	3	10,3 4	0	,00	1	3,70	0	,00			
	3	24	82,7 6	11	84,6 2	24	88,8 9	23	76,6 7			
	1	5	16,6 7	1	7,69	5	18,5 2	3	10,0 0	5,103		0,497*
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	2	2	6,67	1	7,69	0	,00	0	,00			
	3	23	76,6 7	11	84,6 2	22	81,4 8	27	90,0 0			
	1	3	10,3 4	2	15,3 8	1	3,70	3	10,0 0	3,268		0,801*
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	2	1	3,45	1	7,69	2	7,41	1	3,33			
	3	25	86,2 1	10	76,9 2	24	88,8 9	26	86,6 7			
	1	21	70,0 0	11	84,6 2	20	76,9 2	23	76,6 7	4,081		0,678*
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	2	2	6,67	1	7,69	1	3,85	0	,00			
	3	7	23,3 3	1	7,69	5	19,2 3	7	23,3 3			
11) Duyumlarıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1	10	33,3 3	8	61,5 4	12	44,4 4	11	36,6 7	13,62 4	6	0,034**
	2	18	60,0 0	4	30,7 7	8	29,6 3	9	30,0 0			
	3	2	6,67	1	7,69	7	25,9 3	10	33,3 3			
12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	3	10,0 0	0	,00	1	3,85	0	,00	4,559		0,578*
	2	3	10,0 0	1	7,69	1	3,85	2	6,67			
	3	24	80,0 0	12	92,3 1	24	92,3 1	28	93,3 3			
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek	1	5	16,6 7	0	,00	2	7,41	1	3,45	4,968		0,535*
	2	2	6,67	0	,00	1	3,70	2	6,90			

paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	3	23	76,6 7	13	100, 0	24	88,8 9	26	89,6 6		
14) Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum	1	2	6,67	1	7,69	3	11,5 4	2	6,67	6,631	0,332*
	2	9	30,0 0	3	23,0 8	5	19,2 3	2	6,67		
	3	19	63,3 3	9	69,2 3	18	69,2 3	26	86,6 7		
15) Sorununun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	21	70,0 0	12	92,3 1	23	88,4 6	18	60,0 0	8,498	0,160*
	2	3	10,0 0	0	,00	0	,00	4	13,3 3		
	3	6	20,0 0	1	7,69	3	11,5 4	8	26,6 7		
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	23	79,3 1	11	84,6 2	19	73,0 8	20	66,6 7	8,159	0,184*
	2	4	13,7 9	1	7,69	1	3,85	1	3,33		
	3	2	6,90	1	7,69	6	23,0 8	9	30,0 0		
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	3	10,0 0	0	,00	1	3,85	0	,00	4,339	0,624*
	2	2	6,67	0	,00	2	7,69	3	10,0 0		
	3	25	83,3 3	12	100, 00	23	88,4 6	27	90,0 0		
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1	23	79,3 1	10	76,9 2	21	80,7 7	23	76,6 7	4,491	0,592*
	2	2	6,90	1	7,69	0	,00	0	,00		
	3	4	13,7 9	2	15,3 8	5	19,2 3	7	23,3 3		
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	1	21	70,0 0	10	76,9 2	22	81,4 8	20	66,6 7	2,953	0,843*
	2	3	10,0 0	0	,00	1	3,70	2	6,67		
	3	6	20,0 0	3	23,0 8	4	14,8 1	8	26,6 7		
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	8	29,6 3	4	36,3 6	6	24,0 0	8	26,6 7	3,591	6 0,732**
	2	7	25,9 3	1	9,09	8	32,0 0	5	16,6 7		
	3	12	44,4 4	6	54,5 5	11	44,0 0	17	56,6 7		
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	5	17,2 4	3	23,0 8	1	3,70	6	20,0 0	7,869	0,234*
	2	8	27,5 9	4	30,7 7	4	14,8 1	7	23,3 3		
	3	16	55,1 7	6	46,1 5	22	81,4 8	17	56,6 7		
22) Yardımdan haberdar olmamda	1	3	10,3 4	2	15,3 8	2	7,41	5	16,6 7	4,769	0,574*

çevremin etkisi var	2	5	17,2 4	2	15,3 8	3	11,1 1	1	3,33			
	3	21	72,4 1	9	69,2 3	22	81,4 8	24	80,0 0			
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	27	93,1 0	12	92,3 1	21	77,7 8	20	66,6 7	12,63 5		0,017*
	2	2	6,90	0	,00	1	3,70	1	3,33			
	3	0	,00	1	7,69	5	18,5 2	9	30,0 0			
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	1	3,45	0	,00	2	7,69	1	3,33	3,340		0,861*
	2	2	6,90	0	,00	0	,00	1	3,33			
	3	26	89,6 6	13	100, 0	24	92,3 1	28	93,3 3			
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	6	20,0 0	2	15,3 8	8	29,6 3	10	33,3 3	3,229	6	0,780**
	2	6	20,0 0	4	30,7 7	5	18,5 2	7	23,3 3			
	3	18	60,0 0	7	53,8 5	14	51,8 5	13	43,3 3			

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Duyularım ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında hanedeki kişi sayısına göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p = 0,034$ ) “Duyularım ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 5 ve üstü olan bireyler (%33,33), en düşük katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 1-2 olan (%6,67) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında hanedeki kişi sayısına göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p = 0,017$ ) “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 5 ve üstü olan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 1-2 olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.8. Oturulan Semt Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında oturulan semte göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher's Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 35.

*Oturulan Semt Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		Kırsal		Merkez		$\chi^2$	sd	p
		f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım	1	30	75,00	40	66,67	0,884		0,777*
	2	1	2,50	2	3,33			
	3	9	22,50	18	30,00			
2) Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi	1	25	62,50	35	58,33	0,835	2	0,659**
	2	3	7,50	8	13,33			
	3	12	30,00	17	28,33			
3) Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum	1	24	61,54	41	69,49	0,843	2	0,656**
	2	4	10,26	6	10,17			
	3	11	28,21	12	20,34			
4) Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum	1	16	40,00	26	43,33	0,912	2	0,634**
	2	12	30,00	21	35,00			
	3	12	30,00	13	21,67			
5) Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum	1	16	42,11	37	61,67	4,849	2	0,089**
	2	7	18,42	11	18,33			
	3	15	39,47	12	20,00			
6) Ürünlerin çeşitliliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	3	7,50	2	3,39	1,198	2	0,549**
	2	1	2,50	3	5,08			
	3	36	90,00	54	91,53			
7) Verilen ürünlerin içindeki bir türün(pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.)Sayısını yetersiz buluyorum	1	7	17,50	6	10,17	1,435	2	0,488**
	2	1	2,50	3	5,08			
	3	32	80,00	50	84,75			
8) Hizmetin bir veya birkaç kez verilmesi ihtiyacımı karşılamadı	1	3	7,50	11	18,33	6,544	2	0,038**
	2	3	7,50	0	,00			
	3	34	85,00	49	81,67			
9) Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum	1	2	5,13	7	11,67	2,211	2	0,331**
	2	1	2,56	4	6,67			
	3	36	92,31	49	81,67			
10) Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor	1	25	62,50	50	84,75	8,746		<b>0,009*</b>
	2	4	10,00	0	,00			
	3	11	27,50	9	15,25			
11) Duyularıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık yada ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum	1	15	37,50	26	43,33	4,255	2	0,119**
	2	13	32,50	26	43,33			
	3	12	30,00	8	13,33			



12) Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim	1	2	5,00	2	3,39	0,429	1,000*
	2	3	7,50	4	6,78		
	3	35	87,50	53	89,83		
13) Hanedeki kişi sayısına göre verilen gıda paketi, bebek paketi, giyim vs.nin sayısını yetersiz buluyorum	1	4	10,00	4	6,78	1,410	0,532*
	2	3	7,50	2	3,39		
	3	33	82,50	53	89,83		
14) Belediyenin marketinin sayısının artırılması gerektiğini düşünüyorum	1	3	7,50	5	8,47	0,854	0,698*
	2	6	15,00	13	22,03		
	3	31	77,50	41	69,49		
15) Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor	1	26	65,00	48	81,36	6,165	0,043*
	2	2	5,00	5	8,47		
	3	12	30,00	6	10,17		
16) Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim	1	26	66,67	47	79,66	4,153	0,118*
	2	2	5,13	5	8,47		
	3	11	28,21	7	11,86		
17) Marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyacımı karşılamada daha etkili olacağını düşünüyorum	1	1	2,63	3	5,00	1,365	0,595*
	2	4	10,53	3	5,00		
	3	33	86,84	54	90,00		
18) Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor	1	25	62,50	52	89,66	10,883	0,002*
	2	3	7,50	0	,00		
	3	12	30,00	6	10,34		
19) Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)	1	26	65,00	47	78,33	5,799	0,050*
	2	1	2,50	5	8,33		
	3	13	32,50	8	13,33		
20) Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi var	1	8	22,22	18	31,58	1,881	2 0,390**
	2	7	19,44	14	24,56		
	3	21	58,33	25	43,86		
21) Hizmet alırken saygınlığının korunduğunu düşünüyorum	1	7	17,95	8	13,33	0,776	2 0,678**
	2	10	25,64	13	21,67		
	3	22	56,41	39	65,00		
22) Yardımdan haberdar olmamda çevremin etkisi var	1	2	5,13	10	16,67	3,074	0,210*
	2	4	10,26	7	11,67		
	3	33	84,62	43	71,67		
23) Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum	1	31	77,50	49	83,05	4,783	0,087*
	2	0	,00	4	6,78		
	3	9	22,50	6	10,17		
24) Kadınlara yardım yapılmasını onaylıyorum	1	2	5,13	2	3,39	0,505	1,000*
	2	1	2,56	2	3,39		
	3	36	92,31	55	93,22		
25) Kadına yönelik yardımın seçimlerle doğrudan ilişkisi olduğunu düşünüyorum	1	13	32,50	13	21,67	3,846	2 0,146**
	2	11	27,50	11	18,33		
	3	16	40,00	36	60,00		

---

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,009$ ) “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%27,50), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%15,25) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,043$ ) “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%10,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,002$ ) “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%10,34) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **4.2.9. Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum**

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için Ki-kare ve Fisher's Exact testleri yapılmıştır.

Tablo 36.

*Evin Durumu Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		Kira		Mülk		Miraslık		$\chi^2$	sd	P
		f	%	f	%	f	%			
1) Başvurum sonrasında	1	32	59,26	23	82,14	15	83,33	9,103		<b>0,032*</b>
kısa sürede sosyal marketten	2	1	1,85	1	3,57	1	5,56			
yardım aldım	3	21	38,89	4	14,29	2	11,11			
2) Marketin konumu	1	30	55,56	18	64,29	12	66,67	12,144		<b>0,012*</b>
hizmete ulaşılabilirlik	2	2	3,70	5	17,86	4	22,22			
bakımından iyi	3	22	40,74	5	17,86	2	11,11			
3) Marketin çalışmalarını	1	35	66,04	21	75,00	9	52,94	3,824		0,425*
yeterli buluyorum	2	4	7,55	3	10,71	3	17,65			
	3	14	26,42	4	14,29	5	29,41			
4) Market çalışanlarını	1	24	44,44	9	32,14	9	50,00	3,565	4	0,468**
yeterince donanımlı ve	2	16	29,63	13	46,43	4	22,22			
tecrübeli buluyorum	3	14	25,93	6	21,43	5	27,78			
5) Aldığım hizmetteki	1	28	51,85	17	62,96	8	47,06	1,521		0,848*
ürünlerin kalitesini yeterli	2	10	18,52	4	14,81	4	23,53			
buluyorum	3	16	29,63	6	22,22	5	29,41			
6) Ürünlerin çeşitliliğinin	1	1	1,85	2	7,14	2	11,76	5,544		0,144*
arttırılması gerektiğini	2	1	1,85	2	7,14	1	5,88			
düşünüyorum	3	52	96,30	24	85,71	14	82,35			
7) Verilen ürünlerin içindeki	1	7	12,96	2	7,41	4	22,22	5,284		0,209*
bir türün(pirinç, makarna,	2	1	1,85	1	3,70	2	11,11			
bulgur, bebek bezi										
vs.)Sayısını yetersiz	3	46	85,19	24	88,89	12	66,67			
buluyorum										
8) Hizmetin bir veya birkaç	1	8	14,81	3	10,71	3	16,67	4,392		0,315*
kez verilmesi ihtiyacımı	2	1	1,85	0	,00	2	11,11			
karşılama	3	45	83,33	25	89,29	13	72,22			
9) Ürünlerin teslimatının	1	4	7,41	3	10,71	2	11,76	2,849		0,584*
evimde yapılmasını	2	2	3,70	1	3,57	2	11,76			
istiyorum	3	48	88,89	24	85,71	13	76,47			
10) Marketten aldığım	1	37	69,81	23	82,14	15	83,33	7,066		0,098*
yardımlar talebimi karşılıyor	2	1	1,89	1	3,57	2	11,11			
	3	15	28,30	4	14,29	1	5,56			
11) Duyularıma ya da	1	21	38,89	13	46,43	7	38,89	2,139	4	0,710**
tecrübeye dayanarak	2	20	37,04	12	42,86	7	38,89			
belediyenin sosyal										
marketini, kaymakamlık										
yada ilçe belediyelerinin	3	13	24,07	3	10,71	4	22,22			
marketlerine göre daha iyi										
buluyorum										
12) Marketin verdiği	1	0	,00	3	10,71	1	5,56	8,955		<b>0,024*</b>
ürünlerle sınırlı kalmak	2	3	5,66	4	14,29	0	,00			
yerine puanlı kartlar										
yüklenerek aylık ihtiyacıma	3	50	94,34	21	75,00	17	94,44			
göre olan ürünleri										
alabilmeyi isterim										
13) Hanedeki kişi sayısına	1	5	9,26	2	7,14	1	5,88	3,331		0,519*

göre verilen gıda paketi,	2	1	1,85	3	10,71	1	5,88		
bebek paketi, giyim vs.nin	3	48	88,89	23	82,14	15	88,24		
sayısını yetersiz buluyorum									
14) Belediyenin marketinin	1	2	3,77	2	7,14	4	22,22	9,628	<b>0,033*</b>
sayısının arttırılması	2	7	13,21	9	32,14	3	16,67		
gerektiğini düşünüyorum	3	44	83,02	17	60,71	11	61,11		
15) Sorunumun ya da	1	34	62,96	23	85,19	17	94,44	10,796	<b>0,018*</b>
ihtiyacımın anlaşıldığını	2	6	11,11	0	,00	1	5,56		
düşünüyorum çünkü talebim	3	14	25,93	4	14,81	0	,00		
ile aldığım hizmet uyuyor									
16) Marketin hizmetleri	1	38	70,37	20	76,92	15	83,33	6,273	0,153*
hakkında yeterince	2	2	3,70	3	11,54	2	11,11		
bilgilendirildim	3	14	25,93	3	11,54	1	5,56		
17) Marketten aynı yardım	1	1	1,85	2	7,69	1	5,56	4,921	0,200*
almak yerine nakdi yardım	2	2	3,70	3	11,54	2	11,11		
verilmesinin ihtiyacımı									
karşılama daha etkili	3	51	94,44	21	80,77	15	83,33		
olacağını düşünüyorum									
18) Yardımlar hane	1	39	73,58	23	85,19	15	83,33	3,705	0,404*
halkındaki kişilerin tek tek	2	1	1,89	1	3,70	1	5,56		
ihtiyaçları dikkate alınarak	3	13	24,53	3	11,11	2	11,11		
yapılıyor									
19) Yardım almamı	1	34	62,96	25	89,29	14	77,78	6,717	0,117*
kolaylaştıran her türlü	2	5	9,26	0	,00	1	5,56		
fiziksel kolaylıklar var									
(hizmetin kişi engelli,yaşlı	3	15	27,78	3	10,71	3	16,67		
vs.ise evine ulaştırılması									
vs.)									
20) Kadın olmanın	1	13	25,00	6	25,00	7	41,18	3,594	0,473*
yardımlardan kolayca	2	11	21,15	5	20,83	5	29,41		
faydalanmada etkisi var	3	28	53,85	13	54,17	5	29,41		
21) Hizmet alırken	1	9	16,67	2	7,14	4	23,53	5,091	0,277*
saygınlığının korunduğunu	2	11	20,37	6	21,43	6	35,29		
düşünüyorum	3	34	62,96	20	71,43	7	41,18		
22) Yardımdan haberdar	1	8	14,81	4	14,81	0	,00	5,518	0,221*
olmamda çevrem etkisi	2	5	9,26	5	18,52	1	5,56		
var	3	41	75,93	18	66,67	17	94,44		
23) Belediyenin yardım	1	40	75,47	23	82,14	17	94,44	7,415	0,076*
duyurularını (internet sitesi,	2	1	1,89	3	10,71	0	,00		
sosyal medya, vs.) yeterli	3	12	22,64	2	7,14	1	5,56		
buluyorum									
24) Kadınlara yardım	1	2	3,70	1	3,70	1	5,88	6,031	0,113*
yapılmasını onaylıyorum	2	0	,00	1	3,70	2	11,76		
	3	52	96,30	25	92,59	14	82,35		
25) Kadına yönelik	1	16	29,63	3	10,71	7	38,89	5,656	0,228*
yardımın seçimlerle	2	11	20,37	8	28,57	3	16,67		
doğrudan ilişkisi olduğunu	3	27	50,00	17	60,71	8	44,44		
düşünüyorum									

---

\* Fisher's Exact testi

\*\* Ki-kare testi

1) Katılmıyorum

2) Kararsızım

3) Katılıyorum

Katılımcıların “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,032$ ) “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%38,89), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%11,11) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,012$ ) “Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi” maddesine en yüksek katılım düzeyi evin kira olan (%40,74), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%11,11) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,024$ ) “Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacıma göre olan ürünleri alabilmeyi isterim” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi miras olan (%94,44), en düşük katılım düzeyi evi kendi mülkü olan (%75,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,033$ ) “Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%83,02), en düşük katılım düzeyi evi kendi mülkü olan (%60,71) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. ( $p=0,018$ ) “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%25,93), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.10. Yardım Talebi Nedeni Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Yardım talebi nedeni için ilişkiye bakmak sağlıklı olmaz. Aslında bu soru yanlış hazırlanmış. Muhtaç seçeneği diğerlerini de kapsıyor. Kimsesiz birisi de muhtaçtır ve anket sırasında kimsesiz birisi muhtaç seçeneğini işaretleyebilir. O yüzden bu soruya ilişkin sadece frekans değerleri verildi.

Tablo 37.

*Yardım Talebi Nedeni Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

<b>Yardım talebi nedeni</b>		
Muhtaç	77	77,00
Engelli	9	9,00
Yaşlı	8	8,00
Kimsesiz	4	4,00
Diğer	2	2,00

#### 4.2.11. Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Aşağıda verilen alınan diğer yardımlar sorularına katılımcılar birden fazla işaretleme yaptığı için sosyal yardıma ilişkin maddeler ile ki-kare analizi uygun olmuyor. Bu sorulara ilişkin sadece frekanslar verildi.

Tablo 38.

*Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		<b>%</b>
Engelli Aylığı	15	15,00
Engelli Yakını Aylığı	1	1,00
Yaşlılık Aylığı	8	8,00
Bakıcı Aylığı	7	7,00
Dulluk Maaşı	10	10,00
İlçe Sosyal Yard. Day. Vakfı	51	51,00
İlçe Belediyeleri	30	30,00

#### 4.2.12. Yararlanılan Hizmetler Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Yardım Maddelerine Verdikleri Cevaplardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Aşağıda verilen yararlanılan hizmetler sorularına katılımcılar birden fazla işaretleme yaptığı için sosyal yardıma ilişkin maddeler ile ki-kare analizi uygun olmuyor. Bu sorulara ilişkin sadece frekanslar verildi.

Tablo 39.

*Alınan Diğer Yardımlar Değişkenine Göre Katılımcı Bireylerin Sosyal Yardıma İlişkin Maddelere Verdikleri Yanıtlardan Elde Edilen Bulgular ve Yorum*

		%
Gıda paketi	98	98,00
Bebek paketi	18	18,00
Giyim yardımı	26	26,00

## BÖLÜM V

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde nicel ve nitel verilerle ulaştığımız verilere ait bulgularımız gerek alan yazındaki benzer çalışmaların sonuçlarını karşılaştırarak gerekse çalışmamızla ilgili uzman kişilerin açıklamalarını tartışmaya açarak birtakım önerilerde bulunup sonuca varmaya çalıştık. Benzer araştırmaların bulgularımızla benzer ve farklı olan sonuçları ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

#### 5.1. Nitel Verilere İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

##### 5.1.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Yardım almaya neden olan durumlar sorusuna verilen cevaplara bakıldığında en yüksek frekansa sahip olanın “Kiradayım” ( $f=10$ ; %50) ve “Gelirim yetersiz” ( $f=10$ ; %50) cevaplarını veren katılımcıların olduğu görülmektedir. Bu görüşü eşinden ayrı olduğu için yardıma başvuranların ve engelli olduğu için yardım almak zorunda kalan katılımcıların oluşturduğu gözlenmektedir. Eşi vefat eden, geliri olmayan ve bakmakla yükümlü olduğu küçük yaşta bebeği olduğu için yardıma başvuran kişiler ise verilerimize<sup>4</sup> göre yardım başvurusunda en az role sahip olan katılımcı kesimleridir. Yani katılımcıların çoğunluğunun kirada veya gelirinin yetersiz olduğu için yardım aldığı tespit edilmiştir.

##### 5.1.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcıların verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidi yeterli olup olmadığı sorusuna verdikleri cevaplar arasında “Yetersiz ( $f=18$ ; %90)” cevabı veren katılımcıların “idare eder ( $f=2$ ; %10)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğa göre verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

##### 5.1.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcıların aldıkları ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkındaki düşünceleri, talep, şikayet ve önerileri sorulduğunda verdikleri cevaplar arasında “Fena değil ( $f$



=10; %50)” cevabını verenlerin çoğunlukta olduğu, bu düşüncede olanları ise “Kalitesiz ( $f=8$ ; %40)” cevabını verenlerin takip ettiği anlaşılmaktadır. “Kaliteli ( $f=1$ ; %5)” ve “Fark etmez ( $f=1$ ; %5)” cevabını veren katılımcıların ise eşit sayıda oldukları görülmüştür. Genel olarak bakıldığında katılımcıların çoğunluğu ürünleri kalitesiz bulmuştur.

Katılımcıların ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkında verdikleri cevaplara baktığımızda katılımcıların “Bebek paketi iyileştirilmeli %15’inin ( $f=3$ )” diyen katılımcı sayısının “Gıda paketi iyileştirilmeli %10’unun ( $f=2$ )” diyen katılımcılardan fazla olduğu görülmüştür.

#### **5.1.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal marketinin diğer sosyal marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) göre eksileri ya da artıları sorulduğunda verdikleri cevaplar incelendiğinde katılımcıların %35’inin ( $f=7$ ) kaymakamlık gıda paketini daha iyi buldukları tespit edilmiştir. Bunu takip edenlerin ise %25’inin ( $f=5$ ) ile bilmiyorum cevabını verenlerin takip ettiği görülmektedir. İlçe Belediyelerinin gıda paketini daha iyi bulanların %15’inin ( $f=3$ ), hiçbir fark bulamayanların %15’inin ( $f=3$ ) ve ilçe belediyelerinin bebek paketini daha iyi bulanların %10’unun ( $f=2$ ) sayısının ise hayli düşük olduğu tespit edilmiştir.

#### **5.1.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların Sosyal Market ile ilgili genel anlamda önerileri ve varsa şikayetleri sorulduğunda “Yardımlar yetersiz ( $f=12$ ; %60)” görüşünde olanların fazla olduğu görülmektedir. “Yardımlar eve getirilmeli ( $f=8$ ; %40)” cevabı veren katılımcı sayısının 2.sırada olduğu tespit edilmekte olup, “Yeterli sayıda ürün verilmeli ( $f=5$ ; %25)”, “Yardım geç veriliyor ( $f=2$ ; %10)” ve “Ürün çeşidi arttırılmalı ( $f=2$ ; %10)” cevabı veren katılımcıların sayısının oldukça az olduğu anlaşılmıştır. Yani çoğunluğun yardımların yetersiz ve eve getirilmesi gerektiği görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

### 5.1.6. Altınca Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcılara belediyenin sosyal marketinin esas niteliklerinin neler olması gerektiği sorulduğunda “Halkın ihtiyacına yönelik yardım olmalı ( $f=16$ ; %80)” cevabını veren katılımcıların “Hizmetleri çeşitlendirmeli ( $f=5$ ; %25)”, “Herkese eşit olunmalı ( $f=2$ ; %10)” ve “Düzenli ve zamanında yardım yapılmalı ( $f=2$ ; %10)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun belediyenin sosyal marketinin esas niteliğinin halkın ihtiyacına yönelik yardım yapması görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

### 5.1.7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcılara Türkiye’de genel anlamda Belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olup olmadığı hakkındaki görüşleri sorulduğunda “Hayır ( $f=11$ ; %55)” cevabı veren katılımcıların “İsterlerse evet ( $f=5$ ; %25)”, “Bilmiyorum ( $f=1$ ; %5) ve “Yeterli değil ( $f=3$ ; %15)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun Türkiye’de genel anlamda belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olmadığı görüşünde oldukları tespit edilmiştir.

### 5.1.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcıların belediye ve siyasi parti ilişkisinin nasıl olması gerektiği sorunu sorduğumuzda “Siyasi ilişki olmamalı ( $f=19$ ; %95)” cevabı veren katılımcıların “Fikrim yok ( $f=1$ ; %5)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun belediye-siyasi parti ilişkisi olmaması gerektiği görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca katılımcılara yardımları almalarında siyasal partilerin ne derece etkili olduğu, yardım alırken herhangi bir siyasi partinin rolü olup olmadığı sorulduğunda “Siyasi partinin etkisi yok ( $f=12$ ; %92,31)” cevabı veren katılımcıların “Siyasi partinin etkisi var ( $f=1$ ; %7,69)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun yardımları almalarında siyasal partilerin rolünün olmadığı tespit edilmiştir.

### **5.1.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara belediyenin yardım dağıtan birimleri arasındaki ilişkiler sorulduğunda “Bilmiyorum %73,33’ünün ( $f=11$ )” cevabını veren katılımcı sayısının “birimlerin birbirinden habersiz %26,67’sinin ( $f=4$ )” olduğu cevabını veren katılımcılardan fazla olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılar tarafından sosyal marketin hizmet verme anlayışının yeterli bulunup bulunmadığı sorulduğunda tüm katılımcıların “Hizmet yetersiz ( $f=20$ ; %100)” cevabını verdikleri tespit edilmiştir.

### **5.1.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulup tutulmadıkları hakkındaki fikirleri sorulduğunda sorusuna “Evet”( $f=15$ ; %75)” cevabı veren katılımcıların “Hayır ( $f=2$ ; %10)” ve “Farkında değilim, olabilir ( $f=3$ ; %15)” cevabı veren katılımcılardan daha fazla olduğu ve katılımcıların çoğunluğunun, yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulduğu görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

### **5.1.11. On Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara belediyenin yardım birimlerinden beklentilerinin neler olduğu sorulduğunda katılımcıların %45’inin “( $f=9$ ) Halkın ihtiyaçları anlaşılmalı” fikrinde olduğu görülmüştür. Bu fikri daha sonraları %30’unun “( $f=6$ ) Tarafsız olunmalı”, %25’inin “( $f=5$ ) Düzenli yardım yapılmalı”, %25’inin ( $f=5$ ) Hoşgörülü ve anlayışlı olunmalı” fikirleri takip etmektedir.

### **5.1.12. On İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların belediyenin yardımlarından haberdar (İnternet sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs.) olup olmadığı amacıyla sorular sorulduğunda tüm katılımcıların “İnternet sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs. ile haberdar olmuyorum ( $f=20$ ; %100)” cevabı verdikleri tespit edilmiştir. Katılımcıların %70’i ( $f=14$ ) çevresinden duyarak haberdar olduğunu belirtmiştir.

### **5.1.13. On Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara kadın olmanın yardım almadaki avantajlı yönü sorulduğunda katılımcıların %40'ının "( $f=8$ ) Kadınlar daha cesur", %30'unun "( $f=6$ ) Kadınlar daha muhtaç düşüncesi, %25'inin "( $f=5$ ) Avantajı yok", %5'inin "( $f=1$ ) Bilmiyorum" cevaplarını verdikleri ve kadınların yardıma başvurma ve yardım almak için başvuru takibini yapma konusunda erkeklere göre daha cesur oldukları görüşünün hakim olduğu tespit edilmiştir.

### **5.1.14. On Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara hizmet alırken rencide olup olmadıkları ve ötekileştirilip ötekileştirilmedikleri sorulunca katılımcıların %40'ının "( $f=8$ ) Hayır, ama ilgilenilmiyor" cevabını vererek genellikle rencide olmadıkları ama bekledikleri ilgiyi göremedikleri tespit edilmiştir. Bu cevabı takip eden fikirler; %35'inin "( $f=7$ ) Hayır", %20'sinin "( $f=4$ ) Kendimi kötü hissediyorum", %5'inin "( $f=1$ ) "Evet" cevaplarını verenlerin olduğu görülmüştür.

### **5.1.15. On Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara yardımların yapılma sebebinin siyasi kaygı mı yada sosyal devlet anlayışının gerekli bir uygulaması mı olduğu sorusu sorulduğunda "Siyasi kaygı ( $f=18$ ; %90)" cevabı veren katılımcıların birinci sırada yer aldığı ve onu takip edenin "Sosyal devlet anlayışı ( $f=2$ ; %10)" cevabı veren katılımcıların olduğu tespit edilmiş olup katılımcıların çoğunluğunun yardımların siyasi kaygı ile yapıldığı görüşünde olduğu tespit edilmiştir.

## **5.2. Nicel Verilere İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

### **5.2.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara sosyal marketten aynı yardım almak yerine nakdi yardım verilmesinin ihtiyaçlarını karşılamada daha etkili olup olmayacağı sorusu sorulduğunda kadın ve erkek katılımcıların bu soruya verdikleri yanıtların yoğunluğu şu şekildedir: Kadın katılımcıların (%95,00) marketten aynı yardım almak yerine

nakdi yardım verilmesinin ihtiyacını karşılamada daha etkili olacağı görüşüne katılım düzeyinin erkek katılımcılara (%78,95) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmadaki etkisi sorulduğunda ise; Erkek katılımcıların (%62,86) kadın olmanın yardımlardan kolayca faydalanmada etkisi olduğu görüşüne katılım düzeyinin kadın katılımcılara (%41,38) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

### **5.2.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcı bireylerin sosyal yardıma ilişkin maddelere verdikleri yanıtları arasında medeni duruma göre anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespiti için yapılan Ki-kare ve Fisher's Exact testleri sonucunda anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. ( $>0,05$ ).

### **5.2.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara ürünlerin teslimatının evimde yapılması isteyip istemedikleri sorulduğunda; "Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum" maddesine en yüksek katılım düzeyi 45-54 yaş arası (%100,00), en düşük katılım düzeyi 18-34 yaş arası (%68,18) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

### **5.2.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara sosyal marketten yardım alabilmek için yaptıkları başvuruya kısa sürede cevap alıp alamadıkları sorulduğunda; "Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım" maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%13,64) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal marketin çalışmalarını yeterli bulup bulmadıkları sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre bakıldığında; "Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum" maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%46,67), en düşük katılım düzeyi ilköğretim mezunu olan (%17,65) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli bulup bulmadıkları sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre; "Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum" maddesine en yüksek

katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara aldıkları hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli bulmadıkları sorulduğunda eğitim durumuna göre; “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%66,67), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal Marketten alınan yardımların katılımcıların taleplerine cevap verip vermediği sorusu sorulduğunda; “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%4,76) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara duyularına ya da tecrübelerine dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre nasıl buldukları sorulduğunda” eğitim durumuna göre ; “Duyularıma ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%46,67), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezun olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara sorunlarının, ihtiyaç ve taleplerinin doğru anlaşılıp anlaşmadığı sorulduğunda; “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%3,70) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Marketin hizmetleri hakkında bilgilendirilme düzeyleri sorulduğunda; “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%50,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%7,14) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara yardımların hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıp yapılmadığı sorulduğunda verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%57,14), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yardım almalarının kolaylaşması için gerekli olan fiziksel kolaylıkların mevcut olup olmadığı (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine

ulaştırılması vs.) sorusuna verdikleri yanıtlar arasında eğitim durumuna göre; “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%53,33), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yardımdan haberdar olmalarında çevrelerinin etkisi olup olmadığı sorulduğunda “Yardımdan haberdar olmamda çevrem etkisi var” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%100,00), en düşük katılım düzeyi lise ve üstü mezunu olan (%53,57) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli bulup bulmadıkları sorusuna katılımcıların verdikleri yanıtlara bakıldığında; “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi okuryazar olmayanlar (%53,33), en düşük katılım düzeyi ortaokul mezunu olan (%4,76) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **5.2.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara sosyal marketin çalışmalarını yeterli bulup bulmadıkları sorulduğunda mesleğe göre; anlamlı “Marketin çalışmalarını yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%80,00), en düşük katılım düzeyi işsiz olan (%14,04) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara aldıkları hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli bulup bulmadıkları sorulunca mesleğe göre; “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%80,00), en düşük katılım düzeyi çalışan (%16,13) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara ürünlerin teslimatının evlerinde yapılmasını isteyip istemedikleri sorulduğunda mesleğe göre; “Ürünlerin teslimatının evimde yapılmasını istiyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi işsiz olanlar (%94,74), en düşük katılım düzeyi öğrenci (%20,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yardım almalarını kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıkların olduğu (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.) konusundaki düşünceleri sorulduğunda mesleklere göre; “Yardım almamı kolaylaştıran her türlü fiziksel kolaylıklar var (hizmetin kişi engelli, yaşlı vs. ise evine ulaştırılması vs.)”

maddesine en yüksek katılım düzeyi öğrenci olanlar (%60,00), en düşük katılım düzeyi emekli (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **5.2.6. Altıncı Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcılara başvuruları sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım alıp alamadıkları sorulunca gelir durumuna göre; “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%40,00), en düşük katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%8,70) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara sosyal market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli bulup bulmadıkları sorulduğunda “Market çalışanlarını yeterince donanımlı ve tecrübeli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%44,00), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara aldıkları hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli görüp görmedikleri sorulunca; “Aldığım hizmetteki ürünlerin kalitesini yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%42,86), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz olup olmadığı sorulduğunda “Verilen ürünlerin içindeki bir türün (pirinç, makarna, bulgur, bebek bezi vs.) sayısını yetersiz buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%95,83), en düşük katılım düzeyi 1000-1499 TL aylık geliri olan (%64,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Marketten alınan yardımların katılımcıların talebini karşılayıp karşılamadığı sorulduğunda; “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%39,29), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların sorununun ya da ihtiyacının anlaşılıp anlaşılmadığı ve talebiyle aldığı hizmetin uyuşup uyuşmadığı ölçüldüğünde; Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuşuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%32,14), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.



Katılımcılara marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildiniz mi sorusu sorulduğunda; “Marketin hizmetleri hakkında yeterince bilgilendirildim” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%40,74), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%4,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Yardımların hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıp yapılmadığı ölçüldüğünde; “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%30,43), en düşük katılım düzeyi 1500 TL ve üzeri aylık geliri olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Belediyenin yardım duyurularının (internet sitesi, sosyal medya, vs.) katılımcılarca yeterli bulunup bulunmadığı ölçüldüğünde; “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi 0-499 TL aylık geliri olan (%32,14), en düşük katılım düzeyi 500-999 TL aylık geliri olan (%4,35) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

### **5.2.7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların duyularına ya da tecrübelerine dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi bulup bulmadıkları hakkındaki fikirleri öğrenilmeye çalışıldığında hanedeki kişi sayısına göre “Duyularına ya da tecrübeye dayanarak belediyenin sosyal marketini, kaymakamlık ya da ilçe belediyelerinin marketlerine göre daha iyi buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 5 ve üstü olan bireyler (%33,33), en düşük katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 1-2 olan (%6,67) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli bulup bulmadıkları sorulduğunda alınan yanıtlar arasında hanedeki kişi sayısına göre; “Belediyenin yardım duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) yeterli buluyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 5 ve üstü olan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi hanesindeki kişi sayısı 1-2 olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

### 5.2.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcılara sosyal marketten aldıkları yardımların taleplerini karşılayıp karşılamadığı konusundaki düşünceleri sorulduğunda oturlan mahale göre; “Marketten aldığım yardımlar talebimi karşılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%27,50), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%15,25) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Sorun ya da ihtiyaçlarının belediye veya sosyal market çalışanları tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ve talepleri ile faydalandıkları hizmetin uyuşup uyuşmadığı sorulunca oturlan mahalle göre; “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuşuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%10,17) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara aldıkları yardımların hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıp yapılmadığı hakkındaki fikirleri sorulduğunda oturlan mahalle göre; “Yardımlar hane halkındaki kişilerin tek tek ihtiyaçları dikkate alınarak yapılıyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi kırsalda oturan bireyler (%30,00), en düşük katılım düzeyi merkezde oturan (%10,34) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

### 5.2.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Katılımcılara başvurularına istinaden sosyal marketten kısa sürede yardım alıp almadıkları sorulduğunda evin durumunda göre; “Başvurum sonrasında kısa sürede sosyal marketten yardım aldım” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%38,89), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%11,11) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Marketin konumunun hizmete ulaşılabilirlik bakımından nasıl olduğu sorulduğunda; “Marketin konumu hizmete ulaşılabilirlik bakımından iyi” maddesine en yüksek katılım düzeyi evin kira olan (%40,74), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%11,11) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara sosyal marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacına göre olan ürünleri alabilmeyi isteyip istemedikleri hakkındaki fikirleri ölçüldüğünde; “Marketin verdiği ürünlerle sınırlı kalmak yerine puanlı kartlar yüklenerek aylık ihtiyacına göre olan ürünleri alabilmeyi isterim”

maddesine en yüksek katılım düzeyi evi miras olan (%94,44), en düşük katılım düzeyi evi kendi mülkü olan (%75,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini hakkındaki düşünceleri ölçüldüğünde evin durumuna göre; “Belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiğini düşünüyorum” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%83,02), en düşük katılım düzeyi evi kendi mülkü olan (%60,71) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara sorun yada ihtiyaçlarının anlaşılıp taleplerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkında fikirleri ölçüldüğünde verdikleri yanıtlar arasında evin durumuna göre; “Sorunumun ya da ihtiyacımın anlaşıldığını düşünüyorum çünkü talebim ile aldığım hizmet uyuyor” maddesine en yüksek katılım düzeyi evi kira olan (%25,93), en düşük katılım düzeyi evi miras olan (%0,00) bireyler olduğu tespit edilmiştir.

#### **5.2.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Yardım talebi nedeni için katılımcılar birden fazla cevabı işaretledikleri için ölçmeye katılanlar arasında muhtaç olanların en fazla olduğu kimsesizlerin ise en az yüzdeye sahip oldukları görülmektedir.

#### **5.2.11. On Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların alınan diğer yardımlar sorularına birden fazla işaretleme yaptıkları görülmektedir. Katılımcılar arasında baktığımız zaman İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarından yardım alıp da belediyenin yardımlarından da faydalanmak isteyenlerin fazlaca oldukları görülmektedir. Engelli yakını alan katılımcıların ise belediye yardımlarına başvuranlar arasında en az sayıya sahip kesim olduğu anlaşılmaktadır.

#### **5.2.12. On İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Katılımcıların alınan hizmetler sorularına da birden fazla işaretleme yaptığı görülmüştür. Doğal olarak her katılımcının sadece tek bir hizmetten faydalanması zorunluluğu olmadığı için faydalanılan hizmetlerin de çeşitlilik arz etmesi normaldir. Baktığımızda gıda paketi yardımı alan katılımcıların en fazla olduğu onu takip edenin

giyim yardımı alanlar olduğu ve en az faydalanıcının ise bebek paketi yardımı alan faydalanıcıların olduğunu görmekteyiz.

### 5.3. Öneriler

Yoksulluk yalnızca kadına özgü bir olgu olmamasının yanı sıra kadının yoksulluğu daha fazla hissetmesinin altında toplumun meşrulaştırdığı biyolojik ve somut olan çeşitli yapısal özelliklere atfedilmiş sosyal ve soyut rollerin etkisi fazlasıyla belirgindir. Hem hane içinde hem de toplumsal olarak etkisi görülen kadın olma ve erkek olmaya yönelik eşitsiz bakışın kadının yoksulluğunu derinleştiren ve kadını erkeğe oranla yoksullukla mücadeleye daha fazla iten faktörlerin başlıcalarındandır.

Dünya’da ve Türkiye’de 1980 sonrasında kökten bir yeniden yapılanma ile birlikte; iktisadi, toplumsal, siyasal ve yönetsel açılardan köklü değişimler yaşanmıştır. Sosyal devlet “sosyalliğini” ve kamu yönetimi “kamusallığını” yitirmeye başlamıştır. Devletin ve kamu yönetiminin yeniden yapılanma süreci, 1980’li yıllarda özelleştirmeler ve müşteri odaklı çalışan bir kamu yönetimi oluşturulmasıyla başlamış, 1990’lı yıllarda “ikinci dalga reform”larla kamu-özel gönüllü ortaklığı ve işbirliğine dayanan yönetim modeline geçilmiştir. Sosyal devletin ve kamu yönetim anlayışının değişmesine koşut olarak, sosyal demokrat belediyelerin 70’li yıllarda uyguladıkları politikaların, günümüz koşullarında uygulanabilirliği önemli bir tartışma konusu olmuştur (Şahin, Der. Kamalak ve Gül, 2009, s.333).

Yerel yönetimlerin yoksulluk sonuçlarını hafifletme yollarından biri olarak karşımıza çıkan sosyal yardım hizmetlerinin sosyal devlet ve politika algısı içindeki amacı, yeri, neye hizmet ettiği, sonuçlarının ne derece etkili olduğu ve disipline edildiği konularında karmaşıklıklar mevcuttur. Yardımların muhtaç durumdaki kişileri bağımlılığa itmemek gibi bir yaklaşımla uyguladıkları sürekli olmayan, koşullarının ve ne yardımı yapılacağına tam olarak belli olmadığı yardımlar yerine daha düzenli, alt yapısı oluşturulup sağlanmıştır, verilerin düzenli ve takip edilebilir olduğu yardım politikaları uygulanmalıdır. Yardıma gelen kadınların durumlarının hanedeki genel gelir toplamına göre değerlendirilmesi nedeniyle kadınların mağduriyetinin çöplüklüğünün görülmesi zorlaşmıştır. Kadının yoksulluğuyla mücadelede kadının hane içindeki konumunu güçlendirmeye bağlı olarak yapabilirliğinin etkenleştirilmesi önemli bir yer tutmaktadır.

Türkiye gibi tam olarak sosyal devlet olamamış bir ülkenin aynı zamanda yapısal sorunlarının fazlalığına bir de küreselleşmenin yarattığı sosyal yıkımlar eklenince (DPT; 2004, 55) yoksulluğa dönük politika sorunlarını aşmak zorlaşmaktadır. Her ne kadar geleneksel yardımlaşma mekanizması eskisi kadar etkin olmasa da Türkiye için her zaman önemli olan geleneksel dayanışma aracı kurumlarını da yoksullukla mücadelede etkin ve aktif kılmak yoksulluğu azaltacaktır (Kesgin, 2012, s.175).

Ülkemizde kamusal sosyal yardım sistemi, mevcut haliyle önemli sorunlara sahip olup, sürdürülebilir değildir. Buna karşılık, sosyal yardım işlevi yüklenmiş bulunan yerel yönetimler ve STK'ların ise daha az sorunu bünyesinde barındırdığı açıktır. Özellikle küçük belediyelerin birçoğunda sosyal yardım müdürlüğü bulunmadığı gibi muhtaçlık tespiti yapılamamakta, yardımlar düzensiz, süreksiz ve yılın belirli dönemleri ağırlıklı gerçekleştirilmektedir. Birçok belediyede muhtaçlar ilişkin kapsamlı bir veri tabanı da bulunmamaktadır (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2010, s. 32).

Sosyal hizmet politikalarının uygulanmasının önündeki en büyük engellerden biri siyasal iktidarların bunu kendi politik amaçları doğrultusunda kullanmak istemesi yani yoksulların en kolay oy deposu olduğu varsayımıdır. Dolayısıyla uygulamadaki sıkıntıların büyük bir kısmı bu anlayıştan kaynaklanmaktadır (Kara, Ed. Gökçe ve Çukurçayır, 2010, 310).

Yardım faaliyetlerinde; ortak bilgi havuzunun yokluğu, yoksullarla ilgili mevcut envanterin olmaması, sorunlara yaklaşımın keyfi olması, koordineli ve eşgüdümlü çalışmaların yetersizliği, hizmetlerin asıl amacından sapması gibi nedenler yardımların siyasi, ekonomik ve toplumsal sonuçlarının yaratması beklenen etkisini azaltan taraftır.

Yoksulluk insan hakları ve demokrasinin gelişimindeki en önemli engeldir. Bu engeller yalnızca çok iyi uygulanan sosyal hizmet politikalarıyla mümkündür. Sosyal yardım faaliyetlerini yürüten tüm kurumların birimlerine bilişim otomasyon sistemlerinin açık olması gerekmektedir. Sosyal Yardım bilgi Sistemi (SOYBİS)'nin Aile ve Sosyal Politikalar bünyesinde olmayan kurumlara ve belediyelere açık olmaması vatandaşların alacakları yardımlar için durum değerlendirmesi amacıyla gezmek sorunda kaldıkları kurumlar neticesinde yardım alamamaları veya yapılan yardım miktarlarından memnun olmamaları durumu kurumları sıkıntıya sokan diğer bir faktördür.

Yapılan anket ve görüşme formlarından elde edilen bilgiler neticesinde sahip olduğum kanılara yer vermek istiyorum:

Yardım başvurusuna birimce verilen cevapların süresinin uzunluğu, marketin konumunun hizmete ulaşılabilirlik açısından çok iyi olmaması, marketin çalışmalarının yeterli bulunması, market çalışanlarının yeterli görülmesi fakat donanımlı olmaları konusunda yeterince fikir sahibi olunmama, ürünlerin kalitesinin yeterli görülmemesi, ürünlerin çeşidinin arttırılması gerektiği düşüncesinin yoğun olması, ürünlerin türünün dağılımının iyi ayarlanmamış olduğu kanaati (makarna sayısının fazla olup kahvaltılığın hiç olmaması gibi), hizmetin bir veya birkaç kez verilmesinin etkili olmaması, ürünlerin teslimatının eve yapılması gerektiği düşüncesinin fazla olması, aldığı yardımların talep ve ihtiyaçları gidermediği düşüncesinin hakimliği, belediyenin sosyal marketinin diğer kurumların sosyal marketine göre oldukça iyi görülmemesi hatta yetersiz bulanların sayısının azımsanmayacak çoklukta olması, marketten koli almak yerine puanlı kartlarla kendi ihtiyaçlarına göre ürünlerin çeşidi ve sayısını alabilme isteği, hanedeki kişi sayısına göre verilen gıdaların yetmediği, bebek paketindeki ürünlerin amaca tam olarak hizmet etmediği ve eksiklerin olduğu, giyim ürünlerinin yetersiz olması, belediyenin marketinin sayısının arttırılması gerektiği fikri(genellikle ulaşım nedeniyle yakın yerlerde olacağı düşüncesinden), sorunlarının tam olarak anlaşılmadığı ve yardımların vatandaşın ihtiyacına göre değil de belediyece belirlenmiş standartlara uydurulmaya çalışılan malzemelerle yardım yapılmaya çalışıldığı düşüncesinin hakimliği, market hizmetlerince yeterince bilgi sahibi olmadıkları, aynı yardım yerine nakdi yardımların verilmesinin daha etkili olacağı düşüncesi, hane halkının tek tek ihtiyaçları dikkate alınmadan rastgele yardım yapıldığı düşüncesinin varlığı, hizmete erişimde güçlük yaşayan engelli, yaşlı vs. kimselerin özel durumlarına göre yardım almanın kolaylaştırılması gerektiği fakat yapılmadığı, hizmet alırken genelde saygınlıklarının korunduğu ama yine de kendilerini iyi hissetmedikleri (çok azının çalışan yaklaşımından kaynaklı olmasının yanında marketin fiziki koşullarının ve yardımın sistematize edilmesi, önemli gösterilerek yada dezavantajlılık nedeniyle yapıldığının hissettirilmesi gibi algısal sindirilmeme ve vatandaşa tanıtılıp ulaştırılma yollarından), yardımların belediyece yeterince duyurulmaması çevrenin etkisiyle yardımdan haberdar olma, yardımların oy kaygısı nedeniyle yapıldığı düşüncesinin hakim olmasını sayabiliriz.

Baktığımda yardım almaya nende olan durumlar genelde geçim sıkıntısı olarak tarif edilen çalışmama, çalışıp yetiştirememe, engellilik, eşinden boşanma yada ayrı yaşama, imam nikahlı olanların eşlerinin terk etmesi veya doğal afetler nedeniyle zarara uğrama olarak karşıma çıkmaktadır. Birim ile yapılan görüşmede de yardım başvurusunda bulunanların genelde bu kesimin olduğu bilgisini aldım. Kurumun da yardımları başvuruda bulunan kişilerin ihtiyaçlarına göre çeşitlendirmesi ve erişimini o yönde tayin etmesi gerektiği kanatindeyim.

Verilen ürünlerin çeşidi konusunda Adana'nın kırsal ve tarımsal kaynaklı üretimin oldukça yaygın olduğu bir il olduğunu söylemiştik. Görüşmeler ve yapılan ev ziyaretleri esnasında alınan notlardan yola çıkılarak bu kişilere kuru bakliyat veya sahip olabileceği düşünülen gıda ürünlerinin verilmesinin anlamsız olabileceğinin farkındalığıyla yaklaşılmalı diye düşünüyorum. O zaman tam da bu noktada Sosyal Marketin hizmet verme anlayışının bir market özelliği taşımaktan çok paket yardımı yapan bir depo görüntüsünde olduğu kanısı ortaya çıkıyor. Oysa nohuta, pirince ve bulgura köyünden yada çevresinden ulaşabilen kişi onu almak istemeyecek ve raflarda ihtiyacına hitap edeceğini düşündüğü başka bir ürünü alabilecek.

Eksik görülen ürünler konusunda genellikle kahvaltılık ve temizlik ürünlerinin yokluğundan duyulan rahatsızlık dikkat çekmektedir. Market olmanın gereği olarak düşündüğüm bu ürünlerin de yoksul kesimin ihtiyaçları arasında olduğu kesin bir gerçektir.

Belediyenin sosyal marketinin esas nitelikleri neler olmalıdır sorusuna vatandaşların birçoğu eşit hizmette bulunan vatandaşın ihtiyacına göre yardımda bulunan bir yer olmalıdır cevabını vermektedir. Eşit hizmet noktasında yine görüşme formlarında yardımların yapılmasında siyasi partilerin etkisinin olup olmadığı ve yardım almalarında partiden tanıdıklarının olup olmadığı sorulduğunda; kendilerinin yardım almasında partinin etkisinin olmadığı söylemelerine rağmen yardım yapılmasında partiden yada kurumdan tanıdığı olanların daha hızlı ve daha fazla yardım aldığını düşünmeleri düşündürücüdür. Bu da belediyenin vatandaşlarca nasıl görüldüğüyle alakalı olup, kurumun bu siyasi ayırım yapmadan siyasi bir kaygıyla hizmet verme anlayışında olmadığı halde öyle görünmesi konusunda üzerinde çalışmasını bunu vatandaşlarına iyi empoze etmesi gerektiğini düşünüyorum. Vatandaşların böyle düşünmesinin yardımın düzensizliği, yapılmış olması için yapılmış gibi bir kenarından tutulmuşçasına sistematize olmamış görüntüsünün etkili olabileceği düşüncesindeyim.

Sosyal hizmet ve yardım belediyelerin “vatandaşa değen en önemli eli” olduğu fikrindeyim. O nedenle hem bu pürüzlerin giderilmesi hem de çalışan personellerin konuyla ilgili tecrübelerinin değerlendirilerek gerek sosyal yardımların iyileştirilip geliştirilmesi gerekse çalışanların vatandaşıla daha rahat ve ilgili görüşmesinin sağlanarak hizmet verme şartlarının tatmin ediciliği yükselmesi için konunun yetkililerce üzerine düşülmesi ve parçaların sistematize edilmesiyle düzenin sağlanacağı ve marketin yüzünün değiştirilip kurumun yaptığı bu işten daha çok verim alacağı ve tanınacağı düşüncesindeyim.

Temel ihtiyaçların farklılıklara göre çeşitlendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca mevcut sosyal yardım yönetmeliğinin yardım esaslarının genişletilmesi ve tek seferlik yardımın takip esasına dayandırılması gerektiği “bir defa aldın başka alamazsın” anlayışının vatandaşı kurumdan soğutacağı ve sistemin tıkanacağına farkına varılması gerekir.

“Yardımlar neden asıl ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmıyor” sorusu üzerinde düşündüğümüzde tüm bu etkenleri bir gözden geçirmek gerekir. Mutlak yoksulluktan ziyade göreceli yoksulluğa eğilip, adana’nın coğrafi ve sosyal koşulları göz önüne alınıp vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda yardım faaliyetlerini yürütmek ve ilgili birim çalışanlarının tecrübelerine yer verme adına düzenli toplantılar düzenleyerek “Neler yapılabilir” i tartışmak gerektiği düşüncesindeyim.

Yoksulluk sosyal bir sorundur ve çözümü de sosyal katılımıla sağlanmalıdır. Bu konuya kamuoyunun ilgisini çekmek zorundayız, bu konuda toplumsal destek sağlamak zorundayız, bireyleri, sivil toplum kuruluşlarını ve yerel yönetimleri bu kapsamda özendirmeli ve sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı güçlendirmeliyiz. Yoksullukla mücadeleyi kamunun detay politikalarından biri olmaktan çıkarıp, hükümetlerin temel politikalarından biri haline getirmeliyiz (Beder Şen, 2004, s.506).

Ulusların içindeki ve uluslararasıdaki gelir eşitsizlikleri artarken, dünya yoksulluğuna ilişkin gerçekler gelir istatistiklerinin manipüle edilmesi yoluyla giderek daha fazla gizleniyor (Chossudovsky, Çev. Neşenur Domaniç, 1999, 49).

Sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürüten kuruluş ve kurumların dağımlıklığı yoksulluğu azaltmamanın yanı sıra yoksulluğun kaynağını derinleştiren, çözümlerin tarafsızca uygulanmasında olumsuz katkı sağlamaktadır.

Belediyeler açısından son yıllarda ciddi tartışma konularından olan sosyal yardımlar, toplumsal açıdan da tartışmaların merkezinde olan konuların başında gelmektedir. Özellikle bu alanda önemli suistimallerin olduğu fısıltı olmaktan çıkmış,



genel bir kaniya dönüşmüştür. Sorunu ortadan kaldırmak en başta belediyelere ve yöneticilerine düşmektedir. Aksi takdirde belediyelere olan güven azalması yanında kaynak israfı da kaçınılmaz olacaktır. Bu kurumlara olan güvenin azalması gelecekte yerel birimleri zor durumda bırakacaktır. Bu ve benzeri sorunları ortadan kaldırmanın yolu sorunları önce gerçekçi şekilde tespit etmekten geçmektedir (Kesgin, 2012, s.190).



## KAYNAKÇA

- Adana Büyükşehir Belediyesi Meclisi'nin 10.03.2008 tarih ve 42 sayılı kararı ile oluşturulan Sosyal yardım Yönetmeliği
- Adana Büyükşehir Belediyesi Meclisi'nin 12.05.2016 tarihinde toplanan Komisyon Kararı.
- Adana Büyükşehir Belediyesi Meclisi'nin 16.05.2008 tarih ve 83 sayılı kararı.
- Adana Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı Sosyal Market (Hayırlı İşler) Yönergesi
- Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi. (Temmuz-Ağustos-Eylül 2008). T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Yayını. Cilt: 4. Sayı: 15.
- ALGAN, B. (2007). Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Hakların Korunması. Ankara. Seçkin Yayıncılık.
- BAL, H (2008). Kent Sosyolojisi. İstanbul. Fakülte Kitabevi.
- BARUT, K. (2015). 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Knaunu-5393 Sayılı Belediye Kanunu-5747 Sayılı Kanun-6360 Sayılı Kanun-Belediye Meclisi Çalışma Yönetmeliği, (Adana Büyükşehir Belediyesi-Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı-31.07.2015 sayı ve 546 sayı ile kayıtlı kitapçığı)
- BEDER ŞEN, R. (18-20 Mayıs 2004). *Aile Yoksulluğunun Çocuklar Üzerine Etkileri*. IV. Aile Şurası "Aile ve Yoksulluk" Bildirileri. Ankara. T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı Yayınları.
- BUĞRA, A. (2011). Kapitalizm, Yoksulluk ve Türkiye'de Sosyal politika. İstanbul. İletişim Yayınları.
- CHOSSUDOVSKY, M. (1999). *Yoksulluğun Küreselleşmesi*. (çev.N. Domaniç). İstanbul. Çiviyazıları. (Eserin Orijinali 1998' de yayımlandı).
- COŞKUN, S. Ve TİRELİ, M. (2008). Avrupa Birliğinde Yoksullukla Mücadele Stratejileri ve Türkiye. Ankara. Nobel Yayıncılık.
- ÇELİK, A. (2014). Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Ankara
- ÇINAR, T. ÇİNER, U.C. ve ZENGİN, O. (2009). Büyükşehir Yönetimi Bütünleştirme Süreci. Ankara. Türkiye Orta Doğu ve Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE).

- Deniz Feneri Derneği. (31 Mayıs- 1Haziran 2003). Yoksulluk. Yoksulluk Sempozyumu. İstanbul.
- DİNÇOFLAZ, N.J. (2009). Kentteki Kadının Yoksulluğu ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nün Kadın yoksulluğuyla Mücadele Politikaları. Ankara. T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nce Yayınlanmış Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi
- ERSÖZ, H.Y. (2011). Sosyal Politikada Yerelleşme. İstanbul. İstanbul Ticaret Odası Yayını.
- GÜL, H. KİRİŞ, H.M. NEGİZ, N. ve GÖKDAYI, İ. (2014). Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Yerel Siyaset. Ankara. Detay Yayıncılık.
- GÜL, H. SALLAN GÜL, S. Ve MEMİŞOĞLU, D. (2007). *Türkiye'de Yoksullukla Mücadele Politikaları, Kentsel yoksulluk ve Yerel Yönetişim*. H. Özgür ve M. Kösecik (Editörler). Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- II. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.
- GÜLMEZ, M. (2011). Uluslar arası Sosyal Politika. Ankara. Hatiboğlu Yayınevi.
- HACIMAHMUTOĞLU, H. (2009). Türkiye'deki Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi. Ankara. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Uzmanlık Tezleri Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/319235>
- İPEK, S. Ve ÇIPLAK, B. (2016). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Bütçe Uygulamaları: Çanakkale Belediyesi Örneği. Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt:14. Sayı:27.
- KAMALAK, İ. Ve GÜL, H. (2009). Yerel Yönetimlerde Sosyal Demokrasi Toplumcu Belediyecilik Teorik Yaklaşımlar, Türkiye Uygulamaları. İstanbul. Kalkedon Yayıncılık.
- KARA, B. (13-14 Mayıs 2010). *Sosyal Hizmet Politikalarının Yerine Getirilmesinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Niğde Örneği*. O.GÖKÇE ve M.A.ÇUKURÇAYIR (Editörler). Türk Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları. 5.Kamu Yönetimi Sempozyumu. Konya. Dizgi Ofset.
- KARA, B. Ve ATEŞ ARGUNDOĞAN, H. (21-23 Eylül 2017). *Yoksulluğa Sosyolojik Bakış*. H.YALAP (Editör). I.Uluslararası İpekyolu Akademik Çalışmalar Sempozyumu (ISSAS) (Sempozyum Özet Kitabı). Nevşehir. Bizim Büro Matbaacılık.

- KARAKOYUN, İ. (2013). Yardımlar ve Yoksulluk. Karacadağ Bölgesel Kalkınma Dergisi. Diyarbakır.
- KELEŞ, R., (2000). Yerinden Yönetim ve Siyaset. İstanbul. Cem Yayınları.
- KESGİN, B. (2012). Yoksulluğa Yerel Müdahale Sosyal Belediyecilik. Bursa. Ekin Yayınevi.
- KORAY, M. (2012). Sosyal Politika. Ankara. İmge Kitabevi.
- MIES, M. (2008). *Son Sömürge: Kadınlar*, (Çev. Y.TEMURTÜRKAN). İstanbul. İletişim Yayınları. (Eserin orijinali 1988’de yayımlandı).
- MOROĞLU, D. (2011). Kadın ve Yoksulluk. İstanbul. CM Basım Yayın.
- NEGİZ, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Isparta
- OKTİK, N. (2008). Türkiye’de Yoksulluk Çalışmaları. İzmir. Yakın Kitabevi.
- ÖNER, Ş. (2006). Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye’de Belediye Yönetimi. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.
- ÖREN, K. (2013). Sosyal Politika. Ankara. Nobel Yayıncılık.
- ÖZTÜRK, N. ve ÖZTÜRK, Y. (2010). Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları. Ankara. Palme Yayıncılık.
- POLAT, E. (13-15 Ekim 2010). *Yoksulluk, Sosyal yardım Kavramı, Sosyal yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları*. M.KARDAŞ, N.F.KUNDURACI, O.BİLGE, E.KAYA ve S.İNCEDAL (Editörler). Uluslararası Yoksullukla Mücadele Stratejileri Sempozyumu. İstanbul. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü (SYDGM) Yayınları.
- Sosyal yardım Algılı ve Yoksulluk Kültürü (2010). T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü. Ankara. Ermat Matbaacılık.
- ŞAHİN, T. (2009). Sosyal Dışlanma ve Yoksulluk İlişkisi. Ankara. T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü’nce Yayımlanmış Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi.
- ŞENER, Ü. (Eylül 2009 ). Kadın Yoksulluğu. Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV Değerlendirme Notu).
- TOPÇUOĞLU, A.,AKSAN, G. Ve ALPTEKİN, D. (2014). Yoksulluk ve Kadın. İstanbul. Ayrıntı Yayınları.
- TOPRAK, Z. (2008). Kent Yönetimi ve Politikası. İzmir. Birleşik Matbaacılık.

- TORTOP, N. (1999). Mahalli İdareler. Ankara. Yargı Yayınları.
- YAKAR, S. (2003). Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri- Kahramanmaraş Belediyesi Örneği. KSÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Ana bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş. Ukde Yayınları.
- YILDIZ, S. Ve GÖKTAŞ, N. (16 Mayıs 2013). *Kadın Yoksulluğu ve Mikro kredi Uygulamaları-Kırıkkale Örneği*. Aile ve Kadın Sempozyumunda sunuldu. Kırıkkale.
- ZENGİN, E. ÖZTAŞ, C. (Ocak-Şubat-Mart 2009). Yerel Yönetimler ve Sosyal Yardımlar: Üsküdar Belediyesi Örneği. Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi 4. Cilt. İstanbul.



## EKLER

Değerli Katılımcı,

Aşağıda yer alan anket formundaki bilgilerden Doç.Dr.Bülent KARA danışmanlığında gerçekleştirilecek olan “Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyecilik Anlayışının Yeni Uygulaması: Sosyal Market Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği” konulu Yüksek Lisans Tezinde yararlanılacaktır. Anket soruları genel olarak değerlendirileceğinden isminiz istenmeyecektir. Anketin amacı Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Market’inin verimliliği ve etkililiğini ölçmektir. Bu nedenle sorularımıza içtenlikle cevap veriniz. Araştırmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyoloji Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

<b>Demografik Özellikler</b>	
Cinsiyetiniz	: ( ) Kadın ( ) Erkek
Medeni Durumunuz	: ( ) Bekar ( ) Evli ( ) Dul ( ) Boşanmış
Yaşınız	: ( ) 18-24 ( ) 25-34 ( ) 35-44 ( ) 45-54 ( ) 55-64 ( ) 65 ve Üstü
Eğitim Durumunuz	: ( ) Okur-Yazar Değil ( ) Okur-Yazar ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans
Mesleğiniz	: ( ) İşsiz ( ) Öğrenci ( ) Serbest Meslek ( ) Sigortalı Çalışıyor ( ) Emekli
Hane Gelir Durumu	: ( ) 0-499 ( ) 500-999 ( ) 1000-1499 ( ) 1500-1999 ( ) 2000 ve Üzeri
Hanedeki Kişi Sayısı	: ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ve Üstü
Oturduğunuz Mahal	: ( ) Kırsal ( ) Merkez
Evin Durumu	: ( ) Kira ( ) Mülk ( ) Miraslık
Yardım Talebi Nedeni	: ( ) Muhtaç ( ) Engelli ( ) Yaşlı ( ) Kimsesiz ( ) .....
Alınan Diğer Yardımlar:	( ) Engelli Aylığı ( ) Engelli Yakını Aylığı ( ) Yaşlılık Aylığı ( ) Bakıcı Aylığı ( ) Dulluk Maaşı ( ) İlçe Sosyal Yard.Day.Vakfi ( ) İlçe Belediyeleri ( ).....
Yararlanılan Hizmetler	: ( ) Gıda Paketi ( ) Bebek Paketi ( ) Giyim Yardımı ( ).....

**NOT:** Aşağıda yer alan soruları cevaplandırırken sağ tarafta yer alan **(1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum** seçeneklerinden size uyan yalnız bir tanesini işaretleyiniz.

S. NO	Anket Soruları	(1) Kesinlikle	(2)	(3) Kararsız	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle
1	Başvurum Sonrasında Kısa Sürede Sosyal Marketten Yardım Aldım					
2	Marketin Konumu Hizmete Ulaşılabilirlik Bakımından İyi					
3	Marketin Çalışmalarını Yeterli Buluyorum					
4	Market Çalışanlarını Yeterince Donanımlı ve Tecrübeli Buluyorum					
5	Aldığım Hizmetteki Ürünlerin Kalitesini Yeterli Buluyorum					
6	Ürünlerin Çeşitliliğinin Arttırılması Gerektiğini Düşünüyorum					
7	Verilen Ürünlerin İçindeki Bir Türün(Pirinç, Makarna, Bulgur, Bebek Bezi vs.)Sayısını Yetersiz Buluyorum					
8	Hizmetin Bir veya Birkaç Kez Verilmesi İhtiyacımı Karşılamadı					
9	Ürünlerin Teslimatının Evimde Yapılmasını İstiyorum					
10	Marketten Aldığım Yardımlar Talebimi Karşılıyor					
11	Duyumlarıma yada Tecrübeye Dayanarak Belediyenin Sosyal Marketini, Kaymakamlık yada İlçe Belediyelerinin Marketlerine Göre Daha İyi Buluyorum					
12	Marketin Verdiği Ürünlerle Sınırlı Kalmak Yerine Puanlı Kartlar Yüklenerak Aylık İhtiyacıma Göre Olan Ürünleri Alabilmeyi İsterim					
13	Hanedeki Kişi Sayısına Göre Verilen Gıda					

	Paketi, Bebek Paketi, Giyim vs.nin Sayısını Yetersiz Buluyorum					
14	Belediyenin Marketinin Sayısının Arttırılması Gerektiğini Düşünüyorum					
15	Sorunumun yada İhtiyacımın Anlaşıldığını Düşünüyorum Çünkü Talebim İle Aldığım Hizmet Uyuşuyor					
16	Marketin Hizmetleri Hakkında Yeterince Bilgilendirildim					
17	Marketten Aynı Yardım Almak Yerine Nakdi Yardım Verilmesinin İhtiyacımı Karşılama da daha Etkili Olacağını Düşünüyorum					
18	Yardımlar Hane Halkındaki Kişilerin Tek Tek İhtiyaçları Dikkate Alınarak Yapılıyor					
19	Yardım Almamı Kolaylaştıran Her Türlü Fiziksel Kolaylıklar Var (Hizmetin kişi Engelli, yaşlı vs. ise Evine Ulaştırılması vs.)					
20	Kadın Olmanın Yardımlardan Kolayca Faydalanmada Etkisi Var					
21	Hizmet Alırken Saygınlığımın Korunduğunu Düşünüyorum					
22	Yarımdan Haberdar Olmamda Çevremin Etkisi Var					
23	Belediyenin Yardım Duyurularını (internet sitesi, sosyal medya, vs.) Yeterli Buluyorum					
24	Kadınlara Yardım Yapılmasını Onaylıyorum					
25	Kadına Yönelik Yardımın Seçimlerle Doğrudan İlişkisi Olduğunu Düşünüyorum					



Değerli Katılımcı,

Aşağıda yer alan sosyal yardım başvurularının nedenleri ve sosyal market hakkındaki tutumlara yönelik oluşturulan görüşme formundaki bilgilerden Doç.Dr.Bülent KARA danışmanlığında gerçekleştirilecek olan Yüksek Lisans Tezinde yararlanılacaktır. Görüşme soruları genel olarak değerlendirileceğinden isminiz istenmeyecektir. Görüşmenin amacı Adana Büyükşehir Belediyesi Sosyal Market'inin verimliliği ve etkililiğini ölçmektir. Bu nedenle sorularımıza içtenlikle cevap veriniz. Araştırmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyoloji Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

<b>Demografik Özellikler</b>	
Cinsiyetiniz	: ( ) Kadın ( ) Erkek
Medeni Durumunuz	: ( ) Bekar ( ) Evli ( ) Dul ( ) Boşanmış
Yaşınız	: ( ) 18-24 ( ) 25-34 ( ) 35-44 ( ) 45-54 ( ) 55-64 ( ) 65 ve Üstü
Eğitim Durumunuz	: ( ) Okur-Yazar Değil ( ) Okur-Yazar ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans
Mesleğiniz	: ( ) İşsiz ( ) Öğrenci ( ) Serbest Meslek ( ) Sigortalı Çalışıyor ( ) Emekli
Gelir Durumunuz	: ( ) 0-499 ( ) 500-999 ( ) 1000-1499 ( ) 1500-1999 ( ) 2000 ve Üzeri
Hanedeki Kişi Sayısı	: ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ve Üstü
Oturduğunuz Mahal	: ( ) Kırsal ( ) Merkez
Evin Durumu	: ( ) Kira ( ) Mülk ( ) Miraslık
Yardım Talebi Nedeni	: ( ) Muhtaç ( ) Engelli ( ) Yaşlı ( ) Kimsesiz ( ).....
Alınan Diğer Yardımlar:	( ) Engelli Aylığı ( ) Engelli Yakını Aylığı ( ) Yaşlılık Aylığı ( ) Bakıcı Aylığı ( ) Dulluk Maaşı ( ) İlçe Sosyal Yard.Day.Vakfi ( ) İlçe Belediyeleri ( ).....
Yararlanılan Hizmetler:	( ) Gıda Paketi ( ) Bebek Paketi ( ) Giyim Yardımı ( ).....

## DEĞERLENDİRME SORULARI

- 1)Yardım almanıza neden olan durumlar nelerdir?
- 2)Verilen ürünlerin (gıda paketi, bebek paketi, giyim) çeşidi yeterli mi? Fazla yada eksik olan ürünler nelerdir?
- 3) Aldığımız ürünlerin kalitesi, sayısı vb. hakkındaki düşünceleriniz, talep, şikayet ve önerileriniz nelerdir?
- 4) Diğer sosyal marketlere (İlçe Belediyeleri, Kaymakamlıklar) göre eksileri yada artıları nelerdir?
- 5) Sosyal Market ile ilgili genel anlamda önerileriniz ve varsa şikayetleriniz nelerdir?
- 6) Size göre belediyenin sosyal marketinin esas nitelikleri neler olmalıdır?
- 7)Türkiye’de genel anlamda Belediyelerin yardımları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?
- 8) Belediye-Siyasi parti ilişkisi nasıl olmalıdır, yardımları almanızda siyasal partilerin rolü nedir?
- 9) Belediyenin yardım dağıtan birimleri arasındaki ilişkileri nasıl değerlendiriyorsunuz, sosyal marketin hizmet verme anlayışını yeterli buluyor musunuz?
- 10) Yardım alırken herhangi bir ayrıma tabi tutulduğunuzu düşünüyor musunuz? Bunlar nelerdir?
- 11) Belediyenin yardım birimlerinden beklentileriniz nelerdir?
- 12) Belediyenin yardımlarından haberdar mısınız?(İnternet sayfası, Sosyal Medya, Büroşür vs.)

13) Kadın olmanın yardım almadaki avantajlı yönü nelerdir?

14) Hizmet alırken rencide oluyor musunuz, ötekileştiriliyor musunuz?

15) Yardımlarınızın siyasi kaygı ile mi yada sosyal devlet anlayışının gerekli bir uygulaması olarak mı yapıldığını düşünüyorsunuz?



## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Hacer ATEŞ ARGUNDOĞAN  
Doğum Yeri ve Tarihi : Kozan 1986  
Medeni Hali : Evli  
İletişim Bilgileri : [hates8601@gmail.com](mailto:hates8601@gmail.com)  
0545 280 6225

### EĞİTİM

2001-2004 : Adana Enver Kurttepelı Lisesi  
2005-2010 : Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyoloji  
Bölümü  
2016- : Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

### İŞ DENEYİMİ

2009-2010 : Diyarbakır İl Özel İdaresi Genel Sekreterliği-Hizmetli  
Memur  
2010-2014 : Adana İl Özel İdaresi Genel Sekreterliği –Hizmetli Memur  
2014- : Adana Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler  
Dairesi Başkanlığı Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Şube  
Müdürlüğü- Sosyolog (Ünvan Değişikliği Sınavı ile)

**NOT:** Memuriyet Nedeni İle 1 Yıl Okulu Dondurdum Normal Mezuniyetim  
2009'dur. Öğretmenlik Sertifikası Nedeniyle 2011 Yılı Şubat Ayında Mezun Oldum.  
Üniversite 2. Olarak Bitirdim.