

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



VATANDAŞIN SOSYAL YARDIM HİZMET ALGISI VE YÖNETİMİ:
DİYARBAKIR ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN
PROF. DR. SELMA KARATEPE

HAZIRLAYAN
MEHMET YİĞİT

MALATYA- 2016

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

VATANDAŞIN SOSYAL YARDIM HİZMET ALGISI:
DİYARBAKIR ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN
Prof. Dr. Selma KARATEPE

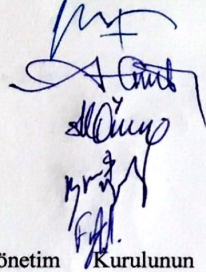
HAZIRLAYAN
Mehmet YİĞİT

Jürimiz 20.06.2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda bu doktora tezini oybirliği ile başarılı bularak Siyaset Bilimleri ve Kamu Yönetimi Anabilim, Yönetim Bilimleri Bilim dalında doktora tezi olarak kabul etmiştir.

Jüri Üyelerinin Unvan Ad Soyadı

1. Prof. Dr. Selma KARATEPE
2. Prof. Dr. Ahmet YATKIN
3. Doç Dr. S. Mustafa ÖNEN
4. Yrd. Doç. Dr. M. Barış YILMAZ
5. Yrd. Doç. Dr. Firdevs KOÇ

imzası



İNönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun
.....tarih vesayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mehmet KARAGÖZ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezim her yerde erişime açılabilir
- Tezim sadece İnönü Üniversitesi yerleşkesinde erişime açılabilir
- Tezimin 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezim her yerden erişime açılabilir.

Mehmet YİĞİT

ONUR SÖZÜ

Doktora tezi olarak sunduğum “**Vatandaşın Sosyal Yardım Hizmet Algısı ve Yönetimi: Diyarbakır Örneği**” başlıklı bu çalışmamın, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım bütün yapıtların hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun olarak gösterilenlerden oluştuğunu belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Mehmet YİĞİT



ÖNSÖZ

Günümüzde algıların insan hayatında ne kadar önemli bir yer tuttuğu bilinen bir gerçektir. Bu bağlamda modern bir yönetim tekniği olarak algı yönetimi de önem kazanmaktadır. Yalnızca özel sektörde değil kamu yönetiminde de algı yönetiminin önemi son zamanlarda daha net olarak anlaşılmaya başlanmıştır. Çünkü sunulan hizmetin içeriği ve kalitesi kadar hedef kitlenin de bu hizmeti benimsemesi ve doğru algılaması ulaşılmak istenen amaçlar açısından önemlidir. Özellikle sosyal yardımlar gibi doğrudan vatandaşa ulaşan hizmetlerde algı yönetimi teknikleri daha dikkatli şekilde uygulanmalıdır. Sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda vatandaş algısının öneminin ortaya konulması, alan araştırması ile ölçülmesi ve yeni öneriler getirilmesi bu araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın tamamlanmasında beni cesaretlendiren, motive eden ve fikirleri ile yol gösteren çok değerli tez danışman hocam Prof. Dr. Selma KARATEPE'ye şükranlarımı sunuyorum. Doktora derslerim ve tez hazırlama süresince fikirleri ile her zaman bana destek olan Doç. Dr. S.Mustafa ÖNEN'e, Doç. Dr. Aydın USTA'ya, Yrd. Doç. Dr. Mehmet Barış YILMAZ'a teşekkür ediyorum. Alan araştırmasında anketleri uygulama aşamasında yardımcı olan Dicle Üniversitesi Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Sabri EYİĞÜN'e, anketör Sevgi Hanım'a, alan araştırmasının tamamlanmasında desteklerini esirgemeyen, her zaman yardımcı olan değerli dostlarım Dr. Hacı DURU'ya, Doç. Dr. Mehmet KURTULMUŞ'a ve Türkiye İstatistik Kurumu uzmanı Emre SARISOY'a teşekkür ediyorum. Doktoraya eğitimimi daha keyifli hale getiren, sınıf arkadaşlığından çok daha ileri dostluklar kurduğum arkadaşlarım Mehmet Burhanettin ÇOŞKUN'a, İhsan EKEN'e, Haydar ALBAYRAK'a ve Barbaros BARAN'a minnet borçluyum.

Çalışmalarında bana her zaman destek olan, fedakarlığını esirgemeyen ve sabır gösteren değerli eşim Hatice YİĞİT'e, çocuklarım Kaan Emre ve Mehmet Melih'e teşekkür ediyorum.

Mehmet YİĞİT

VATANDAŞIN SOSYAL YARDIM HİZMET ALGISI VE YÖNETİMİ: DİYARBAKIR ÖRNEĞİ

ÖZET VE ANAHTAR KELİMELER

Algı yönetimi, işletme biliminin yanı sıra son yıllarda kamu yönetiminde de kullanılmaya başlanan bir yönetim tekniğidir. Bu teknik, vatandaşa sunulan kamu hizmetinin doğru şekilde anlaşılmasını sağlamak adına yapılan çalışmalar bütünüdür. Kamu hizmetlerinde verimliliği arttırmak, ulaşılmak istenen amaçları gerçekleştirmek adına hizmetin doğru sunulmasının yanında vatandaşlarca doğru şekilde algılanması da önemlidir. Sunulan kamu hizmetinin ihtiyacı karşılamaının yanında doğru algılanması vatandaşın devlete güvenini ve aidiyet duygusunu arttıracaktır.

Günümüzde devletler, çağdaş devletlerin en önemli özelliklerin birisi olan sosyal devlet anlayışının gereği olarak sosyal yardımlara önemli kaynaklar ayırmaktadır. Toplumun önemli bir kısmını ilgilendiren sosyal yardım hizmetinin sunumunda vatandaş algısı son derece önemlidir. Bundan dolayı sosyal yardımlarda vatandaşın algısının ölçülmesi, öğrenilmesi ve doğru algının oluşması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Bu araştırmada sosyal yardımlarda vatandaşın hizmet algısı Diyarbakır ili örneği üzerinden değerlendirilmiştir. Algı ve algı yönetimi hakkında bilgi verilmiş, sosyal politika ve sosyal yardımlar açıklanmıştır. Ayrıca kamu hizmetleri ve sosyal yardımların sunumunda algı yönetime değinilmiştir. Daha sonra; Diyarbakır Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından yardım alan vatandaşlarla yüz yüze görüşülerek anket yapılmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek hipotezler test edilmiştir. Bulgular yorumlanmış ve öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algı, Algı Yönetimi, Sosyal Yardım, Sosyal Politika, Sosyal Devlet.

PUBLIC'S PERCEPTION OF WELFARE SERVICES AND MANAGEMENT: EXAMPLE OF DIYARBAKIR

ABSTRACT AND KEY WORDS

Perception management is a management technique started to be used in public administration in recent years next to the business science. It is a set of public services provided to citizens and ensure that the work is apprehended as desired. To increase the efficiency of the public services and to be able to perform the accessible desired services, they should be perceived right by the citizens in addition to they are presented well. By covering the public services for the needs and their right perception by the citizens, the trustworthy and the sense of belonging of the citizens will increase.

As one of the most requirements of the modern social states, today, the states allocate significant resources to the social helps. The perception of the citizen is extremely important while presenting the social assistances which bear on most of the society. Therefore, to measure and to learn the perceptions of citizens in social welfare work and to set the right perception, the necessary works should be made.

In this study, the perception of citizens in social welfare services was assessed through the example of Diyarbakir province. Information has been given about perception and perception management and perception management in the provision of public services and welfare have been described. Also in the provision of public services and social welfare, perception management has been addressed. After that, a survey has been conducted with the help of the citizens of the Social Assistance and Solidarity Foundation take place in the Center of Diyarbakir by face to face. Hypotheses were tested by analyzing the data obtained. Results have been interpreted and recommendations have been introduced.

Key Words: Perception, Perception Management, Social Assistance, Social Policy, Welfare State.

VATANDAŞIN SOSYAL YARDIM HİZMET ALGISI VE YÖNETİMİ: DİYARBAKIR ÖRNEĞİ

İÇİNDEKİLER

Onay Sayfası.....	ii
Bildirim.....	iii
Onur Sözü.....	iv
Önsöz.....	v
Özet ve Anahtar Kelimeler.....	vi
Abstract And Key Words.....	vii
İçindekiler.....	viii
Tablolar.....	xiii
Şekil ve Grafikler.....	xvii
Kısaltmalar.....	xviii
1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR.....	1
1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri.....	3
1.3. Araştırmanın Yöntemi.....	3
1.4. Araştırmanın Bilgi Toplama ve İşleme Araçları.....	4
1.5. Araştırmanın Anahtar Kavramları ve Tanımları.....	4
1.6. Araştırmanın Sunuş Sırası.....	6
2. SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL YARDIM.....	8
2.1. Sosyal Politika Kavramı.....	8
2.1.1. Dar Anlamda Sosyal Politika.....	10
2.1.2. Geniş Anlamda Sosyal Politika.....	11
2.1.3. Sosyal Politikanın Tarihsel Gelişimi.....	12
2.1.4. Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Devlet Anlayışı.....	16

2.2. Yoksulluk Kavramı.....	19
2.2.1. Yoksulluk Türleri.....	20
2.2.1.1. Mutlak Yoksulluk.....	20
2.2.1.2. Göreli (Nispi) Yoksulluk.....	21
2.2.1.3. Öznel (sübjektif) Yoksulluk.....	22
2.2.2. Yoksulluğun Ölçülmesi.....	23
2.2.2.1. Yoksulluk Sınırının Hesaplanması.....	24
2.2.2.2. Yoksulluk Derecesinin Ölçülmesi.....	25
2.2.3. Yoksulluğun Nedenleri.....	26
2.2.4. Yoksulluğu Azaltmak İçin Yürütülen Politikalar.....	28
2.3. Sosyal Yardım Kavramı.....	31
2.3.1. Sosyal Yardımın Özellikleri.....	33
2.3.2. Sosyal Yardımın Amacı.....	35
2.3.3. Sosyal Politika, Sosyal Güvenlik, Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Kavramlarının Karşılaştırılması.....	37
2.3.4. Dünyada Sosyal Yardım.....	38
2.3.4.1. Evrensel Sosyal Yardım Belgeleri.....	40
2.3.4.2. Dünyada Önemli Sosyal Yardım Uygulamaları.....	42
2.3.4.2.1. Almanya’da Sosyal Yardımlar.....	42
2.3.4.2.2. Fransa’da Sosyal Yardım.....	43
2.3.4.2.3. Amerika Birleşik Devletleri’nde Sosyal Yardımlar.....	43
2.3.5. Türkiye’de Sosyal Yardım.....	44
2.3.5.1. Sosyal Yardımların Tarihsel Gelişimi.....	45
2.3.5.1.1. Eski Türklerde Sosyal Yardımlar.....	45
2.3.5.1.2. Osmanlı Devleti Döneminde Sosyal Yardımlar.....	46
2.3.5.1.3. Cumhuriyet Döneminde Sosyal Yardımlar.....	48
2.3.5.2. Sosyal Yardımlarla İlgili Yasal Düzenlemeler.....	52
2.3.5.3. Sosyal Yardımlarla İlgili Kurumlar.....	55

2.3.5.3.1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.....	55
2.3.5.3.2. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü.....	56
2.3.5.3.3. İl ve İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV).....	57
2.3.5.3.4. Yerel Yönetimler.....	58
2.3.5.4. Sosyal Yardım Türleri.....	58
2.3.5.4.1. Düzenli Yardım Türleri.....	60
2.3.5.4.2. Süreli Yardım Türleri.....	61
3. ALGI VE ALGI YÖNETİMİ.....	64
3.1. Algı ve Algılama Kavramları.....	64
3.1.1. Algılama Süreci.....	66
3.1.1.1. Algıda Seçicilik.....	70
3.1.1.2. Algısal Örgütlenme.....	70
3.1.1.3. Algısal Yorumlama.....	71
3.1.2. Algı Türleri.....	72
3.1.3. Algılama İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar.....	75
3.1.3.1. Gestalt Kuramı.....	75
3.1.3.2. Kurgusal Yaklaşım.....	77
3.1.3.3. Öğrenme Kuramı.....	77
3.2. Tutum, Davranış ve Algı İlişkisi.....	77
3.2.1. Tutum.....	77
3.2.2. Davranış.....	79
3.2.3. Tutum, Davranış ve Algı İlişkisi.....	79
3.3. Algı Yönetimi.....	80
3.3.1. Kavram Olarak Algı Yönetimi ve Önemi.....	81
3.3.2. Algı Yönetiminin Tarihsel Gelişimi.....	85
3.3.3. Algı Yönetiminin Amacı ve Özellikleri.....	89
3.3.4. Algı Yönetimi Süreci.....	92
3.3.5. Algı Yönetiminin Diğer Disiplinlerle İlişkisi.....	94

3.3.5.1. Algı Yönetimi ve İletişim.....	95
3.3.5.2. Algı Yönetimi ve Halkla İlişkiler.....	97
3.3.5.3. Algı Yönetimi ve Propaganda.....	99
3.3.5.4. Algı Yönetimi ve Kamu Diplomasisi.....	101
3.3.5.5. Algı Yönetimi ve Reklam.....	103
3.3.6. Kurumsal Algı Yönetimi.....	105
3.3.7. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algı Yönetimi.....	107
3.3.7.1. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algı Yönetimini Etkileyen Faktörler.....	108
3.3.7.2. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algı Yönetiminin Faydaları.....	110
3.3.8. Türkiye’de Algı Yönetimi İle İlgili Kurumlar.....	111
3.3.8.1. Kamu Diplomasi Koordinatörlüğü.....	113
3.3.8.2. Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı.....	115
3.3.8.3. Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı.....	115
3.4.Sosyal Yardımların Sunumunda Algı Yönetimi.....	116
3.4.1.Sosyal Yardımlarda Vatandaş Algısının Önemi.....	119
3.4.1.1. Amaca Uygunluk.....	119
3.4.1.2. Stratejik Planlama.....	120
3.4.1.3. Bütçe ve İnsan Kaynakları.....	121
3.4.2.Sosyal Yardımlarda Olumlu Algının Faydaları.....	121
3.4.2.1. Sosyal Adalet ve Aidiyet Duygusunun Artması.....	122
3.4.2.2. Sosyal Yardım Bağımlılığının Azaltılması.....	123
3.4.2.3. Vatandaşın Sosyal Yardımlar Hakkında Yeterince Bilgi Sahibi Olması.....	124

4. DİYARBAKIR'DA SOSYAL YARDIM HİZMETLERİNİN VATANDAŞLAR TARAFINDAN ALGILANMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA.....	126
4.1. Diyarbakır Hakkında Genel Bilgiler.....	126
4.2. Diyarbakır'daki Sosyal Yardım Hizmetleri.....	127
4.3. Araştırmanın Metodolojisi.....	128
4.3.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı.....	128
4.3.2. Anket Yöntemi ve Veri Çözümlemesi.....	128
4.3.2.1. Araştırmanın Modeli.....	128
4.3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	129
4.3.2.3. Verilerin Derlenmesi ve Tanımlayıcı İstatistik Veriler.....	130
4.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması.....	135
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	189
KAYNAKÇA.....	199
EK 1- Anket Örneği.....	221

TABLolar

Tablo 1: Sosyal Yardım Türleri.....	60
Tablo 2: Yardım Alanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	130
Tablo 3: Yardım Alanların Yaşlarına Göre Dağılımı.....	131
Tablo 4: Yardım Alanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	131
Tablo 5: Yardım Alanların Ailesinde Yaşayan Birey Sayısına Göre Dağılımı.....	132
Tablo 6: Yardım Alanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	132
Tablo 7: Yardım alanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı.....	133
Tablo 8: Yardım Alanların İş Durumuna Göre Dağılımı.....	133
Tablo 9: Yardım Alanların Diğer kurumlardan Aldıkları Yardım Dağılımı.....	134
Tablo 10: Yardım Alanların Aldıkları Yardım Türüne Göre Dağılımı.....	135
Tablo 11: Alınan yardım Miktarı ve Aidiyet İlişkisi.....	137
Tablo 12: Sosyal Yardımların Faydaları.....	139
Tablo 13: Vatandaşların Sosyal Yardım Alma Nedenleri.....	140
Tablo 14: Sosyal Yardımların Vatandaş Tarafından Algılanan Amaçları.....	141
Tablo 15: Yardım Miktarı ve Sosyal Yardım Bağımlılığı İlişkisi.....	142
Tablo 16: Normallik Testi.....	144
Tablo 17: Homojenlik Testi.....	145
Tablo 18: Yardım Bağımlılığı ve Çalışma İsteği İlişkisi.....	145
Tablo 19: Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi.....	146
Tablo 20: Sosyal Yardım Bağımlılığı ve İş Seçimi İlişkisi.....	148
Tablo 21: Yardımların İş Seçimini Etkilemesi.....	149

Tablo 22: Yardım Dağıtımındaki Adalet ve Devlete Güven İlişkisi.....	150
Tablo 23: Cinsiyet ve Yardım Alınan kurumlar İlişkisi.....	151
Tablo 24: Cinsiyete Göre Alınan Yardım Türleri.....	152
Tablo 25: Yaş ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi.....	153
Tablo 26: Yaş ve Yardım Türleri İlişkisi.....	154
Tablo 27: Medeni Durum ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi.....	155
Tablo 28: Medeni Durum ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi.....	155
Tablo29: Aileden Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi.....	156
Tablo 30: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Türü İlişkisi.....	157
Tablo 31: Eğitim Durumu ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi.....	158
Tablo 32: Eğitim Durumu ve Faydalanılan Yardım Türü İlişkisi.....	159
Tablo 33: Gelir Durumu ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi.....	160
Tablo 34: Gelir Durumu ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi.....	161
Tablo 35: İş Durumu ve Yardım Alınan Kurum ilişkisi.....	161
Tablo 36: İş Durumu ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi.....	162
Tablo 37: Sosyal Yardımların Amacı.....	162
Tablo 38: Cinsiyet ve Yardımların Amacı İlişkisi.....	163
Tablo 39: Eğitim Durumu ve Yardım amacı ilişkisi.....	164
Tablo 40: Aileden Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Amacı İlişkisi.....	165
Tablo 41: Gelir Durumu ve Yardımın Amacı İlişkisi.....	166
Tablo 42: Yaş ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi.....	167
Tablo 43: Yaş Grupları ve Hak Etmeyenlere Yardım Yapıldığını Düşünme.....	168

Tablo 44: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi.....	169
Tablo 45: Eğitim Durumu ve Hak Etmeyenlere de Yardım Yapıldığı Düşüncesi.....	170
Tablo46:Eğitim Durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceğini Düşüncesi.....	171
Tablo 47:Gelir Durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi.....	172
Tablo 48: Gelir durumu ve Hak Etmeyenlerin de Yardım Aldığı Düşüncesi.....	173
Tablo 49: İş durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi.....	174
Tablo 50: İş Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi.....	174
Tablo 51: Cinsiyet ve Hak Etmeyenlerin de Yardım Aldığı Düşüncesi.....	175
Tablo 52: Cinsiyet ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği..	176
Tablo 53: Cinsiyet ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi ...	177
Tablo 54: Yaş ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme.....	178
Tablo 55: Gelir Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme.....	179
Tablo 56: Medeni Durum ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği.....	180
Tablo57: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi.....	181
Tablo 58: Eğitim Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme.....	182
Tablo 59: Eğitim Durumu ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği.....	183

Tablo 60: Eğitim Durumu ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi.....	184
Tablo 61: Gelir Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi	185
Tablo 62: İş Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi	186
Tablo 63: İş Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme.....	186
Tablo 64: İş ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği.....	187
Tablo 65: İş Durumu ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamaları İsteği.....	188



ŞEKİL VE GRAFİKLER

Şekil 1: Algılama Süreci.....	68
Grafik 1: Sosyal Yardım Bağımlılığı Çalışma İsteği Arasındaki İlişki.....	147
Grafik 2: Yardım Dağıtımındaki Adalet ve Devlete Güven İlişkisi.....	150



KISALTMALAR

- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
- BİMER:** Başbakanlık İletişim Merkezi
- DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı
- ILO:** Dünya Çalışma Örgütü
- IMF:** Uluslararası Para Fonu
- KDGM:** Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı
- KHK:** Kanun Hükmünde Kararname
- MGK:** Milli Güvenlik Kurulu
- OECD:** Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
- STK:** Sivil Toplum Kuruluşu
- SOYBİS:** Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
- SYDV:** Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
- TİB:** Toplumla İlişkiler Başkanlığı
- TİKA:** Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı
- TÜİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- UNDP:** Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı

1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

Bu bölümde; araştırmanın konusu ve önemi, hipotezleri (denenceleri), amacı ve yöntemi, bilgi derleme ve işleme araçları, anahtar kavramların tanımları ve sunuş sırasına yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bireyler günlük yaşamlarında birçok uyarıcıyla karşılaşmaktadır. Bu uyarıcılardan gelen uyarıları, duyu organlarıyla toplayarak ve yorumlayarak algı sürecini tamamlamaktadırlar. İnsan, hayatının uyku dışındaki her anında algı süreci içinde bulunmaktadır. Yani insan, yürürken, çalışırken veya spor yaparken aynı zamanda algı sürecini de yaşamaktadır (Ittelson ve Cantril, 1954: 1). Hayatın ayrılmaz bir parçası olan algının incelenmesi, nasıl işlediğinin ve onu etkileyen faktörlerin bilinmesi büyük öneme sahiptir.

Algı sürecinin fizyolojik boyutu olduğu gibi kişiden kişiye değişen öznel bir tarafı da vardır. Uyarıcılar, uyarıların toplanması ve iletilmesi bu sürecin fizyolojik yönünü oluşturmaktadır. Yorumlama ve buna göre davranış geliştirme ise öznel boyutudur. Öznel boyut; kişinin alışkanlıklarından, beklentilerinden, deneyim ve inançlarından büyük ölçüde etkilenmektedir. Verilmek istenen mesajın fizyolojik sürecinin yanında yukarıda değinilen öznel bir boyutunun olması ve mesajın yorumlanmasının kişiden kişiye değişiyor olması, algı yönetimini ortaya çıkarmaktadır.

Son yıllarda hakkında daha çok akademik çalışmalar yapılan (Özer, 2012; Özdağ, 2014; Stupak, 2012) bir alan haline gelen algı yönetimi, hem işletme hem de kamu yönetimi açısından önem kazanmaktadır. İlk olarak daha çok askeri ve istihbari alanda ortaya çıkan algı yönetimi, daha sonraları işletmelerin ürün pazarlamalarında kullanılmıştır. Son yıllarda ise kamu kurum ve kuruluşlarının da vatandaşa sundukları hizmetlerde algı yönetimine önem vermeye başladığını söylemek mümkündür. Kamu kurumları, iyi projeler geliştirse ve modern yasal düzenlemeler yapsa bile bunların uygulanmasının vatandaşa nasıl bir etki meydana getirdiğini bilmeden, vatandaşın hizmetler konusundaki algısını öğrenmeden başarılı olması çok zordur. Çünkü

insanların çoğunlukla algılarına göre hareket ettiklerini söylemek mümkündür. Kararlarını alırken, planlama yaparken ve davranış sergilerken gerçeklerden daha çok algılarını gözetmektedir. Bundan dolayı kamu kurum ve kuruluşları hizmet üretirken zaman, para ve insan kaynağı kaybına yol açmamak adına vatandaşların algısını bilmek ve gerektiği zaman bu algıyı doğru şekilde yönetmek zorundadır. Ancak literatür incelendiği zaman algı yönetiminin daha çok işletme yönetimi açısından ele alındığı görülmektedir. Reklam, pazarlama ve imaj gibi işletmeleri ilgilendiren disiplinlerde algı yönetimi üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Askeri ve istihbari alan dışında kamu yönetimi ile ilgili algı yönetimi hakkında çalışma çok azdır. Bu araştırma ile kamu yönetiminde algı yönetimi konusuna katkı yapılması amaçlanmıştır. Böylece son yıllarda işletme yönetiminin kavramlarının daha sık görülmeye başlandığı kamu yönetiminde algı yönetimi konusu etraflıca incelenmiş olacaktır.

Kamu yönetimi geniş kapsamlı bir disiplindir. Bundan dolayı kamu yönetiminde algı yönetimi incelenirken sadece sosyal yardımlarda algı yönetimi konusu ele alınmıştır. Çünkü Türkiye’de, modern devletin vazgeçilmez niteliklerinden olan sosyal devlet ilkesi gereği olarak sosyal yardımlar giderek artmaktadır. Ulaştığı kitlenin çeşitlenmesi, sosyal yardımların nicelik olarak artması ve insan haklarındaki gelişmeler ülkemizde sosyal yardım konusunun giderek önem kazanmasına sebep olmuştur.

Türkiye’de sosyal yardımlar için önceki dönemlere göre daha yüksek bütçe, daha fazla insan kaynakları ve daha çok zaman ayrılmaktadır. Bundan dolayı sosyal yardımlarda vatandaşın algısı ve bu algının yönetilmesi giderek önem kazanmaktadır. Çünkü yürürlükteki sosyal yardım politikalarının işleyişinin vatandaşlarca nasıl algılandığını belirlemeden, vatandaşın düşünce ve değerlendirmelerini tespit etmeden yeni düzenlemeler yapmak çoğu zaman başarısızlıkla sonuçlanacaktır. Örneğin, sosyal yardımların sadece hak edenlere değil de adaletsiz bir şekilde dağıtıldığı algısı toplumda hakim ise hak eden etmeyen herkes bu imkandan yararlanmak için çabalayacaktır. Bu durum da kamu kurumları için zaman, bütçe ve iş kaybına neden olacaktır. Ayrıca sosyal yardımlardaki yanlış uygulamalar, vatandaşların devlete olan aidiyet duygusunu zedeleyecek ve toplumdaki adalet algısını olumsuz yönde etkileyecektir. Sosyal yardımlardaki olumsuz düşünce ve algının ortadan kaldırılmasına yönelik kamu kurumlarınca yapılacak çalışmalar ve uygulanacak politikaların daha verimli sonuçlar doğurmasını sağlayacaktır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, algı kavramını açıklanması, sosyal devlet olmanın gereği olan sosyal yardımlarda vatandaşın algısının ortaya konulması ve yönetilmesine daire önerilerin sunulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda Diyarbakır ilinde 2012-2013 ve 2014 yılında Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından yardım alan vatandaşların sosyal yardımlara ilişkin algılarını ölçmek amacıyla anket çalışması yapılmıştır. Anket verileri analiz edilerek sosyal yardım hizmetinin daha verimli ve amaca uygun olarak yürütülebilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

Araştırma aşağıdaki hipotezlere dayalı olarak hazırlanmıştır:

Hipotez 1: Vatandaşların sosyal yardımlardan yeterli miktarda faydalanmaları onların devlete olan aidiyet duygularını artırmaktadır.

Hipotez 2: Devletin sosyal yardımlardan amaçladığı (yoksulluğu engellemek, aidiyet duygusunu güçlendirmek, toplumsal dayanışmayı teşvik etmek vb.) ile vatandaşın beklentisi kısmen örtüşmektedir.

Hipotez 3: Yeterli miktarda sosyal yardım alan bireylerde sosyal yardım bağımlılığı oluşmaktadır.

Hipotez 4: Sosyal yardım bağımlılığı olan bireylerde sosyal yardımlar, çalışma isteğini azaltmaktadır.

Hipotez 5: Sosyal yardım bağımlılığı olan bireyler, iş tercihinde seçici davranmaktadır.

Hipotez 6: Sosyal yardımların adil dağıtılması, vatandaşların devlete olan güvenini güçlendirmektedir.

1.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada konu ile ilgili var olan durumu ortaya koymak ve yeni yaklaşımlar belirlemek amacıyla betimsel yöntem kullanılmıştır.

Araştırmanın birinci, ikinci ve üçüncü bölümlerinde konunun açıklanması, önemli noktalarının belirtilmesi ve tarihsel durumu tespit etmek amacıyla betimsel ve tarihsel yöntem kullanılmıştır. Dördüncü bölüm ise uygulamalı araştırmaya ayrılmıştır. Konu ile

ilgili yapılan anketler aracılığı ile toplanan veriler analiz edilmiş ve bu analizlere dayanarak çeşitli çıkarımlarda bulunulmuştur.

1.4. Araştırmanın Bilgi Toplama ve İşleme Araçları

Araştırmada bilgi toplama amacıyla farklı kaynaklardan yararlanılmıştır. Kitap, elektronik kitap, dergi, makale ve internet gibi çeşitli kaynaklar taranarak bilgiler toplanmıştır. Alan araştırması için yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. Diyarbakır Valiliği Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Başkanlığından 2012- 2014 (dâhil) yılları arasında sürekli yardım alan vatandaşlar arasından seçilen 500 kişiye anket uygulanmıştır. Anket ile toplanan veriler, SPSS Version 23 programıyla analiz edilmiştir.

Elde edilen veriler sınıflandırılarak, birbirleri ile ilişkilendirilerek ve incelenerek analiz edilmiş ve işlenmiştir. Elde edilen veriler ve bulgular sonucunda öneriler geliştirilmiştir.

1.5. Araştırmanın Anahtar Kavramları ve Tanımları

Araştırmada kullanılan bazı kavramlar kısaca tanımlanmıştır.

Algı: Algı, duyu olarak tanımlanan ve duyu organlarının dış çevreden yakaladıklarının sinirsel enerjiye dönüştürme sürecinden sonra beyinin bu enerjiyi işleme süreci ve bu süreç sonucunda ortaya çıkan üründür (Cüceloğlu, 2010: 118). Algı, fizyolojik bir sürecin yanında öznel bir niteliğe de sahiptir. Algıyı etkileyen fiziksel faktörler olduğu gibi bireyin tecrübeleri, eğitimi, ön yargıları ve inançları da algıyı etkilemektedir.

Hiçbir dış etki olmadan oluşan içsel algının yanında görme, koklama, işitme, dokunma ve tatma duyuları aracılığı ile oluşan dışsal algı, karmaşık bir süreçtir. Duyu organlarının insan beynine ilettiği duyular basittir. Ancak algılama süreci, geçmiş deneyimlerin, beklenti ve isteklerin etkilediği bir süreçtir. Uyarı, duyum, dikkat, yorumlama süreçlerinden sonra birey, bir davranış geliştirmekte, yani bir tepki ortaya koymaktadır. Davranışlar algının bir sonucu olduğu gibi sonraki algı süreçlerini de etkileyen bir faktördür.

Algı Yönetimi: Tanımında da belirtildiği gibi algı, fizyolojik ve psikolojik süreçlerden oluşmaktadır. Uyarıcı, duyum, sinirsel iletim gibi faktörlerin yanı sıra kişinin beklentileri, deneyimleri ve inançları gibi öznel faktörler algının psikolojik boyutunu oluşturmaktadır. Algıyı etkileyen öznel faktörlerin oluşu bu sürecin yönetilmesini mümkün kılmaktadır. “algı yönetimi, kitlelerin duygu, düşünce, amaç, mantık, istihbarat sistemleri ve liderlerini etkileyerek seçili bilgilerin yayılması ve/veya durdurulması; bunun sonucunda hedef davranış ve düşüncelerinin hedefleyenin istekleri doğrultusunda yönlendirilmesidir.” (Karabulut, 2014: 16). Tanımdan da anlaşılacağı gibi algı yönetimi kavramı ilk olarak ordu ve istihbarat alanlarında ortaya çıkmıştır. Uluslararası ilişkilerde kamu diplomasisi adıyla anılan algı yönetimi, gün geçtikçe daha çok önemsenmiş ve önce işletmenin, son zamanlarda ise kamu yönetiminin ilgisini çekmeye başlamıştır.

Sosyal Politika: Sosyal politika, sosyal eşitlik ve adaleti sağlama amacıyla başta eğitim, sağlık, barınma olmak üzere temel sosyo-ekonomik haklar ve özgürlüklerde herkes için asgari bir düzeyin sağlanması adına uygulanan politikalardır (Koray, 2012: 29). Sosyal politika, kaynak ve gelirin toplumdaki bireylere, ailelere ve diğer unsurlara eşit şekilde dağıtılmasını amaçlayan bir sistemdir (Gal, 2001: 226). Diğer bir deyişle Sosyal politika, toplumda var olan eşitsizliği ortadan kaldırarak sosyal adaleti sağlamaya çalışan politikalar bütünüdür.

Sosyal Yardım: Sosyal yardım, sosyal güvenlik sisteminin primsiz ödemeler bölümünde yer alan bir sosyal politika aracıdır. Gelir düzeyi düşük muhtaçlara yönelik olarak yapılan ayni ve nakdi bütün yardımları kapsayan faaliyetler bütünü sosyal yardım olarak adlandırmak mümkündür (Taşçı, 2008: 3). Sosyal yardım, herhangi bir sosyal güvenlik imkânından faydalanamayan düşük gelirli bireylerin asgari yaşam standardına sahip olmalarını sağlayan uygulamalardır (Heikkila and Kuivalainen, 2002: 64). Eğitimden sağlığa, konuttan, giyime ve gıdaya kadar vatandaşların ihtiyaç duyduğu bütün alanlarda sosyal yardım yapmak mümkündür. Gelişmiş veya gelişmekte olan bütün toplumlarda ihtiyaç sahibi bireyler bulunmaktadır. Modern devlet anlayışının temel ilkelerinden birisi olan sosyal devletin bir gereği olarak toplumdaki bu ihtiyaç

sahibi kişilerin temel ihtiyaçlarının karşılanması sosyal yardımlarla mümkün olmaktadır.

Sosyal Devlet: Devletin ekonomik hayattan tamamen çekilmesini isteyen liberal görüşün yol açtığı toplumsal sorunları gidermeyi, toplumsal adaleti ve vatandaşlarına asgari bir yaşam standardı sağlamayı görev kabul etmiş devletler, sosyal devlet olarak tanımlanmaktadır (Bulut, 2003: 174). Diğer bir deyişle sosyal devlet, başta işçiler olmak üzere ekonomik bakımdan zayıf olanların korunması ve geliştirilmesi için yapılması gereken ekonomik, sosyal ve özgürlükçü bütün düzenlemelere yer veren devlettir (Talas, 1992: 61-62). Sosyal devlet olmanın bir gereği olarak toplumdaki gelir eşitsizliğini azaltmak ve sosyal adaleti sağlamak adına sosyal politikalar geliştirilmektedir.

1.6. Araştırmanın Sunuş Sırası

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırma hakkında genel bilgiler verilmiştir. Araştırmanın önemi, amacı ve hipotezleri açıklanmıştır. Ayrıca çalışmanın hangi bilgi kaynaklarından yararlanılarak ve hangi yöntemlerle hazırlandığı üzerinde durulmuştur. Çalışma ile ilgili sık olarak kullanılan bazı kavramlara bu bölümde yer verilmiştir. Son olarak çalışmanın sunuş sırası yine bu bölümde yer almaktadır.

Sosyal politika ve sosyal yardım kavramlarının incelendiği ikinci bölümde sosyal politika kavramı tanımlandıktan sonra sosyal politikanın tarihsel gelişimi incelenmiştir. Sosyal politika ile ilişkili olarak yoksulluk hakkında açıklamalarda bulunulmuştur. Daha sonra ise sosyal yardım kavramı, özellikleri, amacı, türleri hakkında bilgi verip dünya ve Türkiye'deki uygulamalar açıklanmıştır. Bu bölümde ayrıca, Türkiye'deki sosyal yardım kuruluşları ve sosyal yardım türleri hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde algı ve algı yönetimi açıklanmıştır. Algı kavramı tanımlanarak algının oluşumu ve algıyı etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca algı süreci hakkında bilgi verilmiştir. Algıda seçicilik, algısal örgütlenme ve algısal yorumlama kavramlarının önemine ve algı türlerine değinilmiştir. Yine çalışmanın bu bölümünde algı ile ilgili kuramlardan en önemlilerinden olan Gestalt Kuramı, Öğrenme

Kuramı ve Kurgusal Yaklaşım hakkında açıklamalar yapılmıştır. Tutum, davranış ve algı arasında ilişki incelenmiştir. Ayrıca algı yönetiminin ortaya çıkışı ve tarihsel gelişimi incelendikten sonra algı yönetiminin amacı, özellikleri ve süreci açıklanmıştır. Algı yönetiminin halkla ilişkiler, kamu diplomasisi, propaganda gibi birbirine yakın kavramlarla ilişkileri irdelendikten sonra kurumsal algı yönetimi hakkında bilgi verilmiştir. Son olarak bu bölümde kamu yönetiminde algı yönetimi açıklandıktan sonra Türkiye’de algı yönetimi ile ilgili kurumlara değinilmiş ve sosyal yardımlarda algı yönetimi izah edilmiştir.

Çalışmanın dördüncü ve son bölümünde vatandaşların sosyal yardım hizmetleriyle ilgili algıları ve bu algıların yönetilmesi üzerine bir alan araştırması yapılmıştır. Diyarbakır’da uygulanan bu ankette çıkan sonuçlar SPSS Version23 programı yardımıyla analiz edilmiştir. Her bir soruya verilen cevaplar yorumlanmıştır. Sonuç ve değerlendirme kısmında ise sosyal yardım faaliyetlerinde algının daha iyi yönetilmesi adına çeşitli öneriler getirilmiştir.

Çalışmada son olarak kaynakçaya ve anket sorularının bulunduğu eklere yer verilmiştir.

2. SOSYAL POLİTİKA VE SOSYAL YARDIM

Bu bölümde modern devletlerin en önemli sorumluluklarından olan sosyal politika ve sosyal yardım incelenecektir. Kavram olarak sosyal politika ve sosyal yardımlar incelendikten sonra tarihsel gelişimi açıklanacaktır. Türkiye’de ve dünyada sosyal yardımlarla ilgili bilgi verilecektir.

2.1. Sosyal Politika Kavramı

Sosyal politika, son yıllarda giderek önem kazanmaktadır. Kavram, sosyal ve politika kelimelerinden oluşmaktadır. Kavramın temel ögesi politika kelimesidir. Politika, Yunanca “polis”ten gelmektedir ve bir toplumda belirlenen amaca yönelik önlemler ve eylemler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Latince “socius”tan gelen sosyal kelimesi toplumla ilgili olan anlamındadır. Kavramı oluşturan kelimelere göre sosyal politika, toplumun sosyal amacına yönelik alınan önlemler ve planlanan eylemler bütünüdür (Tunç, 2013: 11).

Sosyal politika, toplumun hemen her kesimini ilgilendiren, bireylerin insan olmaktan kaynaklanan ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan sosyal bir bilim dalıdır. Bir bilim olarak sosyal politika, bireylerin esenliği ve refahı için gerekli olan toplumsal ilişkileri ve sistemleri incelenmekte ve uygulama için yöntemler geliştirmektedir (Dean, 2012: 1). Sosyal politika; toplumları ve insanı ilgilendiren bir bilim dalı olması nedeniyle siyaset, sosyoloji, ekonomi, iktisat gibi birçok bilim dalıyla da yakın ilişki içindedir. Bu durum aynı zamanda sosyal politikanın tanımlanmasını da zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı, modern devletin en önemli özelliklerinden birisi olan sosyal politikanın tanımında fikir birliği bulunmamaktadır.

Sosyal politika kavramı ilk ortaya çıktığından günümüze kadar birçok farklı evreler geçirmiş ve her dönemin koşuluna göre farklı şekillerde tanımlanmıştır. Günümüzde sosyal politika; sosyal güvenlik, sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri çerçevesinde ele alınmaktadır (Sunal, 2011: 284). Bundan dolayı sosyal politika ile ilgili yapılan tanımlarda da bu kavramlar önem kazanmıştır. Bir tanıma göre sosyal politika, “insanların ihtiyaç duyduğu refah ve esenliği temin için toplumda geliştirilen ve uygulanan hizmetlerdir.” (Alcock ve May, 2014: 2). Bu tanıma göre sosyal politikanın

temel amacı toplumun refah ve esenliğini temin etmektir. Diğer yandan sosyal politika sosyal güvenlik, sağlık, eğitim, barınma ve kişisel ihtiyaçlar için hükümet tarafından fon temin edilmesi olarak görülmektedir (Baldock, 2012: 10). Sayılan hizmetler sosyal politikanın en temel uygulama alanlarıdır.

Yalçın'a (1969: 86) göre sosyal politika, "devletin veya ona bağlı kuruluşların, halk, geniş kitleler ve çalışan sınıflar yararına birtakım hizmetler görmesi ve masraflar yapması" demektir. Koray'a (2012: 29) göre sosyal politika; sosyal eşitlik ve adaleti sağlama amacıyla başta eğitim, sağlık, barınma olmak üzere temel sosyo-ekonomik haklar ve özgürlüklerde herkes için asgari bir düzeyin sağlanması adına uygulanan politikalarıdır. Bu tanımda da sosyal politikaların sosyal eşitlik ve adaleti sağlama rolü üzerinde durulmuştur. Sosyal politika, kapitalist toplum yapısında ortaya çıkan sorunlara karşı barışçıl çözümler üreten ve serbest piyasanın sosyal alanda meydana getirdiği adaletsizliği gidererek toplumsal refah ve huzuru sağlamayı amaçlayan bir alan olarak değerlendirilmektedir (Güven, 2009: 12). Diğer bir deyişle sosyal politikayı toplumda yaşayan ihtiyaç sahibi vatandaşlara başta temel ihtiyaçları olmak üzere, asgari bir yaşam standardı sağlamak için devlet tarafından alınan tedbirler olarak tanımlamak mümkündür.

Sosyal politikanın tanımlarında ortak unsurlar vardır. Buna göre sosyal politikalar, sadece ekonomik değil, ekonomi dışı amaçlar da içermelidir ve refah düzeyini yükseltmelidir. Ayrıca sosyal politikalar, gelirin toplumda yoksul ve dezavantajlılara doğru yeniden dağılımını sağlamalıdır (Ersöz, 2005: 762). Bu unsurlara uygun olarak yürütülecek sosyal politikalarla refahın tabana yayılması, yoksulluk ve işsizliğin azaltılması ile birlikte sosyal güvenliğin genişletilmesi amaçlanmaktadır. Böylece sosyal adalet sağlanarak bireyler arasındaki gelişmişlik farkları azaltılacaktır (Tunç, 2013: 11). Görüldüğü gibi toplumun hemen her kesimini ilgilendiren sosyal politika, hem tarihsel gelişiminden hem de içeriğinin zamana ve toplumlara göre değişmesinden dolayı tanımlanması zor bir kavramdır. Bu durum, sosyal politikayı tanımlarken dar ve geniş kapsamlı sosyal politika tanımlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur.

2.1.1. Dar Anlamda Sosyal Politika

Daha önce de belirtildiği üzere her toplumsal kurum gibi sosyal politika da ortaya çıkışından sonra evrim geçirmiştir. Yoksul, yaşlı, çocuk gibi güçsüzlere yardım ile başlayıp kapitalist toplumlardaki sınıflar arası farkı ortadan kaldırmaya yönelik tedbirlere ve toplumun bütün kesimini kapsayıcı önlemlere varıncaya kadar birçok aşamadan geçmiştir (Talas, 1992: 13). Gerçek anlamda sosyal politikanın ilk ortaya çıkışı Sanayi Devrimi ile birlikte olmuştur. Bu dönemde üretim olağanüstü şekilde artarken sermaye sahipleri zenginleşmiştir. Ancak diğer yandan işçi sınıfının çalışma saatleri artmasına karşın gelirleri azalmıştır. Bundan dolayı ailede bir bireyin çalışması yeterli olmamaya başlamış, kadın ve çocuklar da üretime katılmıştır. Ancak yaşanan sanayi devriminde o dönemde geçerli olan klasik liberal ekonomi anlayışının da etkisi ile önce çalışma daha sonra da yaşam koşulları giderek ağırlaşmıştır. Bu durum, çeşitli sosyal sorunlara da yol açmıştır (Aslan, 2006: 4).

Meydana gelen sosyal sorunların çözümü için çeşitli sosyal politikalar geliştirilmiştir. İşçi sınıfındaki sosyal sorunlara çözüm bulmak amacıyla uygulanan politikalar, dar anlamda sosyal politikalar olarak adlandırılmaktadır (Taşçı, 2010a: 11). İşçi sınıfını, ekonomik anlamda zayıf kişileri, sermayeye karşı koruma amacıyla olan dar anlamda sosyal politika, “kapitalist üretim sistemini benimsemiş toplumlarda üretim ve sonuçlarının adaletli bir şekilde dağılımını sağlayacak politikaları içermektedir.” (Serdar, 2014: 4). İşçi sınıfı ile burjuvazi arasındaki sosyal sınıf çelişkilerini ortadan kaldırmak, hızlı sanayileşmeden doğan problemlere karşı işçi sınıfını korumak ve onların yaşam kalitelerini arttırmak dar anlamda sosyal politikanın amacı olmuştur (Güven, 2009: 13).

İlk ortaya çıktığı dönem itibariyle sosyal politika, “devletin işçi statüsü altında çalışan bireyleri, iş ilişkileri ve yaşamında, kötü niyetli olabileceği varsayılan fabrika sahiplerine ya da olumsuz çalışma koşullarına karşı koruyabilmek amacı doğrultusunda benimsemiş olduğu ilkeleri, bu çerçevede aldığı kararları ve sürdürdüğü uygulamaları konu alan bir bilim dalı.” olarak tanımlanmıştır (Aslan, 2006: 4). Bu dönemde zor çalışma koşullarından dolayı mağdur ve ailesini yeterince geçindiremeyecek durumda olan işçi sınıfının, toplumsal refah artışına ortak olmasının sağlanması planlanmıştır. Bu hedeflere ulaşmaya yönelik politikalar belirlenmiştir. Bunların başında sendika kurma,

toplu pazarlık ve grev hakkı bulunmaktadır. Özellikle toplu pazarlık sistemi, işçi ile işveren arasındaki ilişki şeklini büyük ölçüde etkilemiştir. Bu sistem, emek ve sermaye arasındaki dengeyi korumaya çalışmış ve bir ölçüde de başarılı olmuştur (Serdar, 2014: 4-5).

Sosyal politika başlangıcından günümüze kadar birçok değişime uğramıştır. Yaşlı, yoksul ve özürlü bireylerin ihtiyacını gidermekten grev ve toplu sözleşme gibi toplumsal dayanışmalara uzanmıştır. Bu değişim ve artan ihtiyaçlar devletlerin sosyal politikalara farklı bir gözle bakmasına ve bu politikaları yeni bir yaklaşımla ele almasına neden olmuştur. Bu yeni bakış açısı geniş kapsamlı sosyal politika anlayışını ortaya çıkarmıştır.

2.1.2. Geniş Anlamda Sosyal Politika

Sosyal politika, endüstrileşmenin başlangıcında işçilerin sorunlarını çözmek için ortaya çıkmıştır. Ancak özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal politika daha geniş bir çerçevede değerlendirilmiştir. Zamanla toplumun farklı kesimlerine yönelik yaklaşımlar da geliştirilerek her sınıfı ilgilendiren ve her kesimce ihtiyaç duyulan politikalar uygulanmıştır. Geniş anlamda sosyal politikada işçi sınıfının korunmasına yönelik çalışmaların yanında sosyal güvenlik, toplumsal huzur ve barışın temini ve devletin varlığının korunması adına bütün bireylere yönelik politikalar geliştirilmektedir (Gençler ve Çiftçi, 2013: 3). Geniş anlamda sosyal politika, ekonomik ve sosyal olayların sonuçlarının bütün toplumu etkileyeceğini kabul ederek hareket etmektedir. Bu sonuçların meydana getirdiği olumsuz etkileri ortadan kaldırmaya yönelik politikalar geliştirmeye odaklanmaktadır. Yani geniş anlamda sosyal politika, sosyo-ekonomik hak ve özgürlüklere dayalı bir politika olup sosyal eşitlik ve sosyal adaleti sağlama amacıyla hareket etmektedir (Koray, 2012: 29).

Devletin, bir taraftan toplumsal sınıflar ve çıkar grupları arasındaki çatışmaları azaltma ve her vatandaşına asgari bir yaşam standardı sağlama, diğer taraftan da serbest piyasa mekanizmasına bırakılmayacak hizmetleri görme adına alması gereken tedbirler, sosyal politikaya olan bakış açısını değiştirmiştir. Bu bağlamda üretim, gelir, gelirin dağılımı, sağlık, eğitim ve barınma gibi konular geniş anlamda sosyal politikanın ilgi alanı haline gelmiştir (Serdar, 2014: 6). Buna göre sosyal politikanın amacı, genel

olarak toplumun esenlik ve refahını yükseltmektir. Dar gelirli ailelere, ebeveynsiz çocuklara ve hastalara yönelik yapılan faaliyetler bunlara örnektir (Midgley, 2009: 3). Geniş anlamda sosyal politika, işçi-işveren arasındaki sorunları giderme amacının yanında yaşlılık, yoksulluk, engellilik, konut sorunu, aile planlaması, kadın ve çocuk istismarı gibi insani sorunların çözülmesi ile de ilgilenmektedir (Cummings And Cummings, 1983: 47).

Günümüzde geniş anlamda sosyal politika uygulamaları da değişmiştir. “Üçüncü Kuşak Sosyal Politikalar” olarak adlandırılan bu uygulamalarda toplumsal huzuru olumsuz etkileyen bütün sorunlarla mücadele edilmeye başlanmıştır. Çevre, kadın ve tüketici hakları gibi başlıklar, üçüncü kuşak sosyal politikaların konusu haline gelmiştir. Diğer taraftan aktörler yönünden de sosyal politika anlayışında değişimler meydana gelmektedir. Dünya Bankası, IMF, Uluslararası Çalışma Örgütü gibi kuruluşların faaliyetleri ile birlikte sosyal politikalar ulusal sınırları aşarak uluslararası hale gelmektedir. Bu aktörler sosyal politikaları, ulus üstü bir bakış açısı ile planlamakta ve uygulamaktadır (Taşçı, 2010a: 13).

Sanayi Devriminde işçi sınıfının sorunlarına çözüm bulma adına ortaya çıkan sosyal politikalar, zamanla toplumun bütün kesimlerini kapsar hale gelmiş ve toplumsal hayatı etkileyen bütün problemlerin çözümü için uygulama alanı bulmuştur. Nihayetinde uluslararası kuruluşlar eliyle de ulus üstü bir şekilde uygulanmaya başlamıştır. Sosyal politikadaki bu gelişmeler temelde insan ihtiyaçlarının değişmesinden kaynaklanmaktadır. Birey ve toplumların ihtiyaçlarına göre tanımlanan ve şekillenen sosyal politikanın tarihsel gelişiminin incelenmesi sosyal politikanın daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

2.1.3. Sosyal Politikanın Tarihsel Gelişimi

19. yüzyılın ilk yarısında Almanya’da Riehl tarafından ilk kez kullanılan “sosyal politika” kavramı, 1911 yılında Alman Otto v. Zwiedineck Südenhorst tarafından yazılan “Sosyal Politika” adlı eseriyle bir bilim dalı olarak kabul görmeye başlamıştır (Taşçı, 2010a: 7-8). Sosyal politika, Sanayi Devrimi sonucu ortaya çıkan işçilerin sosyal sorunlarını çözmek için doğmuştur. Sanayileşme sürecinde başta işçi sınıfının olmak üzere toplumdaki sosyal sorunları çözmeye adına sosyal politikalar uygulanmaya

başlanmıştır. Sanayi Devrimi sonrasındaki gelişmeler doğrultusunda sosyal politika anlayışı da değişmiştir. Günümüzde sosyal politika, ilk ortaya çıkışından çok daha farklı bir noktadır.

İnsanlığın sosyo-ekonomik gelişiminde üç önemli sürecin olduğu kabul edilmektedir. Bunların birincisi tarımsal devrim, ikincisi endüstri devrimi ve üçüncüsü ise enformasyon devrimi yani sanayi sonrası bilgi toplumundaki gelişmelerdir (Emiroğlu, 2007: 334). Bu üç dönemde meydana gelen olaylar, sosyal politikanın gelişim sürecini de etkilemiştir.

İnsanlığın gelişimindeki ilk basamak tarım toplumdur. Tarım devrimi ile birlikte insanlık sadece avcılık ve toplayıcılıkla değil, çiftçilik faaliyetleri ile de yaşamını sürdürmeye başlamıştır. Genel olarak köy ve kasabalarda yaşayan, kendine yetecek kadar üretimi amaçlayan tarım toplumunda, bireyler üzerindeki kontrol yoğundur. Bireysellik değil toplumsal hareket teşvik edilmektedir. Üretim yönünden ise ulaşım imkânlarının yetersiz olmasından dolayı kısıtlı bir pazar olanağı bulunmaktadır (Zencirkıran, 2014: 8). Bireyselliğin ve ticari hayatın sınırlı olduğu tarım toplumlarında sosyal politika anlayışı da yeterince gelişmemiştir. Bu toplumlarda ihtiyaç sahibi insanlara daha çok dinsel inanç ve akrabalık bağı gibi nedenlerden dolayı yardım yapılmıştır.

Ancak Sanayi Devrimi ile birlikte şehirlere göçler artmış ve ihtiyaç sahiplerine yardım yapmayı sağlayan bireyler arasındaki bağlar zayıflamıştır. Bunun sonucu olarak da yardım anlayışı değişmiştir. Önceleri çoğunlukla komşular, akrabalar arasında bu yardımlaşma faaliyetleri görülürken Sanayi Devrimi ile birlikte devlet, sosyal politika alanında uygulamalara başlamıştır. Bununla birlikte modern sosyal politika anlayışından farklı da olsa Sanayi Devrimine kadar geçen sürede, özellikle Orta Çağ Avrupa'sında sosyal politika benzeri uygulamaların yavaş yavaş ortaya çıktığı görülmektedir. Özellikle İngiltere'de yoksul halkın ihtiyaçlarını gidermeye yönelik çıkarılan "Yoksulluk Yasaları", yerel yönetimler eliyle uygulanmıştır. 1300'lü yılların ortalarından 1800'lü yıllara kadar bir dizi yoksulluk yasası yürürlüğe konulmuştur (Ersöz, 2005: 765). Sanayi Devrimi'ne kadar geçen süreçteki bu tür uygulamaları sosyal politikaların ilk örnekleri olarak saymak mümkündür. Ancak Sanayi Devrimi, tarım toplumundan endüstri yani üretim toplumuna geçişi sağladığı gibi sosyal politikalarda da önemli değişikliklere yol açmıştır.

Sanayi Devrimi, 1700'lü yıllarda İngiltere'de insanların üretim yöntemlerini kökten değiştiren teknolojik gelişmelerle ortaya çıkmıştır. Buhar ve iplik eğirme makinesi gibi buluşlar üretimi çok hızlı şekilde arttırmıştır (Kocacık, 2003: 2). Üretimin artması ile birlikte insan gücü ihtiyacı artmıştır. Bundan dolayı sadece erkekler değil, kadınlar hatta çocuklar bile üretime katılmaya başlamıştır. Ancak üretimin ve çalışma saatlerinin artmasına karşın işçilerin gelir düzeyleri yükselmemiş, aksine giderek kötüleşmiştir. Bu durum, toplumsal sorunlara yol açmıştır. Bu sorunlara çözüm bulmak isteyen devlet, birtakım önlemler almaya çalışmıştır. Devlet, ilk olarak yaptığı yasal düzenlemeler ile çalışma hayatının asgari koşullarını belirleyip işçi ve işveren arasındaki ilişkiyi düzenlemiştir. İşçi sınıfının hem işyeri koşullarını hem de yaşam standardını iyileştirmeye yönelik yapılan bu düzenlemeler modern anlamda ilk sosyal politika çalışmaları olarak ortaya çıkmaktadır (Tunç, 2013: 13). Bu dönemde sosyal politika, kapitalist sistemin getirdiği emek- sermaye arasındaki çatışmayı çözme rolünü üstlenmiş ve işçi sınıfının ekonomik ve sosyal güvencesini sağlamaya yönelik politikalar geliştirilmeye çalışmıştır (Özsuça, 2015: 3).

Sanayi Devrimi sonrasında kapitalist sistemin kurumları sıkı bir şekilde uygulanmıştır. Liberal anlayıştan kaynaklanan serbest ekonomi düzeninde devlet piyasaya hiçbir müdahalede bulunmamıştır. Böylece piyasaların kendi kendine dengeyi bulacağı tezi hakim olmuştur. Ancak bu sistem, ne ekonomik ne de toplumsal sorunlara çözüm bulamamıştır. İşçi ve işveren arasındaki sorunlar artmış ve sınıf çatışmaları yoğunlaşmıştır. Ekonomik anlamda ise 1929 Büyük Buhranı bu sistemin çöküşünü ilan etmiştir (Serdar, 2014: 32). Büyük Buhran, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1929 yılında ilk olarak finans sektöründe patlak vermiştir. Kriz; finansal piyasaları etkilemiş, borsalardaki sermaye hızla erimiştir. Bu durum, işsizliğe ve hızla yükselen enflasyona sebep olmuştur (Bernstein, 1987: 30). Büyük Buhran sonucunda yaklaşık 50 milyon insan işsiz kalmış, dünyadaki toplam üretim %42, dünya ticareti ise %7 civarında azalmıştır (wikipedia.com, 2015). Yaşanan bu kriz, serbest piyasa ekonomisinin eksikliklerini ortaya koymuştur. Devletin sınırlı da olsa piyasaya müdahale etmesi ve düzenlemeler yapması gerektiği anlaşılmıştır.

Sosyal politika alanındaki gelişmelere Türkiye açısından bakıldığında Türkiye'nin bu gelişmeleri geç takip ettiği görülmektedir. Türkiye'de sosyal politikanın tarihsel gelişimi genel olarak iki bölümde incelenmektedir. Osmanlı Devleti dönemindeki

sosyal politika uygulamaları birinci bölüm, Türkiye Cumhuriyeti kurulduktan sonraki uygulamalar ise ikinci bölüm olarak ele alınmaktadır. Osmanlı Devleti, kuruluşundan yıkılışına kadar genel olarak tarım toplumu olmuştur. Bundan dolayı sosyal politika anlayışının gelişmediğini söylemek mümkündür. Sanayi üretiminin ve iş hayatının denetimi 1700'lü yıllara kadar Ahi Birlikleri tarafından yürütülmüştür. 1727 yılından itibaren ise loncalar bu alanda faaliyet göstermeye başlamışlardır (Tokol, 2014: 59). Sosyal politikalara yönelik ciddi adımlar genel olarak İkinci Meşrutiyet Dönemi'nde atılmaya başlanmıştır. Bu dönemde çıkarılan ve bazı iş kollarındaki uyuşmazlıkları çözmek için hazırlanan "İşlerin Durdurulması Dernekleri Geçici Yasası" ve "Cemiyetler Yasası" sosyal politika anlamında önem arz etmektedir (Talas, 1992, 41-43). Osmanlı döneminde bu tür yasal düzenlemelerle uygulanmaya çalışılan sosyal politikalar, gerçek gelişimini cumhuriyet döneminde göstermiştir.

Türkiye Cumhuriyeti kurulduktan sonra sosyal politikada birçok gelişme göze çarpmaktadır. Türkiye'de sosyal politikalardaki gelişmeler siyasal rejimin durumu ile yakın ilintili olarak ilerlemiştir. Darbe ve muhtıra gibi demokrasiden uzaklaşıldığı dönemlerde sosyal politikalarda da gerilemeler olmuştur. Ayrıca yaşanan büyük ekonomik krizler de hükümetlerin sosyal politika anlayışlarını etkilemiştir. Anayasal düzenlemelere bakıldığında zaman 1924 Anayasası'nın 70. maddesinde çalışma hakkının verildiği, 73. maddede ise angaryanın yasak olduğu görülmektedir. 1961 Anayasası'nda ise sosyal devlet ilkesi anayasaya girmiştir. Anayasanın 2. maddesinde "Türkiye Cumhuriyetinin başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, milli, demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devleti" olduğu ifade edilmiştir (sosyalpolitikalar.org, 2015). Yürürlükte olan 1982 Anayasası'nda ise sosyal politikalarla ilgili daha çok düzenlemeye yer verilmiştir. Türkiye'nin sosyal bir devlet olduğunun vurgulandığı 2. maddeden başka zorla çalıştırılma yasağının düzenlendiği 18. madde, ailenin korunması ve çocukların haklarının düzenlendiği 41. madde, çalışma hayatının ve sendikal hakların düzenlendiği 48, 49, 50, 51, 53, 54 ve 55. maddeler sosyal politikalar anlamında önemli düzenlemeler olarak kabul edilmektedir.

Yukarıda açıklandığı gibi başta ABD olmak üzere dünya genelinde yaşanan Büyük Buhran ve diğer sorunlar devletlerin sosyal politikaya bakış açısında da değişiklik meydana getirmiştir. Böylece sosyal devlet, refah devleti veya sosyal refah devleti olarak isimlendirilen kavram ortaya çıkmıştır.

2.1.4. Sosyal Politika Aracı olarak Sosyal Devlet Anlayışı

Literatür incelendiği zaman sosyal devlet, refah devleti ve sosyal refah devleti gibi kavramların eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Bazı yazarlar (Gençler ve Çifçi, 2013: 6) sosyal politikaları uygulayan devletleri sosyal devlet olarak, sosyal politikaları uygulamanın yanında refahı arttırmaya çalışan devletleri ise refah devleti olarak isimlendirmişlerdir. Aktan (2015: 1) gibi bazı yazarlar ise sosyal devlet, refah devleti ve sosyal refah devleti kavramlarını eş anlamlı olarak kullanmıştır. Sosyal devlet, refah devleti veya sosyal refah devleti kavramları genel olarak birbiri yerine kullanıldığı için bu araştırmada “sosyal devlet” kavramının kullanılması tercih edilmiştir.

Sosyal politika kavramında olduğu gibi sosyal devletin de üzerinde anlaşılmış bir tanımı bulunmamaktadır. Literatürde farklı birçok tanımı bulunmaktadır. Serdar’a (2014: 34) göre sosyal devlet, “Ekonomik ve sosyal sorunlara müdahale ederek, etkinliğini ve rolünü genişleten, sosyal bir yönetim anlayışı içinde, toplumsal sorunlara karşı politikalar üreten devlettir.” Sosyal devlet; gerekli iş imkanı, yeterince gelir, işsizler ve çalışamayacak durumda olanlar için imkanlar, sağlık, eğitim, kamu güvenliği ve gelişim için yeterince fırsatlar sunmak için politikalar üretmekle görevlidir (Leszko ve Kakol, 2014: 36).

Sosyal devlet, toplumdaki aktif çalışan üyelerinden geliri alıp toplumun ihtiyaç sahibi durumundaki yaşlı, işsiz, özürlü gibi kesimlere aktarma görevi görmektedir. Böylece, vatandaşlarının tamamına asgari bir yaşam standardı sağlamaya, gelir adaletini temin etmeye, yaşanabilecek sosyal sorunlara çözüm bulmaya çalışmaktadır (Gökbunar vd., 2008: 159). Gough’a (1987: 1) göre sosyal devlet, “Piyasa güçlerini en az üç alanda yönlendirmek için örgütlü kamu gücünün (politika ve yönetim vasıtasıyla) etkin bir şekilde kullanıldığı devlettir.” Bu alanlardan ilki, kişilere ve ailelere asgari düzeyde gelir temin etmektir. İkincisi; kişilerin ve ailelerin hastalık, işsizlik gibi toplumu etkileyen sorunlarını en aza indirmektir. Son olarak üçüncüsü ise kabul görmüş sosyal hizmetleri statü farkı gözetmeksizin bütün vatandaşlarına sunmaktır (Gough, 1987: 1). Bu bağlamda sosyal devleti, vatandaşlarının temel sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için sosyal görev ve sorumluluklara önem veren devlet olarak tanımlamak mümkündür.

Birinci ve İkinci Dünya Savaşı, 1929 Ekonomik Buhranı gibi sosyal olaylar devletin piyasalara müdahale etmemesi gerektiğini savunan liberal anlayışın eksik olduğunu ortaya koymuştur. Devletin uyguladığı politikalarla piyasalara müdahale etmesi, diğer yandan ise sosyal politikalarla kapitalist sistemin toplumdaki zararlarını en aza indirmeye çalışması gerektiği anlaşılmıştır. Yaşanan ekonomik ve sosyal sorunlar sonucunda devlet, sağlık, para yardımı, barınma ve eğitim gibi önemli sosyal alanlara müdahale etmeye dönük politikalar geliştirmiştir. Sosyal liberasyon şeklinde isimlendirilen bu anlayışla katı liberalizm terk edilmiştir (Blakemore ve Booth, 2013: 56). Bu durum, modern anlamda sosyal devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır.

Devletin müdahaleci olmadığı, serbest piyasanın uygulandığı dönemden sosyal devlet anlayışına geçiş süreci 1970’li yıllardaki Petrol Krizi’ne kadar altın çağını yaşamıştır. Bu dönemde başta Avrupa ve Amerika olmak üzere çoğu devlet sosyal politikalara önem vermiş ve bu politikaları uygulamıştır. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonraki dönemde sosyal politika harcamaları giderek artmıştır. Özellikle gelişmiş Batı toplumlarında yaşlılık, malullük, hastalık ve ölüm gibi durumlar için sigortalar kurulmuş ve geniş toplum kesimlerini ilgilendiren politikalar uygulanmıştır (Serdar, 2014: 35). Bu dönem incelendiği zaman sosyal devlet anlayışının üç farklı şekilde ortaya çıktığı görülmektedir. Bunlar; liberal sistem, muhafazakâr sistem, sosyal demokrat sistemdir (Lezsko ve Kakol, 2014: 37).

Liberal sistemde devlet, son çare olarak sosyal politikalara başvurmaktadır. Daha çok Anglo-Sakson ülkelerde uygulanan bu sistemde devlet en kötü durumda olana yardım yapmaktadır. Yalnızca muhtaçlara yardımın yapıldığı bu sistemde temel amaç kişilerin işgücü piyasasına dâhil olmasını ve orada kalmalarını sağlamaktır (Gençler ve Çiftçi, 2013: 6-7). Sosyal politikanın ilk olarak ortaya çıktığı Almanya başta olmak üzere Fransa, İtalya, Avusturya ve Belçika gibi ülkelerde uygulanan muhafazakâr sistemde ise temel amaç sosyal politikanın ortaya çıkışına uygun toplumsal koruma ve ekonomik verimliliği devam ettirmektir (Lezsko ve Kakol, 2014: 37). Son olarak İsveç, Norveç ve Danimarka gibi ülkelerin içinde bulunduğu (Gençler ve çiftçi, 2013: 6-7) sosyal demokrat sistem, piyasa şartlarını dikkate almaksızın vatandaşlarına evrensel sosyal hizmetler sunmaktadır. İhtiyaç sahibi vatandaşlarının ödeme yapmasına bakmaksızın en az orta sınıfın yaşam standardına uygun bir seviyeye çıkarmak için politikalar üretmektedir (Gökbunar vd., 2008: 160).

Sosyal devletin ortaya çıkması ile birlikte sosyal politika anlayışında da değişimler olduğu görülmektedir. Tarım toplumunda daha çok yoksul kişilerin temel ihtiyaçlarını karşılama şeklinde beliren sosyal politikalar bu devirde, devletin veya toplumun bir ihsanı şeklinde algılanmıştır. Bundan dolayı bir hak olarak görülmemiştir. Sanayi Devriminden sonra devlet, kapitalizmin toplumda meydana getirdiği sorunları çözmek ve daha çok işçi sınıfının ihtiyacını karşılamak için sosyal politikalara başvurmuştur. Bu dönemde de sosyal politikalar daha çok toplumun işçi kesimini ilgilendiren ve işçi-işveren arasındaki sorunların çözümü için uygulanan politikalar olarak algılanmıştır. Ancak sosyal devlet anlayışının ortaya çıkması, sosyal politikaların algılanışını da etkilemiştir. Günümüzde sosyal politika “kişisel yardımlardan kişisel haklara ve sınıfsal korumalara doğru yönelmiştir.” (Talas, 1992: 17). Artık sosyal politika, vatandaşlar tarafından bir vatandaşlık hakkı olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca sosyal politikalar, toplumun sadece belli bir kesimine uygulanan politikalar olmaktan çıkmış, ihtiyaç sahibi bireylerin yanında öğrencilere, kadın haklarına, çevre ve hayvan haklarına yönelik uygulanan faaliyetler haline gelmiştir.

Yaşananların sosyal devlet anlayışını geliştirmesinin yanında bazı olaylar da bu anlayışın eleştirilmesine sebep olmuştur. Örneğin, 1970’li yıllarda yaşanan ekonomik kriz, sosyal devletin geleceğini de tartışmaya açmıştır. Ekonomik büyümenin yavaşlaması ve işsizliğin artması sosyal devlet anlayışına eleştirilerin getirilmesine sebep olmuştur. Özellikle 1980’li yılların başından itibaren ekonomiye yön veren neo-liberal anlayış, sosyal harcamaların ve devletin ekonomiye müdahalesinin azaltılması gerektiğini savunmuştur (Serdar, 2014: 36). Harcamaların artması, işsizliğin istenildiği kadar düşürülememesi, nüfusun giderek yaşlanması ve aile yapısının değişmesi sosyal devletteki değişimin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Özellikle nüfusun giderek yaşlanacağı öngörüsü ve bunun sosyal devlete getireceği yük başlıca eleştirilerden olmuştur (Gökbunar vd., 2008: 163).

Son yüzyıla damgasını vuran küreselleşme de sosyal devlet anlayışında olumsuzluklara sebep olmuştur. Küreselleşme ile birlikte sermaye hareketinin kolaylaşması, özelleştirmelerin artması, Dünya Bankası, İMF, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) gibi uluslararası kuruluşların ülkeler üzerinde etkinliğinin artması devletin giderek küçülmesine neden olmuştur. Ulus ötesi sermayeler, ekonomiler üzerinde belirleyici güç haline gelmiştir. Yeni dünya düzeninin zengini

koruyacak şekilde düzenlenmiş olması sosyal devlet anlayışını aşındırmakta ve zarar vermektedir (Serdar, 2014: 36). Ekonomik sistem giderek sosyal/kültürel yapıdan bağımsızlaşmakta, liberal ekonomi anlayışının her alanda kendini hissettirdiği bu dönemde sosyal politikalarda da değişiklikler meydana gelmektedir (Koray, 2007: 20). Günümüz ekonomisinde devletler daha çok düzenleyici devlet olarak yer alma eğilimindedirler. Bu durumun sosyal devlete verdiği zarardan dolayı gelir dağılımı daha çok bozulmuş ve yoksulluk artmıştır. Günümüzde toplumların önemli bir kısmını etkileyen yoksulluk sorununun çözülmesi devletlerin temel önceliklerinden birisi olmuştur.

2.2. Yoksulluk Kavramı

Yoksulluk, tanımlaması güç bir kavramdır. Yoksulluğun tanımlanmasındaki güçlük, tanımın içeriğindeki kavramların zamana, topluma ve kişilere göre değişmesinden kaynaklanmaktadır. Bundan dolayı literatürde birçok farklı tanım mevcuttur (Arabacı, 2014: 182).

Dünya Bankası yoksulluğu, yeterli seviyede yaşam için gerekli olan gereksinimlere sahip olunmaması olarak tanımlamaktadır (worldbank.org, 2015: 26). Yani bireyin barınma, beslenme, giyim, güvenlik gibi temel ihtiyaçlarının tamamından ya da bir kısmından yoksun olma durumudur. Ancak sadece fiziksel ihtiyaçların değil, gelire bağlı olmayan psikolojik ihtiyaçların giderilmemiş olması da yoksulluk kapsamında değerlendirilmektedir (Yücel, 2011: 70). Ayrıca Dünya Bankasına göre özgürlük, kendini ifade etme gibi konulardaki eksiklik de yoksulluk sayılmaktadır (Worldbank.org, 2015: 26). Başka bir tanıma göre yoksulluk, gelirin az olması ile birlikte alt mahallerde yaşamaktan kaynaklanan ve kentin adalet, sağlık, eğitim gibi kamu hizmetlerinden tam olarak yararlanamamaktır (Yücel, 2011: 52). İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılayamama durumu olan yoksulluk dar anlamda, açlığı ve barınma ihtiyacını giderememe iken; geniş anlamda yoksulluk ise yaşamını devam ettirecek temel ihtiyaçları karşılayabildiği halde toplumun gerisinde kalma durumudur (tüik.gov.tr, 2015).

Yoksulluk, insanlığın en eski sorunlarından birisidir. Ancak özellikle son yüzyılın ikinci yarısındaki küreselleşme olgusu yoksulluğu derinleştirmiştir. Ülkeler arası ve

ülke içindeki gelir dağılımı giderek bozulmuş ve sosyal adaleti bozacak uygulamalar artmıştır. Bunlara ek olarak büyüyen diğer toplumsal sorunlar, yoksulluğu giderek arttırmıştır. Günümüzde yoksulluk, ulusların en önemli gündemlerinden birisidir (Karataş, 2003: 93). Bu bağlamda yoksullukla ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda yoksulluğun daha iyi kavranabilmesi için yoksulluk türleri üzerinde sıklıkla durulmuştur.

2.2.1. Yoksulluk Türleri

Yukarıda da belirtildiği gibi yoksulluk tanımlanması güç bir kavramdır. Bu güçlük yoksulluk türlerinin tanımlanmasına da yansımıştır. Farklı yoksulluk türleri farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bir kısım yoksulluk türleri gelire göre tanımlanırken bir kısmı ise bireyin toplumdaki önemli ihtiyaçlarına göre tanımlanmaktadır.

2.2.1.1. Mutlak Yoksulluk

Mutlak yoksulluk, bireyin veya ailenin yaşamını sürdürecektir asgari bir gelire sahip olamaması durumudur. Mutlak yoksullukta temel ihtiyaçları karşılayabilecek ve yaşamsal hizmetlerden faydalanmayı sağlayacak bir gelir bulunmamaktadır (Önen, 2010a: 63). Mutlak yoksulluk, nüfusun gelir veya giderinin belirli bir eşik altına düşme durumu olarak ifade edilmektedir (Warr, 2006: 280). Bu yoksulluk biçiminde bireyin veya ailenin temel ihtiyaçlarını en asgari düzeyde karşılayıp karşılamadığı esas alınmakta ve eğer bu ihtiyaçlarını karşılayamıyorsa yoksul kabul edilmektedir (Arabacı, 2014: 182).

Mutlak yoksulluk, gıda veya temel ihtiyaç yaklaşımına göre belirlenmektedir. Gıda yaklaşımında, sadece yeterli miktarda gıda maddesinden oluşan sepetin maliyeti belirlenmektedir. Aynı zamanda bir insanın günlük alması gereken kalori miktarı da bir ölçüt olarak kabul edilmektedir (Arabacı, 2014: 182). Buna göre bir insanın günlük en az 2400 k/cal alması gerektiği hesaplanmıştır. Bu miktarın altında kalori alan bireylerin mutlak yoksul olduğu kabul edilmektedir (Tunç, 2013: 32).

Temel ihtiyaç yaklaşımına göre ise asgari gıda harcamalarının yanında giyinme, barınma, ısınma gibi ihtiyaçlar da hesaplanmaktadır. Genel olarak sadece gıda

yaklaşımına göre belirlenen sınır “açlık sınırı”, temel ihtiyaç yaklaşımına göre belirlenen tutar ise “yoksulluk sınırı” olarak ifade edilmektedir (Arabacı, 2014: 182).

Dünya Bankası, açlık sınırını günlük 1 dolar, yoksulluk sınırını ise günlük 2 dolar olarak belirlemiştir. Ancak Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde mutlak yoksulluk sınırı günlük 4 dolar olarak hesaplanmıştır (Taş ve Özcan, 2012: 424). Diğer yandan Dünya Bankası 2012 yılında yaptığı son düzenleme ile aşırı yoksulluk sınırını 1.90 dolara çıkarmıştır (bbc.com, 2015). Bu bilgiler ışığında Türkiye’de kişi başı açlık sınırı 2015 yılında günlük 11 TL, yoksulluk sınırı ise günlük 37 TL’dir (turkish.org.tr, 2015). Yani Türkiye’de yoksulluk sınırı gelişmiş ülkelere göre daha yüksektir. Bu durum Türkiye’nin ekonomik gelişmesiyle yakından ilgilidir.

2.2.1.2. Göreli (Nispi) Yoksulluk

Mutlak yoksulluk kavramının yetersiz olmasından dolayı bireyin içinde bulunduğu topluma kıyasla sahip olduğu geçinme durumunu dikkate alan göreli yoksulluk kavramı ortaya atılmıştır. Buna göre, bir bireyin yaşadığı ülkenin medyan gelirinin belli bir oranı yoksulluk çizgisi olarak kabul edilmekte ve bu çizginin altındakiler yoksul olarak değerlendirilmektedir (Koray, 2012: 235).

Görelî yoksulluk, bireyin yaşam düzeyini kendinden daha yüksek gelir düzeyine sahip kişilerle karşılaştırması durumudur. Görelî yoksullar, temel ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte bireysel kaynakları yetersiz olduğu için toplumun refah seviyesine erişememiş kişilerdir (İnceldal, 2013: 21). Görelî yoksullar; birinci dereceden yoksul olmaktan daha çok dar gelirlî, asgari yaşam seviyesinde bulunmasına rağmen toplumdaki ortalama refah seviyesine ulaşamamış kişilerdir. Temel ihtiyaçlarını karşılamış olsalar da eğitim, sağlık ve sosyal hayat yönünden zayıflar (Taş ve Özcan, 2012: 424). Çoğunlukla gelişmiş ülkelerdeki yoksulluğu tanımlamak için kullanılan göreli yoksullukta, genellikle ortanca gelirin belli bir yüzdesinin (çoğunlukla %50) altında gelir elde edenler göreli yoksul olarak kabul edilmektedir (Arabacı, 2014: 183). Mutlak yoksullukta bireylerin temel ihtiyaçları karşılanamazken göreli yoksullukta bireyin toplumda yaratılmış refahtan yeterince yararlanamaması durumu bulunmaktadır (Önen, 2010a: 79).

Görelî yoksulluk ölçülürken farklı oranlar kullanılmaktadır. Ancak OECD tarafından üye ülkelerde yoksulluğun ölçümü için hazırlanan raporda bu oran %50 olarak kabul edilmiştir (OECD, 1998: 28). Türkiye'deki bazı araştırmalarda da (TÜSİAD, 2000: 98) ortanca eş değeri, kullanılabilir gelirin %50'si olarak kabul edilmiştir. Kullanılan bu eş değerin altında kalan gelire sahip bireyler görelî yoksul olarak kabul edilmiştir.

2.2.1.3. Öznel (Sübjektif) Yoksulluk

Öznel yoksulluk, diğerlerinden farklı bir yaklaşım sergilemektedir. Buna göre yoksulluk, daha çok bireylerin yoksulluk algıları ile ilgilidir. Yani bireyler, kendi ihtiyaçlarının yeterince karşılandığı konusunda bir algıya sahip değillerse kendilerini yoksul olarak kabul etmektedirler. Bundan dolayı toplumdaki yoksulluğu belirleyebilmek için bireylerin görüşlerine başvurulması gerekmektedir (Arabacı, 2014: 183). Bireylerin görüşlerini anlamak için çeşitli anketler düzenlenmektedir. Bu anketlerde kişilere yoksul olmamak ve bazı hedeflere ulaşmak için ne kadar gelirlerinin olması gerektiği gibi sorular sorulmaktadır. Bazı anketlerde "bu toplumda dört kişilik bir ailenin geçinebilmesi için minimum ne kadar haftalık gelir kazanması gerekir?" şeklinde sorular da sorulmaktadır (TÜSİAD, 2000: 98). Sorulan sorulara verilen cevaplar analiz edilerek refah ve gelir düzeyleri karşılaştırılmaktadır. Bu tür çalışmalarda benzer refah düzeyine sahip ailelerden bazıları kendini yoksul olarak tanımlarken bazıları ise kendilerini yoksulluk sınırının üzerinde görmektedir (İncedal, 2013: 24). Ancak sayısal verilerden daha çok kişilerin kendi kanaat ve algılarına göre bir yoksulluk sınırı belirlediği için bu yöntem çok sık kullanılmamaktadır.

Yukarıda sayılan yoksulluk türlerine ek olarak birçok farklı yoksulluk türü tanımlanmıştır. İnsani yoksulluk, küresel yoksulluk, kentsel- kırsal yoksulluk, geçici-kalıcı yoksulluk, nöbetleşe yoksulluk (Önen, 2010a: 79; Tunç, 2013: 31-38) gibi yoksulluk türleri ile yoksulluk farklı yönlerden tanımlanmıştır. Sayılan türlere bakıldığı zaman türlerin yoksulluğun nedenlerine veya ölçümüne göre belirlendiği görülmektedir.

2.2.2. Yoksulluğun Ölçülmesi

Yoksulluğun birçok tanımının olması ve ülkeye, zamana ve ihtiyaçlara göre değişen bir kavram olmasından dolayı ölçümü de başlı başına bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Yoksulluğun belirlenmesinde bireylerin algıları da önemli bir rol oynadığı için ölçümü daha da zorlaşmaktadır. Ancak yoksulluğun ölçümü, geliştirilecek politikalar için büyük öneme sahiptir. Çünkü ölçüm ile yoksulluk hakkında genel bir görüş elde edilmiş olmaktadır. Ayrıca ölçümler, yoksulluğun formüle edilmesini ve öne sürülen tezlerin test edilmesini sağlamaktadır. Bunların yanında yoksulluğun ölçümü ile hükümetlerin veya diğer ilgili kuruluşların uyguladıkları politikaları değerlendirme imkânı ortaya çıkmaktadır (worldbank, 2001: 16). Bu sebeplerden dolayı yoksulluğun ölçümü ile ilgili çalışmalara Sanayi Devriminden sonraki süreçte sıkça rastlanmaya başlanmıştır.

Yoksulluk ölçümleriyle ilgili ilk çalışmalar İngiltere’de York şehrinde 1899 yılında Seebohm Rowntree tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada Rowntree, York şehrindeki çalışan ailelerin neredeyse tamamı üzerinde araştırma yapmıştır. Ailelerle yaptığı görüşmelerde onların gelirlerini ve harcamalarını belirledikten sonra 5 kişilik bir ailenin gıda, giyim, barınma gibi sadece temel fiziksel ihtiyaçlarını belirlemiştir. Bunun sonucunda yoksul aileleri birinci ve ikinci dereceden yoksullar olarak ikiye ayırmıştır (worldbank, 2001: 17; Erdoğan, 2002: 3). Bu çalışmaya göre birinci derece yoksullar; yaşamlarını devam ettirecek temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek kadar geliri olmayanlar, ikinci derece yoksullar ise temel ihtiyaçlarını karşılamamanın yanında başka ihtiyaçları için de harcama yapabilen aileler olarak tanımlanmıştır (Erdoğan, 2002: 3).

Rowntree’nin çalışmasından sonra hem ülkelerin kendi içinde hem de uluslararası alanda yoksulluğun ölçülmesi için birçok çalışma yapılmıştır. Özellikle Dünya Bankası’nın 1990 yılından itibaren yapmış olduğu ölçümler önemli bilgiler sunmaktadır. Günümüzdeki çalışmalarda yoksulluğun ölçülmesi için iki temel konunun belirlenmesi gerekmektedir. İlk olarak yoksulluk sınırının (çizgi) belirlenmesi gerekmektedir. Bu çizginin altında gelire sahip olanlar yoksul olarak kabul edilmektedir. İkincisi ise yoksulluk çizgisinin altında gelire sahip olanların yoksulluk derecesinin ölçülmesi için bir endeksin geliştirilmesidir (Metin, 2011: 26). Bunlar tespit edilirken aşağıdaki noktaların da belirlenmesi gerekmektedir (Warr, 2006: 282):

(1) Öncelikle hangi yoksulluk türünün ölçüleceği belirlenmelidir. Mutlak ya da görel yoksulluklara göre ölçümde farklılıklar oluşacaktır,

(2) Ölçümde gelir veya harcama gibi hangi değişkenlerin kullanılacağı tespit edilmelidir,

(3) Yoksulluk ölçüsünün ne olacağı belirlenmelidir,

(4) Ölçümde kullanılacak verilerin derleneceği kaynaklar oluşturulmalıdır. Anket vb. yöntemlerden hangisi kullanılacağı seçilmelidir,

(5) Baz alınacak yoksulluk çizgisinin nasıl belirleneceği büyük öneme sahiptir,

(6) Yoksulluk sınırı deflâtörü belirlenmelidir,

Yoksulluğun ölçümü için birçok farklı yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemlerde, önce yoksulluk sınırı hesaplanmakta, daha sonra, yoksulluğun derecesi ölçülmektedir.

2.2.2.1. Yoksulluk Sınırının Hesaplanması

Yoksulluk sınırının hesaplanması için genellikle şu yöntemler kullanılmaktadır (Erdoğan, 2002: 5):

(1) **Alınması Gereken Asgari Kalori Miktarı Yaklaşımı:** Bu yaklaşımda belirlenen alınması gereken asgari kalori miktarının altında kalori alan bireyler yoksul olarak değerlendirilmektedir. Bu yöntemin en temel sakıncası; toplumdaki hatta aynı aile içindeki bireylerin yaşına, cinsiyetine, işine göre ihtiyacı olan kalori miktarının değişiyor olmasıdır,

(2) **Temel Gereksinimler Yaklaşımı:** Bireylerin yaşamını devam ettirebilmesi için gereken temel ihtiyaçlar ve bunların parasal değeri hesaplanmaktadır,

(3) **Gıda Oranı Yaklaşımı:** Yoksulluk sınırı, ailenin gıda harcamalarına göre tespit edilmektedir,

(4) **Ortalama Gelirin Yarısı Yaklaşımı:** Toplumda oluşturulan ortalama gelirin yarısı yoksulluk sınırı olarak tespit edilmektedir. Bu sınırın altında kalanlar yoksul olarak kabul edilmektedir,

(5) **Harcamaların Besin Gruplarına Ayrıştırılması Yaklaşımı:** Hane halkının tükettiği besinler, kalori ve besin değerine göre gruplanmaktadır. Günlük alınması gereken kalori miktarının altında ise yoksul kabul edilmektedir. Bu yöntemde kişiler yaş, cinsiyet vb. özelliklerine göre ayrı ayrı incelenmektedir,

(6) **Leyden Yoksulluk Sınırı Yaklaşımı:** Yoksulluk sınırı, bireylerin kendilerini yoksul hissettikleri sınır olarak belirlenmektedir. Yani kişilerin algılarına göre sınır belirlenmektedir.

2.2.2.2. Yoksulluk Derecesinin Ölçülmesi

Yoksulluk sınırının altında kalan kişilerin yoksulluk şiddetinin ölçülmesi için şu yöntemler kullanılmaktadır (Erdoğan, 2002: 10; Metin, 2011: 31; Tunç, 2013: 40):

(1) **Thomas Yöntemi İle Endeksin Belirlenmesi:** Bu endeks, kitle ortalama gelirinden yoksulluk sınırının ayrılışını, hane halkının oranıyla birlikte vermektedir,

(2) **Sen Yöntemi İle Endeksin Belirlenmesi:** Yoksullar içinde hangi yoksulun görelî daha iyi olduğunu tespit etmek amacıyla Sen tarafından geliştirilen bir endektir,

(3) **Yoksulluk Açığı Endeksi:** Yoksulluk açığı endeksi, yoksul ailelerin yaşam standartları ile yoksulluk sınırı arasındaki açıkların ortalamasıdır,

(4) **Kafa Sayısı Endeksi:** En sık kullanılan yöntemdir. Belirli bir nüfus kesimi içindeki yoksulluk oranını belirlemektedir. Ancak yoksulluğun dağılımı ve derinliği hakkında yeterince bilgi vermemektedir,

(5) **Beşeri Kalkınma Endeksi:** Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) tarafından 1990 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Sadece kişi başı gelir değil; ortalama yaşam düzeyi, kadınların ekonomik ve sosyal hayata katılım düzeyleri, beslenme, sağlık ve eğitim hizmetleri düzeyi, hareket ve ifade özgürlüğünün durumu ve enerji tüketimi gibi gelişmişlik ölçütleri dikkate alınarak ölçüm yapılmaktadır.

Sayısal olarak ölçülmesinin yanında bireylerin algısı da yoksulluğu etkilemektedir. Çünkü bireyler planlama yaparken çoğu zaman sayısal verilerden değil algılarından hareket etmektedir. Kendisinin yoksul olduğu algısına sahip bir birey harcamalarını buna göre yapacaktır. Ayrıca bu algı devletin sosyal politikalarını da etkileyecektir. Yoksul olduğu algısına sahip vatandaşlar sosyal yardımlar gibi hizmetlerden yararlanmak isteyecektir. Bu durumda, yoksul olmasa bile yardım isteyen vatandaşlardan dolayı hizmette aksamaların meydana gelmesi veya daha çok kaynak ihtiyacının ortaya çıkması mümkündür. Vatandaşlarda böyle bir algının oluşmaması ve özellikle sosyal politikaların daha kolay yürütülebilmesinin şartlarından birisi de yoksulluğun nedenlerinin doğru tespit edilmesidir.

2.2.3. Yoksulluğun Nedenleri

Dünyada yaklaşık 1,5 milyar insan günde 1 dolardan az bir gelire sahipken nüfusun neredeyse yarısı ise 2 dolardan az bir gelirle geçinmeye çalışmaktadır. Yani dünya nüfusunun hemen hemen yarısı gıda, giyim ve barınma gibi temel ihtiyaçlarını yeterince karşılayamamaktadır (İncedal, 2013: 30). Özellikle gelir dağılımındaki adaletsizlik, dünya genelinde yoksulluğun artmasına sebep olmaktadır. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD)'nün 2015 yılında yayınladığı rapora göre üye ülkelerdeki gelir dağılımı adaletsizliği giderek artmaktadır. Buna göre en zengin %10'un gelirden aldıkları pay, en yoksul %10'un aldığı payın 9.6 katıdır. Bu durum, gelir dağılımındaki adaletsizliğin dolayısıyla yoksulluğun günümüzdeki durumunu ortaya koymaktadır. Türkiye için de aynı sorunlar söz konusudur. Rapora göre Türkiye, gelir dağılımındaki adaletsizlikte Şili ve Meksika gibi ülkelerin ardından 5. Sıradadır. Türkiye'de en zengin %10 ile en yoksul %10 arasındaki gelir farkı 12,6 kattır (hurriyet.com.tr, 2015). Gelir dağılımındaki bu adaletsizlik yoksulluk rakamlarına da yansımaktadır. Türkiye'de yoksullukla ilgili ölçümler Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yapılmaktadır. TÜİK tarafından yayınlanan rapora göre medyan gelirin %50'si esas alınarak hesaplanan göreceli yoksulluk, 2014 yılında %15 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, AB ülkelerinin ortalamasının (%10,2) üstündedir (tuik.gov.tr, 2015). Dünyada ve Türkiye'deki bu yoksulluk oranları konunun önemini ortaya koymaktadır.

İnsanlığı bu derece etkileyen yoksullukla mücadele edilmesi, ülkelerin en önemli gündemlerinden birisidir. Ancak bu mücadelenin etkili olabilmesi için öncelikle yoksulluğun nedenlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Yoksulluğun tanımında olduğu gibi nedenlerinde de çeşitlilik vardır. Literatür incelendiği zaman yoksulluğun nedenleri üzerinde birçok farklı görüşün ortaya çıktığı görülmektedir. Ayrıca zamana, ülkeye, toplumlara, inançlara, cinsiyete göre de birçok farklı neden ortaya çıkmaktadır. Ancak yoksulluğun ortaya çıkış nedenleri her yerde birbirine benzemektedir. Bunlar (Aydın ve Türgay, 2011: 252-253); “

- (1) Üretim yetersizliği,
- (2) Doğal koşullardaki olumsuzluklar,

- (3) Nüfus artış hızı,
- (4) Siyasi istikrarsızlık,
- (5) Yanlış vergi politikaları,
- (6) Yanlış borçlanma politikaları,
- (7) Borçlanma sonucu ortaya çıkan yüksek faiz oranları,
- (8) Kamu harcamaları politikalarındaki hatalar ve eksikliklerdir.”

Arabacı (2014: 184-185) ise yoksulluğun nedenlerini 5 ana başlıkta toplamıştır. Bunlar; gelir dağılımındaki eşitsizlik, hane halkı büyüklüğü ve yapısı, emek piyasasına bağlı nedenler, enflasyon ve savaş, kriz, afetler gibi diğer nedenlerdir. Özellikle gelir dağılımındaki eşitsizlik yoksulluğun başlıca nedenlerindedir. Genel olarak ülkelerdeki büyüme yoksulluğu düşürmektedir. Ancak yoksul bireylerin büyümenin sonuçlarından yeterince yararlanamamaları durumunda gelir dağılımındaki eşitsizlik daha da artmakta ve büyüme yoksulluğu arttırıcı bir etki meydana getirmektedir (İncedal, 2013: 35). Hane halkının yapısı da yoksulluğu etkilemektedir. Fert sayısının artması yoksulluğu arttırmaktadır. Ayrıca tek ebeveynli, çoğunlukla da aile reisinin kadın olduğu ailelerde yoksulluk daha çok görülmektedir (Arabacı, 2014: 184).

İstihdam, işsizlik, bazı mesleklerin kaybolması, çalışan kişilerin işlerini kaybetmesi de yoksulluğu arttırıcı faktörlerdir. Diğer taraftan enflasyon, yoksulluğu etkilemektedir. Artan fiyatlar; bireylerin reel gelirinin düşmesine sebep olmakta, böylece bireyler ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmaktadır. Bunların yanında yaşanan doğal afetler, savaş ve krizler, salgın hastalıklar gibi ülke genelinde yaşanan olumsuzluklar da yoksulluğun artmasına sebep olmaktadır. Örneğin, Türkiye’de çok büyük bir etkiye yol açan 2001 ekonomik krizi yoksulluk oranlarını yükseltmiştir. 2001 krizi ile birlikte işsizlik oranı %6,9’dan % 9.1’e yükselmiştir. Krize bağlı olarak çalışanları reel gelirlerinde büyük düşüşler meydana gelmiştir. Örneğin, özel sektörde reel maaşlar %20’ye yakın oranlarda azalmıştır. Bütün bunlara bağlı olarak yoksulluk oranı da krizle birlikte hızla yükselmiştir. Türkiye’de 1994 yılında % 36,3 oranında olan yoksul ve yoksulluk riski taşıyan kesim, 2001 krizi sonrasında % 56.1’e yükselmiştir (Koyuncu ve Şenses, 2004: 22- 27).

Yukarıda belirtilen yapısal nedenlerin yanında toplumun kültürel yapısı ve bireylerin algıları da yoksulluğun sebepleri üzerinde önemli bir rol oynamaktadır.

Çünkü bir toplumun kültürel yapısı, inançları ve alışkanlıkları bireylerin davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Son yıllarda sosyologlar, nüfus bilimciler ve ekonomistler kültürün dar gelirli kişilerin davranışları ve genel olarak yoksulluk üzerindeki etkisini araştırmaya başlamışlardır. Yoksul insanlar kültürel alışkanlıklarından dolayı sosyal hayata katılım, eğitim ve hayatın diğer alanlarına uyum sağlamada zorlanmakta ve bu durum kendi çocuklarını da etkileyerek yoksulluklarını ortadan kaldırmak için gayret göstermelerini zorlaştırmaktadır (Lamont vd., 2010: 2). Diğer yandan yoksulluğun sebepleri incelenirken bireylerin algılarının da önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Örneğin, 1996 yılında ABD’de yapılan bir araştırmada toplumdaki farklı sınıfa mensup kişilere yoksulluğun sebepleri sorulmuştur. Araştırmaya katılan yüksek gelirli kişiler yoksulluğu bireysel sebeplere bağlarken, düşük gelirli kişiler ise yapısal nedenlerin yoksulluğa yol açtığına inanmaktadır (Hunt, 1996: 294). Görüldüğü gibi toplumun kültürü ve algısı yoksulluğun nedenlerinin belirlenmesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yoksullukla ilgili sayılan nedenler dikkate alınmadan belirlenecek bir mücadele yönteminin başarıya ulaşma ihtimali oldukça düşüktür. Yoksulluğa neden olan etkenlere göre yürütülecek politikanın belirlenmesi gerekmektedir.

2.2.4. Yoksulluğu Azaltmak İçin Yürütülen Politikalar

Baren Research ve Gallup International’ın 2013 yılında yayınladığı ve 56 ülkeden 50 bin kişi ile yaptığı araştırmaya göre dünya vatandaşlarının %14’ü yoksulluğu ve ekonomik sorunları terörden, işsizlikten ve savaşlardan daha önemli bir sorun olarak gördüğü ortaya çıkmıştır (Akşam, 2013). Gelişmiş ülkeler de dâhil olmak üzere bütün toplumlarda yoksulluk önemli bir sorun olarak görülmektedir. Dünya Bankasının yayınladığı rapordaki sayısal veriler, yoksulluğun dünya genelinde ne derecede önemli bir sorun olduğunu ortaya koymaktadır. Rapora göre, dünya nüfusunun neredeyse yarısı olan 2,8 milyar insan günde 2 dolardan az bir gelirle yaşamaktadır. Günlük gelir 1,2 milyar insan için ise 1 dolardan azdır. Belirtilen yoksulların %44’ü Güney Asya’da yaşamaktadır. Gelişmiş ülkelerde her 100 bebeğin 1 tanesi 5 yaşını göremezken geri kalmış ülkelerde bu oran neredeyse %50’dir (worldbank.org, 2001: 3).

Yukarıda açıklanan rakamlar, günümüzde yoksullukla mücadele edilmesini zorunlu kılmaktadır. Aslında yoksulluk çağlar boyunca insanlığın sorunu olagelmıştır.

Ancak özellikle son yüzyılda mücadele daha da artmış, yoksullukla ilgili tartışmalar, teoriler ve yeni çözüm önerileri ortaya atılmıştır. Örneğin günümüzde yoksulluk, bir mal ve gelir eksikliği olmaktan çıkıp bireyin kendi yaşamını kurma ve geliştirme kapasitesinden yoksun olma durumu olarak kabul edilmekte ve insan hakkı ihlali olarak değerlendirilmektedir (Koray, 2009: 2). Bu sebeple sadece gelişmekte olan ülkeler değil gelişmiş, zengin ülkeler de yoksullukla ilgili çeşitli tedbirler almakta ve yoksulluğu azaltmak için birtakım politikalar yürütmektedir. Diğer yandan küreselleşme yoksulluğu etkilediği gibi yoksullukla mücadele yöntemlerini de etkilemiştir. Günümüzde yoksulluk sadece bir ulusal değil, küresel ve uluslararası bir sorun olarak ele alınmaktadır. Çünkü artık yoksulluk çok boyutlu ve küreseldir. Küresel ısınma, mali istikrarsızlık ve salgın hastalıklar gibi konular da yoksulluğun küresel boyutlarından birisidir. Bundan dolayı yoksulluk sadece ulus devletlerin mücadele ettiği bir sorun olmaktan çıkmış uluslararası kuruluşların da ana gündemlerinden birisi haline gelmiştir (Aydın ve Türgay, 2011: 253).

Günümüzde yoksullukla mücadelede temel olarak üç tane kurumsal yapı bulunmaktadır. Bunlar; kamu kuruluşları yani devlet, sivil toplum kuruluşları (STK) ve uluslararası kuruluşlardır (Dansuk, 2003: 245). Kamu kuruluşları yoksullukla mücadelenin en önemli aktörüdür. Devlet, çıkardığı yasalarla ve diğer hukuki düzenlemeleri ile yoksullukla mücadelede izlenecek politikaları belirlemektedir. Sivil toplum kuruluşları (STK), yoksullukla mücadelede kaynak harcamaktan daha çok bilinç oluşturma amacıyla hareket etmektedir. STK'ların yoksullara yönelik harcayabileceği kaynak sınırlı olmakla birlikte yoksullukla mücadele konusunda toplumda bilinç oluşturma ve kamu otoritelerini hareket geçirme konusunda yadsınamaz bir rolü vardır (Dansuk, 2003: 245). Yoksullukla mücadelede son yıllarda uluslararası kuruluşların rolü giderek artmaktadır. Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu (IMF), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) gibi resmi kuruluşlar yoksullukla mücadelede etkin politikalar geliştirmektedir. Özellikle Dünya Bankası ve Birleşmiş Milletler gibi kuruluşların etkisi son yıllarda giderek artmıştır. Bu kuruluşlar yoksullukla mücadele adına devletlere kredi verirken devletlerin yönetim anlayışını da etkileyen şartlar ortaya koymaktadır. Örneğin, Dünya Bankası ve İMF gibi kuruluşlar yoksullukla mücadele için kredi ve hibe verirken bürokrasinin ve merkeziyetçi yaklaşımların azaltılması, yönetişimin arttırılması gibi şartlar ortaya koymaktadır

(Önen, 2010b: 173-174). Özellikle 1990'lı yıllardan itibaren uluslararası kuruluşların politikaları ulus devletlerin yaklaşımlarını da etkilemiş ve onların yoksullukla mücadele politikalarını yönlendirmiştir. Bu bağlamda devletler yoksullukla mücadelede iki farklı yol benimsemektedir. Bunlar, dolaylı ve doğrudan mücadele yaklaşımları şeklinde ifade edilmektedir.

Yoksullukla dolaylı mücadele yaklaşımı 1950'li yıllarda savunulmuş ve 1980'li yıllarda artan liberal politikaların etkisi ile tekrar gündeme gelmiştir. Bu yaklaşıma göre yoksullukla mücadelede en iyi yöntem ülkeleri kalkındırmak ve alt yapıyı güçlendirmektir. Yani önemli olan ekonomik kalkınma ve büyümedir (Genç, 2010: 126). Dolaylı mücadelede hızlı büyüme ile yoksulluğun azaltılması hedeflenmektedir. Bunun için gelir dağılımındaki eşitsizliği gidermek, ulusal gelir artışı, ekonomik büyüme ve kalkınma projeleri gibi araçlar kullanılmaktadır (Tunç, 2013: 50). Dünyada, özellikle gelişmekte olan ülkelerde gerek devletin gerekse Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşların yoksullukla dolaylı mücadele için uyguladıkları birçok proje bulunmaktadır. Örneğin; Türkiye'de yatırımcılara sağlanan teşvikler, tarım desteklemeleri ve sermayesi olmayan kişilere iş kurması için verilen hibeleri ekonomik büyümeyi hızlandırma çalışmaları olarak değerlendirmek mümkündür. 2014-2018 yıllarını kapsayan Onuncu Kalkınma Planı'nda da mutlak yoksulluk sorununun çözülmesi ekonominin büyümesiyle ilişkilendirilmiştir. Bu amaçla 2018 yılında Gayri Safi Milli Hasıla'nın 1.3 trilyon dolara, kişi başı milli gelirin ise 16 bin dolara yükseltilmesi planlanmıştır (kalkinma.gov.tr, 2013). Ülke genelinde ekonomik büyümenin sağlanmasının, kişi başı milli geliri arttıracığı ve mutlak yoksulluğu azaltacağı öngörülmüştür.

Dolaylı mücadele anlayışı bir kısım eleştirilere uğramaktadır. Dolaylı mücadele büyümeyi esas aldığı için yoksullukla mücadeleyi uzun vadeli getirilere bırakmaktadır. Ayrıca bu anlayış, gelir dağılımındaki eşitsizliğin kaldırılması üzerinde yeterince durmamaktadır. Diğer taraftan büyümenin yoksullardan daha çok görece ekonomik durumu iyi olanlara fayda sağladığı yönünde eleştiriler de bulunmaktadır (İncedal, 2013: 117).

Yoksullukla doğrudan mücadelede yoksulluğu doğrudan çözecek politikalar benimsenmektedir. Doğrudan mücadelede kamu; sosyal güvenlik, vergi, sosyal yardım ve eğitim politikaları gibi araçlarla yoksullara imkânlar sağlamaktadır. Yoksulların

kullandığı mal ve hizmetlerin sübvansede edilmesi, asgari ücret ve istihdamın arttırılması gibi politikalar aracılığı ile yoksullukla mücadele edilmektedir (Gündoğan, 2008: 51). Türkiye’de üniversite öğrencilerine verilen bursları, Genel Sağlık Sigortası ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığı ile yapılan sosyal yardımları yoksullukla doğrudan mücadeleye örnek vermek mümkündür. Özellikle son yıllarda Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığı ile yapılan sosyal yardımlar Türkiye’de yoksullukla mücadelede önemli bir yer tutmaktadır.

Yoksullukla doğrudan mücadele birtakım eleştirilere maruz kalmaktadır. Yoksullara yapılan transferlerin onların iş arama isteklerini azalttığı için emek piyasasını olumsuz etkilediği düşünölmektedir. Diğer taraftan sınırlı kaynakların doğrudan mücadele için hiçbir zaman yeterli olmayacağı kabul edilmektedir (İnceldal, 2013: 118). Doğrudan ve dolaylı politikaların birbirlerinin alternatifi olarak değil, tamamlayıcı olarak değerlendirmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Yani yoksulluğu azaltmada bir taraftan dolaylı mücadele yapılırken diğer taraftan doğrudan müdahalede bulunacak araçların da kullanılması istenilen sonuca ulaşmayı kolaylaştıracaktır.

2.3. Sosyal Yardım Kavramı

Yoksullukla mücadelede doğrudan mücadele yöntemlerinin başında sosyal yardımlar gelmektedir. Sosyal yardım kavramının üzerinde anlaşılmış ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Sosyal yardımın farklı yönlerden farklı tanımları yapılmıştır. Sosyal yardımlar, “muhtaç durumda olanlara yönelik olarak gerçekleştirilen aynı ve nakdi yardımlardır.” (Taşçı, 2008: 2). Sosyal yardım, sosyal güvenlik sisteminin bir parçası olan ve muhtaç ve yoksullara karşılıksız yapılan aynı ve nakdi yardımlardır (Çetinkaya, 2012: 5).

8. Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (2001: 65) sosyal yardımlar “yerel ölçüler içinde asgari seviyede dahi kendisini ve bakmakla yükümlü olduğu kişileri geçindirme olanağından kendi ellerinde olmayan nedenlerden dolayı yoksun kalmış kişilere, resmi kuruluşlar veya kanunların verdiği yetkiye dayanarak yarı resmi veya gönüllü kuruluşlarca muhtaçlık tespitine ve kontrolüne dayalı olarak yapılan ve kişileri en kısa sürede kendi kendilerine yeterli hale getirmek amacını taşıyan parasal ve nesnel sosyal gelirden oluşan bir sosyal güvenlik yöntemi ve bir sosyal hizmet alanıdır.” şeklinde

tanımlanmıştır. Güler (2005: 2) ise sosyal yardımı, “devletin, nüfusun türlü nedenlerle kendi kendine bakım ve gelişimini sağlama olanaklarından yoksun kesimlerine yardımcı olmak.” şeklinde tanımlamaktadır. Bir tanıma göre de sosyal yardım, diğer gelir kaynakları yeterli olmayan insanlara nakit desteği sağlamaktır (Stranz ve Wiklund, 2012: 517). Diğer bir deyişle sosyal yardım, toplumda yeterli gelire sahip olmayan ve gereksinimlerini karşılayamayan bireylere devlet tarafından karşılıksız olarak yapılan nakdi ve ayni yardımlardan oluşmaktadır.

İnsanlığın var olduğundan itibaren toplumdaki muhtaçlara diğer insanlar yardım etmişlerdir. Bu yardımlar bazen dini inançtan, ahlaki sorumluluktan bazen de kültürel değerlerden kaynaklanan nedenlerden dolayı yapılmıştır. Ancak bireyler tarafından yapılan bu yardımlar düzenli ve sistematik olmamıştır. Bu durum, toplumdaki muhtaçların ihtiyacını yeterince gidermeyi engellemiştir.

Modern anlamda sosyal yardım uygulamalarının kökleri 19. Yüzyılda birçok ülkede uygulanan “yoksullara yardım izlencelerine” dayanmaktadır. Bu yüzyılda sosyal yardımlar çoğunlukla yerel yönetimlerin görevi olarak görülmüştür. Sosyal yardımlarla çalışma gücü olmayan, ailesini geçindiremeyen yoksul ve yaşlılara yönelik yardımlar yapılmıştır (Güven, 2009: 147). Günümüzde sosyal yardım düzenini sağlamak için resmi ya da yarı resmi kuruluşlar ve mekanizmalar kurulmuştur. Devlet, bu mekanizmaların işleyişini belirleyecek yasal düzenlemeler geliştirmiştir (Tunç, 2013: 52). Sosyal yardımın da içinde bulunduğu ve sosyal güvenlik olarak isimlendirilen bu mekanizma ile çeşitli ihtiyaçları olan bireylere daha kolay ulaşma imkânı sağlanmıştır.

Sosyal yardım kavramı sosyal güvenlikle yakından ilintilidir. Çünkü literatürde sosyal yardım ve sosyal hizmet, sosyal güvenlik içindeki primsiz yöntemler olarak kabul edilirken sosyal sigorta ise primli ödeme olarak sınıflandırılmıştır. Sosyal güvenlik Dünya Çalışma Örgütü (ILO) tarafından bireyleri, hastalık, gelir azlığı, sakatlık, işsizlik ve yaşlılık gibi olaylardan kaynaklanan ekonomik ve sosyal sorunlara karşı koruma olarak tanımlamıştır (ILO, 2010: 13). Sosyal güvenlik, bireylerin ileriki yaşamlarında karşılaştıkları ekonomik ve sosyal risklere karşı onları korumak için oluşturulmuş kamu harcamaları programıdır. Yoksulluk, işsizlik, yaşlılık, hastalık vb. risklere karşı koruma tedbirlerini içermektedir (Gümüş, 2010: 4). 1930’lu yıllarda ABD’de doğan sosyal güvenlik kavramı 1935 yılında ABD’de çıkarılan “Sosyal Güvenlik Yasası” ile sosyal bilimler literatürüne girmiş (Taşçı, 2010a: 16-17), Birleşmiş

Milletlerin 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirisi ile temel insan haklarından birisi olarak kabul edilmiştir (Tokol ve Alper, 2014: 205). Görüldüğü gibi sosyal güvenlik, sosyal yardımları da içeren daha geniş bir kapsama sahiptir.

Sosyal güvenlik şemsiyesi altında primsiz yöntemleri sosyal yardım ve sosyal hizmet kavramları oluştururken primli yöntem ise sosyal sigortadan oluşmaktadır. Temeli 19. yüzyılda kapitalist fabrika sanayisinin kuruluşuna rastlayan sosyal sigorta, iş yerinde çalışanları belirli sosyal risklere karşı koruma amacıyla devlet tarafından organize edilen sosyal güvenlik sistemidir (Taşçı, 2008: 23). Sosyal sigorta kapsamındaki kişiler; çalışanlar, çalışmayıp isteğe bağlı olarak sisteme dâhil olanlar ile bu kişilere bağlı kişilerden oluşmaktadır. Sistemdeki kişiler ödedikleri prim karşılığında hizmet almaktadır (Hacımahmutoğlu, 2009: 22). Sosyal yardımlar karşılıksız olarak yapılırken sosyal sigortada bireyin prim ödemesi esastır.

Sosyal yardımla ilgili bir diğer kavram ise sosyal hizmettir. Sosyal güvenliğin primsiz bir yöntemi olan sosyal hizmet, sıkça sosyal yardımlarla karıştırılmakta veya birbirini yerine kullanılmaktadır. Sosyal hizmetler, birey ve toplumun en yüksek refah seviyesine ulaşabilmesi ve sosyal, fiziksel ve psikolojik durumlarını iyileştirmek için yapılan çalışmalardır (Dilik, 1980: 73). Yani sosyal hizmetler, toplumun ve insanın gelişmesine yardımcı olma, bireylerin topluma uyum sağlamasını kolaylaştırma ve refahın gelişmesini sağlama amacındadır. Bu anlamda sosyal hizmetler; üretim ve gelirin adil dağılımından daha çok, kişisel hizmetlerle ilgilenmektedir (Taşçı, 2008: 33-34). Sosyal yardımlar, bireyin ve ailenin yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamaya ve gelir dağılımında adaleti sağlamaya çalışırken sosyal hizmetler bireylerin topluma uyum sağlamasına odaklanmaktadır. Bu bağlamda Sosyal yardımlar bazı özellikleriyle sosyal güvenlik ve sosyal hizmet gibi kavramlardan ayrılmaktadır.

2.3.1. Sosyal Yardımın Özellikleri

Sosyal yardımlar, sosyal güvenlik sisteminde primsiz uygulama yöntemidir. Sosyal yardımlarla hedeflenen, yeterli geliri olmayan kimselerin çalışarak kendini geçindirme imkânı bulana kadar temel ihtiyaçlarını karşılayarak topluma katılmalarını sağlamaktır. Devlet, bunun için çeşitli politikalar üretmekle vatandaşlarına aynı ya da nakdi katkı sağlamaktadır. Bu açıklamalardan sosyal yardımın iki temel özelliği ortaya

çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, sosyal yardımlar muhtaçlık kriterine göre verilmektedir. İkincisi, sosyal yardımlar devlet tarafından karşılıksız olarak yapılmaktadır (Tunç, 2013: 57).

Sosyal yardımlar devlet tarafından muhtaç olan kişilere yapılmaktadır. Türk Dil Kurumu muhtaçlığı, “bakmaya mecbur olduğu aile bireylerini veya kendisini geçindirmeye yetecek geliri, malı, kazancı olmayanların içinde bulunduğu durum.” (tdk.org.tr, 2015) şeklinde tanımlamıştır. Muhtaç olduğu devlet tarafından tespit edilen birey ve ailelere sosyal yardım yapılmaktadır. Burada bireylerin muhtaçlık durumunun nasıl tespit edileceği sorunu ortaya çıkmaktadır. Muhtaçlığın tespiti için gelir testi yapılmaktadır. Gelir testi ile toplumda sadece muhtaçlar belirlenerek onlara yardım yapılması sağlanmakta ve nüfusun bu kısmı korumaya alınmış olmaktadır (Behrendt, 2000: 23). Örneğin, Türkiye’de 2022 Sayılı 65 Yaşını Doldurmuş, Muhtaç, Gücsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun ile 65 yaşını doldurmuş yaşlılara, 18 yaşından büyük özürllülere ve bakmakla yükümlü olduğu 18 yaşından küçük özürllüsü olan kişilere aylık bağlanmaktadır. Bu düzenlemede bireyin yoksulluk kriteri, kanunda belirtilen gösterge rakamının memur katsayısının çarpımı ile bulunan tutardan daha az geliri olmasıdır (Özdamar ve Çakar, 2013: 316-317). Eğer belirlenen tutarın altında bir gelire sahipse bireye sosyal yardım yapılmaktadır.

Sosyal yardımların bir diğer önemli özelliği devlet tarafından karşılıksız olarak yapılmasıdır. Sosyal güvenlik sisteminde primsiz yöntem olarak kabul edilen sosyal yardımlardan yararlanabilmek için herhangi bir ödemede bulunmaya gerek yoktur. Ancak sosyal yardımların karşılıksız olması ile şartlı olup olmaması karıştırılmamalıdır. Çünkü devlet sosyal yardımları şartsız yapabildiği gibi belirli şartları sağlayanlara yardım yapılmasına da karar verme imkânına sahiptir. Özellikle son zamanlarda, birçok ülkede sosyal yardımlardan faydalanmak için belirli şartların getirildiği görülmektedir. Örneğin; dünyanın birçok ülkesinde uygulanan mikro kredileri, Türkiye’de öğrenci ailelerine ve yeni doğum yapmış annelere verilen yardımları şartlı yardımlar çerçevesinde değerlendirmek mümkündür (Taşçı, 2010a: 59-60).

Sosyal yardımların yukarıda sayılan temel özelliklerinin yanında literatürde farklı özelliklerinden de bahsedilmektedir. Bu özelliklerden bir kısmını şu şekilde sıralamak mümkündür (Çengelci, 1993: 9; Taşçı, 2010a: 61):

(1) Sosyal yardımlar, kanunla düzenlendikleri ve resmi/yarı resmi kuruluşlarca sunuldukları sürece gerçek anlamda sosyal güvenlik hizmeti olarak görülebilir.

(2) Sosyal yardımlar, nakdi olabileceği gibi aynı olarak da yapılabilir.

(3) Sosyal yardımlar, kişileri en kısa sürede muhtaçlıktan kurtararak kendi kendilerine yaşamlarını idame ettirecek hale getirmeyi hedeflemelidir.

Sosyal yardımlar, resmi veya yarı resmi kurumlarca sunuldukları sürece gerçek anlamda sosyal yardım sayılmaktadır. Çünkü bu özelliği taşımayan yardımların toplumun tamamını kapsamaması ve sürekli olması çok zordur. Diğer taraftan sosyal yardımların kişileri muhtaçlıktan kurtaracak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Ancak çoğu zaman, sosyal yardım alan bireylerde sosyal yardım bağımlılığının oluştuğu ve bireylerin gelecek adına umutsuzluğa kapıldığı görülmektedir. Ayrıca sosyal yardım almayan toplumun geri kalanında yardımların, bireyleri tembelleğe alıştırdığı yönünde var olan algı, sosyal yardımların amacına ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı sosyal yardımlarına belirlenen amaçlarına ulaşabilmesi için vatandaşlarca benimsenmesi ve olumlu bir algıya sahip olması gerekmektedir. Bunun için de öncelikle sosyal yardım hizmetleriyle ulaşılmak istenen amaçların belirlenmesi zorunludur.

2.3.2. Sosyal Yardımın Amacı

Sosyal yardımlar, geçinme güclüğü içinde olan, toplumdan dışlanma tehlikesindeki ihtiyaç sahibi yoksul kişilerin yaşamlarının güvence altına alınmasını amaçlamaktadır (kalkinma.gov.tr, 2001: 51). Ayrıca sosyal yardımlar, bireylere insana yaraşır bir şekilde yaşayabilecekleri bir ortam sunarak onların sosyal ve ekonomik sorunlarına çözüm bulmaya çalışmaktadır (Çetinkaya, 2012: 7). Sosyal yardımlar, bireyin yaşamsal varlığını güvence altına aldığı gibi onun tekrar çalışarak gelir elde etmesine ve topluma uyum sağlamasına olanak tanımaktadır.

Türkiye’de sosyal yardımlarla ilgili en başta gelen yasal düzenlemelerden birisi olan 3294 Sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kanunu’nun 1. Maddesinde kanunun amacı “Fakru zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan vatandaşlar ile gerektiğinde her ne suretle olursa olsun Türkiye’ye kabul edilmiş veya gelmiş olan kişilere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelir dağılımının adilane bir şekilde tevzi edilmesini sağlamak, sosyal yardımlaşma ve

dayanışmayı teşvik etmektedir.” şeklinde belirtilmiştir. Görüldüğü gibi sosyal yardımların başta gelen amaçları, muhtaçlara yardım etmenin yanında sosyal adaleti pekiştirerek gelir dağılımında adaleti sağlamak ve sosyal yardımlaşmayı teşvik etmektir.

Sosyal yardım politikaları ve araçları belirlenirken başlangıçta amacın ortaya konulması gerekmektedir. Çünkü uygulanacak yöntem ve politikalar amaca göre şekillenmektedir. Örneğin; Türkiye’de sosyal yardımların öncelikli amaçlarından birisi, muhtaçlara çalışabilecek ve kendi başlarına hayatlarını idame ettirecek duruma gelinceye kadar yardım yapılmasıdır (Karadoğan, 2012: 57). Bu durum sosyal yardımlarda amacın vatandaşlara benimsetilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Çünkü ulaşılmak istenen hedef vatandaşlarla yeterince paylaşılmazsa ve bu doğrultuda politikalar geliştirilmezse bireyler sosyal yardımları farklı algılayacak, sosyal yardımlar tembelliği ve kolay yoldan geçinmeye neden olacak ve amacın tam tersi bir sonuç elde edilecektir.

Yukarıda da belirtildiği gibi sosyal yardımların en önemli amaçlarının başında bireylerin çalışma ve iş imkânı bulana kadar yaşamlarını devam ettirmesini sağlamak, gelir dağılımındaki adaletsizliği azaltmak ve ekonomik büyümeden herkesin faydalanmasını temin etmek gelmektedir. Bunların yanında sosyal yardımlar, toplumsal adaleti sağlama ve vatandaşların devlete olan aidiyet duygusunu geliştirme gibi işlevler de üstlenmektedir. Çünkü ihtiyaçları karşılanan, toplumdan dışlanmamış ve huzurlu bir birey kendini toplumun ve devletin bir parçası olarak görecektir. Bu durum onun devlete olan aidiyet hislerini güçlendireceği gibi toplumsal adalete inancını da arttıracaktır.

Ancak sosyal yardımların sayılan olumlu sonuçlarının yanında bir kısım olumsuz sonuçlara da yol açtığı belirtilmektedir. Sosyal yardım verilirken yapılan yanlış uygulamalardan kaynaklanan toplumda küçük düşürülme durumu, yardım alanların yardıma bağımlı hale gelerek tembelleşmesi ve yardımın suistimal edilmesi gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkması mümkündür (Taşçı, 2010a: 52-54). Özellikle yardım yapılırken görevlilerin vatandaşa karşı olumsuz tutum ve davranış sergilemesi, vatandaşların aidiyet ve güven hissini olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca sosyal yardım sistemindeki aksaklıklar ve eksik düzenlemeler bireyleri yardıma bağımlı hale getirmektedir. Sayılan bu sorunların çözülmesi sosyal yardımlarla amaçlanan sonuçlara ulaşmayı kolaylaştıracaktır.

Sosyal yardımların amaçları incelendiği zaman aslında bu amaçların genel olarak sosyal hizmetler, sosyal güvenlik ve sosyal politikaların amaçları arasında bulunduğu görülmektedir. Bundan dolayı bu kavramlar arasında sıkı bir ilişkinin olduğu söylemek mümkündür.

2.3.3. Sosyal Politika, Sosyal Güvenlik, Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Kavramlarının Karşılaştırılması

Sosyal politika; toplumdaki gelir adaletsizliğini çözüme, toplumsal huzuru ve refahı sağlama amacıyla uygulanan faaliyetlerdir. Sosyal güvenlik, sosyal politikanın amaçlarına ulaşmak için kullandığı en önemli araçların başında gelmektedir. Çünkü sosyal güvenlik; gelir düzeyi, yaşı, cinsiyeti ve mesleği ne olursa olsun toplumdaki bütün bireyleri ilgilendiren tedbirler almaktadır (Alper, 2014: 206). Devletlerin önceliklerine ve ihtiyaçlarına göre uygulamalarda farklılıklar olsa da sosyal güvenlik, temel olarak yoksulları koruma ve iş bulana kadar kişilerin yaşam standartlarını devam ettirme amacındadır (Podger vd, 2014: 232). Bir diğer deyişle sosyal güvenlik, bir ülke halkının tümünün bugünün ve yarınını güven altına almayı amaçlayan bir sistemdir (Güven, 2009: 142). Sosyal güvenlik bu amacını gerçekleştirmek için primli yöntem olan sosyal sigortayı kullandığı gibi primsiz yöntemler olan sosyal yardımlar ve sosyal hizmetleri de kullanmaktadır. Bu anlamda sosyal yardım ve sosyal hizmetler, sosyal güvenliğin çatısı altındadır.

Sosyal yardım ve sosyal hizmet kavramları sık sık birbirleri yerine kullanılmaktadır. Sosyal hizmet; bireylerin toplum içinde kendilerini ifade edebilmeleri, yaşam kalitesinin artması ve sosyal adaletin sağlanması için uygulanan programlardır (Eroğlu, 2013: 25). Sosyal hizmetlerin de sosyal yardımlar gibi karşılıksız olması ve muhtaçlık esasına göre uygulanması benzer yönleri olsa da sosyal yardım ve sosyal hizmetler birbirinden farklıdır. Genel olarak yardım hizmet biçiminde ise sosyal hizmet, yoksa sosyal yardımdır (Önen, 2010a: 80). Bireylerin topluma uyumunu sağlayacak çalışmalar; eğitim, sağlık, bakım, psikolojik danışmanlık gibi alanlardaki uygulamalar sosyal hizmet kapsamındadır. İçerikleri incelendiğinde sosyal hizmetlerden yararlanan kişiler daha çok yoksul, kimsesiz, sakat, özürlü, kadınlar, yaşlılar veya çocuklar gibi

dezavantajlı gruplarken sosyal yardımlar genellikle gelir ve muhtaçlığa göre yapılmaktadır (Önen, 2010a: 80).

Sosyal politika, sosyal güvenlik uygulamaları ile faaliyette bulunmaktadır. Sosyal hizmet ve sosyal yardımlar ise sosyal güvenliğin primsiz uygulamalar bölümünü oluşturmaktadır. Ancak günümüzde bireyler sosyal güvenliği daha çok sosyal sigorta ve çalışma hayatı ile ilgili düzenlemeler şeklinde algılamaktadır. Sosyal hizmetler daha çok yaşlı bakımı, kimsesiz çocuklar için barınma imkânı, kadın sığınma evleri gibi faaliyetler olarak; sosyal yardımlar ise doğrudan yapılan nakdi ve ayni yardımlar olarak değerlendirilmektedir.

2.3.4. Dünyada Sosyal Yardım

Sosyal yardım kavramı insanlık tarihi kadar eskidir. Çünkü insanlığın ortaya çıkmasıyla beraber muhtaç ve ihtiyaç sahibi insanlar da olagelmıştır. Toplumlar gerek dini gerek kültürel gerekse diğer sebeplerden dolayı muhtaçlara karşı kayıtsız kalmamış ve onların ihtiyaçlarını gidermeye çalışmışlardır. Bu anlamda sosyal yardım kavramı tarihin her döneminde ve her toplumda bulunmaktadır. Ancak modern anlamda sosyal yardım sisteminin ortaya çıkması çok daha sonra olmuştur. Dünyada sosyal yardım gelişimini üç bölümde incelemek mümkündür. İlk olarak Sanayi Devrimine kadar geçen süredeki gelişmelerdir. İkinci olarak Sanayi Devrimi ile sosyal yardım anlayışında önemli değişiklikler olmuştur. Üçüncü bölüm ise 20. yüzyılda yaşanan gelişmelerdir.

İnsanlığın ortaya çıkmasından Sanayi Devrimine kadar geçen sürede sosyal yardım, modern anlamdaki sosyal yardımlar gibi var olmamıştır. Bu dönemde sosyal yardımlar daha çok aile, akrabalık ve dini hassasiyet şeklinde ele alınmış ve insanlar bu düşüncelerle yoksullara yardımda bulunmuşlardır. Zaten bu dönemin insanının hayattan beklentisi çok yüksek değildir ve ihtiyaçları çok çeşitlenmemiştir. Bundan dolayı sosyal yardım düzenli değildir (Taşçı, 2010a: 66-67). Orta Çağa gelindiğinde sosyal yardımlarda devletin katkısı görülmeye başlamıştır. Büyük şehir devletleri, kendi hastanelerini kurarak insanlara sosyal hizmetleri götürmüşlerdir. Buralarda hastaları tedavi etmenin yanında ihtiyaç sahiplerinin ihtiyaçlarını gidermek için de çalışmalar yapılmıştır. Ortaçağ'daki sosyal yardımlarda dini inançların etkisi büyük olmuştur. Bundan dolayı sosyal yardım ve hizmetler çoğunlukla kilise, manastır ve bunların

kurdukları hastanelerde verilmiştir (Dilik, 1988: 48-49). Sanayi Devrimine kadarki dönemde sosyal yardımlarla ilgili yapılmış en önemli yasal düzenlemelerin İngiltere'deki "Yoksulluk Yasaları" olduğunu söylemek mümkündür.

İngiltere'de başlayan ve bütün dünyaya yayılan Sanayi Devrimi, sosyal yardım anlayışını da değiştirmiştir. Bu dönemin en önemli özelliği, sosyal yardım faaliyetlerinin dini ve toplumsal motivasyonlardan çıkıp devletin ve birtakım sivil toplum kuruluşlarının eline geçmiş olmasıdır. Bunun sonucunda sosyal yardımlar, hem daha fazla kişiye ulaşma imkânı bulmuş hem de daha düzenli bir hale gelmiştir (Taşçı, 2010a: 67). Bu süreçte sosyal yardımları sistemli hale getirmek için başta Avrupa'da ve ABD'de olmak üzere bazı yasal düzenlemeler de yapılmıştır. Örneğin, ABD'de sosyal yardım alanında faaliyet gösterme yeterliliğine sahip eleman yetiştirmek için Newyork'ta 1898 yılında Sosyal Yardım Okulu kurulmuştur. Bu okuldan yetiştirilecek personelle daha kaliteli sosyal yardım hizmetleri sunulması hedeflenmiştir (Dilik, 1993: 11). Diğer taraftan 1900'lü yılların başında İngiltere'de yaşanan savaşlardan dolayı geride kalan dul ve yetimler için sosyal yardımla ilgili yasal düzenlemeler yapılmıştır. 1908 yılında hazırlanan "Yaşlı Sosyal Yardımlar Kanunu" gibi kanunlarla ihtiyaç sahiplerine sosyal yardım hizmetlerinin daha düzenli sağlanması hedeflenmiştir (Taşçı, 2010a: 69).

Günümüzde küreselleşme, sosyal yardım politikalarını etkilenmiştir. Artık sosyal yardımlara sadece ulusal değil uluslararası çalışmalarla yön verilmektedir. Küresel yönetim veya küresel yönetim şeklinde isimlendirilen bu yaklaşımla küresel aktörler birçok alanda olduğu gibi sosyal yardım alanında da önemli politikalar geliştirmekte ve uygulamaktadır. Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Dünya Ticaret Örgütü, Uluslararası Para Fonu gibi kuruluşlar belirledikleri politikalarla sosyal yardım alanında etkin rol oynamaktadır (Blakemore ve Booth, 2013: 68-71). Artık sosyal yardımlar bir ihsan olarak değil insan hakkı olarak kabul edilmektedir. Bu süreçte uluslararası kuruluşlar üye devletlerin katılımı ile sosyal yardımlarla ilgili bazı anlaşma ve bildirimler düzenlemiştir. Bunlardan bazıları üye devletlere tavsiye niteliğinde iken bir kısmı ise üye devletler adına bağlayıcı düzenlemelerdir.

2.3.4.1. Evrensel Sosyal Yardım Belgeleri

Sosyal yardımın bir insan hakkı olarak görülmesi ve yoksullukla mücadelenin bütün devletleri ilgilendiren bir sorun olması nedeniyle bu konuda bir kısım uluslararası belgeler düzenlenmiştir. Bunlardan en önemlileri; Philadelphia Bildirisi, İnsan Hakları Evrensel Bildirisi, Avrupa Sosyal Şartı, Ekonomik Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi'dir.

(1) Philadelphia Bildirisi: 1944 yılında Philadelphia'da toplanan Dünya Çalışma Örgütü (ILO)'nün kabul ettiği bildiridir. ILO, her ne kadar bir çalışma örgütü de olsa yoksulluğun uluslararası bir sorun olduğunu kabul etmiş ve çalışanlar dışındakileri de kapsayacak bir düzenleme yapmıştır (Hacımahmutoğlu, 2009: 34). Bildirgede yoksulluğun her yerde insanlık için önemli bir sorun olduğu kabul edilmektedir. Ayrıca her bireyin maddi ve manevi gelişmesinin özgürce, ekonomik ve sosyal güvence altında sağlama hakkına sahip olduğu vurgulanmıştır. Başta anne ve çocuklar olmak üzere ihtiyaç sahibi bireylerin gıda, barınma, eğitim gibi ihtiyaçlarını gidermeye yönelik yapılacak olan ulusal faaliyetlerin ILO tarafından da desteklenmesi kabul edilmiştir (ILO, 2015). Bu kararlar bağlayıcı olmayıp üye devletlere yol gösterme niteliğindedir.

(2) İnsan Hakları Evrensel Bildirisi: Birleşmiş Milletlerin 1948 yılında Paris'te yaptığı oturumunda kabul ettiği 30 maddelik bildiridir. Hukuki bağlayıcılığı bulunmayan tavsiye metnidir. Türkiye bu bildiriye imza atmış ve 27 Mayıs 1949 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Bildiride sosyal yardımlarla ilgili 22, 25 ve 28. maddeler bulunmaktadır.

22. madde: "Her şahsın, cemiyetin bir üyesi olmak itibariyle, sosyal güvenliğe hakkı vardır; haysiyeti için ve şahsiyetinin serbestçe gelişmesi için zaruri olan ekonomik, sosyal ve kültürel hakların milli gayret ve milletlerarası işbirliği yoluyla ve her devletin teşkilatı ve kaynaklarıyla mütenasip olarak gerçekleştirilmesine hakkı vardır."

25. madde: "Her şahsın, gerek kendisi gerekse ailesi için, yiyecek, giyim, mesken, tıbbi bakım, gerekli sosyal hizmetler dahil olmak üzere sağlığı ve refahını temin edecek

uygun bir hayat seviyesine ve işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, ihtiyarlık veya geçim imkânlarından iradesi dışında mahrum bırakacak diğer hallerde güvenliğe hakkı vardır. Ana ve çocuk özel ihtimam ve yardım görmek hakkını haizdir. Bütün çocuklar, evlilik içinde veya dışında doğsunlar, aynı sosyal korunmadan faydalanırlar.”

28. madde: “Herkesin, işbu Beyannamede derpiş edilen hak ve hürriyetlerin tam tatbikini sağlayacak bir sosyal ve milletlerarası nizama hakkı vardır.”

(3) Avrupa Sosyal Şartı: Avrupa Konseyi’nin 1961 yılında Torino’da düzenlediği toplantıda kabul edilen Avrupa Sosyal Şartı, 1996 yılında tekrar gözden geçirilmiş ve düzenlenmiştir. Türkiye ilk metni 1989 yılında, düzenlenmiş ikinci metni ise 2007 yılında onaylamış ancak 2. maddenin 3. fıkrası, 4. maddenin 1. fıkrası ile 5. ve 6. maddelere şerh koymuştur.

Avrupa Sosyal Şartı’nın bazı maddelerinde sosyal hakla ilgili hükümler bulunmaktadır. Özellikle 13. ve 30. haklar doğrudan sosyal yardımlarla ilgilidir. Sözleşmenin 13. maddesinde “yeterli kaynaklardan yoksun olan herkes, sosyal ve tıbbi yardım alma hakkına sahiptir.” denilmiştir. Yani kendi imkânları ile sağlıklı yaşama imkanı bulamayan bireylere bu hakkının sağlanması gerekmektedir. 30. maddede ise “herkes, yoksulluğa ve toplumsal dışlanmaya karşı korunma hakkına sahiptir.” denilmektedir. Bu maddede toplumdaki bireylerin yoksullukla beraber toplumsal dışlanmaya karşı da devlet tarafından korunması gerektiği vurgulanmıştır.

(4) Ekonomik Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi: Birleşmiş Milletler tarafından 3 Ocak 1966 tarihli oturumunda kabul edilmiştir. Türkiye, bu sözleşmeyi çeşitli çekincelerle beraber 2003 yılında onaylamıştır. Sözleşmenin 9, 10, 11 ve 12. maddeleri sosyal yardımlarla ilgili düzenlemeleri içermektedir. Sözleşmenin 9. maddesinde “bu Sözleşmeye taraf devletler, herkese sosyal güvenlik hakkını tanırlar. Bu hak, sosyal sigorta haklarını da içerir.” hükmüyle sosyal güvenlik hakkı güvenceye alınmıştır. 10. madde anne ve çocuk sağlığı hakkında hükümler içerirken, 11. maddede devletin vatandaşlarına belli bir standartta barınma, gıda, giyim ve yaşam kalitesini yükseltme imkânı tanıması gerektiği belirtilmektedir.

Yukarıda sıralanmış olan uluslararası belgeler, sosyal yardımlar konusunda imzası bulunan ülkelere genel olarak tavsiyede bulunma amacındadır. Devletler bu ilkeler ışığında kendi ülkelerindeki ihtiyaca göre sosyal yardım uygulamaları geliştirmişlerdir.

2.3.4.2. Dünyada Önemli Sosyal Yardım Uygulamaları

Bu bölümde Almanya, Fransa ve ABD'deki sosyal yardım uygulamaları hakkında bilgi verilecektir. Çeşitli uygulamaların bulunduğu bu ülkelerde sosyal yardımlar vatandaşlığın en doğal haklarından birisi olarak kabul edilmektedir. Bu ülkelerde yoksulluğu ve sosyal dışlanmayı azaltmak, sosyal yardımların en temel amaçlarını oluşturmaktadır (Leisering ve Aramando, 2013: 50-55). Heikkila ve Kuivalainen tarafından hazırlanan rapora göre OECD ülkelerinin yaptığı sosyal yardımları temel olarak üç sınıfa ayırmak mümkündür. Bunlar; istihdam odaklı yardımlar, genel yardımlar ve gelir testine göre yapılan yardımlardır (Heikkila ve Kuivalainen, 2002: 57). Ülkeler, kendi şartlarına uygun olarak geliştirdikleri sosyal yardım sistemlerini uygulamaktadır.

2.3.4.2.1. Almanya'da Sosyal Yardımlar

Almanya'da sosyal yardımlar, çeşitli zamanlarda çıkarılan kanunlardan oluşan "Sosyal Kanun Kitabı"na göre uygulanmaktadır. Hastalara, çocuklara, iş kazasına uğrayanlara yönelik düzenlemeler başta olmak üzere on iki bölümden oluşan bu kitap, sosyal yardımlar için bir rehber niteliğindedir. Buna göre sosyal yardımların temel amacı, muhtaç bireylerin insan onuruna yaraşır şekilde hayatlarını devam ettirmelerini sağlamaktır (Işık, 2014: 25).

Almanya'da hükümet, ülkede daima ikamet halinde olan herkes için sosyal yardım imkânı sunmuştur. Bunun için her eyalette "Sosyal Yardım İdaresi" kurulmuştur. Buradan yardım talep edebilmek için zor durumda bulunmak, kendi kendine yetememek ve başkasından yardım alamamak gibi kriterler getirilmiştir (Tunç, 2013: 78). Muhtaç vatandaşlara yapılan sosyal yardımlar üç başlıkta toplanmaktadır. Bunlar; hizmet yardımları, aynı yardımlar ve para yardımlarıdır (Işık, 2014: 26). Örneğin, Almanya'da yaşlılara yönelik sosyal yardımlar önemli bir yer tutmaktadır.

Yaşam süresinin giderek arttığı ülkede önceleri sadece uzmanlar bakım hizmeti sunarken günümüzde gelen talepler doğrultusunda ailelerin de içinde bulunduğu karma bir bakım sistemi uygulanmaktadır (Taşçı, 2010b: 190).

Almanya’da sosyal yardımlar; ev sağlamak, ev için eşya almak, gıda, elbise, yakacak ve kültürel yaşama katılmayı sağlama şeklinde olmaktadır. Ayrıca doğum, rehabilitasyon gibi sağlık ihtiyaçları için de sosyal yardım yapılmaktadır. Sosyal güvenlik uygulamalarının ilk başladığı ülkelerden birisi olan Almanya’da sosyal yardımlar belirli bir sisteme bağlı olarak ve düzenli şekilde uygulanmaktadır (Tunç, 2013: 78-79).

2.3.4.2.2. Fransa’da Sosyal Yardımlar

Fransa’da sosyal yardımlar vergilerle finanse edilmektedir. Sosyal yardımlar çoğunlukla çocuklar, yaşlılar ve engellilere odaklanmıştır. Fransa’da sosyal yardımların en önemlilerinden birisi aile yardımlarıdır. 1970’li yıllarda başlayan aile yardımları, günümüzde ülkedeki ailelerin büyük çoğunluğunu kapsamaktadır. Aile yardımı kapsamında; gelir desteği, çocuk yardımı, tek ebeveynli ailelere yardım gibi yardımlar bulunmaktadır (Aktaş, 2014: 59).

Diğer taraftan, Fransa’da uygulanan asgari ek yardım geliri düzenlemesi sosyal yardımlarda önemli bir yer tutmaktadır. 1988 yılında çıkarılan bu yasanın temel amacı yoksullukla mücadeledir. Fransız vatandaşı olan veya yabancı olup Fransa’da oturma izni bulunan 25 yaşını doldurmuş ve geliri belirlenen tutarın altında olan herkes bu sistemden faydalanmaktadır. Bu yardım %100 devlet tarafından sağlanmaktadır. Bu gelirden faydalanan birisi eğer bir kamu kurumunda çalışmaya başlarsa yapılan yardım miktarı düşmektedir (Tunç, 2013: 77). Görüldüğü gibi Fransa’daki sosyal yardım sisteminde bireyin kendi kendine yetecek hale gelmesi için destek sağlanması amaçlanmaktadır.

2.3.4.2.3. Amerika Birleşik Devletleri’nde Sosyal Yardımlar

Amerika Birleşik devletleri (ABD), sosyal yardımlar konusunda diğer gelişmiş devletlere göre daha geri bir durum sergilemektedir. 1993 yılında yapılan bir araştırmada ABD’nin Japonya ve Avustralya haricindeki diğer OECD devletlerinden

sosyal politika anlamında daha geri olduğu ortaya çıkmıştır. Çünkü ABD gelir dağılımında adaletten daha çok, gelir seviyesini yükseltmeye odaklanmıştır (Seçer, 2007: 150). Bundan dolayı sosyal politikalardan daha çok; yatırımlara, girişimciliğe önem vermiştir.

ABD’de sosyal politikalar genelde üç başlıkta yapılmaktadır. Bunlardan birincisi, sosyal güvenlik ve yaşlılar için sağlık güvencesi; ikincisi, işsizlik ve işçi tazminatı, üçüncüsü ise sosyal yardımlardır. 79 federal programdan oluşan sosyal yardımlarda, ihtiyaç sahiplerine giyim, gıda, barınma, sağlık, nakit para ve eğitim desteği sağlanmaktadır (Aktaş, 2014: 52). ABD sosyal yardım sisteminde yardım alabilmek için ihtiyaç sahibi olduğunun kanıtlanması ve bir dizi katı hak kazanma koşullarından geçilmesi gerekmektedir. Yoksullara sosyal yardım alanındaki en önemli düzenlemelerden birisi “Muhtaç Çocuğu Olan Ailelere Yardım Programı”dır. Program kapsamında ailelerin beslenme, barınma ve giyim gibi temel ihtiyaçları karşılanmaktadır (Seçer, 2007: 155). Bu programa ek olarak ABD’de ihtiyaç sahibi vatandaşlara yönelik olarak; gıda desteği programı, düşük gelirli ailelere yönelik enerji desteği yardımı, federal konut yardımı programı, emekli asker ve gazilere yönelik yardımlar gibi programlar bulunmaktadır (Alper, 2008: 12-13).

ABD, yatırımlara ve girişimciliğe öncelik veren bir ülkedir. Gelir dağılımındaki adaleti sağlamaktan çok kişi başına düşen geliri yükseltmeyi öncelemektedir. Bundan dolayı vatandaşların sosyal yardımlarla değil de çalışarak yaşamlarını devam ettirecek düzenlemeler yapmaktadır. Bu durum, sosyal yardım sisteminin daha fazla gelişmesini engellemektedir.

2.3.5. Türkiye’de Sosyal Yardım

Bu bölümde Türkiye’de sosyal yardım hakkında bilgi verilecektir. Sosyal yardımın Türkiye’deki tarihsel gelişimi, ilgili yasal düzenlemeler açıklandıktan sonra sosyal yardımlarla ilgili kurumlar ve yardım türlerinden bahsedilecektir.

2.3.5.1. Sosyal Yardımların Tarihsel Gelişimi

Türk toplumunda sosyal yardım anlayışı her zaman önemli bir yer tutmuştur. Gerek İslamiyet öncesi Orta Asya'da gerekse İslamiyet sonrası toplumda yoksullara, ihtiyaç sahiplerine destek olma ve yardım etme konusunda hassas olunmuştur. Dönemin şartlarına göre inanç, akrabalık ve komşuluk ilişkilerinden kaynaklanan bireysel yardımların yanında kurulan vakıflarla ve zaman zaman devlet eliyle yoksullara sahip çıkılmıştır. Türk toplumunda sosyal yardım sürecini üç aşamada incelemek mümkündür. İlki Orta Asya'daki Türklerde sosyal yardımlar, ikincisi Cumhuriyet öncesi dönem yani Osmanlı Devleti'nde sosyal yardımlar, üçüncüsü ise Cumhuriyet dönemindeki sosyal yardımlardır.

2.3.5.1.1. Eski Türklerde Sosyal Yardımlar

Orta Asya'da yaşayan Türk kavimleri için yardımlaşma ve yoksulların ihtiyaçlarını giderme önemli bir konu olmuştur. Türk toplumlarında fakirlere karşı yapılan yardımlar kimi zaman hayratlar aracılığı ile kimi zaman düzenlenen toylar aracılığı ile kimi zaman da başka kurumlar aracılığı ile yapılmıştır. Eski Türkler, yoksul ve misafir ağırlayarak, ölüm ve doğum gibi olaylarda yakınlarına yardımcı olarak sosyal yardım müessesesini devam ettirmiştir (Yazılıtaş, 2002: 164-168). Bunların yanında, Uygur Türklerinde 12 ve 13. yüzyıllarda vakıf müessesesine rastlanmaktadır. Yani İslam öncesi dönemde Türk geleneklerinde sosyal yardım önemli bir yer tutmaktadır (Tunç, 2013: 84).

Türklerin İslamiyet'i kabul etmeleri birçok alanda olduğu gibi sosyal yardımlarda da değişik etkilere sebep olmuştur. İslamiyet ile birlikte yoksullara sahip çıkma ve yardımcı olma düşüncesi ibadet olarak görülmeye başlanmıştır. Özellikle Selçuklular döneminde kurulan vakıflarla sosyal yardım çalışmaları önem kazanmıştır. Kurulan bu vakıflarla; dul, yetim, öksüz, yaşlı ve sakat kişilerin ihtiyaçları giderilmeye çalışılmıştır (Çetinkaya, 2012: 103). Osmanlı Devleti döneminde sosyal yardımlar genel olarak vakıflar eliyle yapılmıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşundan itibaren yapılan yasal düzenlemeler ise sosyal yardımı devletin eliyle ve daha güçlü şekilde yapılmasını sağlamıştır.

2.3.5.1.2. Osmanlı Devleti Döneminde Sosyal Yardımlar

Osmanlı Devleti, kuruluşundan yıkılışına kadar tarım toplumu olarak var olmuştur. Bundan dolayı sosyal yardımlar, Osmanlı Devleti'nde devletin asli işleri arasında görülmemiştir. Toplumun dini hassasiyetlerinden ve akrabalık ilişkilerinden kaynaklanan düşüncelerle sosyal yardım faaliyetleri yürütülmüştür. Zamanla sosyal yardımlarda bulunmak için çeşitli kuruluşlar teşekkül etmiştir. Ancak devlet doğrudan sosyal yardım yapmak yerine, sosyal yardımlar konusunda düzenlemeler yapmakla yetinmiştir. Osmanlı Devleti'nde sosyal yardım konusunda iki kurum önemli rol oynamıştır. Bunlar vakıflar ve Ahilik Teşkilatı'dır.

Osmanlı Devleti'nde sosyal yardımların temelini vakıflar oluşturmaktadır. Osmanlı'da vakıflar, devletin resmi bütçesinden bağımsız bir sivil toplum kuruluşu olarak sosyal yardımlaşma ve dayanışmaya hizmet etmek için kurulmuşlardır. 1546 yılında İstanbul'da 2517 vakıf kaydının olması bu kurumların önemini ortaya koymaktadır (Taşçı, 2010a: 66-67). Vakıflar aracılığı ile toplumdaki muhtaç kişilere gıdadan giysiye, yakacaktan barınmaya kadar birçok kalemde yardım yapılmıştır. Vakıflara bağlı olarak kurulan imaretler fakirlere, öğrencilere ve yolculara yemek dağıtmış, bimarhaneler (darüşşifa) ücretsiz olarak sağlık hizmeti sunmuş, tabhaneler yoksullara barınma imkanı sağlamış, zaviyeler ise yolcuların üç günlük ihtiyaçlarını ücretsiz olarak karşılamıştır (Dağ, 2015: 7).

Tazminat öncesi dönemde toplumsal hayatta önemli bir rol üstlenen Ahilik Teşkilatı ise bir sanat veya meslek grubunun bir araya gelmesi ile oluşmuştur. Ancak bu yapılar sadece mesleki bir kuruluş olmanın ötesinde, yardıma muhtaç kişilere yardım, zarar görenleri koruma gibi fonksiyonları yerine getirmişlerdir (Çetinkaya, 2010: 104). Kurdukları sandıklarla öncelikle zor durumdaki meslek mensuplarına yardımı amaçlayan Ahilik Teşkilatı'nın sosyal sigortanın ilk uygulamalarını gerçekleştirdiğini söylemek mümkündür (Hacımahmutoğlu, 2009: 67).

Osmanlı Devleti'nde modern anlamda sosyal yardımların gelişmesi 19 yüzyılda başlamıştır. Sanayi Devriminin ülkeye yansması sosyal politikalara bakışı etkilediği gibi, yapılan savaşlarla yorulan ve yoksullaşan halk sosyal yardımlara daha çok ihtiyaç duyar hale gelmiştir. 1808 yılında imzalanan Sened-i İttifak'ın 7. Şartında "fukara ve reayanın himayet ve siyanetinin esas olduğu" belirtilmiştir. Sened-i İttifak'ın

Osmanlı'da modern anlamda ilk sosyal yardım adımları olduğunu kabul eden görüşler bulunmaktadır (Taşçı, 2010a: 69). Dönemin değişen şartları, vakıfların ve ahiliğin sosyal yardım konusundaki işlevlerini yetersiz hale getirmiştir. Bunun sonucunda da sosyal yardımlar devletin görevleri arasında yerini almaya başlamıştır. Özellikle İkinci Mahmut Döneminde (1809-1839) vakıf gelirlerinin tahsil görevinin maliye bakanlığına verilmesi bu süreci hızlandırmıştır (Hacımahmutoğlu, 2009: 68). Böylece sosyal yardımlarda vakıfların ağırlığı yavaş yavaş ortadan kalkmış ve merkezi yönetimin etkinliği artmıştır.

Özbek'e (2016) göre Tanzimat Dönemi ile Osmanlı Devleti'nin sona erdiği 1918 yılına kadarki sosyal yardım faaliyetlerini üç başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan birincisi, merkezi hükümetin yoksullar için maaş ödemesidir. İkincisi, II. Abdülhamit'in şahsi yardımları iken üçüncüsü ise meşrutiyet rejiminin sosyal yardım uygulamalarıdır. Yoksullara maaş ödemesi, Osmanlı Devleti'nin sosyal yardımlarla doğrudan muhatap olmasının örneklerinden birisidir. 1845 yılından itibaren kendi başına ihtiyaçlarını karşılayamayacak fakir, aciz, dul ve yetimlere "Muhtacin Maaşı" bağlanmasına karar verilmiştir (Uyanık, 2004: 60). Bu yardımlar, kişilere ömür boyu verilmek üzere planlanmıştır.

Muhtacin maaşına ek olarak, II. Abdülhamit ve sonrası dönemde sosyal yardımlar anlamında birçok çalışma yapılmıştır. Darülaceze, Darüleytam, Hilal-i Ahmer Cemiyeti gibi kuruluşlar ihtiyaç sahibi vatandaşlara yardım konusunda önemli rol oynamışlardır. Özellikle 1895 yılında II. Abdülhamit tarafından kurulan Darülaceze, kuruluşundan sonra Türkiye Cumhuriyeti döneminde de sosyal yardım faaliyetlerine devam etmektedir. Kuruluş, din, dil, ırk ayrımı gözetmeksizin bakıma muhtaç, yaşlı, engelli insanlara ve sokağa terk edilmiş kimsesizlere hizmet vermektedir (darulaceze.gov.tr, 2015). Yine 1863 yılında kurulan ve günümüzde de devam eden Darüşşafaka, modern anlamda sosyal yardım kuruluşlarından birisidir. Kurum, kimsesiz ve imkânı olmayan çocuklara eğitim sunmaktadır.

Merkezi yönetimin yanında bu dönemde yerel yönetimlerin de sosyal yardım konusunda etkinliklerini arttırmaya çalıştıklarını görmek mümkündür. 1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu ve Vilayet Belediye Kanunu ile yerel yönetimlere sosyal yardım sorumluluğu yüklenmiştir. Buna göre; kör, sağır ve dilsiz çocukların terbiyesi, eğitimi, yoksul hastanelerinin düzenlenmesi, çalışamayacak durumdakiler için sanayi

okullarının açılması ve dilencilerin bu durumdan kurtarılması gibi görevler belediyelere verilmiştir (Çetinkaya, 2012: 107). Ayrıca belediye gelirlerinin masrafları düşüldükten sonra kalanının kırkta birinin yoksullara aylık olarak verilmesi uygulaması da bu dönemde yaygın olarak görülmektedir (Hacımahmutoğlu, 2009: 69).

Sanayi Devriminin ülkeye geç gelmesinden dolayı Osmanlı Devleti'nde sosyal yardım anlayışı yeterince gelişmemiştir. Ancak Tanzimat Fermanı'ndan sonraki dönemde modern anlamda sosyal yardım örnekleri sayılabilecek uygulamalar ortaya çıkmıştır. Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti, bu uygulamaların bir kısmını aynen benimsemenin yanında sosyal yardımlarla ilgili yeni düzenlemeler yapmış ve yeni kurumlar kurmuştur.

2.3.5.1.3. Cumhuriyet Döneminde Sosyal Yardımlar

Cumhuriyetin ilanı ile birlikte her alanda olduğu gibi sosyal yardım alanında da yeni gelişmeler yaşanmıştır. Ancak sosyal yardımlardaki gelişmeler sürekli olmakla beraber yapılan sosyal yardımların maddi miktarlarında değişiklikler meydana gelmiştir. Yaşanan ekonomik ve siyasi krizler, hükümetlerin sosyal yardımlarda kısıntılar yapmasına sebep olmuştur. Bundan dolayı Cumhuriyet dönemindeki sosyal yardımların gelişmesini çeşitli dönemlere ayırarak incelemek yerinde olacaktır.

(1) 1923- 1945 Döneminde Sosyal Yardımlar: Cumhuriyetin ilk yılları bütün dünyada yaşanan ekonomik krize denk gelmiştir. Kriz sonucunda bireylerin sosyal yaşamlarını garantiye alacak uygulamalar Türkiye tarafından da benimsenmiş ve vatandaşları risklere karşı koruma ve yaşamını idame ettirmeyi sağlayacak imkânları temin etme amacıyla çalışmalar yapılmıştır. Ancak bu dönemdeki sosyal yardımlar daha çok ücretsiz tıbbi tedavi imkânları ile sınırlı kalmıştır. 1920 yılında TBMM Hükümeti tarafından kurulan vekiller heyetinde Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı da bulunmaktadır. Aynı zamanda meclis bünyesinde Sosyal Yardım Komisyonu da kurulmuştur (Taşçı, 2010a: 101). 1926 yılında çıkarılan Medeni Kanun ile ailenin muhtaç üyesine bakmanın ailenin bir sorumluluğu olduğu vurgulanmıştır (Ölmez, 2007: 36).

1930'lu yıllarda sosyal alanda yeni düzenlemeler yapılmıştır. Bunlardan birisi 1930 yılında çıkarılan Genel Sağlık Yasası'dır. Bu yasanın VI. ve VII. bölümlerinde kadınların, çocukların ve yetişkin işçilerin korunmasına yönelik hükümler bulunmaktadır (Talas, 1992: 88). Diğer taraftan 1941 yılında çıkarılan ve muhtaç asker ailelerine yardımı öngören yasal düzenleme de sosyal yardımlar konusunda atılmış önemli adımlardan birisidir. Bu kanunun birinci maddesine göre 45 günden fazla askerlik yapanların muhtaç durumdaki ailelerine yardım yapılması düzenlenmiştir. Bu kanuna göre yardım talep edenlerin muhtaçlık durumları kasaba ve şehirlerde belediye encümenince, köylerde ise ihtiyar heyetince belirlenecektir. Yardımın, askerin terhisinden 15 gün sonrasına kadar sürmesi kararlaştırılmıştır. Böylece uzun süreli askerlik yapma durumunda kalan kişilerin geride kalanlarına maddi destek sağlanmıştır.

Sayılan düzenlemeler dışında 1920 yılında vatan savunmasında şehit olanların geride kalan ailelerine yardım için kurulan "Himaye-i Etfal Cemiyeti", yetim okullarını düzenleyen "Darüleytamlar Yönetmeliği", sosyal yardımlar konusunda belediyelere sorumluluklar yükleyen "1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu", 1937 yılında yürürlüğe giren "3008 sayılı İş Kanunu" gibi düzenlemeler sosyal yardımlar konusunda önemli adımlardır.

(2) 1945- 1960 Döneminde Sosyal Yardımlar: İkinci Dünya Savaşı sonrasında çok partili hayata geçene kadar süren dönemde sosyal yardımlar adına çok fazla bir yenilik yapılmamıştır. Ancak 1949 yılında çıkarılan "5387 sayılı Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun" sosyal yardım uygulamaları adına önemlidir. Bu kanun ile Milli Eğitim ile Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına çeşitli görevler yüklenmiştir. Ayrıca 1959 yılında "Sosyal Hizmet Enstitüsü" kurulmuştur. Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren bu kuruluş, sosyal hizmet alanında gerekli iş gücünü yetiştirmeyi amaçlamıştır (Taşçı, 2010a: 104).

(3) 1960- 1980 Döneminde Sosyal Yardımlar: 27 Mayıs 1960 tarihinde yapılan askeri darbe ve sonrasında kabul edilen anayasa, sosyal yardımlarda önemli bir sürecin başlangıcı olmuştur. 1961 yılında kabul edilen anayasanın 2. maddesinde devletin niteliği "ulusal, demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devleti" olarak tanımlanmıştır. Böylece sosyal politikalar ve sosyal yardımlar konusu, devletin temel

sorumluluklarından birisi haline gelmiştir. Aynı anayasanın “Sosyal Haklar” bölümünde dönemine göre oldukça çağdaş hükümlere yer verilmiştir. Çalışma hayatını düzenleyen hükümlerin yanında sosyal yardımlar kapsamında değerlendirilebilecek maddeler de bulunmaktadır. Örneğin, anayasanın “Sosyal Güvenlik” başlığını taşıyan 48. maddesinde “Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Bu hakkı sağlamak için sosyal sigortalar ve sosyal yardım teşkilatı kurmak ve kurdurmak devletin ödevlerindedir.” hükmü bulunmaktadır. Yine “Sağlık Hakkı” başlığını taşıyan 49. maddesinde “Devlet, herkesin beden ve ruh sağlığı içinde yaşayabilmesini ve tıbbi bakım görmesini sağlamakla ödevlidir. Devlet, yoksul ve dar gelirli ailelerin sağlık şartlarına uygun konut ihtiyaçlarını karşılayıcı tedbirler alır.” denilmektedir. Görüldüğü gibi 1961 Anayasası sosyal haklar konusunda önemli hükümler getirmiştir.

1961 Anayasasındaki sosyal yardımlarla ilgili hükümlere paralel olarak yasal düzenlemeler de yapılmıştır. 1963 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı “Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü” kurulmuştur. Genel müdürlük, yasal sorunlardan dolayı yoksullara doğrudan sosyal yardım yapamamış olsa da gelen yardım taleplerini gönüllü kuruluşlara yönlendirmiştir (Taşçı, 2010a: 105). 1964 yılında “506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu” çıkarılmıştır. 1968 yılında ise “1005 sayılı İstiklal Madalyası Verilmiş Bulunanlara Vatani Hizmet Tertibinden Şeref Aylığı Bağlanması Hakkında Kanun” kabul edilmiştir. Böylece İstiklal ve Kore Savaşlarına katılmış olanlara maaş bağlanmasına karar verilmiştir.

1970’li yıllara kadar yapılan bu düzenlemeler her ne kadar sosyal yardım kapsamında değerlendirilse de genel olarak yeterli kabul edilmemektedir. Çünkü yapılan düzenlemeler toplumun genelini ilgilendirmekten çok küçük bir bölümünün sorunlarına çözüm bulmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda modern anlamda sosyal yardım düzenlemelerden ilkinin 1977 yılında çıkarılan 2022 sayılı yasa olduğunu söylemek mümkündür. 1 Temmuz 1976 tarihinde kabul edilen “2022 sayılı 65 yaşını doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun” ile 1620 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı miktarınca maaş bağlanmasına karar verilmiştir. Bu düzenleme günümüzde de halen devam etmektedir.

(4) 1980- 2000 Döneminde Sosyal Yardımlar: 1980 askeri darbesi ile 1961 Anayasası yürürlükten kaldırılmıştır. 1982 yılında kabul edilen anayasa, sosyal yardımlarla ilgili çeşitli düzenlemeler içermektedir. 1982 Anayasasının 2. maddesinde “Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, millî dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, demokratik, lâik ve sosyal bir hukuk devletidir.” hükmü bulunmaktadır. Aynen 1961 Anayasasında olduğu gibi 1982 Anayasasında da sosyal devlet ilkesi korunmuştur. Bu maddenin yanı sıra anayasadaki 5, 41, 42, 56, 57, 58, 60 ve 61. maddeler de sosyal yardımlarla ilgili olarak düzenlenmiştir. Bu maddelerden de anlaşılacağı gibi 1982 Anayasası sosyal yardımları bir vatandaşlık hakkı olarak düzenlemiştir ve devlete bu konuda sorumluluklar yüklemiştir. 1982 Anayasası ile birlikte sosyal yardım alanında birçok yasal düzenlemeler yapılmıştır. Yoksul öğrencilere yatılı ve burslu eğitim imkânı, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu, yüksek öğrenim öğrencilerine burs, yeşil kart uygulaması gibi birçok düzenleme hayata geçirilmiştir.

1980- 2000 yılları arasındaki sosyal yardım uygulamaları incelendiği zaman dönemselsel bazı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Taşçı (2010a: 109); bu dönemdeki sosyal yardımları dalgalanma, süreklilik ve değişim dinamikleri ile açıklamaktadır. Buna göre bu dönemdeki sosyal yardımlarda dalgalanmalar görülmektedir. Yani sosyal yardımların miktarı, bazen azalırken bazen artmaktadır. Bununla beraber sosyal yardımların az veya çok mutlaka sürekli şekilde devam ettiği görülmektedir. Ayrıca sosyal yardım anlayışında 1980 yılından sonra önemli değişimler meydana gelmiştir (Taşçı, 2010a: 109-114).

2001 yılında yaşanan ekonomik kriz ülkedeki yoksulluğu büyük oranda arttırmıştır. Bireylerin alım gücü düşerken birçok insan işsiz kalmıştır. Bu durum, sosyal yardımlara olan talebi arttırmıştır. Ekonomik kriz sonrasında yapılan değişikliklerle sosyal yardımların hem çeşitliliği artırılmış hem de sosyal yardımların tek çatı altında toplanarak daha düzenli ve sistematik yapılması sağlanmıştır. Bu bağlamda bir dizi yasal düzenlemeler yapılmıştır.

2.3.5.2. Sosyal Yardımlarla ilgili Yasal Düzenlemeler

Türkiye'deki sosyal yardım sistemi incelendiği zaman en fazla şikâyetin çok başlılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Çoğu zaman acil ihtiyaçlardan kaynaklanan durumlardan dolayı yasal düzenlemeler yapılmış ve yeni kuruluşlar ihdas edilmiştir. Ancak zamanla sosyal yardım konusunda çalışma yapan birçok kamu kurum ve kuruluşu ortaya çıkmıştır. Bu durum, sistemin çalışmasını engellemiştir. Son yıllarda bu sorunu çözüme adına çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerle sosyal yardımların tek bir çatı altında toplanmasını ve daha sistematik şekilde yardım yapılması sağlanmaya çalışılmaktadır. Sosyal yardımlar konusunda yapılan ve yürürlükte olan en önemli düzenlemeler şunlardır:

(1) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname: 8 Temmuz 2011 tarih ve 27958 sayılı Mükerrer Resmi Gazete yayımlanarak yürürlüğe giren 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile sosyal politika uygulayıcısı konumundaki kamu kurumlarının tek bir çatı altında toplanması amaçlanmıştır. KHK'nın geçici 1 maddesinde "Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Kadının Statüsü, Aile ve Sosyal Araştırmalar, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlükleri, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü bu Kanun Hükmünde Kararnamenin yürürlüğe girdiği tarihte kapatılmıştır." denilmektedir. Böylece bu KHK ile belirtilen kurumlar kapatılmış ve tamamı bakanlık teşkilatının parçası olarak yeniden yapılandırılmıştır.

KHK'nın 2. maddesinde bakanlığın görevleri sayılmıştır. 2. maddenin a bendinde "sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek." denilmektedir. Yani sosyal yardımlarla ilgili ülke genelinde yürütülecek strateji ve politikalarda bakanlık yetkili konumdadır. Yine ilgili maddenin (f) bendinde: "toplumun sosyal yardım ve korumaya ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik yardım faaliyetlerini düzenli ve etkin biçimde yürütmek; yoksullukla mücadeleye ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu

sağlamak.” ibaresi bulunmaktadır. Görüldüğü üzere bu KHK, sosyal yardımlar konusunda en yetkili kuruluş olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını göstermiştir.

(2) 3294 Sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu: 3294 sayılı kanun, Türkiye’deki sosyal yardımların yürütülmesi ile ilgili olarak çıkarılan temel yasalardan bir tanesidir. 14 Haziran 1986 tarih ve 19134 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren kanunun amacı “fakru zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan vatandaşlar ile gerektiğinde her ne suretle olursa olsun Türkiye'ye kabul edilmiş veya gelmiş olan kişilere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelir dağılımının adilane bir şekilde tevzi edilmesini sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir”. Bu kanunun kimleri kapsadığı 2. maddede belirtilmiştir. Buna göre, “fakrü zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan kanunla kurulu sosyal güvenlik kuruluşlarına tabi olmayan ve bu kuruluşlardan aylık ve gelir almayan vatandaşlar ile geçici olarak küçük bir yardım veya eğitim ve öğretim imkanı sağlanması halinde topluma faydalı hale getirilecek, üretken duruma geçirilebilecek kişiler bu kanun kapsamı içindedir.” Görüldüğü gibi yasa oldukça kapsayıcı şekilde hazırlanmıştır.

3294 sayılı kanunda belirtilen amaçlara ulaşmak için fon kurulmuştur. Bu fonun yapısı, kaynakları, gelirleri ve giderleri de yasada belirtilmiştir. Ayrıca sosyal yardımların halka ulaştırılması için il ve ilçe merkezlerinde Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları kurulmuştur. Günümüzde yapılan son düzenlemelerle bu vakıflar sosyal yardımların halka ulaştırıldığı tek merkez haline gelmiştir.

(3) 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun: 1 Temmuz 2015 tarihinde kabul edilen yasa ile 65 yaşını doldurmuş bakıma muhtaç vatandaşlara aylık bağlanmasına karar verilmiştir. Kanun ayrıca 65 yaşını doldurmamış olsa da özürlü olduğunu sağlık raporları ile kanıtlayan vatandaşlara veya 18 yaşından küçük bakmakla yükümlü olduğu bir özürsü bulunanlara da aylık bağlanmasını düzenlemiştir.

(4) 5102 Sayılı Yüksek Öğrenim Öğrencilerine Burs Kredi Verilmesine ilişkin Kanun: 6 Mart 2004 tarih ve 25394 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren kanun, yüksek öğrenimdeki muhtaç öğrencilere verilecek burslarla ilgili düzenlemeleri yapmaktadır.

(5) 2684 Sayılı İlköğretim ve Ortaöğretimde Parasız Yatılı ve Burslu Öğrenci Okutma ve Bunlara Yapılacak Sosyal Yardımlara ilişkin Kanun: 19 Haziran 1982 tarih ve 17729 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren kanun, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda okuyan öğrencilerin burslu ve yatılı okuma şartlarını düzenlemektedir. Kanununun 4. maddesine göre bu yasadan faydalanmak için başarılı ve yoksun olma şartı bulunmaktadır. Şartları sağlayan öğrenciler yatılı ve burslu okuma imkânına kavuşmaktadır.

(6) 5502 Sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu: 20 Mayıs 2006 tarih 26173 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren kanunun sosyal yardımlar açısından önemi, yeşil kart uygulamasına son vererek “Genel Sağlık Sigortasını” getirmiş olmasıdır. 1992 yılında uygulamaya geçen ve muhtaç durumdaki kişilerin sağlık giderlerini karşılamayı amaçlayan yeşil kart uygulaması bu kanunla önce Sosyal Güvenlik Kurumuna verilmiş, daha sonra da 01 Ocak 2012 tarihi itibarıyla kaldırılmıştır. Genel Sağlık Sigortası (GSS) ile yeşil kart uygulamasında olduğu gibi hiçbir sosyal güvencesi olmayan ihtiyaç sahibi kişilerin sağlık giderlerinin devlet tarafından karşılanması düzenlenmiştir.

Yapılan bu yasal düzenlemelere ek olarak Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü tarafından uygulanmaya başlanan “Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi” projesi de yardımların tek bir çatı altında toplanması adına çok önemli bir adımdır. Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanan 2006-2010 dönemi “Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı” kapsamında TÜBİTAK ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ortaklığı ile hayata geçirilmesine karar verilmiştir. İlk olarak Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) faaliyete sokulmuş ardından da aşamalar halinde Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi hayata geçirilmiştir. Projenin amacı, vatandaşlara bürokratik işlemlerin azaltıldığı daha hızlı bir yardım sistemi sunmak ve yardım bilgilerini tek merkezde toplamak olarak açıklamak mümkündür. Hali hazırda çeşitli eksiklikleri bulunuyor olsa

da özellikle sosyal yardımların tek bir merkezde toplanması, mükerrer yardımların önlenmesi ve şeffaf bir sistem açısından büyük fayda sağlamaktadır.

Yukarıda belirtilenler Türkiye'deki sosyal yardım sisteminin temeli olan yasal düzenlemelerdir. Sayılanların yanında Vakıflar Genel Müdürlüğü'nün sosyal yardım yapmasına imkân veren düzenlemede olduğu gibi çeşitli yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Mevzuatın verdiği yetkiye göre kurumlar sosyal yardımlarla ilgili faaliyetlerini yürütmektedir.

2.3.5.3. Sosyal Yardımlarla İlgili Kurumlar

2000'li yıllara kadar sosyal yardımlar alanında birçok kurum faaliyet göstermiştir. Ancak yukarıda sayılan son düzenlemelerle çok başlılığın ortadan kaldırılmasına çalışılmıştır. Türkiye'de sosyal yardımlarla ilgili en önemli kurumlar; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, İl ve İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ve yerel yönetimlerdir.

2.3.5.3.1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

Sosyal yardımlar konusunda en yetkili kurumdur. 08 Haziran 2011 tarih ve 633 sayılı KHK ile kurulmuştur. "Birey, aile ve toplum refahını artırmak amacıyla dezavantajlı kesimler öncelikli olmak üzere tüm toplumu hedefleyen katılımcı anlayışla adil ve arz odaklı bütüncül sosyal politikalar üretmek, uygulamak ve izlemek" misyonu ile hareket eden Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı; Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü gibi ana hizmet birimlerinden oluşmaktadır (aile.gov.tr, 2015).

Sosyal yardımlar konusunda politikaları ve stratejileri belirlemekle görevli olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, her ilde il müdürlüğü şeklinde teşkilatlanmıştır. Bakanlık kuruluşundan sonra sosyal yardımları büyük oranda çatısı altında toplamıştır. Örneğin, 2012 yılında Türkiye'de yapılan sosyal yardım harcamaları 16.6 milyar TL'dir. Bakanlık bu miktarın 13.1 milyar TL tutarındaki %79'luk kısmını kendisi

yapmıştır (İncedal, 2013: 73). Bu bağlamda sosyal yardımların ilgili bakanlık çatısı altında büyük oranda toplanmış olduğunu söylemek mümkündür.

2.3.5.3.2. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü

3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu kapsamında kurulan fonun sekretarya hizmetlerini yürütmesi için kurulan genel sekreterlik 2004 yılına kadar faaliyette bulunmuştur. 5263 sayılı yasa ile genel sekreterlik Başbakanlığa bağlı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü adını almıştır. Nihayet, 633 sayılı KHK ile kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Sosyal yardımlar konusunda Türkiye'deki en önemli kurumlardan olan Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün temel misyonu "adil bir gelir dağılımının sağlanmasına katkıda bulunmak, yoksullukla mücadele kapsamında kaynakların etkin bir biçimde kullanılmasını sağlamak, temel ihtiyaçlarını karşılamaktan yoksun nüfusun en yoksul diliminde yer alan vatandaşlarımızı sosyal yardımlarla desteklemek; üretim ve istihdama yönelik projeleri sürekli kılarak vatandaşların toplumsal hayata entegre olmalarını sağlamak, kamu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar ve diğer paydaşlar ile eşgüdüm içerisinde çalışarak sosyal yardımların etkin bir biçimde dağıtılmasını sağlamak ve bu doğrultuda sosyal yardım politikaları geliştirmektir" (sosyalyardimlar.aile.gov.tr, 2015).

3294 sayılı yasa kapsamında kurulan fonun sekretaryasını genel müdürlük yapmaktadır. Fonun yönetimi ise fon kuruluna aittir. Fon kurulu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı'nın başkanlığında bakanlık müsteşarı, başbakanlık, İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı müsteşarları ile Sosyal Yardımlar Genel Müdürü ve Vakıflar Genel Müdürü'nden oluşmaktadır. Fon kurulu ayda bir kez olağan şekilde toplanmakta ve yapılacak yardımları belirlemektedir. Fon kurulunun aldığı kararlar, Türkiye genelinde kurulmuş bulunan 1000'e yakın sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları aracılığı ile uygulanmaktadır (sosyalyardimlar.aile.gov.tr, 2015).

2.3.5.3.3. İl ve İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV)

3294 sayılı yasa kapsamında fon kurulunun aldığı kararları uygulamak üzere il ve ilçelerde SYDV'ler kurulmuştur. Özel hukuk tüzel kişiliğine haiz olan SYDV'lerin karar organı mütevelli heyetlerdir. Kanunun 7. maddesine göre vakıf mütevelli heyetinin oluşumu ile ilgili olarak “mülkî idare amirleri vakfin tabii başkanı olup, illerde belediye başkanı, defterdar, il millî eğitim müdürü, il sağlık müdürü, il tarım müdürü, il sosyal hizmetler ve çocuk esirgeme kurumu müdürü ve il müftüsü; ilçelerde belediye başkanı, mal müdürü, ilçe millî eğitim müdürü, Sağlık Bakanlığının ilçe üst görevlisi, varsa ilçe tarım müdürü ve ilçe müftüsü vakfin mütevelli heyetini oluşturur. Ayrıca her faaliyet dönemi için, il dâhilindeki köy ve mahalle muhtarlarının valinin çağrısı üzerine yapacağı toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla kendi aralarından seçecekleri birer muhtar üye ile ilde kurulan ve bu kanunda belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinin kendi aralarından seçecekleri iki temsilci ve hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği iki kişi; ilçe dahilindeki köy ve mahalle muhtarlarının kaymakamın çağrısı üzerine yapacağı toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile kendi aralarından seçecekleri birer üye ile ilçede kurulu ve bu kanunda belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinin kendi aralarından seçecekleri bir temsilci ve hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği iki kişi mütevelli heyetinde görev alırlar. İl veya ilçede bu kanunda belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşu olmaması halinde, hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği üçüncü bir kişi daha mütevelli heyetinde görev yapar.” denilmektedir. Mütevelli heyeti uygun gördüğü sıklıkla toplanarak kimlere ne şekilde yardım yapacağını belirlemektedir. SYDV'ler Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü tarafından gönderilen periyodik paya göre yardım yapmaktadır. Yapılan son yasal düzenlemelerle mütevelli heyetleri, daha katılımcı bir yapıya dönüştürülmüştür. Özellikle vatandaşları tanıyan halk temsilcilerinin bulunması kararların daha doğru alınmasına imkân sağlamaktadır.

2.3.5.3.4. Yerel Yönetimler

Türkiye’de özellikle 1980’li yıllardan itibaren yerel yönetimler güçlenmeye başlamıştır. Ancak 1990’lı yılların ortalarına kadar birkaç büyükşehir belediyesi hariç yerel yönetimlerde sosyal yardımlardan söz etmek mümkün değildir. Çünkü bu dönemde belediyeler daha çok yol, su, kanalizasyon gibi altyapı çalışmalarına kaynak aktarmışlardır. 1990’lı yılların ortalarına doğru belediyelerde yoksullukla mücadele ve sosyal yardım konusuna önem verilmeye başlanmıştır (Taşçı, 2010a: 115-116). Önen’e (2010a: 68) göre yerel yönetimler; yoksulların demokratik katılım bilincinin geliştirilmesi, bazı kamu hizmetlerinin sunumundaki pratiklik, merkezi yönetimden kaynaklanan sorunların giderilmesi ve yoksullukla ilgili bilinç düzeyinin artırılması amacıyla sosyal yardım çalışmalarında bulunmaktadır.

2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı Belediye ve 5402 İl Özel İdare Kanunu, yerel yönetimlerin sosyal yardımlara daha çok kaynak ayırmasını sağlamış ve yapılan sosyal yardımları arttırmıştır. 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14. maddesinin a fıkrasında belediyenin görevleri sayılırken “...sosyal hizmet ve sosyal yardım...” ibaresi geçmektedir. Yine 5402 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu’nun 6. maddesine göre İl Özel İdareleri, mahalli müşterek nitelikte olması şartıyla il sınırları genelinde sosyal hizmet ve sosyal yardım yapmaya yetkilidir. Yasanın il özel idarelerine bu yetkiyi vermesine rağmen bu yetki yeterince kullanılmamaktadır. İl özel idareleri, daha çok fidan ve hayvan dağıtımı gibi tarıma destek niteliğindeki projelerle ve yoksul vatandaşlara mikro kredi verilmesi konusunda çalışmalar yürütmektedir (Hacımahmutoğlu, 2009: 136). İl özel idarelerine göre belediyeler sosyal yardımlara daha çok eğilmektedir. Ancak birçok belediye sistematik bir yardım sistemine sahip değildir. Genel olarak belediyelerin hangi yardım türünde kimlere ne kadar yardım yaptığına dair net bilgi bulunmamaktadır. Belediyeler çoğunlukla kendi belirledikleri usullere göre sosyal yardım yapmaktadırlar (İncedal, 2013: 112-113).

Yukarıda sayılanlar dışında sosyal yardım yapan farklı kurumlar da bulunmaktadır. 1895 yılında kurulan ve yoksul, evsiz, yaşlı ve ihtiyaç sahiplerine hizmet veren Darülaceze Başkanlığı, Yüksek öğrenim öğrencilerine burs veren Kredi ve Yurtlar Kurumu, yoksul ve başarılı öğrencilere burs ve yatılı eğitim imkânı sağlayan Milli Eğitim Bakanlığı, yoksullara sosyal yardım yapan Vakıflar Genel Müdürlüğü gibi

kurumlar faaliyetler yürütmektedir. Ayrıca 2000 yılından sonra daha faal hale gelen Toplu Konut İdaresi (TOKİ) de yapmış olduğu sosyal konutlarla çok düşük bir bedel karşılığı yoksul vatandaşlara ev imkânı sağlamaktadır. Öte yandan başbakanlığa bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı; yangın, sel gibi felaketlerde zarara uğramış ailelere başta konut yardımı olmak üzere çeşitli sosyal yardımlar yapmaktadır.

Türkiye’de kamu kurumları dışında özellikle son yıllarda sivil toplum örgütleri de (STK) sosyal yardımlarda önemli roller üstlenmeye başlamışlardır. Başta Kızılay Başkanlığı ve yoksul öğrencilere eğitim imkânı veren Darüşşafaka olmak üzere birçok STK, toplumdaki ihtiyaç sahiplerine sosyal yardım ulaştırmaktadır. Böylece sosyal yardım konusunda kamunun yüklenmiş olduğu yük bir nebze de olsa azalmış olmaktadır.

2.3.5.4. Sosyal Yardım Türleri

Türkiye’de başta Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü olmak üzere farklı kurumlar tarafından çeşitli yardımlar yapılmaktadır. Ancak sosyal yardım sistemi içinde çoğunlukla Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü tarafından yapılan yardımlar bulunmaktadır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının verilerine göre 2014 yılında ülke genelinde 20.393.993.000 TL sosyal yardım harcaması yapılmıştır. Bu rakam, Gayri Safi Yurtiçi Harcamaların %1,38’ine tekabül etmektedir. 3.005.898 aile sosyal yardımlardan faydalanmaktadır. Yapılan bu yardımlar, düzenli yardımlar ve süreli yardımlar olarak ikiye ayrılmaktadır.

Tablo 1: Sosyal Yardım Türleri

DÜZENLİ YARDIM TÜRLERİ	SÜRELİ YARDIM TÜRLERİ
Şartlı eğitim yardımı	Gıda yardımı
Şartlı sağlık yardımı	Yakacak yardımı
Şartlı gebelik yardımı	Barınma yardımı
Eşi vefat etmiş kadınlara yönelik yardımlar	Eğitim yardımı
Muhtaç asker ailelerine yönelik yardımlar	Sağlık yardımı
2022 sayılı kanun kapsamındaki yardımlar	Engelli ihtiyaç yardımı
Evde bakım yardımı	Özel amaçlı yardımlar
	Giyim ve diğer aile yardımları
	İstihdam yardımları
	Tek seferlik yardımlar

Kaynak: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2014 Yılı Faaliyet Raporu, s.75

2.3.5.4.1. Düzenli Yardım Türleri

Bireyin muhtaç olduğu belirlendikten sonra bu durumu değişmediği sürece yapılan yardımlardır.

(1) Şartlı Eğitim Yardımları: Eğitim gören çocuklara yönelik olan bu yardım, yoksulluğun nesiller arası aktarımını engellemeyi amaçlamaktadır. İlköğretimdeki (1-8. Sınıf) kız çocukları için 40 TL, erkek çocuklar için 35 TL; ortaöğretimdeki (9-12. Sınıf) kız çocukları için 60 TL, erkek çocuklar için 50 TL olan yardımlar annelerin hesaplarına yatmaktadır. 2014 yılı itibariyle 2.349.881 fayda sahibinin olduğu yardımın kesilmemesi için okula devamlılık şartı bulunmaktadır.

(2) Şartlı Sağlık ve Gebelik Yardımları: Bu yardım ile yoksul ailelerin çocuklarının temel sağlık hizmetlerine daha kolay ulaşmaları amaçlanmaktadır. Çocuk için aylık 35 TL, hastanede doğum yapılması halinde tek seferlik 75 TL ve gebelik

döneminde aylık 35 TL'nin verildiği bu yardımdan 2014 yılı itibariyle 1.166.654 kişi faydalanmıştır.

(3) Eşi Vefat Etmiş Kadınlara Yönelik Yardımlar: Muhtaç durumdaki eşi vefat etmiş kadınlara yönelik olarak iki ayda 500 TL yardım yapılmaktadır. 276.680 hanenin faydalandığı bu yardım için 2014 yılında 814.700.000 TL kaynak aktarılmıştır.

(4) Muhtaç Asker Ailelerine Yönelik Yardımlar: Vatani görevini yapan ve sosyal güvencesi olmayan kişilerin evli ise eşine, değilse anne ve babasına ayda 250 TL olarak yapılan yardımlardır. 2014 yılında 62.693 kişiye toplam 222.000.000 TL yardım yapılmıştır.

(5) 2022 Sayılı Kanun Kapsamındaki Yardımlar: 2022 sayılı kanun kapsamında muhtaç durumdaki 65 yaşını geçmiş kişilere ve 18 yaşından büyük engelliler ile 18 yaşından küçük bakmakla yükümlü olduğu engellisi olanlara yardım yapılmaktadır. Hanede kişi başına düşen gelir, 16 yaşından büyük kişiler için belirlenmiş asgari maaşın 1/3'ünden az ise yardımdan faydalanabilmektedir. Üçer aylık dilimler halinde ödenen yardımdan 2014 yılı içinde 1.300.377 kişi faydalanmıştır. Hak sahiplerine 3.602.740.815 TL ödenmiştir.

(6) Evde Bakım Yardımları: Engelli bireylerin evde bakımını desteklemek amacıyla yapılan yardımlardır.

2.3.5.4.2. Süreli Yardım Türleri

Süreli yardımlar, geçici olarak verilen yardımlardır. Kişinin o dönemdeki ihtiyacını karşılamak üzere SYDV'lerce uygun görülen miktarda yardım yapılmaktadır. Süreli yardımlar çok farklı kalemlerden oluşmaktadır. Başlıca yapılan süreli yardımlar; gıda, yakacak, barınma, giyim, eğitim, sağlık ve istihdam yardımlarıdır.

(1) **Gıda Yardımı:** Muhtaç durumdaki ailelerin gıda ihtiyaçlarını karşılamak için SYDV'lere fon aktarılmaktadır. Vakıf mütevelli heyetleri nakit olarak bu yardımı yapabileceği gibi gıda paketleri hazırlayarak ailelere teslim etmek imkanı da vardır.

(2) **Yakacak Yardımı:** 2003 yılından itibaren Türkiye Kömür İşletmelerinden sağlanan kömürler mütevelli heyetlerinin belirlediği miktarlarda ihtiyaç sahibi ailelere dağıtılmaktadır. 2014 yılında tahminen 2.149.272 aileye 2.232.700 ton kömür dağıtılmıştır.

(3) **Barınma Yardımı:** Oturulamayacak kadar eski durumdaki konutların tadilatı için verilen yardımlardır. 2014 yılında 22.609 aileye 103.040.000 TL barınma yardımı yapılmıştır. Barınma yardımı kapsamında son yıllarda sıkça uygulanan bir yöntem de "Sosyal Konut Projesi"dir. Bu proje kapsamında Toplu Konut İdaresi ile imzalanan protokol çerçevesinde yoksul ailelere geri ödemeli konut yapılmaktadır. 2014 yılı itibariyle ülke genelinde 24.607 konut tamamlanarak hak sahiplerine teslim edilmiştir. Bu kapsamda 210.000.000 TL kaynak harcanmıştır.

(4) **Eğitim Yardımı:** Eğitim gören öğrencilerin kırtasiye ihtiyaçlarını karşılamak, taşıma kapsamında olmayan öğrencilerin taşınmasını sağlamak, öğle yemeği vermek, yurt yapımı gibi desteklerle eğitime katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

(5) **Sağlık Yardımı:** 2022 kapsamında olmamakla birlikte sağlık harcamalarından dolayı ihtiyacı olan kişilere yapılan yardımlardır.

(6) **Engelli İhtiyaç Yardımı:** Engellilerin topluma katılmasını sağlayacak araç gereç ihtiyaçları karşılanmaktadır.

(7) **Özel Amaçlı Yardım:** SYDV'lerce kurulan aşevlerinin giderleri, afete uğramış vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması gibi kalemlerde yardım yapılmaktadır.

(8) **Giyim ve Diğer Aile Yardımı:** İhtiyaç sahibi kişilerin ve ailelerin giyim ihtiyacının karşılanması için yapılan yardımlardır. Bu yardımlar nakdi olduğu gibi

sosyal marketler aracılığı ile de yapılabilmektedir. Ayrıca ailelerin diğer ihtiyaçlarını karşılamaya dönük yardımlar da yapılmaktadır.

(9) İstihdam Yardımı: Vatandaşların üretken duruma geçirilmesi ve sosyal hayata katılımlarını sağlamak amacıyla yapılan yardımlardır. Bu kapsamda iki tür proje yürütülmektedir. Gelir getirici projeler kapsamında, fon kaynaklı olarak kişilere istihdam sağlayacak projeler yürütülürken vakıflar, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurum ve kuruluşlarından alınan sosyal hizmet projeleri bulunmaktadır. Bu kapsamda 2014 yılında 803 proje kabul edilmiş ve uygulamaya geçirilmiştir. Gelir getirici projeler daha çok kırsal kalkınmayı desteklemek adına hayvancılık ve tarım alanında uygulanan projelerdir. Sosyal hizmet projeleri ise dezavantajlı grupların topluma entegrasyonunu sağlamak ve onlara istihdam oluşturmak amacıyla uygulanmaktadır. Bu çerçevede, engellilere ve sokak çocuklarına yönelik iyileştirme projeleri, yaşlı ve hastaların evde bakımı, sosyal market ve aile destek merkezleri gibi projeler uygulanmaktadır. Özellikle aile destek merkezleri Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki kadınların toplumsal hayata katılmalarını sağlama adına büyük bir rol üstlenmiştir.

Yukarıda sayılan ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü tarafından uygulanan yardımlar dışında farklı kurumların da yardımları bulunmaktadır. Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğü'nün yüksek öğrenim öğrencilerine yönelik burs ve yurt hizmetleri, Vakıflar Genel Müdürlüğü'nün sosyal yardımları, Milli Eğitim Bakanlığının öğrencilere yönelik burs ve parasız yatılı gibi hizmetlerini sosyal yardımlar arasında saymak mümkündür.

3. ALGI VE ALGI YÖNETİMİ

Bu bölümde algı kavramı ve son yıllarda kamu yönetiminde giderek önem kazanan algı yönetimi üzerinde durulacaktır.

3.1. Algı ve Algılama Kavramları

İhtiyaçları ve istekleri sınırsız olan insanoğlunun bunları tek başına karşılayabilmesi mümkün değildir. Yaşamını devam ettirebilmesi için diğer insanlarla birlikte yaşam kurmak zorundadır. Sosyal yaşamın en önemli öğelerinden birisi iletişimdir. İletişim sayesinde birey, diğer insanlarla anlaşabilmektedir. Bundan dolayı iletişim, hem birey hem de toplumlar için çok önemli bir faaliyettir. Çift taraflı bir eylem olan iletişimi (Saydam, 2007: 136) etkileyen birçok faktör vardır. Kullanılan iletişim aracı, ortam ve mesajın içeriği gibi faktörlerin yanında bireylerin algısı da iletişimi etkileyen önemli bir faktördür (İnceoğlu, 2011: 199). Çünkü bireyin algısı, verilmek istenen mesajı doğrudan etkilemektedir. Bundan dolayı algı kavramının tanımlanması ve incelenmesi gerekmektedir. Bireylerin olaylar karşısında verdiği tepkilerde ve aldığı kararlarda, yani kısacası hayatının her alanında etkili olan algı kavramı farklı şekillerde tanımlanmaktadır.

Algı, Türk Dil Kurumu tarafından “bir şeye dikkati yönelterek o şeyin bilincine varma, idrak.” (tdk.gov.tr, 2014) şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer taraftan algı, “nesnel dünyayı duyarlar yoluyla öznel bilince aktarmaktır.” (Özer, 2008: 11). İletişimde birey bir etkiye maruz kalmaktadır. Algı, bireyin maruz kaldığı etkinin farkına varmasıdır. Böylece birey, algılanan şeyi tüm boyutları ile kavrayıp anlamlandırabilmektedir (Tutar, 2008: 80). Batı dillerinde olduğu gibi “almak” kökünden türetilmiş olan algıyı İletişim Sözlüğü’nde Mutlu (2004: 17-18) şu şekilde tanımlamaktadır: “duyularla alımlanan, beyin tarafından işlenen, bellekte depolanan ve fiziksel veya zihinsel bir tepki biçimi üreten enformasyon. İnsanın çevresindeki uyaranların ya da olayların ayırımında olması ve onları yorumlaması sürecidir.” Wilkie (1990: 230) tarafından ise algı, dış dünyadaki uyaranların belirlenmesi, seçimi ve yorumlanması süreci şeklinde tanımlanmıştır. Kısaca algıyı, bireyin çevresindeki uyarcıların farkına varması, ayırt ederek yorumlaması olarak tanımlamak mümkündür.

Yukarıdaki gibi farklı tanımları olan algıya benzer çok sayıda kavram vardır. Bu kavramlar bazen algı yerine kullanılsa da tam olarak algıyı karşıladıklarını söylemek mümkün değildir. Literatür incelendiği zaman, duyu, duyum, duygu, sezgi, izlenim gibi kavramların tanım olarak algıya benzediği görülmektedir. Ancak, algı ile sayılan kavramlar arasında temel bazı farklılıklar mevcuttur. Duyu, herhangi bir nesnenin aldığımız beğenme, beğenmeme, iyi, kötü gibi etkilerdir. Duyu, nesnelerin duyu organlarımızda bıraktığı etkilerken; algı bu etkilerin yorumlanması, anlamlandırılmasıdır (Tutar, 2008: 78). Duyum ise duyunun fizyolojik süreci olarak tanımlanmaktadır. Diğer taraftan duyguyu ise bir tasarım olarak değerlendirmek mümkündür. Duyu bir etkinin sonucu iken duygu zihnimizin meydana getirdiği bir tasarımdır. Örneğin; açlık, yemek yememenin bir sonucu olarak meydana gelen bir duyu iken sevinç zihnimizin hazırlamış olduğu bir tasarımdır. Bundan dolayı duyular vücudumuzun belli bir yeri ile ilgili iken duyguların belli bir yeri yoktur, zihinseldir (wikipedia.org, 2014).

Sezgi de algı ile karıştırılan kavramlardan birisidir. Sezgiyi doğrudan kavrama olarak tanımlamak mümkündür. Sezgi; bazen dıştan, bazen de tamamen içten gelen bir anlayışla kavramaktır. Sezgi; zekâ, akıl ve duygularla irtibatlıdır ancak, onlardan daha üstün ve kapsayıcı bir bilme faaliyeti olarak ortaya çıkmaktadır (Eroğlu, 2012: 92). İzlenim ise “Bir durum veya olayın duyular yolu ile insan üzerinde bıraktığı etki, intibadır.” (tdk.gov.tr, 2014). Sonuç olarak “izlenim duyudan önce, algı duyudan sonra oluşur” (Tutar, 2008: 79).

Duyu, duyum, sezi gibi algı da hayatımızın ayrılmaz ve kaçınılmaz parçalarındandır. Çünkü otururken, yürürken, konuşurken veya ders çalışırken, yani hayatın her bir anında algı bulunmaktadır. Bundan dolayı algı, psikoloji ve felsefe gibi birçok bilim dalının ilgi alanına girmektedir (Ittelson ve Cantril, 1954: 1). Her bir bilim dalının farklı bir yönünü incelediği algı, sosyal bilimlerde daha çok insan davranışlarında meydana getirdiği etkiler açısından araştırılmaktadır. Çünkü Willimon’un da dediği gibi algılar gerçektir ve insanlar onlara inanmaktadır (Willimon, 2000: 21-24). Bundan dolayı bireylerin ve toplulukların davranışlarını anlamak, değerlendirmek ve yönlendirmek için algının iyi incelenmesi gerekmektedir. Örneğin vatandaşlar, bir kamu hizmeti hakkında bakış açısı oluştururken o kamu hizmetinin yasalarda belirtilen amaçlarına, hedeflerine göre değil, kendinde meydana getirdiği

algıya göre hareket edeceklerdir. Vatandaşa olumlu bir algının oluşmuş olması kamu hizmetinin uygulanmasını kolaylaştırırken, olumsuz bir algı direnç meydana getirecektir.

Algı, algılama süreci sonucunda meydana gelmektedir. Algılama, algıların işlenmesi, yorumlanması ve anlamlı ilişkiler kurulması sürecidir (Tutar, 2008: 92). Görüldüğü üzere algılama daha çok süreçle ilgili bir kavramdır. Yani algılama (perceiving) bir işlemler bütünü, algı (perception) ise bir üründür (Cüceloğlu, 2010: 118). Ancak literatürde algı ve algılama kavramları sıkça birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Bu çalışmanın konusu olan algı yönetimi için bazı kaynaklar (Saydam, 2007; Tutar, 2008) algılama yönetimi ifadesini kullanırken bazı kaynaklar ise (Bakan ve Kefe, 2012; Özdağ, 2014) algı yönetimi demeyi tercih etmektedir. Algının İngilizce karşılığı olan “perception” kavramını ise Metro Collins Cobuild Sözlüğü “algı” (Metro, 1994: 750) olarak çevirirken Cambridge Sözlüğü (cambridge.org, 2014) “algılama” olarak tercüme etmektedir. Literatürdeki bu belirsizlikten dolayı bu çalışmada algılama yönetimi yerine de algı yönetiminin kullanılması tercih edilmiştir.

Algılama, insan davranışını etkileyen en önemli süreçlerden birisidir. Dış dünyadan gelen uyarıları alıp yorumlayan algılama, bireyin neye inandığı, nasıl davrandığı ve nasıl yaşadığı hakkında bilgi vermektedir. Aynı zamanda algılama, meydana gelen sorunların çözümü için yollar üretmektedir. Hayatımızı bu derece etkileyen algılama, birçok bilim adamı tarafından gerçek olarak tanımlanmaktadır (Bakan ve Kefe, 2012: 21). Görüldüğü üzere algı ve algılama temel olarak subjektif kavramlardır. Yani bireyden bireye değişmektedir. Çünkü algıda dışarıdan gelen uyarıcıların etkisi kadar bireyin tecrübeleri, inançları ve arzuları da algılamayı etkilemektedir. Bu durum bize, algının yönetilebilir ve kontrol edilebilir bir süreç olduğunu göstermektedir. Algının yönetilmesi, kontrol edilebilmesi için algılama sürecinin iyi bilinmesi gerekmektedir.

3.1.1. Algılama Süreci

Duyum, algılama ve bunun sonucunda ortaya çıkan algı aynı anda gerçekleşiyor gibi gözükse de aralarında belirli bir zaman vardır. Bundan dolayı algılama bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Algılama; fiziksel, nörolojik ve psikolojik birçok faktör

tarafından etkilenecek sonuçlanan bir süreçtir. Bu süreç, dışarıdan gelen uyarıların alınması, anlamlandırılması, yorumlanması ve bir sonuca ulaşılması aşamalarından geçmektedir. Uyarıların anlaşılması için bu süreçlerden geçmesi ve zihinsel bir bütünlük kazanması gerekmektedir (Tutar, 2008: 92).

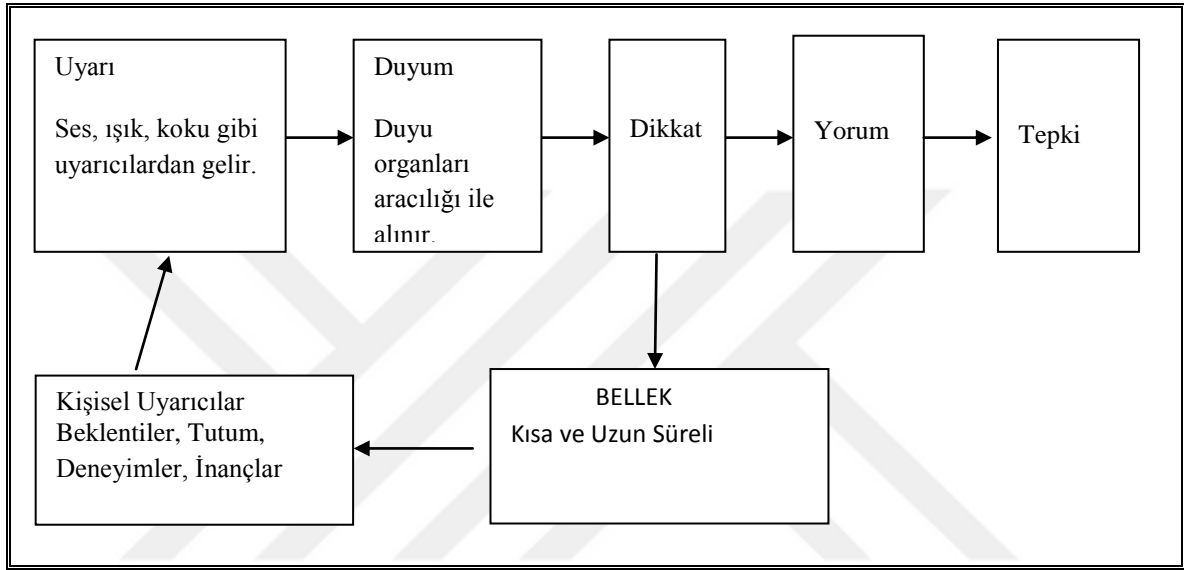
Morgan'a (1993: 265) göre yaşamda birey bilgiyi, duyum ve algılama olarak iki seviyede işlemektedir. Işığın parlaklığı, tatma ve acı gibi deneyimler duyumlardır. Diğer taraftan bu duyumların işlenmesi ve yorumlanması süreci ise algılamayı oluşturmaktadır. Genel olarak algılama sürecinde iki tür kaynak vardır. Birincisi tecrübeye, ikincisi zihne dayanan algılamalardır. Tecrübeye dayanan algılama sürecinde görme, işitme, dokunma, tatma ve koklama duyumlarımız başrolü oynamaktadır. Altıncı his olarak da isimlendirilen duyu ise zihinsel algının ilgi alanındadır (Stupak, 2000: 253).

Aslında birbirinden bağımsız olan görme, duyma, koklama, tatma ve dokunma gibi uyarılardan gelen veriler, insan zihninde bir araya getirilerek anlamlı bir sonuca ulaşmak için işleme tabi tutulmaktadır. Bu veriler, insan vücudunda elektrik akımları şeklinde beyne iletdikten sonra algılama süreci başlamaktadır (Arkonaç, 1998: 65). Algılama sürecini uyarıcılar kadar kişinin karakteri, tecrübeleri, inançları ve kültürel durumu da büyük oranda etkilemektedir. Bu etkenlerin dahil olduğu süreç sonucunda kişi, gelen duyumların bazılarını seçip güçlendirmekte, bazılarını ise ihmal ederek geri plana atmaktadır (Tutar, 2008: 95). Ancak algılama bir süreçtir ve birey, sürekli olarak bu süreci yaşamaktadır. Öznel faktörler algılama sürecini etkilerken, bu süreç sonunda meydana gelen algı da bireyin davranışlarını yönlendirmekte ve bireyde değişiklikler meydana getirmektedir. Bundan dolayı zaman içinde bireydeki fikir, kanaat ve inanç gibi etkenler değişmektedir (Bakan ve Kefe, 2012: 23). Örneğin, ilk ortaya çıktığı zamanlardan 20 yüzyıl ortalarına kadar sosyal yardımlar toplumda devletin bir görevi değil de ihsanı olarak algılanmıştır. Ancak günümüzde, sosyal yardımlar ve diğer sosyal politika uygulamaları bir vatandaşlık hakkı olarak algılanmakta ve devletlerce de böyle kabul edilmektedir. Vatandaşlar sosyal yardım alırken kendine ait bir hak algısıyla hareket etmektedir.

Algılama sürecinde üç özellik ön plandadır. Bunlardan birincisi; algılama süreci somut durum ve davranışlarla ortaya çıkmaktadır. Algılama sürecini gözlemleyebilmek için somut davranışların olması gerekmektedir. İkincisi; algılama süreci subjektiftir.

Kişinin çevresi, deneyim ve ihtiyaçlarından etkilenmektedir. Üçüncüsü ise birey, algılama süreci sonucunda algısına göre “kendi gerçekliğini” meydana getirmektedir (Ittelson ve Cantril, 1954: 2). Literatür incelendiği zaman algılama sürecinin birçok farklı aşamalarda açıklandığı görülmektedir. Genel olarak algılama sürecini aşağıdaki şekilde ifade etmek mümkündür:

Şekil 1: Algılama Süreci



Kaynak: (Tutar, 2008: 97; Odabaşı ve Barış, 2014: 129)

Şekilde görüldüğü gibi algılama süreci 5 aşamadan oluşmaktadır. Bu süreçteki aşamalar ortama, kişiye ve duruma göre süre olarak değişiklik göstermektedir. Bu süreçler; uyarı, duyum, dikkat, yorumlama ve tepkidir. Herhangi bir uyarı olmadan algılama sürecinin başlaması mümkün değildir. Bu uyarılar, ses, ışık, ısı gibi fiziksel olabileceği gibi içten gelen bir etki de olabilmektedir (Tutar, 2008: 96-97).

Çevreden gelen uyarıcıların insandaki duyu organları ile toplanması aşaması duyumu oluşturmaktadır. Duyum, fiziksel bir süreçtir. Yani kişiden kişiye değişmemektedir. Dışarıdan gelen uyarıcılar; göz, kulak, dil gibi duyu organlarını uyarmaktadır. Her organ aldığı bu uyarıyı sinirsel enerji halinde algılama sürecinin bir parçası olarak beyine ulaştırmaktadır (Yakın, 2004: 42). Duyu organları aracılığı ile gelen uyarıcıların algılanması ve yorumlanması için yeterince dikkat çekici olması gerekmektedir. Aksi durumda algının oluşması mümkün değildir. Dikkat, algı sürecinin

oluşmasındaki temel öğelerden birisidir. Dikkat, bireyin duyularını, sürekli uyarı bombardımanı içindeki çevresinde bir özel kaynağa yöneltmesidir. Bu ilgi ve dikkat kişinin o uyarıcıya yönelmesini sağlamaktadır (Taşkiran ve Bolat, 2014: 7). Uyarıcı, etki uyandıracak güce sahip değilse veya bireyin ilgisini çekmiyorsa algının sonraki aşamaları gerçekleşmeyecektir (İslamoğlu ve Altunışık, 2008: 100).

Kişinin dikkatini çeken uyarıcılarla ilgili bilgi bellekte depolanmaktadır. Genel olarak araştırmacılar, belleği geçici ve kalıcı olarak ikiye ayırmaktadırlar. Kısa süreli bellekteki bilgi, işlenerek kalıcı belleğe aktarılmakta, işlenmeyen bilgiler ise yok olmaktadır. Çoğunlukla bireyin davranışlarını etkileyen bilgiler, kalıcı bellekteki bilgilerdir (Sübaşı, 1999: 29).

Algılama süreci ile ilgili buraya kadar bahsedilen kısımlar algılamanın daha çok fizyolojik bölümünü oluşturmaktadır. Yani bunlar, kişiden kişiye çok fazla değişiklik göstermeyen, fiziksel ve elektrik akımlarına dayanan süreçlerdir. Ancak algının yorumlama kısmı bireyden bireye farklılık gösteren sübjektif bir süreçtir. Algılama sürecinde yorumlama; bireyin eğitimine, isteklerine, kültürüne, inançlarına ve deneyimlerine bağlı olarak değişmektedir. Bazen aynı uyaranlar farklı bireylerde farklı yorumlamaya yol açarken aynı bireyde aynı uyaranlar farklı zamanlarda farklı yorumlamalara da sebep olmaktadır. Örneğin, sosyal yardımlar birey muhtaçken çok önemli olarak algılanırken bireyin geliri yeterli düzeye geldiği bir zamanda gereksiz olarak değerlendirilebilmektedir. Veya sosyal yardımlar; ihtiyacı olanlar için çok önemli olarak, ihtiyacı olmayanlar için ise gereksiz olarak algılanmaktadır.

Algılama sürecinin sonucu olarak birey bir tepki, yani davranış geliştirmektedir. Meydana gelen algı, bu davranışın nedeni olduğu gibi davranış sonucunda kişide bazı tutum, düşünce ve inançlar pekişeceği için bu davranışta yeni bir algı sürecini etkileyecektir. Yani algılama süreci davranışları etkilediği gibi bu süreç sonucunda ortaya çıkan davranış ve tutumlar da algılama sürecini etkilemektedir. Beş aşamalı olarak meydana gelen algılama sürecine üç faktör etki etmektedir. Bunlar; algıda seçicilik, algısal örgütlenme ve algısal yorumlamadır.

3.1.1.1. Algıda Seçicilik

Bireyler, günlük hayatında her an birçok uyarıcıyla karşı karşıya gelmektedir. Tamamını algılanmasının ve yorumlanmasının mümkün olmadığı bu uyarıcılara karşı birey, seçici davranarak kendisini ilgilendiren uyarılara dikkat edecektir. Bu düşünceden hareketle insanın algı sürecinde pasif olmadığı, edilgen değil etken bir durumda olduğu için algıda seçicilik kavramı ortaya atılmıştır (Akın, 2009: 7). Bireyin hangi uyarana tepki vereceğinin karar verilmesinde iki faktör önemli rol oynamaktadır. Bunlardan birincisi dışsal, ikincisi içsel faktörlerdir (Mullins, 2002: 388).

Dışsal faktörler, uyarıcının fiziksel durumu ve içinde bulunduğu ortamla ilgilidir. Büyüklük, şekil, koku, renk, ses gibi özellikler kişinin o uyarıcıya karşı daha duyarlı olmasına yol açmaktadır. Aynı zamanda uyarının sık tekrarlanması da algıda seçiciliği önemli ölçüde etkilemektedir. Aynı uyarı ile sık karşılaşma, uyarıya verilen tepki süresini kısaltmakta ve tepkiyi standart hale getirmektedir. Örneğin kaynar su dolu bir çaydanlığa dokununca eli yanana çocuk aynı çaydanlığı gördükçe yaşadığı deneyim aklına gelecek ve ona göre tepki geliştirecektir. Diğer taraftan aynı uyarıcının sık tekrarı bazen alışkanlık kazandırmasından dolayı bireyde tepkisizliğe neden olmaktadır. Bundan dolayı uyarıcının sıklığı dengeli olmalıdır (İnceoğlu, 2011: 103).

Algıda seçiciliği etkileyen diğer faktör ise içsel öğelerdir. Yani bireyin eğitimi, tecrübeleri, ihtiyaçları, istekleri, inançları ve kültürel durumu algıda seçiciliği etkilemektedir. Örneğin, sokakta oynayan çocuklara bir öğretmenle bir doktorun bakış açıları farklı olacaktır. Öğretmen çocukların davranışlarına, tavırlarına dikkat ederken doktorun çocukların fiziksel gelişimleri daha çok dikkatini çekecektir. Yani aynı uyarana karşı bireylerin algıları farklı olacak ve doğal olarak farklı tepkiler ortaya koyacaklardır.

3.1.1.2. Algısal Örgütlenme

Daha önceden de belirtildiği gibi birey dış dünyadan her an birçok farklı uyarıya maruz kalmaktadır. Bireyler bu uyarılardan dikkatini çekenleri algılamaktadır. Ancak insan bu uyarıları parça parça olarak değil de bir bütün olarak algılamaktadır. Örneğin, bir film izlenirken görüntü, müzik ve ses ayrı olarak değil de film bir bütün olarak

algılanmaktadır. Dış dünyadan gelen uyarıcıların bir düzene sokulması, organize edilmesi ve bütün olarak algılanması algısal örgütlemedir.

Algısal örgütlemeye bazı kurallar vardır. Bunlar; şekil- zemin ilişkisi, tamamlama, devamlılık ve gruplamadır. Algısal örgütlemeye şekil-zemin ilişkisi önemlidir. Bütün algılamalarda bir şekil ve bu şeklin içinde bulunduğu bir zemin vardır. İnsanlar zemine göre şekli algılamaktadırlar. Diğer taraftan algısal örgütlemeye dolayı algı kendisini oluşturan girdilerin toplamından daha çok anlam ifade etmektedir. Bu gerçekten hareketle Alman bilim adamları algı süreciyle ilgili Gestalt Kuramı'nı ortaya atmışlardır. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde de açıklanacağı gibi bu kurama göre insan önce bütünü, daha sonra parçaları algılamaktadır. Kurama göre her görüntü şekil ve zeminden oluşmaktadır ve insan ilk olarak şekli algılamaktadır. Şekil zemin ilişkisi sadece görsel algılarda bulunmamaktadır. Örneğin; bir müzikte akort zemin, melodi ise şekil olarak algılanmaktadır (Akın, 2009: 9). Diğer taraftan insan beyni bir nesnenin tamamını görmemiş olsa bile onu tamamlamakta ve algılamaktadır. Yani, uyarıcının eksik kısımları beyin tarafından tamamlanmaktadır. Örneğin; kesik çizgilerden oluşan sayılar bütün ve kesik değilmiş gibi algılanmaktadır (Cüceloğlu, 2001: 67).

Algılama alanındaki sürekli uyarıcılar bir bütün oluşturmaktadır. Böylece o nesneyi bütün olarak algılamak mümkün olmaktadır. Yani algısal örgütlemeye bütünlük sağlanmaktadır. Ayrıca, algılama sürecinde birbirine çok benzeyen ya da bazı yönlerden türdeş olan öğeler gruplanır. Örneğin; bir fotoğrafta kadın, erkek ve bir çocuk varsa gruplanarak tamamı bir aile şeklinde algılanır. Ancak fotoğraftan çocuk çıkartılırsa bu sefer arkadaşlık şeklinde algılamak mümkün olacaktır (Akın, 2009: 9).

3.1.1.3. Algısal Yorumlama

Algılama sürecinin sonucunda kişiler, uyarıcılara davranışları ile tepki verirler. Bu tepki algısal yorumlama olarak adlandırılmaktadır. Yorumlama öznel bir süreç olduğu için kişinin tecrübelerine, eğitimine, bulunduğu ortama göre değişiklik göstermektedir. İnsanlar aynı uyarıcıya farklı tepkiler vermektedir. Çünkü algının fizyolojik süreci benzer olsa da yorumlaması farklı olduğu için aynı uyarıcıya farklı davranışlar gösterilmektedir. Örneğin aynı reklam filmini izleyen iki kişinin gösterdiği tepkiler

farklı olacaktır. Tepkileri geliştirirken kişinin önyargıları, beklentileri, ihtiyaçları, deneyim ve inançları büyük rol oynamaktadır (Odabaşı ve Barış, 2014: 134-135).

Algıda seçicilik, algısal örgütlenme ve algısal yorumlama algılama sürecinin önemli faktörleri olduğu gibi algı türleri de bu sürece etki etmektedir. Algılama sürecinin fizyolojik boyutunu yoğun şekilde etkileyen algı türleri, algının ortaya çıkmasında önemli bir fonksiyona sahiptir.

3.1.2. Algı Türleri

Algı, kaynağına ve niteliğine göre farklı ayrımlara tabi tutulmaktadır. Kaynağına göre algılar iç ve dış algı olarak ikiye ayrılmaktadır (Tutar, 2008: 76). Nesnelerin, bireyin zihninde meydana getirdiği şekil ve görüntüler dış algıyı oluşturmaktadır. Bu algılar gerçeğin görüntüleridir. Çünkü bu algılar, dış dünyadaki nesnelerin zihindeki görüntüleridir (Strauch, 1989: 32). Bazen algı için dış uyarıcının olmasının gerekmediği durumlar olmaktadır. Kişinin kendi iç dünyasındaki hayalleri, düşünce ve sezgileri de algı sürecini harekete geçirmektedir (Tutar, 2008: 76). Bu tür algılar iç algıdır.

Algıları niteliklerine göre dörde ayırmak mümkündür. Dış dünyadaki eşyaların algılandığı duyu algısı, yine eşyaların ancak bu sefer görmeden algılandığı hayal algısı, duyularla alakalı tikel(cüz, parça) anlamların algılandığı tikel algı ve duyumsanmış şeylerdeki bütün soyut anlamların algılandığı akıl algısı bu tür algılardır (Tutar, 2008: 78).

Yukarıda da bahsedildiği gibi algılar iç ve dış algı olarak da ikiye ayrılmaktadır. Ancak, algı ve algı yönetimi konusu daha çok dış algılarla ilgilenmektedir. Birey dışarıdaki uyarıcıları duyu organları aracılığı ile toplamaktadır. Bundan dolayı dış algı duyu organlarına göre beş türden oluşmaktadır:

(1) Görme Algısı: İnsandaki en önemli algıların başında görme algısı gelmektedir. Birey içinde bulunduğu çevre ve şartlarla ilgili ilk izlenimlerini genelde görme duyusu aracılığı ile oluşturmaktadır (İnceoğlu, 2011: 98). Görme, gözdeki hücrelerin dış çevredeki fiziksel enerjileri toplayarak sinirsel enerjiye dönüştürmesidir. Bu enerji beyinde işlenerek görme algısı oluşmaktadır (Alpan, 2008: 83).

Görme algısı ile görme duyusunun da birbirinden farklı olduğunu belirtmek gerekmektedir. Görme duyusu fizyolojik bir süreçtir. Ancak bu duyunun işlenmesi yani algıya dönüşmesi sürecinde psikolojik etkenler de devreye girmektedir. Kişinin beklentileri, istekleri, inanışları görme algısının oluşmasını etkilemektedir. Bundan dolayı görme algısı, fizyolojik ve psikolojik etkenlerin bir arada bulunduğu karmaşık bir süreçtir (İnceoğlu, 2011: 99; Alpan, 2008: 83). Gözün seçmiş olduğu görseller, beyin tarafından işlenerek yorumlanması aşamasına kadar birey için pek bir anlam ifade etmemektedir. Algı sürecinin sonucunda görme duyusu ile kişiye özel görme algısı oluşmuş olmaktadır (Alder, 2000: 68).

(2) İşitme Algısı: İşitme algısı görme ile beraber insan için en temel algı kaynaklarından bir tanesidir. İşitme algısı, görme ile beraber insanın algısının oluşmasında en önemli etkiye sahiptir. Kulaklar, atmosferdeki hava moleküllerinin sıkışıp gevşemesi ile birbirine aktarılan sesleri toplayarak işlemesi ve yorumlaması için beyne iletmektedir. Ses dalgaları atmosferdeki moleküller vasıtasıyla iletildiğinden dolayı sesleri duyabilmek için havanın olması gerekmektedir. Atmosferin olmadığı yerde seslerin duyulması mümkün değildir (Arkonaç, 2005: 78).

İşitsel algıda en önemli kavramlardan bir tanesi dildir. Her ne kadar bazı hayvanların da semboller ve dil yoluyla iletişime geçtikleri görülüyor olsa da dil insana özgü bir iletişim aracıdır (Akın, 2009: 24). İnceoğlu (2011: 87) dili “simgelerin dizgisel bir yapı içerisinde işlevsellik kazandığı bir yapı” olarak tanımlamaktadır. İnsanoğlu, belli kurallara göre oluşturduğu dil yetisini kullanarak iletişimi sağlar. Bazı durumlarda işitsel algı görme algısının da önüne geçmektedir. Örneğin, bir uyarıcının verdiği mesajı işitmek onu okumaktan çoğu zaman daha etkilidir. Okuma, sadece metindeki ifadelerle göre bir algı oluştururken işitme ise söylenen sözlerle beraber ses tonu, vurgular gibi diğer faktörlerin de etkisiyle daha kalıcı bir sonuca ulaştırmaktadır (Trout ve Rivkin, 1999: 142).

İşitsel algının insan davranışlarına olan etkisine dair birçok araştırma yapılmıştır. Bunlardan bir tanesi İngiltere’de Leicester Üniversitesindeki bilim adamlarınca yapılmıştır. Bu çalışmada işitsel algının alışverişe etkisi incelenmiştir. Alışveriş sırasında çalınan müziklerin insanların algısını ve alışveriş davranışlarını etkilediği iddiasıyla hareket eden bilim adamları bir deney yapmışlardır. Bir süpermarketin şarap

reyonundaki Fransız ve Alman şaraplarını ülkelerine göre gruplayarak her bir şarabın üstüne ülkenin bayraklarının küçük etiketleri yapıştırılmıştır. İki hafta boyunca bir gün Fransız akordeonu bir gün ise Alman birahanelerinde çalınan müzikler çalınmıştır. Bu araştırmada ilginç sonuçlara ulaşılmıştır. Fransız şaraplarının Alman şarabına üstünlüğü genel bir kabul görmüş durumdayken ve deneyin yapıldığı süpermarkette her zaman Fransız şarapları çok satılıyorken Alman müziklerinin çalındığı günlerde Alman şarabının yüksek miktarda satış rakamlarına ulaştığı gözlemlenmiştir. Diğer taraftan çalınan müziklerin müşterilerin alışveriş alışkanlığını etkilediğine dair müşterilerin fikirlerinin olmadığı anlaşılmıştır. Çünkü deneyin yapıldığı zamanlarda düzenlenen anketlerde müşterilerin yalnız %15'i çalınan müziğin alışveriş alışkanlıklarını etkilediğini düşündükleri ortaya çıkmıştır (Milliyet, 1999). Bu araştırma, işitsel algının bazen bilinçli şekilde bazen ise bilinçaltını etkileyerek kişinin davranışlarını yönlendirdiğini ortaya koymaktadır.

(3) Koku Algısı: Koku, insan belleğinde en çok iz bırakan algı türlerinden bir tanesidir. Nesnelerdeki koklanan moleküller, ağız ve burunda bulunan algı hücreleri aracılığı ile beyne iletilerek algı süreci başlatılmış olur (eubam.ege.edu.tr, 2014). İnsanlar için kokunun estetik yönü ağırlıklıdır. Hayvanlarda ise daha çok yaşamsal bir ihtiyaçtır. Hayvanlar koku algısını eş ve besin bulmak ve düşmandan korunmak için kullanmaktadır (Alsan, 1998: 90).

Son yıllarda müşteri algısını etkileme adına pazarlama faaliyetlerinde koku duyusu çok sık kullanılmaya başlanmıştır. Satıcılar satışları arttırmak için mağazalarda insanlara güzel çağrışımlar yaptıracak kokuları kullanmaktadır. Bu durum, kişilerin düşüncelerini etkilemekte ve onları yönlendirmektedir. Örneğin insanlar, sıfır araba alırken araçtaki yeni araç kokusunun önemli bir etken olduğunu ifade etmektedir (Dal, 2009: 113).

(4) Tatma Algısı: Tatma, dil ve damak tarafından alınan algı türüdür. Çoğu modern araştırmacılar temel olarak acı, tatlı, ekşi ve tuzlu olmak üzere dört tatma türü olduğu konusunda hemfikirdirler.

Ağzın çeşitli yerlerinde ve dilin üstünde tat alma hücreleri vardır. Bu tat alma hücreleri tat tomurcuklarında bulunmaktadır. Yetişkin bir insanda 9-10 bin civarında

tomurcuk vardır. Çocuklarda ise bu sayı daha fazladır. Bu tomurcuklar temel 4 tadı ve bunların birleşimden oluşan tatları olarak elektrik sinyalleri şeklinde beyne göndermektedir. Beyin bu bilgileri işleyerek tatma algısını oluşturmaktadır (Taşkiran ve Bolat, 2013: 15).

(5) Dokunma Algısı: İnsan derisinde bulunan alıcılar dokunma algısının oluşmasını sağlamaktadır. Bu alıcıların topladığı uyarıları sinirler vasıtasıyla beyne iletirler ve işleme süreci sonunda dokunma algısı meydana gelir (Medicine Encyclopedia, 2014).

Cildimiz sıcaklık, soğukluk, acı, ağrı, basınç gibi duyumları hissetmektedir. Dokunma duyumu derinin bir yüzeye dokunması ya da basınç uygulaması ile ortaya çıkmaktadır. Vücuttaki her noktada aynı dokunma hassasiyeti bulunmamaktadır. Parmak uçları, ayak tabanı, kol gibi yerler dokunmaya daha duyarlı iken vücuttaki bazı noktalar ise daha az duyarlıdır. Bundan dolayı dokunma algısı vücudun çeşitli yerlerine göre farklılık göstermektedir (Taşkiran ve Bolat, 2013: 16).

3.1.3. Algılama ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Çok eski zamanlardan itibaren bilim insanları algılama süreciyle ilgili çalışmalar yapmışlardır. “Algı nedir?” “Algı süreci nasıl çalışır?” gibi sorulara cevap bulmaya çalışılmışlardır. Diğer taraftan bilim insanları, algılama yeteneğinin doğuştan mı olduğu yoksa sonradan mı kazanıldığı konusunda farklı görüşler ortaya koymuşlardır. Descartes ve Kant gibi felsefeciler algının doğuştan geldiğini, Locke gibi bilim insanları ise gözlemlerle kazanılacağını savunmuşlardır. Günümüzde ikisinin de algılamayı etkilediği kabul edilmektedir (Arkonaç, 2005: 107).

Algılamanın tarihsel gelişim sürecinde çeşitli kuramlar ortaya atılmıştır. Özellikle üç kuram algının anlaşılması bakımından öneme sahiptir. Bunlar; Gestalt Kuramı, Kurgusal Yaklaşım Kuramı ve Öğrenme Kuramı’dır.

3.1.3.1. Gestalt Kuramı

Gestalt; şekil, biçim veya konfigürasyon gibi anlamlara gelen Almanca bir kelimedir. 1920’li yıllarda Marx Wertheimer tarafından temelleri atılan Gestalt Kuramı

(Günay, 2007: 94), bütüncül yaklaşımı esas almaktadır. Temel olarak insanın görsel algısının nasıl organize şekilde algılandığını incelemektedir. Bu kurama göre bütünlük, parçalardan çok daha kolay anlaşılır ve öğrenilir (Akın, 2009: 27).

Kurt Koffka, Max Wertheimer ve Wolfgang Kohler'in başını çektiği Gestaltçılara göre algı süreci basite doğru bir yöneliş içindedir. Bu süreç en basit şekilde organize edilmektedir. Parçaların bir nesne-zemin bağlantısı içinde bütünleştirilerek algılanması da bu organizasyona işaret etmektedir. Zemin ve nesnenin ne olacağını ise o anki en önemli gereksinimin ne olduğu belirleyecektir. Figür ilginin odağıdır, zemin ise figürün bulunduğu çevredir. Figür ile zemin arasında iyi bir bütün (Gestalt) oluşturmalıdır (İnceoğlu, 2011: 126-127). Gestalt kuramının önemli noktalarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Baysal ve Terksan, 1996: 46):

- İnsan diğer özellikleri sabit kalmak şartıyla çevreden gelen uyarımları mesafelerine, benzerlik ve sürelerine göre gruplara ayırır,
- Birey için önemli olan ve ilgisini çeken nesnelere diğerlerinden ayrılır ve daha dikkatli algılanır. Figür zeminden daha çok ilgi çeker ve ön plana çıkar,
- Birey tamamını duyumsayamadığı uyarımları kendisi tamamlar. Örneğin, kesik çizgilerden oluşan bir şekli çizgileri tamamlayarak algılar,

Kişinin sorun çözme ve yaratıcılık yeteneğini geliştiren (Günay, 2007: 94) bütüncül bakış ve Gestalt Kuramı'nın uygulamaya birçok yansımaları olmuştur. Örneğin, birey figür- zemin ilişkisini bir bütün olarak algıladığı için zamanla figürün özelliklerini zemine atfetmektedir. Turkcell'in "Çağdaş Türkiye'nin Çağdaş Kızları" kampanyası figürken kampanyanın çağdaşlık, eğitim gibi herkes tarafından olumlu karşılanan kavramları zemini oluşturmakta ve Turkcell'e atfedilmektedir (Önay, 2008: 17).

Gestalt Kuramı, insanın isteklerinin bütün oluşturduğunu belirtmektedir. Ancak bu istekler bireyin o andaki istekleridir. Geçmiş tecrübe ve gelecekteki beklentileri kapsamamaktadır. Bu yönü ile bu kuram eleştirilmektedir. Ayrıca genetik sorunları göz ardı ettiği ve çalışmalarını çoğunlukla görme algısı üzerinde yürüttüğü gerekçesiyle eleştirilmektedir (İnceoğlu, 2011: 126).

3.1.3.2. Kurgusal Yaklaşım

Kurgusal Yaklaşım, Gestaltçıların ihmal ettiği belleği algı sürecine dahil etmektedir. Bu yaklaşıma göre algı kurgusal bir süreçtir. Duyumlar, bellekteki bir kısım bilgilerin seçilmesi, irdelenmesi ve yorumlanması ile algılara dönüşür (İnceoğlu, 2011: 129). Görüldüğü gibi kurgusal yaklaşım, algı sürecinde en önemli rolü belleğe vermektedir.

3.1.3.3. Öğrenme Kuramı

Öğrenme Kuramı, çoğunlukla Jean Piaget'in çalışmalarına göre şekillenmiştir. Piaget'e göre algı ve öğrenme de dahil her türlü bilgi, bireysel etkinliklerin mantık ve matematiksel yapılarla örgütlenmesi ile elde edilebilir. Algı ile bilgi birikimi arasında belli bir etkileşim vardır (İnceoğlu, 2011: 130). Sübjektif bir süreç olduğu için algı süreci mutlaka birtakım çıkarsamalar içermektedir (Akın, 2009: 29).

Algılama sürecinin en önemli sonucu bireyin davranışlarında ortaya çıkmaktadır. Çünkü bu süreç sonucunda bireyin düşünce ve tutumunda değişiklikler meydana gelmekte ve bu, davranışlara yansımaktadır.

3.2. Tutum, Davranış ve Algı İlişkisi

Algılama süreci sonunda birey bir davranış sergilemektedir. Aynı zamanda bireyin tutum ve davranışları algıyı da etkilemektedir. Algı, tutum ve davranış arasındaki bu çift yönlü ilişki, algı ve algılama sürecinin daha iyi anlaşılabilmesi için incelenmelidir.

3.2.1. Tutum

Bireyin çevresindeki olaylara karşı verdiği tepkiler ve davranışlar tutum yoluyla oluşmaktadır. Diğer canlılar içgüdüleri ile davranış sergilerken birey, içgüdülerinin yanında tutumlarını da kullanmaktadır. Bundan dolayı davranışları anlayabilmek için tutumun incelenmesi gerekmektedir (Yılmaz, 2013: 56). Tutum, davranış bilimlerinin

temel kavramlarından birisi olarak kabul edildiği için birçok farklı tanımı yapılmıştır. Her bir disiplin, tutumun kendi alanıyla ilgili yönünü tanımlamıştır (İnceoğlu, 2011: 13).

Psikoloji Terimler Sözlüğü'nde tutum "Belirli bir toplumsal nesne konusunda bireyde var olan bilişsel, duygusal, yargısal ve davranışsal bileşenlerden oluşan gizli eğilim." şeklinde tanımlanmıştır (ieu.edu.tr, 2014: 44). Diğer taraftan tutum; insan, nesne gibi varlıklar hakkındaki olumlu ya da olumsuz düşüncelerdir (Kalkan, 2011: 194). İnceoğlu (2011: 22-23) ise tutumu, "Bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve güdülerine dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimidir." şeklinde tanımlamıştır.

Tanımlardan da anlaşılacağı gibi tutum daha çok bir ön eğilimdir. Tutumları, duygusal ve davranışsal yapılar olarak değerlendirmek mümkündür (Freedman vd, 1993: 342). Tutumlar, genel olarak davranışlara kaynaklık etmektedir. Tutum sonucunda bireyler çeşitli davranışlar sergilemektedir. Tutumlar gözlenemez, ancak bireyin sergilediği davranışlardan sahip olduğu tutumlar anlaşılabilir (Kalkan, 2011: 194). Tutumlar, insan davranışlarının temelini oluşturması açısından önemlidir. İnsan, öğrendikleri ile bir tutum geliştirir ve bu tutuma bağlı olarak davranış sergiler. Bundan dolayı iletişim, sosyal psikoloji, halkla ilişkiler gibi disiplinler tutum kavramı üzerinde çok fazla çalışma yapmışlardır.

Kamu yönetimi açısından vatandaşların kamu hizmetine karşı tutumları büyük öneme sahiptir. Çünkü vatandaşın kamu hizmetlerine karşı olumlu bir tutumu olması sunulan hizmetin başarısını arttıracaktır. Örneğin, yeni uygulanan bir vergi hakkında vatandaşta olumlu bir algının olması olumlu bir tutum meydana getirecek ve sonucunda sorumluluğunu yerine getirmeyi sağlayacaktır. Ayrıca vergi mükellefleri arasında yapılan bir araştırmada (Çelikkaya ve Gürbüz, 2008: 48), vergi affi gibi bir kamu hizmeti sunmanın mükelleflerde düşük beyannamede bulunma isteğini arttırdığı tespit edilmiştir. Yani sunulan bir kamu hizmeti vatandaşlarda olumsuz bir tutuma sebep olmakta ve bunun sonucunda da istenmeyen bir davranış ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda sunulan kamu hizmetleri için vatandaş tutumunun dikkate alınması gerekmektedir.

3.2.2. Davranış

“Organizmanın uyarılar karşısında gösterdiği her türlü tepki” (ieu.edu.tr, 2014: 11) olarak tanımlanan davranış, tutumun sonucunda ortaya çıkmaktadır. Yani tutum, davranışın gerisindeki etmendir. Bireyler; kişisel özelliklerine, çevreye ve öğrendiklerine göre geliştirdikleri tutumlar sonucunda belli davranışlar sergilemektedir. O halde bir kişinin tutumlarının incelenmesi, öğrenilmesi bu kişinin davranışlarını tahmin etmede önemli bir veri olacaktır. Bu durum son yıllarda toplumu yönetenlerin, reklamcılarının, pazarlama ve halkla ilişkiler uzmanlarının dikkatini çekmiştir (İnceoğlu, 2011: 63). Günümüzde başta reklam ve pazarlama olmak üzere birçok alanda bireylerin davranışlarını etkilemeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Algı yönetimi de aslında davranışların yönlendirilmesidir. Yani algı yönetimi, algıları etkileyerek bireylerin davranışlarında değişiklik meydana getirilmesidir. Bu anlamda tutum, davranış ve algı arasında sıkı bir ilişkinin olduğunu söylemek mümkündür.

3.2.3. Tutum, Davranış ve Algı İlişkisi

Tutum, davranış ve algı arasındaki ilişkiyi iki yönlü bir ilişki olarak açıklamak mümkündür. Algıların tutumları ve doğal olarak davranışları etkilediği gibi davranışlar da yeni tecrübeler kazanma yolu ile algıların değişmesine sebep olmaktadır.

Tutum, davranış ve algı arasındaki ilişkilerin incelenmesi, bireyin herhangi bir durum veya olay karşısında nasıl bir tepki vereceğinin tahmin edilmesine ve buna göre hareket edilmesine imkân vermektedir (İnceoğlu, 2011: 64). Tutumlar öğrenme yoluyla kazanıldığı için bunların değiştirilmesi ve davranışlara yön verilmesi mümkündür. Tutumların uyumlu olmadığı, zayıf olduğu ve eldeki bilgilerin yeterli olmadığı durumlarda tutumları değiştirmek kolaylaşır (Odabaşı ve Barış, 2014: 172).

Tutumları çeşitli çalışmalarla etkileme imkânının olması politika, pazarlama ve reklam gibi birçok alanın ilgisini çekmiştir. Hazırlanan politikaların halk nazarında kabul görmesi veya işletme olarak daha fazla ürün satmak adına çeşitli tekniklerle bireylerin tutum ve davranışlarında değişiklik yapmak için uğraşmıştır. Bu tür ikna edici iletişimin üç temel amacı vardır. Birinci amaç, hedef kişide ya da toplulukta yeni bir tutum oluşturmaktır. İkinci amaç ise hedef kişi ya da toplulukta var olan tutumun

şiddetini arttırmaktır. Üçüncü amaç ise kişi veya gruptaki var olan tutumu değiştirmektir (Odabaşı ve Barış, 2014: 172). Bu amaçları gerçekleştirmek için kamu hizmetlerinin sunumunda kişilerin tutumunu tespit etmek bu hizmetlerin sunumunu kolaylaştırma adına önemlidir. 2009 yılında yayınlanmış bir çalışmada (Demir, 2009) kamu harcamaları ile ilgili vatandaşların algıları ölçülmüş ve ilginç sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmaya göre vatandaşlar kamu harcamalarında savurganlık olduğunu düşünmektedir. Bu durum, vatandaşın vergi vermekten kaçınmasına, devlete olan güven ve aidiyet duygusunun ve toplumsal adalete olan inancının zedelenmesine yol açmaktadır (Demir, 2009: 210-226). Görüldüğü gibi vatandaşın kamu hizmetleri ile ilgili olumsuz algısı olumsuz bir tutum takınmasına neden olmakta ve bu tutum da yanlış bir davranışa yol açmaktadır.

Tutum, davranış ve algı arasındaki bu güçlü ilişki ve çeşitli faaliyetlerle tutumların dolayısıyla davranışların değiştirebilir olması, algı yönetimini ortaya çıkarmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasıyla beraber vatandaş odaklı hizmet anlayışının sonucu olarak algı yönetimi de önem kazanmaya başlamıştır.

3.3. Algı Yönetimi

Algı yönetimi son yıllarda sıkça kullanılan bir kavram haline gelmiştir. İlk olarak askeri alanda daha sık kullanılmakta iken son zamanlarda pazarlamadan iletişime, kamu yönetiminden işletme yönetimine kadar hemen her alanda algı yönetimi kullanılmaya başlanmıştır. Bu yaygınlaşma algı ve algı yönetimine olan ilgiyi arttırmakla beraber yanlış kullanımının çoğalmasına da yol açmıştır. Günümüzde, özellikle Türkiye’de, algı yönetimi bazen propaganda bazen psikolojik savaş anlamında bazen de pazarlamaya ait bir kavram olarak kullanılmaktadır. Türkiye’de daha çok bireylerin siyasi ve ideolojik düşüncelerini istenilen yönde etkileme ve değiştirme adına medya üzerinden yapılan propaganda faaliyetleri algı yönetimi olarak anlaşılmaktadır. Bu kullanımlar genel olarak doğru olsa da algı yönetimini tam olarak yansıtmamaktadır. Özdağ (2014: 13), propaganda, psikolojik harekât gibi kavramların algıyı yönetmek için kullanılan araçlar olduğunu ifade etmektedir. Yani algı yönetimi ulaşılmak istenen bir amaç ise saydığımız kavramlar bu amaca ulaşmada kullanılan araçlardır. Algı yönetiminin kullanımındaki karmaşanın bir nedeni de yapılan tanımlarındaki farklılıklardır. Bazı

tanımlar algı yönetimini tamamen askeri bir çerçevede değerlendirirken bazı tanımlar ise daha çok uluslararası ilişkiler boyutunda ele almaktadır. Bu bölümde algı yönetimi ile ilgili yapılmış tanımlar ele alınacak ve genel bir çerçeve çizilecektir.

3.3.1. Kavram Olarak Algı Yönetimi ve Önemi

Algı yönetimi, uyarıların beyne ulaşan görüntülerinin kontrol edilmesi ve yönlendirilmesidir. Bireyin tutum ve davranışlarında istenilen değişikliklerin meydana gelebilmesi için onun zihnindeki algı görüntüsünün istenilen şekilde değiştirilmesinin sağlanmasıdır (Tutar, 2008: 105). Bir diğer tanıma göre algı yönetimi, insanların düşünce merkezi olan beyinlerine etki ederek dünyayı istenilen şekilde algılamalarını sağlayarak düşünce ve davranışlarını bu yönde şekillendirmektir (Özdağ, 2014: 15).

Yukarıda verilen genel tanımlarının yanında algı yönetimi, sosyal bilimlerin farklı alanlarında farklı yönlerden ele alınarak da tanımlanmıştır. İşletme ve iletişim gibi disiplinlerin yanında askeri alanda ve kamu diplomasisinde de algı yönetimi için farklı tanımlar yapılmıştır. Türk (2014: 16), bir iletişim disiplini olarak ele aldığı algı yönetimini “hedef kitleleri kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirmek, bireyleri ve onları kendi hedefleri doğrultusunda kullanacakları birer unsur haline getirmek.” olarak tanımlamaktadır. Algı yönetimi işletme yönetiminde daha çok reklam ve pazarlama faaliyetlerinde kullanılmaktadır. Televizyon, radyo, internet gibi iletişim kanallarında yayınlanan reklamlar kişileri o ürün hakkında ikna etme çalışmalarıdır. Bu reklamlar sadece o ürünü satma amacıyla değildir. Ayrıca o ürünle birlikte yeni bir yaşam tarzının da benimsetilmesi hedeflenmektedir (Ersaydı, 2011: 5). Algı yönetimi, psikolojik harp ve propaganda gibi askeri amaçlar yönünden ise “yabancı kişilerin ve her seviyedeki liderlerinin duygularını, motivasyonlarını, resmi değerlendirmelerini, haber alma sistemlerini istenilen yönde etkilemek için istenilen bilgilerin iletilmesi faaliyetleri.” şeklinde tanımlanmaktadır (Tatge, 2001: 11). Devletlerin uluslararası ilişkilerini ele alan kamu diplomasisi açısından da algı yönetimi büyük bir öneme sahiptir. Kısaca, yalnızca yabancı devletlerle değil o devletlerin vatandaşlarıyla da iletişim kurma çabası (Eschen, 2005: 336) olarak tanımlanan kamu diplomasisinin devletlerce başarıyla uygulanabilmesi için algı yönetiminin bir araç olarak kullanılması zorunludur. Kamu diplomasisi açısından algı yönetimi, devletlerin amaçlarına ulaşabilmek için diğer

devletlerin yönetici ve vatandaşlarını etkileme ve söz konusu amaçlara gönüllü katılmalarını sağlama adına yürütülen çalışmalardır (Saraçlı, 2014: 273). Kamu yönetimi açısından algı yönetimi daha çok kamu diplomasisinde kullanılmıştır. Ancak son zamanlarda vatandaşların sunulan kamu hizmetlerini benimsemesini sağlamak, vatandaşa aidiyet duygusunu güçlendirmek ve yanlış algıları ortadan kaldırmak için algı yönetimine başvurulmaya başlanmıştır. Tanımlardan da anlaşılacağı üzere algı yönetimi kullanımına göre farklı şekillerde tanımlansa bile birbirine yakın anlamlar içermektedir. Özetle algı yönetimini, bireylerin veya toplulukların belirlenen amaçlara uygun düşüncelerini ve bu düşünceler doğrultusunda hareket etmelerini sağlama amacıyla yapılan faaliyetler bütünü olarak tanımlamak mümkündür.

Hayatın her anında insan, algılama süreci içinde bulunmaktadır. Dışarıdan gelen uyarılara karşı fizyolojik ve psikolojik bir sürecin sonucunda oluşan algıyla birlikte bir tepki verilmektedir. Kişinin eğitimi, geçmiş deneyimleri, kültür ve bilgi düzeyi bu algılamayı etkilemektedir. Örneğin, aynı tabloya ya da manzaraya bakan kişiler farklı şeyler algılamaktadır. Yani algılama gerçekten farklı olabilmektedir (Tutar, 2008:103). Gerçeklikle algılama arasındaki bu fark, algının yönetilebilir olduğunu ortaya koyması bakımından önemlidir. Algılamanın sadece fizyolojik bir süreç olmayıp subjektif öğelerden de etkileniyor olması bu süreci yönetilebilir kılmaktadır.

İnsanoğlunun psikolojisi ve hisleri tarih boyunca toplulukları ve bireyleri etkileyen en önemli faktörlerden birisi olagelmıştır. Bundan dolayı algılar, hem insanların özel yaşantısının hem de toplumların gidişatının belirlenmesinde başat rol oynamaktadır (Çitlioğlu, 2014: 4). Çünkü tarih boyunca bireyler ve bireylerden oluşan topluluklar, çoğunlukla gerçeklere göre değil algılarına göre hareket etmişlerdir. Örneğin; Birinci Dünya Savaşı'na asker göndermekte tereddüt eden Anzaklar, Avustralya'nın Broken Hill kasabasında sonradan Türk olmadıkları anlaşılan iki kişinin sivillere saldırması sonucunda bu tereddütlerinden vazgeçerek savaşa katılmışlardır (Hürriyet, 2012). Yine Birinci Körfez Savaşı'nda Amerika Birleşik Devletleri'nde medya, petrole bulanmış karabatak kuşu görüntülerini servis ederek vatandaşa savaşa karşı olumlu bir algı oluşmasını sağlamıştır.

Willimon (2000: 2), algıların gerçek olduğunu ifade etmektedir. Yani bireyler gerçeklerden daha çok algılarla yaşamakta ve algılar bireylerin kendi gerçekliği haline gelmektedir. Özellikle günümüz modern dünyası, bize gösterilen ve sunulan bir dünya

haline gelmiştir. Bu dünyada bireyin bir davranışta bulunması için o davranışla ilgili bilgilerin ona sunulması ve bireyin sunulan bilgileri algılaması gerekmektedir. Algılamamanın bireyin düşüncelerini etkileyerek tutum ve davranışlarını belirlediği göz önüne alındığında aslında kişinin davranışlarını yönetmenin yolunun algılarını yönetmekten geçtiği ortaya çıkmaktadır (Tutar, 2008: 103). Yani öncelikle bireylerin daha sonra da bütün bir toplumun istenilen yönde davranışlar sergilemesini sağlamak, algıların yönetilmesi ile mümkündür (Pustu, 2014: 309). İnsanoğlunun psikolojisi ve ruh durumu dış etkenlere son derece açıktır. Bu nedenle devletler, hükümetler, büyük şirketler ve illegal yapılar, insanları ve toplulukları etkilemek ve kendi düşünceleri doğrultusunda harekete geçirmek için algıları yönetmeye önem vermektedir (Ersaydı, 2011: 4).

Bireyler yönünden algı yönetiminin büyük önemi vardır. Çünkü birey hem vatandaş hem müşteri hem de toplulukları oluşturan fertlerdir. Yani bireyler hem devletlerin politikaları hem işletmeler hem de diğer faaliyetler yönünden odak noktasıdır. Bu bağlamda uygulanan politikaların, pazarlama faaliyetlerinin vb. çalışmaların istenilen başarıya ulaşabilmesi için bireyler tarafından kabul edilmesi şarttır. Bu çalışmalar yapılırken kişilerin inançları, değer anlayışları, eğitim ve kültür durumları gibi faktörlere dikkat edilmesi ve bu faktörlere uygun hareket edilmesi yapılan çalışmanın başarıya ulaşması açısından hayati bir öneme sahiptir. Örneğin, bir kişinin eğitim seviyesine uygun şekilde yapılmayan bir faaliyet birey tarafından ya anlaşılmayacak ya da birey için çok basit kalacağı için kabul görmeyecektir.

Bireylerden oluşan toplumlar için de algı yönetimi önemli bir araçtır. Toplumda istenilen algının oluşturularak toplumun hedefe uygun şekilde harekete geçirilmesi büyük bir güç ve destek sağlayacaktır. Toplumların ortak kültürlerinin, değer yargılarının bilinmesi ve daha önce yaşadıkları deneyimlerin dikkate alınması o toplumda uygulanacak faaliyetler için gereklidir. Bu tür faktörlerin bilinmesi ve buna uygun şekilde yöntemler geliştirilerek çalışılması hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırmakla beraber hem kaynak hem de zaman tasarrufu sağlayacaktır. Toplumun dokusunu bilmeden yapılan faaliyetlerin istenilen başarıyı göstermesi mümkün olmamaktadır. Örneğin, 2004 yılında Güneydoğu Asya'da meydana gelen tsunami felaketi sonrası düzenlenen yardım toplama faaliyetlerinin başlarında Türk toplumu yeterli ilgiyi göstermemiştir. Ancak daha sonra oradaki felaketzedelerin önemli bir

kısının Müslüman olduğunun sık sık vurgulanması toplumsal duyarlılığı harekete geçirerek yardımların artmasını sağlamıştır (Saydam, 2007: 60). Görüldüğü gibi uygulanması planlanan bir politikada toplumun nasıl algılayacağını ve istenilen tepkiyi vermesi için yapılması gerekenlerin iyi düşünülmesi ve hesaplanması gerekmektedir.

Yalnızca hedef kitle olarak kabul edilen bireyler ve toplumlar için değil; devletler, hükümetler, işletmeler ve diğer organizasyonlar için de algı yönetimi kullanışlı bir araç olarak kabul edilmektedir. Çünkü belirtilen organizasyonların faaliyetleri için büyük miktarda bütçe, insan kaynağı ve zaman gerekmektedir. Uygulanacak faaliyetlerde vatandaşın algısı dikkate alınmaz ve bu algı yönetilmezse kaynakların israfı ortaya çıkacaktır. Uygulamak istedikleri politikaların kişilerin ve toplumların beklentilerine, ihtiyaçlarına ve diğer belirleyici faktörlere uygun olması başarı ihtimalini güçlendirecektir.

Algı yönetimi kamu yönetimi açısından önemlidir. Çünkü kamu yönetiminde yeni bir hizmetin veya politikanın planlanması ve uygulanması hem zaman almakta hem de çok miktarda kaynak gerektirmektedir. Bu uygulamanın başarıya ulaşmaması hem zaman ve para gibi kaynak israfına sebep olacak hem de uygulayıcıların vatandaşın gözündeki itibarının düşmesine yol açacaktır. Diğer taraftan vatandaşların ihtiyaçları, beklentileri ve isteklerine uygun şekilde oluşturulmuş kamu hizmetlerinin aynı zamanda vatandaşlara da iyi anlatılması, onlarda oluşabilecek yanlış algıların değiştirilmesi ve istenilen yönde algı oluşturulmasının sağlanması da büyük öneme sahiptir.

Kamu yönetimi açısından algı yönetiminin önemini sosyal yardımlarda görmek mümkündür. Sosyal yardım hizmetleri modern devletler için bir zorunluluktur. Aynı zamanda vatandaşlar için bir haktır. Ancak devletin sosyal yardım hizmetini sunarken dikkat etmesi gerekmektedir. Bu hizmet ne kadar ihtiyaca uygun ve iyi planlanmış olsa da vatandaşta meydana getireceği algının dikkate alınması zorunludur. Çünkü vatandaşın sosyal yardımları devlet tarafından sadece ihtiyaç sahipleri için yapılan bir hizmet olarak değil de herkesin yararlanabileceği bir faaliyet olarak görmesi veya yardım hizmetini yerine getiren kamu görevlilerinin taraflı tutumlarından dolayı toplumsal adalet algısının zedelenmesi hizmetin uygulanmasından elde edilecek faydayı büyük oranda azaltacaktır. Ayrıca vatandaş, zaten haksız dağıtıldığı düşüncesiyle sosyal yardımlardan hak etmese bile yararlanmak isteyecek ve bu durum kaynak israfına yol açacaktır. Vatandaştaki yanlış algı, sosyal yardım hizmetini sunan kurum ve kişiler

hakkında da olumsuz bir düşünce oluşmasına sebep olacaktır. Sunulan kamu hizmetinde verimlilik ve etkinliğin sağlanmasında bu hizmetten yararlananların algı, beklenti ve düşüncelerinin büyük önemi vardır (Sosyal Yardım Algısı ve Yoksulluk Kültürü Araştırması, 2010: 10).

Hükümet ve devletler için sadece vatandaşlarına sundukları hizmetler açısından değil uluslararası ilişkilerde de algı yönetimi önemli bir kavramdır. Özellikle son yıllarda uluslararası ilişkilerde sık kullanılan bir kavram olan kamu diplomasisi, algı yönetimi ile doğrudan ilişkilidir. Ulusal amaçlara ve dış politikaya destek sağlamak için bilgilendirme, etkileme ve ilgi çekmeye yönelik yapılan faaliyetleri içeren küresel kamu ile yapılan iletişim faaliyetleri olarak tanımlanan (Snow, 2008: 6) kamu diplomasisi, algı yönetimini bir araç olarak kullanmaktadır. Başarılı bir şekilde uygulanan algı yönetimi faaliyetleri, devletleri uluslararası sahada daha güçlü bir konuma getirmektedir.

Kamu hizmetlerinin yanında özel sektördeki organizasyonların da faaliyetlerinde algı yönetimini sık kullandıkları görülmektedir. Sadece kaliteli ve ucuz ürün üretmek, alıcının o ürünü alması için yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda müşterinin o ürünü alması gerektiğine inandırılması, ikna edilmesi yani algısının yönetilmesi de bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü ürünün, mesajın ve reklamın doğru hazırlanmış olmasının yanında müşterilerin zihninde de olumlu algıya sahip olması gerekmektedir (Yakın, 2004: 85). İşletmeler, çeşitli yöntemler kullanarak müşterilerin algılarını yönlendirmekte ve algıyı yönetenlerin istediği şekilde davranış ortaya koymalarını sağlamaktadır.

Tarihsel gelişimi incelendiği zaman ilk başlarda daha çok askeri ve istihbari alanda ve farklı adlandırmalarla kullanıldığı görülen algı yönetimi, yirminci yüzyılın sonlarından itibaren yukarıda açıklandığı gibi hemen hemen her alanda uygulama imkânı bulmuştur.

3.3.2. Algı Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Algı yönetimi, son yıllarda giderek önem kazanan, hakkında çeşitli akademik çalışmalar yapılmaya başlanan bir kavramdır. Son birkaç on yılda algı yönetimi farklı disiplinler yönünden farklı şekillerde ele alınmıştır. Başta itibar yönetimi ve marka

değeri konularıyla ilgili olarak işletme yönetimi olmak üzere birçok farklı alanda algı yönetimi ile ilgili çalışmalar yapılmıştır (Halderen, 2008: 23). Ancak algı yönetimi tarihi, adı konulmamış olsa da çok daha eskilere dayanmaktadır. Toplum mühendisliği çerçevesinden bakıldığında algı yönetiminin çok eski zamanlarda kullanıldığı görülmektedir (Özer, 2008: 20). Başta savaşlar ve istihbarat faaliyetleri olmak üzere algı yönetimi yoğun şekilde kullanılmıştır. Ancak son yıllara kadar algı yönetimi ile ilgili yeterince çalışma yapılmamış ve bir yöntem geliştirilmemiştir. Bunun sebebi algı yönetiminin yeni keşfedilmiş olması değildir. Aslında algı yönetimi farklı disiplinlerde uzun süredir uygulanmaktadır. Algı kavramı psikolojinin temelidir. Ayrıca iletişim, sosyoloji, sosyal psikoloji, siyaset bilimi gibi disiplinlerde de algı yönetimi kullanılmaktadır. Ancak bu kullanımlar algı yönetimi adı altında yapılmamıştır (Şahin, 2014: 251-252). Bundan dolayı algı yönetimi adı altında yapılan bilimsel çalışmalar oldukça sınırlıdır.

Yaklaşık 2500 yıl önce Çinli komutan Sun Tzu tarafından yazılan “Savaş Sanatı” adlı eserde adı belirtilmemiş olsa da algı yönetimine dair önemli ipuçları verilmektedir. Yapılacak savaşlarda kullanılacak taktikleri anlatan Tzu, stratejisini “Savaşmadan kazanmak en büyük başarıdır.” felsefesi üzerine kurmuştur (Tzu, 2001: 5). Sun Tzu, devletlerin savaşları sadece alanlarda değil düşmanlarının düşünce ve algılarını yöneterek kazanabileceklerini vurgulamaktadır.

Türk İslam geleneği üzerine bina edilmiş devletlerin de algı yönetimi olarak tanımlanabilecek çalışmalarının olduğu görülmektedir. Özellikle fetih politikalarında fethedilecek yerlerdeki yerleşik halka dönük bir kısım çalışmaları algı yönetimi olarak değerlendirmek mümkündür. Selçuklu Devleti’nin Anadolu’yu ve Osmanlı Devleti’nin Rumeli’yi fethinde uyguladıkları politikalar, bu fetihleri kolaylaştırıcı niteliktedir. Askeri bir harekât öncesi o bölgelere gönderilen Müslüman aileler, dervişler ve gönül insanları yöre halkına yaşayışlarıyla örnek olmuş; devletlerinin adaletini, zenginliğini ve getireceği barış ortamını göstermeye çalışmışlardır. Böylece fethedilecek yerdeki insanların çok fazla direnç göstermeden belki de kendiliğinden devletin hükmü altına girmeleri sağlanmaya çalışılmıştır. Bu politika, Çinli komutan Sun Tzu’nun “savaşmadan kazanmak” anlayışıyla büyük ölçüde örtüşmektedir.

Algı yönetimi konusunda daha özellikli çalışmalar Birinci Dünya Savaşı sırasında yapılmaya başlanmıştır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri savaşa girdikten sonra

halkının savaşa olan duyarlılığını yüksek tutmak için birçok algı çalışması yapmıştır. 1917’de ABD’nin savaşa girmesinden bir hafta sonra Başkan Wilson’ın talimatı ile “Halkı Bilgilendirme Komisyonu” kurulmuştur. Başına gazeteci George Creel’in getirildiği bu komisyonun amacı, savaş hakkında güçlü bir algı yönetimi yapmaktır. Bu çalışmaların en önemlilerinden bir tanesi “Dört Dakikalık Adamlar”dır. Creel; sanatçı, yazar-çizer, kilise korosu mensupları, sosyal kulüp üyeleri ve din adamlarından oluşturduğu yaklaşık 75.000 kişilik bir ekiple çeşitli yerlerde Amerika Birleşik Devletleri’nin savaşa girmesindeki yüksek ahlaki değerleri anlatmıştır. Genel olarak insanların birisini dinlerken en fazla 4 dakika dikkatini toplayabildiği düşünüldüğü için konuşmalar en fazla 4 dakika sürmüştür (Martemucci, 2007: 25-26). Daha çok propaganda ve psikolojik savaş şeklinde yapılan bu tür algı yönetim çalışmaları savaş dönemlerinde vatandaşların duygularını etkilemede önemli faydalar sağlamıştır.

Tarihin en büyük yıkımına yol açmış olan İkinci Dünya Savaşı; kitle iletişim araçları, propaganda, psikolojik savaş ve algı yönetimi gibi kavramların o zamana kadarki en sık kullanıldığı dönem olmuştur. İkinci Dünya Savaşı’nda hem cephede savaşan askerlerin ve kendi vatandaşlarının moralini yüksek tutmak hem de düşmanın moralini çökertmek için birçok algı operasyonuna başvurulmuştur. ABD’li senatör Hiram Johnson’ın dediği gibi “savaşın ilk kurbanları doğrulardır.” (Çetin, 2011: 2-40). Özellikle İkinci Dünya Savaşı’nda gerçekler farklı gösterilmiş, insanlara yanlış bilgi verilmiş ve algıları yönetilmiştir. Ayrıca insanları ikna etmek için de algı yönetimi metotları kullanılmıştır. Örneğin, 10 Ağustos 1945 tarihinde Japonlar teslim olma şartlarıyla ilgili görüşmeleri kendi halkından gizli tutmuşlardır. Bunu bile ABD hemen radyolar vasıtasıyla Japon halkına bunu duyurmuş ve 3 milyon broşürü uçaklarla Japon şehirlerine atmıştır. Böylece Japonlar daha kolay bir şekilde teslim olmuştur (Hügül, 2011: 27). İkinci Dünya Savaşı’nın sonuna kadar büyük oranda askeri alanda uygulanan algı yönetiminin isimlendirilmesi ve kavramlaştırılması Amerika Birleşik Devletleri’nde Pentagon tarafından yapılmıştır (Özer, 2008: 20). Savaştan sonraki dönemde algı yönetimi uygulamaları kamu yönetiminde de görülmeye başlanmıştır. Özellikle 1980’li yıllarda ortaya çıkan “Yeni Kamu Yönetimi” anlayışı çerçevesinde algı yönetimi uygulamaları yaygınlaşmıştır.

1980’li yıllarda gündeme gelen yeni kamu yönetimi anlayışı ilk olarak İngiltere’de Başbakan Margaret Thatcher ve daha sonra da yeni Zelanda ve Avustralya

Hükümetleri tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Temel olarak hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık, şeffaflık ve performans gibi özellikleri olan (Gruening, 2001: 2) Yeni Kamu Yönetimi anlayışında modern yönetim tekniği olarak algı yönetimi kullanılmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde algı yönetiminin genel olarak iki farklı alanda kullanıldığını söylemek mümkündür.

İlk olarak hükümetler, vatandaşlarda aidiyet duygusunu ve millet bilincini güçlendirmek için algı yönetimini kullanmaktadır. Savaş ve siyaset gibi kavramların bile algılar üzerinden yürütüldüğü bir çağda bireylerin algılarının kendi haline bırakılmayacağını anlayan hükümetler; demokrasi, kamuoyu ve imaj gibi kavramları da kendi istedikleri şekilde vatandaşlara sunarak onlarda istedikleri algının oluşmasını sağlamaya çalışmışlardır. Hükümetler bu konuda kitle iletişim araçlarını sıklıkla kullanmışlardır (İnceoğlu, 2011: 92). İkinci olarak hükümetler; vatandaşlarına yaptıkları hizmetleri daha iyi anlatabilmek, amaçları konusunda onları bilgilendirmek ve sunulan hizmetler hakkında kamuoyunun düşüncelerini öğrenerek ona göre stratejiler hazırlamak için de algı yönetimi sıklıkla kullanılmıştır. Örneğin, bu amaçları gerçekleştirmek adına Amerika Birleşik Devletleri'nde 1999 yılında Halkla İlişkiler Bürosu ve Devlet Yayın Kurulu kurulmuştur. Hâlihazırda ise Kamu Diplomasisi ve Halkla İlişkiler Müsteşarlığı faaliyetlerini yürütmektedir. Bu kurumların amacı, hem kendi vatandaşlarını hem de kamu diplomasisi adı altında diğer ülke vatandaşlarını yönlendirerek algı oluşturmaya çalışmaktır (Hügül, 2011: 27-28).

Son yıllarda kamu yönetimi açısından ortaya çıkan bir kavram da ulus markalaşmasıdır. Ulus markalaşması, kişilerin bir ülkenin ürünlerine, kimliğine ve bilinirliğine katkı sağlama adına yapılan faaliyetlerdir (Kurtuluş ve Bozbay, 2011: 268). Sadece kamu diplomasisini kullanarak devletler hakkındaki olumsuz algıyı olumluya çevirmek yeterli olmamaktadır. Bazı algılar olumsuz olsa bile bunları kullanarak algıları etkilemek mümkün olmaktadır. Devletlerin özellikle ekonomik alanda yeterli büyümeyi sağlayabilmeleri, ulus markalaşmasını yapmaları ile mümkün olacaktır (Şahin, 2014: 258-259).

Günümüzde işletmelerde özellikle örgüt imajı, örgüt kültürü, reklam ve pazarlama alanlarında algı yönetimi yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Modern işletmelerin başarılı ve tercih edilebilir olması algı yönetimini etkili şekilde kullanmalarına bağlıdır. Wales Üniversitesinden Elfyn Thomas bu durumu “Algılar gerçektir. Eğer kazanmak

için oynuyorsanız, algılar sizin lehinize olmalıdır. Kazanmanızı ya da kaybetmenizi belirleyecek olan, insanları sizi dinlemeye, söylediklerinizi anlamaya ve sizi desteklemeye ikna etme yeteneğiniz olacaktır.” şeklinde ifade etmektedir (Saydam, 2007: 15). Bir işletme imajı ve örgüt kültürü, o işletmenin değerini belirlemede önemli bir faktör olduğu gibi müşterilerin ürün seçimini de etkilemektedir. Birbirine benzer ürünler hakkında yapılan reklam ve tanıtım çalışmaları sayesinde tüketicinin tercihi etkilenmektedir. Örneğin, yapılan bir araştırmada etiketleri gizlediği zaman bira içicilerinin en sık içtikleri markaya tadından ayırt etmekte oldukça zorlandıkları gözlenmiştir (Çayoğlu, 2010: 80-81). Yani ürünün içeriğinden çok zihinde bıraktığı algı müşterinin seçiminde daha önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan örgüt imajı açısından da algı yönetiminin kullanılması önemli katkılar sağlamaktadır. Örneğin Apple firması; insanların zihnine yerleştiği özgün olma, kendini özel hissetme gibi kavramlar sayesinde kendine sadık müşteri kitlesi oluşturmuş ve fiyat politikasında daha esnek hareket etme imkânı elde etmiştir.

Başlangıçta daha çok askeri ve istihbari alanda kullanılan algı yönetimi zamanla diğer alanlarda da ulaşılmak istenen amaçlara uygun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu durum, kullanım alanına göre algı yönetiminin amacını ve özelliklerini de etkilemektedir.

3.3.3. Algı Yönetiminin Amacı ve Özellikleri

Algı yönetimi, bireylerin ve toplulukların istenilen şekilde düşünmelerini ve buna uygun tepki vermelerini sağlamayı amaçlamaktadır. Özellikle günümüzde özel sektörde ve kamu yönetiminde kurumların ve faaliyetlerinin görünümü yani insanların nazarından nasıl görüldüğü ve algılandığı faaliyetin içeriğinden daha önemli hale gelmiştir. Artık politika yapıcılar ve işletmeler gerçekleri değiştirmek yerine algıları yönetmeyi seçmektedirler (Saydam, 2007: 87-88). Bundan dolayı da askeri alandan uluslararası ilişkilere, kamu yönetiminden işletme yönetimine kadar hemen her alanda algı yönetimi uygulanmaya başlanmıştır. Genel olarak algı yönetiminin amacı yukarıda bahsedildiği şekilde olsa da doğal olarak kullanım alanına göre daha özellikli amaçlar da içermektedir. Örneğin; askeri alanda algı yönetiminin en temel amacı, birey ya da grupların zihinlerini etkileyerek kriz veya çatışma ortamında en düşük düzeyde fiziksel

güç kullanmaktır (Tatge, 2001: 16). Bu amacı, ünlü Çin Komutanı Sun Tzu'nun "savaşmadan kazanmak en büyük başarıdır." (Tzu, 2001: 5) felsefesiyle özetlemek mümkündür.

Kamu diplomasisi açısından algı yönetiminin üç temel hedefi vardır. Bunlardan birincisi içte ve dışta güçlü bir kamuoyu oluşturmaktır. İkinci hedef ise karşı tarafı istenilen hareketin dışında bir yöntem benimsemesi halinde neler olabileceği konusunda bilgilendirmek ve üçüncü amaç ise hedef kitlenin istenilen şekilde hareket etmesini sağlamaktır (Siegel, 2005: 119). Algı yönetiminin amacı, uzun dönemde hedef ülkenin kamuoyu ve üst yöneticilerinin zihinlerini etkileyerek dönüştürmektir. Bu dönüşüm için kullanılacak bilgiler, topluma yavaş yavaş verilerek en zor kabul edilen fikirlerin bile zamanla içselleştirilmesi sağlanmaktadır (Hügül, 2011: 25). Kamu diplomasisinde algı yönetimi bazen o derece etkili kullanılmaktadır ki hedef devletin yöneticileri ve liderleri düşüncelerinin kendilerine ait olduğunu zannetmekte, ancak algı yönetimini uygulayan devletin istediği gibi düşünmektedir (Özdağ, 2014: 14). Kullanılacak olan uygun araçlarla kitlelerin algıları doğru şekilde yönetildiği takdirde uluslararası ilişkilerde büyük bir güç elde edilmiş olacaktır.

Son yıllarda algı yönetimi, işletme yönetiminde başta reklam ve pazarlama olmak üzere farklı amaçlar için sıklıkla kullanılmaktadır. Yönetim açısından bakıldığında; işletmelerde çalışanların, liderlerin ve yöneticilerin algıları işletmenin atmosferini belirlemede ve çalışma ortamını etkilemektedir. Ayrıca yöneticilerin, her davranışın farklı bir algıya yol açtığı bilinciyle hareket etmeleri gerekmektedir. İşletmelerin çalışma ortamının istenilen şekilde oluşturulması amacıyla yöneticilerin algıların farkında olması ve bu algıları iyi şekilde yönetmeleri gerekmektedir (Otara, 2011: 21). Diğer taraftan algı yönetimi işletmelerde pazarlama ve marka değerini güçlendirme amacıyla da kullanılmaktadır. Marka kavramı aslında aklın bir ürünüdür. Algılar yönetilerek marka değeri korunmaktadır. Günümüzde insanların algıları reklamlarla ve farklı pazarlama teknikleri ile yönetilmeye çalışılmaktadır. Bireyin bir ürün hakkındaki algısı aynı zamanda ürünün marka değerini de belirlemektedir. Bundan dolayı işletmeler, marka değerini yükseltmek için kişilerin algılarını yönetmeyi amaçlamaktadırlar. Kullanılan farklı teknikler ve kitle iletişim araçları ile hem pazarlama sayesinde ürünün satışlarını arttırmak hem de marka değerini yükseltmek için algı yönetimi çalışmaları yapılmaktadır.

Kamu yönetimi açısından algı yönetiminin temel amacı, iletişimin her türlü teknik ve unsurlarından yararlanarak kamu politikalarının gereklerini yerine getirilmesini sağlamaktır (Özer, 2008: 22). Halkla ilişkiler danışmanı John Rendon, ABD Hava Harp Akademisinde 1996 yılında yaptığı konuşmada kamu yönetimi açısından algı yönetimini şu şekilde açıklamıştır: “Ben ulusal güvenlik stratejisti ve ya askeri taktisyen değilim. Ben kamusal amaçları ve kamu politikalarını bir araya getirmek için iletişim araçlarını kullanan birisiyim. Aslında ben, enformasyon savaşçısı ve algı yöneticisiyim.” (michealhanscom.com, 2015). Hükümetler bir kamu hizmeti sunarken onunla belirli bir amaca ulaşmayı hedeflemektedir. Bu amaca ulaşmanın en önemli şartı, vatandaşların bu hizmetle ulaşılması amaçlanan sonuç hakkında bilgi sahibi olmalarıdır. Sunulan kamu hizmetlerinin vatandaşlara iletişim araçlarıyla iyi şekilde anlatılması ve açıklanması için algı yönetiminin etkin şekilde kullanılması gerekmektedir. Böylece hem bütçe, insan kaynakları ve zaman gibi maliyetlerde tasarruf sağlanmış hem de istenilen amaca kolayca ulaşılmış olunacaktır.

Fizyolojik sürecin yanında sübjektif bir yönü de olan algının yönetilmesinde başarıya ulaşmak için algı yönetiminin özelliklerinin bilinmesi zorunludur. Algı yönetiminin en temel özelliği, yönetilecek birey ya da topluluğun amaç ve hedeflerinin iyi bilinmesidir. Kişileri harekete geçiren güdü istek ve ihtiyaçlardır. Bireyler bu ihtiyaçlarına göre amaçlarını belirlemektedir. Bundan dolayı bireylerin veya toplulukların amaç ve hedefleri, dolayısıyla istek ve ihtiyaçları bilinirse buna göre bir algı yönetimi faaliyeti gerçekleştirilebilecektir (Tutar, 2008: 105-106).

Algı yöneticilerinin hedef kitlenin eğitim ve kültür durumu gibi özelliklerini bilmesi algı yönetiminin önemli özelliklerinden birisidir. Çünkü hedef kitlenin eğitim durumu, inançları ve ahlaki durumu gibi faktörler bilinmezse atılacak olan adımlar eksik kalacak ve algı yönetiminden beklenen fayda sağlanamayacaktır (Pustu, 2014: 324). Tekrarlama da başarılı bir algı yönetiminin özelliklerindedir. Çünkü tekrarlama oluşan algının sürdürülmesini sağlamaktadır. Ayrıca tekrarlama, öğrenmeyi pekiştirip kolaylaştırmaktadır. Ancak tekrarlanan uyarıların daha çok dikkat çekmesinin yanında bu uyarılar monotonluğa yol açarsa etkisi azalmaktadır. Bundan dolayı tekrarlama kendi içinde değişiklik ve yenilikler barındırmalıdır (Tutar, 20008: 107).

Johansson ve Xiong (2003: 3), algı yönetimi konusunda yukarıda sayılanlara ek olarak şu özellikleri sıralamaktadır:

- Algılama hedefi ve mevcut durum hakkındaki bilgi taleplerini değerlendirmek,
- Bilgi taleplerini önemine göre sıralamak ve aralarındaki çatışmaları çözmek,
- Karar verenler arasında işbirliği veya müzakere ortamı oluşturarak algı oluşturma ve adaptasyonu sağlamaya çalışmak,
- Algı oluşturmak için gereken diğer bilgi kaynaklarını yönetmek,
- Yakın gelecekte olması muhtemel olaylarla ilgili ilk elde bilgi alabilmek için mevcut durumu da göz önüne alarak kaynakları planlamak,

Sonuç olarak algılama yönetiminin temel hedefi, algılamalardaki farklılıkları ortadan kaldırmak ve hedefte farkındalık oluşturmaktır. Diğer taraftan algı yönetimi, istenen algının aynı şekilde devam etmesini sağlamak için de kullanılmaktadır (Tutar, 2008: 107). Bu özelliklere uygun olarak belirlenen stratejilerle algı yönetimi, belli bir süreç şeklinde uygulanmaktadır.

3.3.4. Algı Yönetimi Süreci

Algılama, fizyolojik ve psikolojik bölümlerden oluşan bir süreçtir. Uyarıcıların hem duyu organları ve sinir sistemindeki uyarıları, hem de kişinin psikolojik durumu, eğitimi vb. faktörler bir araya gelerek işlenmesi ile oluşan algılama süreci, algı yönetiminin de bir süreç olarak ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Bireyde veya topluluklarda istenilen algının oluşması için yapılan çalışmalar, algı yönetimi sürecini meydana getirmektedir. Bu süreçte yapılan uygulamaların nitelikli olması algı yönetimini başarılı kılmaktadır. Algı yönetimi ile asıl amaçlanan kamuoyu desteği oluşturmak, bunu korumak ve aynı zamanda birey ya da topluluğun tutum ve davranışlarını istenilen yönde değiştirmektir (Bakan ve Kefe, 2012: 24). Daha önce de değinildiği gibi gerçek ve algının farklı olması mümkündür. Önemli olan iletişimle kişiden istenilen algı değişikliğini meydana getirmektir. Algının gerçeklere dayanması önemli olmakla beraber gerçeğin ne olduğundan daha çok kişi veya toplulukta nasıl algılanmasının sağlandığı daha önemlidir (Tutar, 2008: 105).

Algı yönetimi sürecinde kişilerin yeni duruma hazırlanması en önemli aşamalardan biridir. Bireyler, yeni duruma psikolojik olarak hazırlanmalıdır. Bu yöntemle en zor konularda bile kolayca istenilen algının oluşturulması mümkündür (Ersaydı, 2011: 5). Örneğin, yeni uygulanacak bir sosyal yardımın toplumun bir kesiminin

ihtiyacını karşılayacağı ve gerekli olduğu iyi anlatılmalı; toplum bu uygulamaya hazırlanmalıdır.

Algı yönetiminin gerçekleştirileceği kişi, topluluk veya organizasyonun eğitim durumu, kültürel değerleri ve kişilik yapıları gibi faktörlerin iyi tanınması sürecin önemli bir basamağıdır. Farklı kişilerin farklı algıya sahip olacağı gerçeğinden hareket edilerek yapılan planların başarıya ulaşma şansı çok daha yüksektir (Tutar, 2008:105). Algı yönetimi sürecinde geliştirilecek teknik; kültür, misyon, vizyon, eğitim durumu ve hedefler dikkate alınarak belirlenmelidir (Özer, 2008: 22).

Russel (2001: 2), algı yönetimi sürecinde geri bildirimlerin de önemli olduğunu belirtmektedir. Geribildirimler, yapılan faaliyetlerin bireyler üzerindeki etkisini ölçmek ve gerekiyorsa değişiklikler yapmak için zorunludur. Aynı zamanda geribildirimler ile uygulanan çalışmanın devamı yönünde uygulayıcıları cesaretlendirmekte mümkün olmaktadır. Diğer taraftan algı yönetimi sürecinin gerçeklere dayanması bireylerde istenilen algının oluşmasını kolaylaştıracaktır. Bir ürünün, fikrin ya da hizmetle ilgili bir faaliyetin algısının yönetilmesinin gerçeklere dayanması yapılacak faaliyetlerde istenilen sonuca ulaşmasını hızlandıracak bir faktördür (Özer, 2008: 25). Özellikle iletişimin hızlandığı, iletişim kanallarının arttığı ve neredeyse hiçbir gizliliğin kalmadığı günümüz dünyasında algıların olgulara yani gerçeklere dayanması başarı ihtimalini arttırmaktadır.

Bir algı yönetiminin başarılı olup olmadığı şu hususların değerlendirilmesi ile anlaşılmaktadır (Özer, 2008: 23):

- (1) **Etkinlik:** Çıktı ve amacın birbirine uyum içinde olması gerekmektedir.
- (2) **Verimlilik:** Girdi ve çıktı ilişkisi başarılı bir şekilde sağlanmış olmalıdır.
- (3) **Uyarlanabilirlik:** Yapılan çalışma, değişen şartlara ve taleplere uyum sağlar bir nitelikte olmalıdır.

Algı yönetimi süreci sonunda istenilen başarıya ulaşabilmek için her ne kadar uygulama alanına göre küçük değişiklikler gösterse de aşağıdaki dokuz noktanın hassasiyetle uygulanması gerekmektedir (Stupak, 2000: 256):

- (1) Faaliyetin sonuçlarını etkileyerek hedeflere ulaşmayı sağlayacak bütün sosyal paydaşların belirlenmesi gerekmektedir.

(2) Farklılığı ortaya koyacak, yönetilecek birkaç konunun belirlenmesi fayda sağlayacaktır.

(3) Bu konulara dayanarak hedefe uygun ve iç-dış paydaşlar üzerinde etki meydana getirecek mesajlar belirlenmelidir.

(4) İlgililerin duygularına ve mantıklarına hitap edecek mesajların düzenlenmiş olması gerekmektedir. Bu mesajlar belirlenirken mevcut durumun iyi tespit edilmesi, hedefe uygun, odaklanmış mesajların hazırlanması ve gerekli ölçme teknikleriyle geri bildirimlerin ölçülmesi algı yönetimi sürecini kolaylaştıracaktır.

(5) Algı yönetiminde verilecek mesajlar belirlenirken karşı tarafın nasıl algılayacağı iyi hesap edilmelidir.

(6) İletişim disiplindeki mevcut akımların algıyı nasıl etkileyeceği iyi planlanmalıdır.

(7) Sadece mesaj verme değil karşı tarafın da dinlenilmesi hedefe ulaşmayı kolaylaştıracaktır.

(8) Ulaşılmak istenen hedeflerle ilgili ortak akıl oluşturulması ve geri bildirimlere önem verilmesi gerekmektedir.

(9) Algı yönetimi sürecinde verilmek istenen mesajlardaki değerlerde eksiklik bulunmamalıdır. Her ne kadar süreç iyi yönetilse de değerlerdeki eksiklik hedeflere ulaşmayı zorlaştıracaktır.

Algı yönetimi süreci, gerek verilmek istenen mesajın içeriği ve kullanılacak yöntem gerekse de karşı tarafın deneyimleri, eğitim durumu, inançları gibi faktörlerin dikkate alınması yönünden bütüncül olarak planlanmalıdır. Aksi durumda istenilen sonuca ulaşılması mümkün olmayacaktır. Diğer taraftan algı yönetimi uygulanırken birçok farklı disiplinden de faydalanmaktadır. İletişim, halkla ilişkiler, propaganda gibi disiplinler algı yönetiminin uygulanmasında önemli roller oynamaktadır. Bu disiplinler, algı yönetimi ile ulaşılmak istenen sonuca hizmet etmeleri yönünden öneme sahiptirler.

3.3.5. Algı Yönetiminin Diğer Disiplinlerle İlişkisi

Algı, insan hayatının büyük bölümünde yer alan bir kavramdır. Çalışırken, karar verirken, spor yaparken ve yemek yerken insan zihni sürekli algılama süreci içinde bulunmaktadır. Ayrıca işletmeler, kamu kurumları ve hükümetler karar alırken ve bir

politika belirlerken de hedef kitlenin algısını değerlendirmek durumundadırlar. Bireylerin ve toplumların hayatında bu denli önemli bir yer tutan algının ve algı yönetiminin diğer bazı disiplinlerle ilişkisinin incelenmesi gerekmektedir. Özellikle halkla ilişkiler, iletişim, propaganda ve kamu diplomasisi gibi alanlar, algı yönetimini çok yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Bu bölümde algı yönetimi ile diğer disiplinler arasındaki ilişkiler, benzerlik ve farklılıklar incelenecektir.

3.3.5.1. Algı Yönetimi ve İletişim

İletişim, insan hayatının vazgeçilmez bir parçasıdır. İnsanoğlu var olduğu günden beri iletişim olagelmıştır. Latince “communis” sözcüğünden gelen iletişim “Birey ile birey –ya da bireyler- arasında yapılan anlam(lar) yüklü simgelerin gönderimi, alımı, işlenimi, yeniden gönderimi, yeniden alımı ve yeniden işlenimi süreci.” (İnceoğlu, 2011: 199) olarak ifade edilmektedir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi iletişim sadece bireyler arasında meydana gelen ve bireysel olarak nitelendirilebilecek bir süreç değildir. Bireyin çevresine gönderdiği mesajlar, bunlara yapılan geri dönüşler ve çevrenin de bireye verdiği mesajlar iletişimi toplumsal bir yapı olarak ortaya çıkarmaktadır (Yılmaz, 2013: 6). İnsanoğlunun ortaya çıkmasından itibaren var olan iletişim, son birkaç yüzyıldır daha çok önem kazanmıştır. Özellikle son yüzyılda teknolojiye meydana gelen baş döndürücü gelişmeler iletişim kavramını da derinden etkilemiştir. İletişim çağı olarak adlandırılan günümüzde coğrafi sınırlamalar kalkmış ve iletişim olanakları çoğalmıştır (Karasar, 2004: 117). Bu gelişmeler, algı yönetimi ile iletişim arasındaki bağı daha da güçlendirmiştir.

Algılama ile iletişim arasında çok yakın bir ilişki vardır. Çünkü bütün soyutlamalar aslında bir algılama sürecidir. Yani algılama süreci sonucunda bir fiilden etkilenme ve ona karşı bir tepki geliştirme eylemi meydana gelmektedir (Türk, 2014: 13). Birey, iletişim ile aldığı bir uyarıyı algılama süreci ile değerlendirmekte ve buna karşı bir hareket tarzı benimsemektedir. Bundan dolayı algı ve algılama ile iletişim arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Aynı zamanda algı yönetimi de iletişim açısından önemli bir kavramdır. Çünkü iletişimde mesajı gönderen tarafın mesajı nasıl ve hangi şartlarda kodladığı, iletişim araçlarının nasıl bir siyasi, ekonomik ve kültürel ortamda kurumsallaştırıldığı önemlidir. Diğer taraftan alıcının eğitimi, inançları, kültürel durumu

da iletişimi ve mesajın algılanmasını etkilemektedir. Bu bağlamda mesaj veren tarafın mesajının istenilen etkiyi meydana getirmesi için bu faktörleri dikkate alması gerekmektedir. Bu faktörler çerçevesinde değerlendirildiğinde iletişim, mesaj verenin kendisine hedef olarak seçtiği kişinin, grubun veya kitlenin algılarını etkileyerek istenilen yönde davranışlar sergilemesi sağlamayı amaçlamaktadır (İnceoğlu, 2011: 199-200).

Açıklamalardan da anlaşıldığı gibi algı yönetimi aslında iletişimi yönetmektir. İletişim; algının yönetilmesi yoluyla davranışları etkileyerek yeni davranışlar oluşturmak ve belirlenen hedeflere ulaşmak için kullanılan bir araçtır. Bundan dolayı kamu ya da özel sektörde hangi iş yaparsa yapsın hedef kitleye doğru şekilde ulaşmak, imaj ve itibarını korumak isteyen bütün organizasyonlar algı yönetimini dikkate almak zorundadırlar (Türk, 2014: 16-17). İletişimde mesajı veren, hedef kitlesinin algısını istediği yönde etkileyerek istediği bir davranışı oluşturma adına gereken mesajları uygun şartlarda vererek algıları yönetmektedir. Bu bakımdan iletişimin algı yönetimince kullanılan bir araç olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. İletişim ve algı yönetimi arasındaki ilişkiyi The Empire Club of Foundation tarafından düzenlenen 8 Eylül 1994 tarihli bir konuşmada dünyanın sayılı halkla ilişkiler ajanslarından birisi olan Burson Marsteller'in uluslararası direktörü Barbara Smith (1994) şu şekilde açıklamaktadır: "...algılar gerçeklerden daha güçlü olabilir. Bir markanın gücü ve şirketlerin hisse değeri aslında onların algılanmasının gücü demektir. Yani, algılar gerçektir. Algılar değer yaratabilir veya onu yok edebilir. Bundan dolayı yöneticiler, doğru kişilerde doğru algıyı oluşturmak için önemli bir araç olarak iletişimi kullanırlar. Bir şirketin değerinin %60-70'ini rasyolar, kar payı dağıtımı gibi finansal göstergeler oluşturmakta ise de kalan kısmı kişilerin algılarıyla ilgilidir. Yönetim kalitesiyle, marka değeriyle ve endüstrinin genel durumuyla ilgili algılar bunların başlarında gelmektedir. Bundan dolayı şirketler, algı yönetimini öncelikli işlerinden birisi kabul ederek uygun iletişim araçlarıyla hedef kitlede doğru algıyı oluşturmak için çabalamalıdır."

Kamu yönetimi açısından da iletişim, üzerinde durulması gereken bir kavramdır. Çünkü hem kurum içi hem de vatandaşla olan iletişimdeki hatalar yanlış algılara yol açacaktır. Örnek sosyal yardımlarla ilgili ülkemizde karşılaşılan en önemli iletişim sorunu yardım görevlilerinin davranışlarıdır. Yardım alan vatandaşa kötü davranma

olumsuz algıya sebep olmakta ve vatandaşın aidiyet ve güven duygusunu sarsmaktadır. Bundan dolayı başarılı bir algı yönetimi için iyi bir iletişim şarttır.

3.3.5.2. Algı Yönetimi ve Halkla İlişkiler

Teknoloji ve iletişimin gelişmesine paralel olarak halkla ilişkiler kavramı da organizasyonlar için önem kazanmıştır. Çok geniş bir faaliyet alanı olan halkla ilişkilerin tanımı konusunda bir görüş birliği bulunmamaktadır. Halkla ilişkilerin çok farklı alanlarda ve farklı amaçlar için kullanılması tanımını zorlaştırmaktadır. Halkla ilişkiler, işletme ve kurumlar ile halk arasında karşılıklı fayda sağlamayı amaçlayan stratejik iletişim süreci olarak tanımlanmaktadır (Smith, 2014: 27). Diğer taraftan halkla ilişkiler, organizasyon ile muhatapları ve çevresi arasında faydalı ve verimli bir ilişki geliştirmek için yapılan çift yönlü iletişim çalışmalarındır (Amalia, 2013: 81). Kazancı (2006: 64) kamu yönetimi açısından halkla ilişkileri, sadece bilgi vermek için yapılan bir çalışma değil, yönetim-halk ilişkisinin güçlendirilmesi için gereken ve temelinde iletişimin yattığı faaliyetler olarak değerlendirmektedir.

Halkla ilişkiler son yıllarda kamu sektöründe de giderek önem kazanmaktadır. Çoğu zaman özel şirketlerin bir işi olarak görülen halkla ilişkiler faaliyetleri, kamu kurumlarınca da kullanılmaya başlanmıştır. Ancak literatür incelendiği zaman kamu sektörü için halkla ilişkilerin daha çok yönetimin çevreye doğru bilgileri aktarması veya halkla ilişkilerin reklam ve propaganda faaliyetleri dışında kalan çalışmaları olarak görüldüğü anlaşılmaktadır (Kazancı, 2006: 64). Kurumlar açısından halkla ilişkilerin temel olarak beş işlevi bulunmaktadır. Halkla ilişkiler; kurumsal iletişimi sağlamakta, kurumsal kültürün anlaşılmasına aracılık etmekte ve kurumsal kimliği ve imajı ortaya koymaktadır. Son olarak halkla ilişkiler, kurumsal itibarın yükseltilmesine aracılık etmektedir (Karatepe, 2008: 80-83). Bu amaçların yerine getirilebilmesi için kamu kurumlarınca uygulanan halkla ilişkilerin profesyonel şekilde ele alınması gerekmektedir.

Son yıllarda halkla ilişkilerin yukarıda sayılan işlevlerini yerine getirmede algı yönetiminin kullanılması yaygınlaşmaya başlamıştır. Çünkü yöneten ve yönetilen ayrımının olduğu her yerde temel unsuru insan olan halkla ilişkiler bulunmaktadır. İnsanın tam olarak tanınması ve anlaşılması için algılamaya ihtiyaç vardır. Hedef kitleyi

anlamadan; düşünce, inanç, beklenti ve tutumlarını bilmeden yürütülecek faaliyetler başarıya ulaşmayacaktır (Uğurlu, 2004a: 147-148). Halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütürken hedef kitlenin algılarının dikkate alınması gerekmektedir.

Halkla ilişkilerde algı yönetimi çalışmaları daha çok tanı koyucu ve anlamlandırma odaklı yürütülmektedir. Kurumların içindeki ve dışındaki bireyleri anlama, yorumlama ve neyi nasıl algıladıklarını belirleme algı yönetiminin bir parçasıdır (Uğurlu, 2004b: 74). Halkla ilişkilerde algı yönetimi, bireyleri tanıyıp anladıktan sonra verilecek olan mesajlarla hedef kitle arasındaki ortak noktaları tespit etmeyi amaçlamaktadır. (Uğurlu, 2004a: 149). Kurumlar, halkla ilişkilerde algı yönetimi kullanarak hem kendilerini hedef kitleye yakın bir yerde konumlamaya çalışmakta hem de hedef kitlenin kurum hakkındaki algılarını öğrenmeyi planlamaktadır. Böylece hedef kitleyi sadece kurumun istediği algı çerçevesine çekme değil, aynı zamanda kurumun da hedef kitlenin beklentilerini karşılayacak bir noktaya gelmesi hedeflenmektedir (Önay, 2008: 35). Yani, halkla ilişkiler, bireylerin davranışlarını tahmin edip açıklama görevini üstlenirken algı yönetimi ise halkla ilişkilerle elde edilen algıyı yönetmek, yönlendirmek ve bireyleri etkilemek için gerekli olan çalışmaları formüle etmektedir (Uğurlu, 2004a: 150). Bu bağlamda algı yönetimini halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir parçası olarak değerlendirmek mümkündür.

Halkla ilişkilerde algı yönetiminin kullanılması belli aşamalar halinde gerçekleşmektedir. Öncelikle, oluşturulmak istenen algının planlanması gerekmektedir. Bu bölüm, iç ve dış hedeflere yönelik oluşturulmak istenen algının planlanması aşamasıdır. İkinci bölümde ise algı yönetimi uygulaması ile algının oluşturulmasına çalışılmaktadır. Son aşamada ise algının değerlendirilmesidir (Uğurlu, 2004b: 73-74). Geribildirim olarak da kabul edilen bu aşamada yapılan algı yönetimi faaliyetinin nasıl bir sonuç verdiği ile ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.

Özel sektörlerde daha çok uygulama alanı bulan algı yönetimi teknikleri son zamanlarda kamu kuruluşlarınca da etkin şekilde kullanılmaya başlamıştır. Kamu kurumları, sundukları hizmetlerin vatandaşta istenildiği şekilde algılanabilmesi aynı zamanda da vatandaşların hem kamu kurumları hem de kamu hizmetleri hakkındaki algılarının bilinmesi için halkla ilişkiler faaliyetlerinde algı yönetimine başvurmaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetlerinde yapılan algı yönetimi çalışmaları ile kamu ve özel

sektörde gerek çalışanlarda gerek paydaşlarda gerekse de vatandaşlarda ve müşterilerde istenilen davranış değişikliğini sağlamak mümkün olmaktadır (Özer, 2008: 32).

Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren kamu kurumlarında halkla ilişkiler faaliyetleri hızla artmıştır. 2004 yılında yürürlüğe giren “4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”, vatandaşların doğrudan şikâyet ve taleplerini iletebileceği Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)’nin kurulması ve yerel yönetimlerdeki diğer çalışmalar vatandaşların kamu kurumlarıyla olan ilişkilerini güçlendirme adına yapılan önemli faaliyetlerdir. Bu çalışmalarla vatandaşta “doğrudan istediğim kuruma ulaşabilirim.” algısının oluşmasına ve aidiyet duygusunun güçlenmesine çalışılmıştır.

3.3.5.3. Algı Yönetimi ve Propaganda

Propaganda, algı yönetiminin en etkili kullanıldığı alanların başında gelmektedir. Günümüzde algı yönetimi kavramından anlaşılan çoğunlukla propaganda ve psikolojik savaştır. Ancak algı yönetimi ile propaganda aynı anlama gelmemektedir. Propaganda, “bir topluluğun düşüncelerini, duygularını, tavır ve davranışlarını etki altında tutmak ve onları değiştirmek amacıyla yayınlanan bilgi, belge, doktrin ve görüşlerdir.” (Tarhan, 2006: 36). Aynı zamanda propaganda, hedef kitlede istenilen davranışı meydana getirmek için planlı ve bilinçli şekilde tek taraflı bilgi yayma faaliyetidir (Poulakidos ve Armenakis, 2014: 128).

Propaganda insanlık tarihi kadar eskidir. Ancak Birinci Dünya Savaşı’ndan itibaren propaganda daha yoğun şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı aynı zamanda yoğun bir propaganda savaşına sahne olmuştur. “propaganda sayesinde iktidarı elimizde tuttuk, yine onu sayesinde dünyayı fethedeceğiz.” diyen Hitler, propagandayı etkin şekilde kullanmıştır. Çoğunlukla savaş dönemlerinde halkın motivasyonunu yüksek tutmak ve düşmanın moralini bozmak için propagandaya sıklıkla başvurulmuştur. Örneğin ABD, Irak savaşında propagandayı yoğun şekilde kullanmıştır. Savaş sırasında ABD askeri aracının devrilmesi ile yaralanan Er Jessica’nın Iraklılarca tedavi edilmesine rağmen ABD medyası tarafından yaralı halde hala savaştığı şeklinde haber yapılması, bunun görüntülerle desteklenmesi kara propaganda örneğidir. Gerçek kısa sürede anlaşılmış ve BBC bütün dünyaya olayın gerçek yüzünü anlatmıştır (Tarhan, 2006: 296).

Çoğu zaman belirlenmiş fikirleri yayma amacındaki propagandanın olumsuz bir algıya sahip olduğu görülmektedir. Ancak son zamanlarda yapılan çalışmalar, propagandanın sosyal bir olgu olduğunu ve sadece iyi ya da kötü olarak nitelendirilemeyeceğini ortaya koymaktadır (Lee, 2014: 40). Bununla birlikte, propagandanın dört tane karakteristik özelliği bulunmaktadır. Bunlar; yalan olan veya özel bir amaca hizmet eden tek yanlı bilginin yaygınlaştırılması, olumlu veya olumsuz abartının olması, korku veya istek gibi duyguların kışkırtılması ve son olarak da belagat yeteneğinin kullanılmasıdır (Poulakidos ve Armenakis, 2014: 129).

Günümüzde gerek siyasi gerek askeri alanda gerekse de ekonomik faaliyetlerde propaganda sıkça kullanılmaktadır. Ancak algı yönetiminin giderek önem kazanmasından dolayı propagandanın içerik ve yöntemleri de değişmiştir. Chomsky, propagandadan arınmış olduğumuz algısının oluşturulmasının günümüzdeki en büyük propaganda başarılarından birisi olduğunu söylemektedir. Bundan dolayı insanın nasıl değil neyi düşünmesi gerektiğini dikte eden propagandaya maruz kalınıp kalınmadığının anlaşılması bile zorlaşmıştır (Orallı, 2014: 239).

İnsanlar olaylara algılama süreci sonucunda bir tepki geliştirmektedir. Bundan dolayı kişilerin ve toplulukların algıları yönetilerek istenilen davranışı sergilemelerini sağlamak mümkündür. Propaganda ise çoğunlukla insanları yanıltmaya ve kendi menfaatlerine olmayan bir şeye inanmaya zorladığı için algı yönetiminden ayrılmaktadır. Propaganda, rasyonel düşünen insan beynini devre dışı bırakarak duygusal hareket etmelerini sağlamaya çalışmaktadır (Orallı, 2014: 238). Özellikle gri ve kara propagandalar büyük çoğunlukla kitleleri aldatmaya yönelik çalışmalardır. Propagandanın kaynağının tam olarak belli olmadığı bu türlerde kişiler aldatılarak duyguları suistimal edilmektedir (Özdağ, 2014: 40). Algı yönetiminde ise kişiler, kurumlar veya devletler hedef kitleyi aldatma amacıyla değil kendilerini daha iyi ifade etme, hedef kitlede istenilen algıyı oluşturma adına faaliyet yürütmektedir. Algı yönetimi, verilmek istenen mesajın özellikle tasarımı kısmında kullanılmaktadır (Orallı, 2014: 241). Verilmek istenen mesaj tasarlanırken hedef kitlenin hassasiyetleri, düşünceleri, eğilim ve beklentileri dikkate alınmalıdır. Ayrıca oluşturulmak istenen algının gerçeklere dayanması önemlidir. Yani propagandada özellikle de kara propagandada verilen mesajlar gerçeklere dayanmaz ve toplulukları aldatmaya, rasyonel

düşüncelerini engellemeye çalışırken algı yönetimi, gerçeklere dayanarak kullanılması durumunda başarıya ulaşma şansını artırmaktadır.

3.3.5.4. Algı Yönetimi ve Kamu Diplomasisi

Algı yönetimi, ilk olarak askeri ve istihbari alanda uygulanmıştır. Bunun yanında kamu yönetimi anlamında algı yönetiminin uygulanmaya başladığı alanların başında uluslararası ilişkiler gelmektedir. Devletlerin ülke içindeki hedef gruplarla ilgili yaptığı faaliyetler algı yönetimi olarak adlandırılırken uluslararası ilişkilerde, diğer devletlerdeki hedef gruplara yönelik yaptığı çalışmalar ise kamu diplomasisi adı altında yürütülmektedir.

İletişimin ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte dünya küresel bir köy haline gelmiştir. Devletlerin ve milletlerin birbiriyle iletişimi ve etkileşimi artmıştır. Dünyanın herhangi bir yerinde meydana gelen bir olay neredeyse bütün devletleri etkiler hale gelmiştir. Artık hiçbir devlet dışa kapalı, dünya ile iletişimi kesik bir şekilde kalkınma ve gelişme imkânına sahip değildir. Bundan dolayı devletler, diğer devletlerin ve milletlerin kendisi hakkındaki algılarını dikkate almak zorundadır. Özellikle ulus markalaşması gibi bir kavramın giderek önem kazandığı günümüzde bu durum daha bir zorunluluk haline gelmektedir. Yaşanan bu gelişmeler, kamu diplomasisinin devlet yönetiminde öncelikli hale gelmesine neden olmuştur.

Kamu diplomasisi tanımlanmadan önce sert güç ve yumuşak güç kavramlarının açıklanması gerekmektedir. Sert güç genel olarak bilindiği gibi askeri ve ekonomik güçtür. Ancak bazı durumlarda devletler sert güç kullanarak istedikleri sonuçları elde edememektedir. Bu durumda “gücün ikinci yüzü” olarak adlandırılan yumuşak güç devreye girmektedir. Yumuşak güç, diğer devletlerin ve milletlerin de bir devletin istediklerinin aynısını istemesi olarak tanımlanmaktadır (Nye, 2004: 5). Yumuşak güç, sert ve zorbalığı değil işbirliği ve ikna etmeyi esas almaktadır. Temel olarak “ Eğer istediğim şeyi istemeni sağlayabilirsem o zaman istediğim şeyi yapman için seni zorlamama gerek yok.” felsefesiyle hareket etmektedir. İlk olarak Joseph S. Nye tarafından 1990 yılında yayınlanan “Bound To lead: The Changing Nature Of American Power” kitabında kullanılan (Nye, 2004: 9) yumuşak güç, bir ülkenin uluslararası

alandaki hedeflerine, onun değerlerine hayran, onu izleyen ve lider kabul eden ülkelerin kendini takip etmesiyle ulaşmaya çalışmasıdır (Çağlar, 2014: 29).

Yumuşak gücün bir parçası olan ve kavram olarak İlk kez 1965 yılında Tufts Üniversitesinden Edmund Gullion tarafından kullanılan kamu diplomasisi, devletlerin hem ülke içinde hem de ülke dışında izledikleri politikalara ve savundukları değerlere yönelik kamuoyu oluşturma noktasında başvurdukları önemli bir araçtır (Saraçlı, 2014: 273). Devletler, iyi uluslararası ilişkiler kurmak için diğer devletler ve milletler nezdindeki imaj ve itibarlarını güçlendirmeye çabalamaktadır. Bunu sağlamanın yolu, yabancı kamuoyu ile iletişim kurmaktadır. Günümüzde devletlerin bu çalışmaları kamu diplomasisi olarak kavramsallaştırılmıştır (Lee ve Jun, 2013: 412).

Kamu diplomasisi, hedeflerini gerçekleştirmek için algı yönetimini kullanmaktadır. Bununla birlikte kamu diplomasisi çoğu zaman propaganda ile eş tutulmaktadır. Ancak kamu diplomasisi ile propaganda arasında önemli farklılıklar vardır. Öncelikle kamu diplomasisinin temelinde doğru bilgi vardır. Propagandadaki gibi yanlış ve çarpıtılmış bilgiler vermez. Ayrıca kamu diplomasisi, propagandadan farklı olarak tek taraflı değil çift taraflı bir iletişim süreci yürütmektedir. Yani mesaj karşıya dayatılmaz. Hedef kitle pasif durumda değil katılımcıdır (Saraçlı, 2014: 273). Görüldüğü gibi algı yönetimini kullanan kamu diplomasisi propagandadan oldukça farklı bir alandır.

Kamu diplomasisinin algı yönetimini bir araç olarak kullandığı kabul edilmekle birlikte literatürde ikisi arasında farklılıklar olduğu da belirtilmektedir. Kamu diplomasisinin dürüst propaganda olduğunu düşünen kimi uzmanlar, algı yönetiminin aldatma ve hile yöntemlerini kullandığını belirtmektedirler. Bu radikal yorum, iyi niyetli ve fayda sağlayacak şekilde yapılan kamu diplomasisi ve onun bir parçası olan algı yönetimi çalışmalarını yok saymaktadır (Özer, 2008: 26). Çünkü kamu diplomasisinin temelinde şeffaflık bulunmaktadır. Topluma verilmek istenen mesaj kadar sürecin kendisi de hedef kitleden gizlenmez ve şeffaf bir şekilde yürütülür (Saraçlı, 2014: 281). Algı yönetimi ile propagandayı aynı şey olarak gören bu anlayışta algı yönetimi ile kasıtlı ve yanlış bilgilerle toplumların zihinlerinin şekillendirildiği iddia edilmektedir. Ancak niteliklerine ve uygulamalarına bakıldığı zaman algı yönetiminin daha çok bireylere kendini tam ve doğru şekilde ifade etme sanatı olduğu görülmektedir. Var olan olgunun doğru anlaşılabilmesi için yürütülen çalışmalar, algı yönetimi olarak değerlendirilmektedir.

Algı yönetimini kamu diplomasisinden farklı bir alan olarak gören anlayışa göre kamu diplomasisi, daha çok yurtdışına yönelik psikolojik çalışmalar ve bilgilendirme faaliyetleri olmasına rağmen algı yönetimi, davranış tarzını, rasyonel düşünmeyi ve nesnel sorgulamayı etkileyen faaliyetler olarak değerlendirilmektedir (Özer, 2008: 26). Teknolojiyle beraber iletişimin büyük bir hızla geliştiği, haberleşme araçlarının çeşitliliğinin arttığı günümüzde devletlerin, kamu diplomasisiyle beraber onun bir parçası olan algı yönetimini kullanarak uluslararası kamuoyunu bilinçlendirme ve istenilen algıyı oluşturma çabalarını ihmal etmemeleri gerekmektedir.

3.3.5.5. Algı Yönetimi ve Reklam

Günümüzde işletmeler için reklamlar hayati öneme sahiptir. Reklamlar aracılığı ile hedef kitlede istenilen algıyı oluşturmak ve ürünlerini daha çok satmak için yoğun çaba sarf etmektedirler. En geniş anlamıyla reklam, “geniş olası müşteri kitlesine yönelik yapılan ve belirli bir harcamayı gerektiren satış iletişimi.” (Okumuş vd., 2011: 177) olarak tanımlanmaktadır. Reklamın üstlenmiş olduğu temel işlev; ürünü tanıtmak, ürün hakkında bilgi vermek ve niteliklerini hedef kitleye anlatmaktır. Ürünle ilgili bu bilgiler ne kadar sıklıkla tekrar edilirse hedef kitle tarafından algılanması ve akılda kalması o kadar kolay olacaktır (Bolat ve Taşkıran, 2013: 3).

Reklam aslında bir algı oluşturma faaliyetidir. Bir ürün hakkında insanların zihninde algı oluşturarak o ürünü satma çabasıdır. Bu süreçte hedef kitlede istenilen algı oluşturmak için yapılan çalışmalarda algı yönetimi kullanılmaktadır. Hedef kitlenin istekleri, beklentileri, kültürel durumu ve eğitimi düzeyi gibi faktörler esas alınarak hazırlanan reklamlar, bireylerin algılarını etkileyerek istenilen davranışı sergilemesini sağlamaya yöneliktir. Reklamlar, genelde hedef kitlenin sayılan özellikleri dikkate alınarak hazırlanmaktadır. Yani simetrik bir çalışma söz konusudur. Bununla birlikte bazı durumlarda simetrik değil asimetrik iletişimle reklamların yayınlanması da mümkündür. Özellikle televizyonlarda yayın saati veya kanalına göre asimetrik reklamlar bulunmaktadır (Saydam, 2007: 138). Ancak bu durumda bile reklamı yapılan ürünün farklı kesimlerce algılanarak bilinirliğinin artırılması amaçlanmaktadır. Yani reklamların hazırlanmasında ve sunulmasında insanlarda istenilen algıyı oluşturma adına algı yönetimi araç olarak kullanılmaktadır.

Son yıllarda yaygınlaşan bir reklam modeli de subliminal reklamlardır. Türkçede eşik olarak kabul edilebilecek Latince “limen” kelimesinden türetilen “subliminal” kelimesi, bilincin eşiği altındaki algı olarak tanımlanmaktadır. Subliminal reklamlar, tüketicinin bilinçaltına onun satın alma davranışlarını yönlendirmek için verilen mesajlardır (Şen, 2014: 214-215). Genel olarak reklam sektöründe kullanılan subliminal teknolojisi, insanların zihnine onların izni olmadan nasıl düşünceleri, nasıl karar vermeleri gerektiği konusunda mesajlar göndermekte ve bazılarında göre hipnoz sayılmaktadır. Bu teknoloji sayesinde örneğin sinemada film izleyenlere filmin içinde verilen mesajlarla kola içmesi ve mısır yemesi söylenmekte ve karar alma mekanizmaları etkilenmektedir (Sungur, 2005: 179). İnsanların algılarını yöneterek kararlarını etkilemeyi amaçlayan bu reklam türü son yıllardaki yasal düzenlemelerle yasaklanmıştır. Ancak reklamcılık sektöründe halen yaygın şekilde kullanılmaktadır.

Reklamcılığın yanında sinemacılık da algı yönetimi açısından önem kazanmış bir sektördür. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri, Hollywood aracılığı ile kendi iç kamuoyuna ve bütün dünyaya istediği mesajları iletme fırsatını bulmuştur. Çoğunlukla vatanseverlik, ABD askerinin cesareti ve ABD'nin gücü temalı bu filmlerle insanlar eğlendirilirken aynı zamanda bilinçaltına istenilen mesajlar iletilmiştir. Zihin kontrolü olarak da değerlendirilen ve büyük bir güç olarak insanların doğrudan beyinlerine hitap eden, insanları hem eğlendiren hem de düşündüren bir sektör olarak sinemaya başta ABD olmak üzere devletler büyük ilgi göstermişlerdir (Kantarıcı, 2014: 164). Sinema sektörü için büyük bütçeler ayrılmış, askeri ve diğer devlet kurumları sinemacıların kullanımına sunulmuş ve üst düzey devlet görevlilerince açıkça desteklemişlerdir. Bu desteğin karşılığını da almışlardır. Örneğin, 1986 yapımı “Top Gun” filmi ABD Hava ve Deniz Kuvvetlerinin propagandasını yapması için devlet tarafından desteklenmiştir. Film için uçaklar, uçak gemisi, pilotlar yönetmenin hizmetine sunulmuştur. Film gösterime girdikten sonra çok büyük etki meydana getirmiş, Deniz Kuvvetleri Komutanlığı sinema salonlarının çıkışına askere yazılma bölümleri kurmuş ve çok sayıda Amerikalı genç orduya katılmıştır (Kantarıcı, 2014: 166). Özetle reklamcılık ve sinema, algı yönetiminin en sık kullanıldığı alanların başında gelmektedir. Hedef kitleye istenilen mesaj verilerek algılarını etkilemek ve bunun sonucunda istenilen davranışı meydana getirmek mümkün olmaktadır. Ancak algı yönetiminin subliminal reklamlarda olduğu gibi etik değerlerin dışında da kullanım söz konusudur.

Daha önce de belirtildiği gibi algı yönetimi, halkla ilişkiler, kamu diplomasisi veya reklamcılık aracılığı ile bireyler, vatandaş ya da müşterilerle ilişki kurmaktadır. Ancak algı yönetimini sadece bu çerçevede anlamak eksik bir değerlendirme olacaktır. Algı yönetimi kurumlar tarafından sadece hedef kitle için değil kurumsal faaliyetler için de kullanılmaktadır. Bu faaliyetler kurumsal algı yönetimi olarak isimlendirilmektedir.

3.3.6. Kurumsal Algı Yönetimi

Algı yönetimi yalnızca bireyler ve toplumlarla ilgili konularda uygulanmamaktadır. Özel ve kamu sektörlerinde algı yönetimi, yönetimin de önemli bir parçasıdır. Kurum ve örgütlerin yönetiminde ve çevresi ile olan ilişkilerinde algı yönetimi kullanılmaktadır. Son zamanlarda özellikle firmalar, algı yönetimi uygulamalarına önem vermeye başlamışlardır. Müşterilerine sundukları ürün ve hizmetlerle ilgili olumlu yargıların oluşması ve bu yargının devamı için organizasyon içinde ve dışında yapılması gereken çalışmalar algı yönetimi kapsamında değerlendirilmektedir (Bakan ve Kefe, 2012: 27). Aynı zamanda kamu kurumları da sadece vatandaşlar değil; kendi çalışanlarına da kurum kültürü kazandırmak, belirlenen amaç doğrultusunda çalışma ve ekip ruhu oluşturmak ve aidiyet duygusunu güçlendirmek için algı yönetimi çalışmaları yapmaktadır.

Kurumsal algı yönetimi, kurum ve organizasyon yöneticilerinin iç ve dış çevre ile ilgili fırsat ve riskleri nasıl algıladıkları ile ilgili bir kavramdır (Hung ve Wong, 2007: 497). İç ve dış çevreden oluşan organizasyonların sadece dış çevresi ile değil, iç çevre ile olan ilişkilerde de algı yönetimi kullanılmalıdır. Örneğin emir ve talimatlardaki eksiklikler, astların bu eksiklikleri kendi algılarına göre oluşturdukları yorumları ile tamamlamaya itmektedir. Doğal olarak bu durum, organizasyonlarda algılardaki farklılıklardan kaynaklanan çatışmalara yol açmaktadır (Özer, 2008: 18). Bu çatışmalar organizasyonlarda enerji, zaman ve kaynak kaybına neden olacaktır.

Kurumların çevre ile olan iletişiminin yönetilmesi aslında kurumla ilgili algıların yönetilmesidir. Kurumların itibarını, imajlarını koruma ve belki de hayatiyetlerini devam ettirebilmek adına algı yönetimi gerekli hatta zorunludur (Tutar, 2008: 108). Dış çevresini yeterince iyi algılayamayan yani okuyamayan kurum ve organizasyonlar, dış çevrenin performansından ve gelişiminden yeterince etkili şekilde yararlanamamaktadır

(Hung ve Wong, 2007: 497). Kurumlar; çevreleriyle olan iletişimi ve etkileşimi yani algıyı iyi yönetebilmek için çevresini iyi bilgilendirmeli, yönlendirmeli ve denetleyici olmalıdır. Kurum ve organizasyon hakkında yeterli bilgi edinememiş, gerekli düzeyde iletişim kuramamış kişilerin ilgili kurum ve organizasyon hakkında olumlu bir algıya sahip olmaları çok zordur (Tutar, 2008: 109).

Kurumsal algı yönetimi dört bileşenden meydana gelmektedir. Bunlar; kurumsal algı, eylem ve taktikler, organizasyon sözcüleri ve organizasyonun takipçileridir (Elsbach, 2003: 300). Bu bileşenler çerçevesinde kurumsal algı yönetimi açısından yapılması gerekenleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Tutar, 2008: 110-111):

- (1) Çalışmanın sonuçlarını etkileyebilecek paydaşlar belirlenmelidir.
- (2) Organizasyonun farklılığını ortaya koyacak güçlü yanları tespit edilmelidir.
- (3) İç ve dış paydaşlara verilecek mesajlar belirlenmelidir.
- (4) Mesaj verilecek kitlenin öncelikle var olan algılarının tespit edilmesi gerekmektedir. Daha sonra belirlenen mesajların iletilmesi ve mesajlarının etkilerinin ölçülebilir sonuçların elde edilmesi zorunludur.
- (5) Mevcut iletişim akımlarının ve metotlarının algıyı nasıl etkileyeceğinin belirlenmesi gerekmektedir.
- (6) Algı yönetiminde iletişim çift yönlü olmalıdır. Yani hem mesaj iletilmeli hem de karşı taraf dinlenmelidir.
- (7) Başarılı bir algı yönetimi için ortak akıl oluşturulması faydalı olacaktır.

Kurumsal algı yönetimi, yalnızca özel sektörde değil kamu kurumlarında da kullanılmaktadır. Kurumlar, vatandaşlara kamu hizmetlerini anlatmanın yanında kendi çalışanlarına ve ilişkide oldukları diğer kurumlardaki algıları da yönetmek durumundadır. Bunun için gerek hizmet içi eğitimlerle gerekse tanıtım çalışmaları ile kurumun vizyonu, misyonu ve kültürü kişilere benimsetilmeye çalışılmaktadır. Örneğin, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı misyonunu “birey, aile ve toplum refahını artırmak amacıyla dezavantajlı kesimler öncelikli olmak üzere tüm toplumu hedefleyen katılımcı anlayışla, adil ve arz odaklı bütüncül sosyal politikalar üretmek, uygulamak ve izlemek.” şeklinde açıklamaktadır. Gerek hizmet içi eğitimler, gerekse yasal düzenlemelerle kurum çalışanlarının bu misyonu doğru ve eksiksiz şekilde algılaması yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Kurumsal algı yönetimi vatandaşın kuruma olan güveni açısından da önemlidir. Çünkü bir kuruma güvenen vatandaş o kurumun vermek istediği hizmetleri benimsemeye, vatandaşlıktan kaynaklanan sorumlulukları yerine getirmede daha istekli davranacaktır. Türkiye’de çeşitli kuruluşlar tarafından kamu kurumlarına güven araştırması yapılmaktadır. Örneğin, Global Politika ve Strateji Kuruluşu tarafından 2015 yılında yapılan araştırmada vatandaşın en çok jandarma ve askere güvendiği ortaya çıkmıştır (globalpse.org, 2016). Bu güven, vatandaşın Türk Silahlı Kuvvetleri’ni daha kolay benimsemesini, hizmetlerin sunumunun kolaylaşmasını ve kurum personelinin motivasyonunun artmasını sağlayacaktır.

3.3.7. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algı Yönetimi

Kamu hizmeti, “devlet tarafından, piyasanın işleyiş ilkelerinden/kurallarından belli oranda bağışık kılınarak üstlenilmiş olan, toplumsal ihtiyaçları karşılayacak mal ve hizmet üretimidir.” (Karahanoğulları, 2011: 177). Devamlılık, değişebilirlik, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri (Gözler, 2003: 263-287) üzerine kurulmuş olan kamu hizmetleri, toplumun bütün kesimlerini ilgilendiren faaliyetlerdir. Güvenlikten sağlığa, eğitimden kültüre kadar her alanda devletçe hizmetler sunulmaktadır. Kamu, her yıl bu hizmetler için gerekli olan bütçeyi planlamakta ve buna göre faaliyetlerini yürütmektedir.

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda da değişiklikler meydana gelmiştir. Vatandaş odaklılık, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi yönetim kavramları ön plana çıkmıştır. Hizmetler sunulurken vatandaşın talepleri, düşünceleri dikkate alınmaya başlanmış ve karar mekanizmalarına vatandaş katılımı sağlanmaya çalışılmıştır. Sunulacak hizmetten etkilenecek vatandaşların düşünce, talep ve algılarına göre hareket etmek modern kamu yönetiminin gereklerinden biri haline gelmiştir.

Özellikle yeni bir kamu hizmeti sunulurken ulaşılmak istenen hedefin, hizmetin faydalarının ve getirilerinin vatandaşa anlatılması, vatandaşların bu hizmetlerle ilgili olumlu algıya sahip olması sunulan hizmetin başarısı adına büyük öneme sahiptir. Türkiye’de 2009 yılında domuz gribi aşısıyla ilgili yaşanan süreç bu konuya en iyi örneklerden birisidir. 2009 yılında ortaya çıkan domuz gribi hastalığına tedbir almak amacıyla Sağlık Bakanlığı tarafından toplamda 43 milyon aşı alınmıştır. Ancak aşının

faydalarının iyi anlatılmaması, gerekli bilgilendirmenin yeterince yapılmamış olması, medyada aşılmanın olumsuz yönlerini ön plana çıkaran açıklamalar ve bir kısım medyatik isimlerin aşı olmayacaklarını beyan etmeleri vatandaşların sunulan bu hizmet konusundaki algısını etkilemiştir. Bireyler aşı olmaktan kaçınmıştır. Bu durum sadece bir kamu hizmetinin aksamasına sebep olmakla kalmamış büyük bir maddi kayba neden olmuştur. Sağlık Bakanlığı nüfusun %40'ını aşılama yetecek 43 milyon doz aşı sipariş etmiştir. Bu aşının maliyeti 220 Milyon Avro'dur. Ancak aşılama oranları %5'in altında kalmıştır (saglikaktuel.com, 2015). Her ne kadar verilen rakamlar konusunda çeşitli spekülasyonlar olsa da sonuç olarak istenilen amaca ulaşamamıştır. Bu olayda sunulan hizmetin başarıya ulaşmamasının tek sebebi vatandaşta oluşan olumsuz algıdır. Vatandaşlar yeterince güven hissetmediği için sunulan hizmeti kabul etmemiştir.

Yukarıdaki örneğe benzer bir olay 2009 yılında Güneydoğu ve Doğu Anadolu Bölgeleri'nde yaşanmıştır. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından okullarda öğrencilerin ailelerine tasarruflu ampul dağıtılarak enerji tasarrufu bilinci oluşması amacıyla bir proje başlatılmıştır. Ancak vatandaşın ampulün içinde dinleme cihazı olduğu ve devletin onları dinlediği yönündeki propagandaya inanması nedeni ile bu ampuller kullanılmamıştır. Örneklerde de görüldüğü gibi vatandaşta oluşacak olan algı, sunulan hizmetin sonucunu etkilemektedir. Sunulan bir kamu hizmetinin vatandaşta olumlu bir algı sağlaması için yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde dikkat edilmesi gereken faktörler bulunmaktadır.

3.3.7.1. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algı Yönetimine Etki Eden Faktörler

Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerde olumlu algı oluşmasını etkileyen bazı faktörler vardır. Bunlar; güven duygusu, vatandaş odaklı planlama, şeffaflık ve hesap verebilirlik ve iletişimdir.

(1) Güven Duygusu: Sunulan hizmetle ilgili vatandaşta istenilen algının oluşması için ilk olarak güven duygusunun sağlanması gerekmektedir. Bireyler arası ilişkilerde olduğu gibi devlet-vatandaş ilişkilerinde de güven en temel faktördür. Vatandaşların

kamu yönetimine olan güvenlerini belirleyen birden fazla faktör vardır. Kamu kurumlarının yapısı, işlevi, ihtiyaca uygun hizmet sunması, temsilcilerinin yaptığı açıklamalar, doğru işler yapması ve doğru kararlar vermesi vatandaşın güvenini büyük ölçüde etkilemektedir (Yıldırım, 2010: 2). Kamu kurumlarına karşı güven duygusu oluşmuş vatandaşların sunulan hizmetlere karşı olumlu algıya sahip olması ve hizmetleri benimsemesi çok daha kolay olacaktır.

(2) Vatandaş Odaklı Planlama: Sunulan kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı olarak planlanması da vatandaş algısının olumlu olması için önemlidir. Vatandaş odaklı kamu hizmetinin amacı; kırtasiyeciliğin arttığı, vatandaşların ihtiyaçlarının göz ardı edildiği, zaman ve kaynak israfının yüksek olduğu bürokratik yapıdan vatandaşların talep ve düşüncelerinin öncelendiği bir yapı oluşturmaktır (Kutlu vd., 2009: 508). Vatandaş odaklı kamu hizmetinde sunulacak kamu hizmetinden etkilenecek olan vatandaşların talep ve düşünceleri dikkate alınarak planlama yapılmaktadır. Vatandaş odaklılık kavramı algı yönetimi açısından da önemlidir. Çünkü vatandaş kendi düşüncesine ve taleplerine göre şekillenmiş bir kamu hizmetine daha olumlu yaklaşacak ve onu sahiplenecektir. Son zamanlarda özellikle yerel yönetimler, alınacak bazı kararları anket vb. yollarla vatandaşların onayına sunmaktadır. Oradan çıkan sonuca uygun kararlar almaktadırlar. Böylece sunulan hizmetin kendi kararlarına göre hazırlandığı algısına sahip olan vatandaşlar, hizmetleri daha kolay benimsemektedir.

(3) Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik: Şeffaflık ve hesap verebilirlik, kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş algısını etkileyen ve yönlendiren en önemli faktörlerdendir. Yeni kamu yönetimi anlayışının gereği olarak artık devlet, vatandaşına hesap veren bir kurum haline gelmiştir. Sunulan kamu hizmetlerinin sadece mali anlamda değil tüm boyutlarıyla vatandaş tarafından şeffaf bir şekilde takip edilebilmesi; eksikliklerin, yaşanan sorunların nedenlerini öğrenilmesi ve isteklerini bildirebilmesi şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramı içinde değerlendirilmektedir (Çoban, 2012: 5). Şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramları vatandaşın kamuya güvenini arttıran unsurlardandır. Sunulan kamu hizmetlerinin süreçlerinin şeffaf bir şekilde takip edilebilir olması, yaşanan sorunlarda hesap sorabilecek bir mekanizma bulunması vatandaşın kamu kurumlarına olan güvenini arttırmaktadır. Böylece vatandaş kamu

hizmetlerine karşı olumlu bir algıya sahip olmaktadır. Bundan dolayı kamu hizmetlerinin sunumunda algı yönetimi planlanırken şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramları göz önüne alınmalıdır.

(4) Vatandaşla İletişim: Kamu hizmetlerinin sunumunda algı yönetimini değerlendirirken güven duygusu, vatandaş odaklılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramlarıyla beraber vatandaşla kurulacak iletişimi de dikkate almak gerekmektedir. Çünkü sayılan kavramların vatandaşlara anlatılması, uygulamalarla gösterilmesi iletişim sayesinde mümkün olmaktadır. Ancak iletişimin tek yönlü olması vatandaş algısında istenilen etkiyi meydana getirmeyecektir. Yapılan çalışmalar ve sunulan hizmetler hakkında vatandaşın düşüncelerini ve taleplerini alarak bir geribildirim oluşturulması fayda sağlayacaktır. Ayrıca kamu kurumlarında çalışan personelin vatandaşa tavır ve davranışları da algıyı önemli oranda etkilemektedir. Çünkü çalışanlar o kurumu temsil etmektedir. Onların tavır ve davranışı, kuruma mal edilmektedir. Özellikle Türkiye’de kamu hizmetleriyle ilgili vatandaşın en büyük sorunlarından birisinin kamu görevlilerinin tavrı olduğu bilinmektedir. Bir kamu görevlisinin vatandaşa karşı duyarsız, ilgisiz ve saygısız davranışı vatandaşın tavrını önemli şekilde etkileyecektir (Yalçındağ, 1986: 147). Özellikle sosyal yardımlar gibi vatandaşın hassas olduğu kamu hizmetlerindeki görevlilerin olumsuz tutumları, küçük gören ve sert davranışları vatandaşın rencide edecek ve olumsuz bir algıya sebep olacaktır. Bu bağlamda gerek hizmet içi eğitimlerle gerekse sıkı denetimlerle kamu görevlilerinin olumlu davranışlar sergilemesi sağlanmalıdır.

Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş algısını belirlemek ve istenilen şekilde yönlendirmek için yukarıda sayılan faktörlerin etkin şekilde değerlendirilmesi birçok fayda sağlayacaktır.

3.3.7.2. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Algıyı Yönetmenin Faydaları

Vatandaşa sunulan kamu hizmetlerinde yukarıda sayılan faktörlerin göz önünde bulundurulması bazı faydalar sağlayacaktır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

(1) Öncelikle sunulan kamu hizmetiyle ulaşılmak istenen amaçları gerçekleştirmek kolaylaşacaktır. Bazı kamu hizmetleri vatandaşa ek yük ve sorumluluklar getirirse bile dirençle karşılaşmayacak ve verimli bir şekilde uygulanma imkânı bulacaktır.

(2) Kamu hizmetlerinin sunumundaki başarılı algı yönetimi vatandaşın devlete olan aidiyet duygusunu arttıracaktır. Çünkü talep ettiği hizmeti istediği şekilde aldığı algısına sahip olan vatandaş daha mutlu olacak ve yaşadığı devlet ve topluma daha bağlı hale gelecektir. Örneğin, PKK terörü yüzünden özellikle 1990'lı yıllarda Güneydoğu'da birçok köy boşaltılmıştır. Yaşadıkları yerden güvenlik sebebiyle ayrılan vatandaşların gördükleri bu zararlar, 2004 yılında çıkarılan 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanun kapsamında tazmin edilmiştir. Yapılan bir araştırma (Duru ve Yiğit, 2014), bu kanun kapsamında zararları tazmin edilen kişilerin edilmeyenlere göre devleti daha çok sevdikleri ve doğal olarak daha çok aidiyet hissettiklerini göstermektedir. Yine aynı araştırmada zararları tazmin edilen kişilerin devletin adaletli olduğu yönünde daha güçlü bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

(3) Aidiyet duygusu güçlü olan vatandaşın yurttaşlık bilinci de gelişecektir. Yurttaşlık bilincinin gelişmesi vatandaşların kanun ve kurallara uymasını sağlama adına önemlidir. Vatandaşlar sadece kamu hizmetlerinden yararlanma değil, vatandaş olmanın getirdiği sorumlulukları da yerine getirme isteği duyacaklardır.

3.3.8. Türk Kamu Kurumlarında Algı Yönetimi

Hayatın her alanını etkileyen algıların yönetilmesi, verilmek istenen mesajın eksiksiz olarak algılanabilmesi için gerekli çalışmaların yapılması özel sektörle beraber kamu kurum ve kuruluşlarının da öncelikli konularındandır. Türkiye'de algı yönetimi konusundaki gelişmeler biraz geç başlamış olsa da dünyadaki gelişmeye paralel bir seyir izlemiştir. Öncelikle askeri ve istihbari alanda başlayan algı yönetimi çalışmaları daha sonra özel sektör tarafından kullanılmıştır. Son zamanlarda ise kamu kurum ve kuruluşları konunun önemini kavrayarak gerekli adımları atmaya başlamışlardır.

Türkiye’de algı yönetimi konusundaki çalışmalar ilk olarak halkla ilişkiler çerçevesinde başlamıştır. 1960’lı yıllara kadar hükümetlerin programlarında bu konuda çeşitli çalışmalar bulunuyor olsa da ilk ciddi uygulama 1960 yılında Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde kurulan Yayın ve Temsil Şubesidir. Planlı kalkınmanın başarıya ulaşabilmesi için halk desteğinin alınması ve sunulacak acı reçetelerin uygulanabilmesi için halkın ikna edilmesinin zorunluluğu üzerine kurulan Yayın ve Temsil Şubesi bu konuda çeşitli çalışmalar yapmıştır (AÖF Notları, 2015). 1962 yılında hazırlanan “Merkezi Hükümet Teşkilatı Kuruluş ve Görevleri” (MEHTAP) projesinde halkla ilişkilerle ilgili bölümler bulunmaktadır. Projede “devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın temas sağlamak zorunludur.”denilmektedir (TODAİE, 2015). Ayrıca çeşitli bakanlıklarda ve kurumlarda halkla ilişkiler ve basın müdürlükleri kurulmuştur. Ancak bu çalışmalar genel olarak halkı ve basını bilgilendirme şeklindedir. Bundan dolayı istenilen sonuca ulaşamamıştır.

Algı yönetimi ile ilgili ilk önemli adım 11 Kasım 1983 tarihinde Milli Güvenlik Genel Sekreterliği (MGK) bünyesinde kurulan Toplumla İlişkiler Başkanlığı (TİB)’dir. Temel görevi devletle halkı kaynaştırmak olan TİB, daha çok psikolojik operasyonlara yönelik çalışmalar yapmıştır. Avrupa Birliği uyum sürecinde 2003 yılında MGK ile ilgili yapılan yasal düzenlemelerle TİB kapatılmıştır.

Özellikle 2000’li yıllarda teknoloji altyapısını geliştiren, iletişim olanaklarını arttıran Türkiye, kendi ve diğer ülke vatandaşlarıyla daha iyi iletişim kurma ve politikaları hakkında doğru algı oluşturma ihtiyacı hissetmiştir. Bu çerçevede kamu kurum ve kuruluşları çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Ancak bu çalışmalar daha çok halkla ilişkiler kapsamında olmuştur. Çoğunlukla halkı bilgilendirmek ve şikâyetlerine çözüm bulma amacıyla hareket edilmiştir. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)’ni, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununu, vatandaşın doğrudan ulaşabilmesi için her kurumun kurduğu iletişim hatlarını, belediyelerin uygulamış olduğu beyaz masaları bu çerçevede değerlendirmek mümkündür. Örneğin, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından “Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Özürlü ve Sosyal Hizmetler Danışma Hattı” kurulmuştur. Vatandaşlara rehberlik hizmeti sunma amacıyla kurulan bu hatla vatandaşlar sorunlarını doğrudan ilgili mercilere iletme imkânı bulmaktadır. Bu çalışmalar her ne kadar vatandaşın kamu kurumları hakkındaki algısını olumlu yönde etkilese de algı yönetimi kapsamında değerlendirmek mümkün

değildir. Bu tür çalışmalar kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaş odaklı hizmet yürütme çalışmaları kapsamındadır. Türkiye’de algı yönetimi kapsamında faaliyet yürütmek üzere çalışan kurumlar olarak Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü, Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı ve TİKA’yı değerlendirmek mümkündür.

3.3.8.1. Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü

Devletlerin diğer ülkelere ve vatandaşlara yönelik yaptığı algı yönetimi çalışmaları “Kamu Diplomasisi” adını almaktadır. Türkiye’de bu faaliyetleri yürütme görevi Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğüne verilmiştir. 30 Ocak 2010 Tarih ve 27478 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan başbakanlık genelgesi ile Başbakanlık bünyesinde “Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü” kurulmuştur. Gelişen dünyada kamu diplomasisinin önemine vurgu yapılan genelgede Türkiye için böyle bir kurumun önemi şu cümlelerle anlatılmıştır: “kamu diplomasisi yöntemleriyle ülkemizin uluslararası kamuoyu nezdinde saygınlığının artırılmasına yönelik stratejilerin geliştirilerek, ülkemizin dış tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesine ilişkin görevler, ilgili mevzuatla çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarına verilmiştir. Ancak, ülkesel ve bölgesel sorunların kolayca küresel bir boyut kazandığı günümüzde, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, uluslararası alanda ortaya çıkan fırsatlar ve tehditler, kamu diplomasisi konusunda görevli kurumlar arasında daha etkin bir koordinasyonu, yakın işbirliğini ve hızlı karar alma süreçlerini zorunlu hale getirmiştir.” (Genelge No: 2010/3). İnternet sayfasında kurumun vizyonu şu şekilde açıklanmıştır (kdk.gov.tr, 2015): “Türkiye’nin dünyanın farklı kesimleri nezdinde doğru bir şekilde tanınması, orta ve uzun vadeli sistematik çalışmaları zorunlu kılmaktadır. Türkiye’nin tanıtımında ve algı yönetiminde merkezi bir öneme sahip olan ve diplomasi, dış yardımlar, bilim ve teknoloji, ekonomi, yükseköğretim, turizm, kültür, sanat ve medya gibi geniş bir alana yayılan kamu diplomasisi faaliyetleri, Türkiye’nin yeni potansiyellerinin dünya kamuoyunda tanınmasını sağlar. Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü bu farklı faaliyet kalemlerinin koordinasyonunu sağlayarak Türkiye’nin stratejik iletişimine ve etkin tanıtımına katkıda bulunur.” Görüldüğü gibi kurumun temel amacı, Türkiye’nin uluslararası kamuoyunda saygınlığını arttırmak ve dış tanıtıma yönelik algı yönetimi faaliyetlerini gerçekleştirmektir.

Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü belirtilen amaçlarını gerçekleştirmek için çeşitli faaliyetler icra etmektedir. Koordinatörlük, bu çalışmalarını genel olarak üç başlık altında toplamaktadır. Üniversite Programları başlığında özellikle üniversitelerde uluslararası ilişkiler eğitimi gören öğrencilere ve öğretim görevlilerine yönelik olarak düzenlenen tanıtım faaliyetleri bulunmaktadır. Hedef kitleye yönelik paneller, çalıştaylar ve toplantılarla Türk dış politikası ve kamu diplomasisi anlatılmaktadır. Ancak bu tür çalışmalar genel olarak iç kamuoyunu bilgilendirme şeklinde gerçekleştirilmektedir. Gençlik programları kapsamında ise gelecek vaat eden yabancı öğrenciler Türkiye ile kendi ülkeleri arasındaki ilişkiler hakkında bilgilendirilmektedir. İkinci başlık ise “Siyasal İletişim Faaliyetleridir”. Diğer ülkelerdeki gazeteci, akademisyen ve diğer saygın kişilerle Türkiye hakkında toplantılar yapılarak fikir alışverişinde bulunmaktadır. Yaşanan sorunlara yönelik çözümler üzerinde konuşulmaktadır. Üçüncü başlık ise “Medya Tanıtım Çalışmalarıdır”. Bu başlıkta gazetecilere, yazarlara ve diğer iletişimcilere Türkiye’nin anlatılması ve bilgilendirilmesi çalışmaları yürütülmektedir (kdk.gov.tr, 2015).

Türkiye sahip olduğu imkânlarla rağmen yumuşak gücün dolayısıyla da kamu diplomasisinin önemini geç kavramıştır. Sahip olduğu tarihi mirası, kültürel değerleri ve bulunduğu coğrafi konumu itibarıyla Türkiye, birçok devletten daha avantajlıdır. Osmanlı bakiyesi bir devlet olan Türkiye, batı ve doğu kültürünü aynı anda özümsemiş bir coğrafyadır. Demokrasiyi en iyi şekilde uygulayan tek Müslüman devlettir. Bu anlamda büyük bir kültürel ve siyasal güce sahiptir (Saraçlı, 2014: 294). Bu gücü daha etkin kullanma adına Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü kurulmuştur. Ancak, koordinatörlüğün daha etkin hale getirilmesi için birtakım düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Öncelikle genelge ile kurulan kurum daha güçlü bir yasal zemine sahip olmalıdır. Çünkü bu kurum, kamu diplomasisini uygulayan diğer kurumlarla koordinasyonu sağlayarak tek çatı altında faaliyetleri yürütmeyi amaçlamaktadır. Bundan dolayı yasal düzenlemelerle bu amacı gerçekleştirecek yeterli imkân sağlanmalıdır. Ayrıca bütçe ve kadroları güçlendirilmelidir. Son olarak Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü kendini ve yaptığı işin önemini kamuoyuna iyi anlatarak iç destek sağlamalıdır.

3.3.8.2. Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı

Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı (TİKA), özellikle kamu diplomasisi konusunda başarılı çalışmalar yürütmekte olan bir kurumdur. 1992 yılında faaliyete geçen TİKA, günümüzde 48 ülkede 50 ofisi ile faaliyetini yürütmektedir. Başta komşu ülkeler ve Türk devletleri olmak üzere o ülkedeki halkın ihtiyaçlarını dikkatle takip ederek ortak değerler ve işbirliği ile yürütülen çalışmaları başarılı sonuçlar vermektedir. Kamu diplomasisinin önemli bir parçası olarak kabul edilen yardım faaliyetleri TİKA aracılığı ile yürütülmektedir. Gelişmekte olan ve tarihsel bağların güçlü olduğu ülkelerin öncelikli olarak tercih edildiği TİKA faaliyetleriyle birçok uzmana eğitimler verilmiş, kamu binaları, tarihi eserler, okullar ve tesisler onarılmış, kültürel faaliyetler yapılmıştır. Bu tür çalışmalar, diğer ülke vatandaşlarına ulaşmak için kullanılan etkili bir yoldur. Yapılan sosyal faaliyetlerle ve maddi desteklerle vatandaşlara ulaşılmakta, onlara Türkiye devleti tanıtılmaktadır. Böylece kişilerin Türkiye hakkındaki algılarında değişiklik yapılması sağlanmaktadır.

3.3.8.3. Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı

Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı (KDGM), yeni kurulmuş bir kurumdur. KDGM, Türkiye'nin en önemli iç sorunlarının başında gelen terörle daha etkin mücadele adına oluşturulan ve Resmi Gazete'nin 04 Mart 2010 tarihli nüshasında yayımlanarak yürürlüğe giren 5952 sayılı "Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun" ile İçişleri Bakanlığına bağlı olarak kurulmuştur. 08 Temmuz 2011 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren düzenleme ile Başbakanlığa bağlanmış, 03 Eylül 2014 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan son düzenleme ile tekrar İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır. Güvenlikle ilgili operasyonel bir görevi bulunmayan KDGM'nin temel amacı, terörle mücadelede güvenlik tedbirlerinin yanında siyasi, politik, sosyal ve psikolojik önlemleri almaktır (kdgm.gov.tr, 2015). Kurumun web sayfasında KDGM'nin misyonu "toplumsal kurumların ve halkın desteğini alarak terör tehdidinin ortadan kaldırılmasında öncü rol oynayan, ulusal ve uluslararası düzeyde söz sahibi bir kurum olmaktır." şeklinde tanımlanmıştır (kdgm.gov.tr, 2015). Görüldüğü gibi bu kurumun asıl amacı terörle

mücadelede toplumsal desteği sağlamak adına gerekli faaliyetleri yürütmektedir. Aslında bu çalışmalarını genel olarak algı yönetimi kapsamında değerlendirmek mümkündür. Çünkü kurumun faaliyetleri incelendiği zaman başta terörün yoğun olduğu bölgelerde olmak üzere, bütün toplumu bu konuda doğru şekilde bilgilendirme ve vatandaşlarda terörle mücadele konusunda istenilen algının oluşmasını sağlamanın amaçlandığı görülmektedir.

Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın hizmetle ilgili algısı büyük öneme sahiptir. Daha önceden de belirtildiği gibi hizmetin, sunumuyla istenilen hedeflere ulaşabilmek için vatandaşa doğru şekilde anlatılması ve istenen algının oluşması sağlanmalıdır. Güvenlik hizmeti de algı yönetiminin etkin kullanılması gerektiği kamu hizmetlerinin en başında gelmektedir. Özellikle Türkiye gibi uzun yıllardır terör yüzünden maddi ve manevi birçok kayba uğramış bir ülkede bu sorunu çözmeye vatandaş desteğinin önemi yadsınamaz bir zorunluluktur. Güvenlik hizmetlerinde vatandaş algısını dikkate alarak yapılan çalışmalar hem niteliği ve kaliteyi arttıracak hem de yeni politikaların, yöntemlerin belirlenmesine yardımcı olacaktır (Öztürk, 2012: 171). Bu bakımdan KDGM, terör konusunda toplumdaki algıyı tespit ederek bu algının güvenlik hizmetlerinde en uygun şekilde yönetilmesi için çaba göstermektedir. Bunun için ilgili yasal düzenlemelere katkı sağlama; terör konusunda çalıştaylar, toplantılar düzenleme ve çeşitli yayınlar yoluyla topluma ulaşma gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Kamunun sunduğu hizmetlerde başta yukarıda sayılanlar olmak üzere kamu kurumlarınca kullanılan algı yönetimi verimliliği ve etkinliği sağlama adına önemli bir fonksiyonu yerine getirmektedir. Özellikle sosyal yardım, sosyal sigorta, sosyal güvenlik gibi faaliyetleri kapsayan sosyal politika hizmetleri toplumun neredeyse tamamını ilgilendirmesi ve büyük bütçeler gerektirmesi bakımından algı yönetiminin uygulanması gereken kamu hizmetlerinin başında gelmektedir.

3.4. Sosyal Yardımların Sunumunda Algı ve Yönetimi

Sosyal devletin başlıca görevi, yoksul ve ihtiyaç sahibi vatandaşlara bu durumdan kurtulmaları için gerekli imkânı sağlamaktır. Devletin bu görevi tam anlamıyla yerine getirmesi, vatandaşın devletin güçlü olduğunu hissetmesini sağlayacağı gibi devlete olan aidiyet duygusunu da güçlendirecektir. Bu bağlamda başarılı sosyal yardım

uygulamalarının güçlü devlet göstergelerinden birisi olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü Patrick (2006: 6-7), güçlü ve zayıf devletlerin niteliklerini sıralarken vatandaşların sağlık, eğitim gibi temel ihtiyaçlarını karşılayamayan devletleri zayıf devlet olarak nitelendirmiştir. Yani topumdaki ihtiyaç sahibi vatandaşların ihtiyacını gideren, bu uygulamalara yönelik yeterli kaynak ayıran devletler güçlü devlet niteliğine sahiptir.

Sosyal yardımlar devlet için büyük kaynaklar gerektiren politikalarlardır. Örneğin, Türkiye’de Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü tarafından Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına aktarılan periyodik pay yıllar itibariyle sürekli bir artış göstermiştir. 2005 yılında 194.052.000 TL pay aktarılmışken bu rakam 2009 yılında 459.982.000 TL’ye, 2013 yılında ise 955.246.546 TL’ye yükselmiştir (Faaliyet Raporu, 2014: 111). Diğer yandan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının verilerine göre örneğin 2012 yılında bakanlık bünyesinde 12.621 personel bulunurken bu sayı 2013 yılında 13.203, 2014 yılında ise 14.555 olmuştur. Rakamlarda da görüldüğü gibi hem politikaların vatandaşlarca olumlu algılanması hem de bütçe ve kaynak israfına yol açmaması için sosyal yardım hizmetlerinin verimli şekilde yürütülmesi gerekmektedir.

Sosyal yardımların en önemli amacı yoksulluk sorununa çözüm bulmaktır. Bu amaca ulaşmak için uygulanacak olan politikaların başarılı olmasında vatandaşların algıları önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü yoksulluk, maddi imkânlarla olduğu kadar bireylerin kendilerini yoksul hissetmeleri ile de ilgilidir. Gelir dağılımındaki adaletsizlikler ve sosyal hayata katılımın kısıtlı olması gibi faktörler, temel ihtiyaçları karşılanan kişilerde bile yoksulluk algısının oluşmasına neden olmaktadır. Yoksulluk algısı, yoksulluk kültürünü etkilemektedir.

Yoksulluk kültürü Oscar Lewis tarafından 1970’li yıllarda ortaya atılmış bir kavram olup içinde yaşanan şartların etkilediği yoksulların tutum ve davranışları olarak tanımlanmaktadır (Obrien, 2016). Yoksulluk kültürüne sahip bireyler marjinalleşmiştir. Bu bireyler, kendilerini işe yaramaz, çaresiz ve aciz hissetmekte ve toplumda alt tabakaya ait olduklarını düşünmektedir. Kaderci anlayışın yaygın olduğu bu bireyler geleceğe ait bir plan yapmadan yaşamaktadır. Bu kişiler çocuklarını da etkileyerek yoksulluğun kalıcı hale gelmesine neden olmaktadır (Sosyal Yardım Algısı Araştırması, 2010: 13). Böylece yoksulluk kültürü, yoksulluğun nesiller arasında aktarılmasına neden olmaktadır. Yoksul olduğu algısına sahip bir birey, bu algısına göre

oluşturduğu yaşam tarzını yeterli sosyal yardım alıyor olsa bile değiştirmemekte ve çocuklarını da bu kültüre göre yetiştirmektedir. Görüldüğü gibi yoksul bireylerdeki olumsuz algılar, yoksulluk kültürünü etkilemekte böylece yoksulluğun nesiller arasında devam etmesine neden olmaktadır. Yoksulluk kültürü, sosyal yardımlar bakışı da olumsuz etkilemektedir. Çünkü bireyler sosyal yardımların yeterince kendilerine fayda sağlamadığına ve yoksullukta kurtulamadıklarına inanmakta ve sosyal yardımlarla ilgili olumsuz bir algıya sahip olmaktadır. Bundan dolayı yoksullukla mücadelede etkin sosyal yardım politikalarının yanında olumsuz algıları ortadan kaldıracak faaliyetlerin de yapılması gerekmektedir.

Vatandaştaki olumsuz algıların ortadan kaldırılması yönünde çalışma yapmadan önce vatandaşın algıları tespit edilmelidir. Yoksullukla mücadelede etkin bir araç olan sosyal yardımlar, toplumun farklı kesimlerince farklı şekillerde algılanmaktadır. Toplumdaki yoksul kesim, yardımları devletin bir görevi olarak görürken; diğer kesimlerin bu yardımları gereksiz bir faaliyet olarak algılaması mümkündür. Diğer taraftan sosyal yardımlar bazen devletin bir ihsanı olarak düşünülürken kimi zaman da vatandaşlık hakkı olarak değerlendirilmektedir. Toplumdaki iş sahibi ve gelir durumu yeterli bireyler sosyal yardımları insanları tembelleğe alıştıran bir faaliyet olarak değerlendirirken yoksul kesim ise hayatlarının devamı ve topluma uyum sağlamanın bir parçası olarak görmektedir.

ABD’de yapılan bir araştırma sosyal yardımlara farklı bir yönden bakılmasını sağlamıştır. Kaliforniya Üniversitesi tarafından 2015 yılında yapılan bir araştırma sosyal yardımların yoksulları desteklediğine dair toplumdaki genel kanaate farklı bir yorum getirmiştir. Araştırmaya göre sosyal yardımlar sayesinde çalışan ücretleri düşük seviyelerde kalmakta, işverenin vermesi gereken asgari ücretle hâlihazırda verilen ücret arasındaki fark sosyal yardım adı altında devletçe finanse edilmektedir. Yani sosyal yardımlar bir bakıma işverenin (varlıklı kesimin) yükünü hafifletmektedir (Ozansoy, 2015: 1). Görüldüğü gibi sosyal yardımlar toplumun farklı kesimlerince çok farklı şekillerde algılanmaktadır. Diğer taraftan sosyal yardımlarla ilgili kurumlar hakkında da vatandaşlarda farklı algılar meydana gelmektedir. Özellikle Türkiye’de sosyal yardımların birçok kurum tarafından yapıldığı ve çok başlılık olduğu yönünde bir algı mevcuttur. Her ne kadar yapılan son yasal düzenlemelerle bu çok başlılığın ortadan kaldırılması yönünde çalışmalar yapılmış olsa da bu algı toplumda mevcuttur. Bu

durum sosyal yardımların düzensiz şekilde yapıldığı yönünde bir izlenim meydana getirmektedir.

Yukarıda sayılan farklı algılama şekilleri, sosyal yardımların sistematik ve kolay yönetilmesini zorlaştırmaktadır. Çünkü sosyal yardımlarda vatandaş algısı birçok yönden önemlidir. Bu bağlamda sosyal yardımlarda vatandaş algısının belirlenmesi ve bu algının yönetilmesi için uygun tekniklerin geliştirilmesi önem arz etmektedir.

3.4.1. Sosyal Yardımlarda Vatandaş Algısının Önemi

Sosyal yardımlarda vatandaş algısının ve bu algının yönetilmesinin kamu açısından önemini çeşitli başlıklar altında incelemek mümkündür. Bunlar; amaca uygunluk, stratejik planlama, bütçe ve insan kaynaklarıdır.

3.4.1.1. Amaca Uygunluk

Sosyal yardımların literatürde ve yasalarda belirtilen amaçları vardır. Literatürde genel olarak sosyal yardımlarla bireylere asgari yaşam standardını sağlayacak destekleri sunmanın amaçlandığı belirtilmektedir. Türkiye’de sosyal yardımları genel olarak düzenleyen 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kanununun 1. maddesinde amaç “fakru zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan vatandaşlar ile gerektiğinde her ne suretle olursa olsun Türkiye’ye kabul edilmiş veya gelmiş olan kişilere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelir dağılımının adilane bir şekilde tevzi edilmesini sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir.” şeklinde tanımlanmıştır. Sosyal yardımların belirtilen amaçlarının vatandaşlarca doğru algılanması hizmetin amacına ulaşması adına önemlidir. Sosyal yardımların sürekli bir gelir kapısı olarak değil, vatandaşların asgari yaşam standardını temin ederek kendi ayakları üzerinde durmalarını sağlayacak bir politika olduğunun bilinmesi gerekmektedir. Aksi durumda sosyal yardım bağımlılığının oluşması ile birlikte kişilerin iş arama isteği azalacak ve yardımlara daha çok bağımlı hale gelecektir.

Türkiye’de sosyal yardımların siyasi amaçla yapıldığı yönünde başta yazılı, görsel ve sosyal medyada olmak üzere birçok tartışma olmaktadır. Yardım alan veya almayan bireyler yardımların oy kazanma gibi siyasi amaçlarla yapıldığını iddia etmektedir.

Başta sosyal yardım dağıtımındaki sorunlar olmak üzere toplumda oluşan yanlış algılar bu tür tartışmalara neden olmaktadır. Bundan dolayı da sosyal yardımların uygulanması, amaca ulaşması zorlaşmaktadır. Diğer yandan sosyal yardımların amacı doğru şekilde algılanmadığı zaman bireyler bu yardımları ihtiyacı olmasa bile hak olarak görecektir ve yardım almanın yollarını arayacaktır. Bu durum sosyal yardım bütçesinin gereksiz şekilde artmasına neden olacaktır.

3.4.1.2. Stratejik Planlama

Stratejik planlama, yönetimin mevzuat ve belirlediği ilkeleri çerçevesinde mevcut durumu ortaya koyarak gelecekte stratejik amaçlarını ve bunları mümkün kılacak kaynak ihtiyaçlarını tespit etme sürecidir (Söyler, 2007: 106). Stratejik planlama, kurumun belirlenmiş olan vizyonuna ulaşması için önemlidir. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğünün vizyonu “katılımcı, şeffaf, etkin bir biçimde hizmet sunan ve ülkemizin sosyal yardım politikalarını belirlemede öncü, uzmanlığa dayalı bir kurum olmak” şeklinde belirlenmiştir (aile.gov.tr, 2015). Bu vizyona ulaşma adına bakanlık tarafından 2013-2017 yıllarını kapsayan stratejik plan hazırlanmıştır. Plan çerçevesinde 6 tane temel amaç belirlenmiştir. Belgenin 3 numaralı amacı “İhtiyaç sahiplerinin tespit edilmesi ve değerlendirilmesinde etkinliği ve erişebilirliği sağlamak” olarak belirlenmiştir (2013-2017 Stratejik Planı, 2012: 99). Bu amaca ulaşmak için sosyal yardıma ihtiyaç duyan vatandaşların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve ihtiyacı olan yardımlardan faydalandırılması için gerekli sistemlerin kurulması gerektiği ifade edilmiştir. Yine planın 5 numaralı amaç “Hizmetleri izleme, değerlendirme ve denetleme faaliyetlerini etkin hale getirmek” şeklindedir (2013-2017 Stratejik Plan, 2012: 103). Bu etkinliği sağlama adına etki analizleri yapılacağı ifade edilmiştir.

Stratejik plana uygun olarak yapılan ihtiyaç sahiplerinin doğru şekilde tespit edilmesi, vatandaşın bilgilendirilmesi, hizmetlerin izleme, değerlendirme ve denetleme faaliyetlerinin etkin şekilde yapılması vatandaşın algısını olumlu şekilde etkileyecektir. Bu algı davranışlara da yansıtacak, başta hakkı olmadığı halde yardımlardan yararlanma gibi olumsuz tavır ve davranışlar azalacak dolayısıyla sunulan kamu hizmetinin etkinliği ve verimliliği artacaktır. Görüldüğü gibi vatandaşın algısı ile stratejik planlama arasında sıkı bir ilişki vardır. Stratejik planlama hazırlanırken

vatandaşın algısını etkileyecek çalışmalar göz ardı edilmediği takdirde planlamadaki amaçlara ulaşmak daha kolay olacaktır. Ayrıca yardım yapılacak bireyler daha kolay belirlenecek ve bütçe, insan kaynakları ve politikalar daha kesin olarak planlanabilecektir.

3.4.1.3. Bütçe ve İnsan Kaynakları

Sosyal yardımlar, kamu harcamalarında önemli bir yer tutmaktadır. Örneğin Türkiye’de sosyal yardımların 2014 yılı GSYİH’deki payı %1.38 olmuştur. Bu rakam 20.393.993 TL’ye karşılık gelmektedir (Faaliyet Raporu, 2015: 74). Personel giderleri gibi diğer kalemler de eklendiği zaman sosyal yardım hizmetinin devlet için çok büyük bütçelere mal olduğu görülmektedir.

Vatandaşın sosyal yardımlarla ilgili yanlış algıya sahip olması yukarıda açıklanan harcamaları arttıracaktır. Örneğin vatandaşın yardımların adil dağıtılmadığı, hakkı olmayanın da aldığı algısı bireylerin hakkı olmasa da yardımlardan faydalanmayı istemesine sebep olacaktır. Böylece sadece yoksullar değil ihtiyacı olmayanlar da yardımlardan faydalanacaklardır.

Diğer yandan sosyal yardımlar vatandaşlarda yardım bağımlılığına sebep olabilmektedir. Klasik iktisadın öncülerinden Adam Smith’e göre yoksullara yapılan yardımlar yarar sağlamayacağı gibi üretimi de düşürecektir. Çünkü yardım alan bireyler çalışma ihtiyacı hissetmeyecektir (Çakır ve Aldemir, 2001: 179). Vatandaşlardaki yardımların adaletsiz dağıtıldığı, çalışmadan yardımlarla da hayatını devam ettirebileceği algısı sosyal yardımlara olan talebi arttıracaktır. Talebin artması sosyal yardım miktarını ve diğer bütçe giderlerini yükseltecektir. Bundan dolayı sosyal yardımlarda bütçe ve personel gideri gibi konularda verimliliğin sağlanması adına algıların yönetilmesi önemlidir.

3.4.2. Sosyal Yardımlarda Olumlu Algının Faydaları

Sosyal yardımlarda yapılan algı yönetimi çalışmaları sonucunda vatandaşta oluşacak olumlu algının sağlayacağı faydaları aşağıdaki başlıklarda sıralamak mümkündür.

3.4.2.1. Sosyal Adalet ve Aidiyet Duygusunun Artması

3294 sayılı yasada da belirtildiği gibi sosyal yardımların, sosyal adaleti pekiştirerek gelir dağılımını düzenleme amacı vardır. Sosyal adaletin amacı bireylerin ihtiyaçlarının müştereken giderildiği tam ve eşit katılımlı bir toplum oluşturmaktır. Kaynakların eşit dağıtıldığı, bireylerin ruhen ve fiziken sağlıklı olduğu bir toplum oluşturmak için sosyal adalete ihtiyaç vardır (Adams vd, 2010: 1). Sosyal adaletin sağlanmasında sosyal yardımlar önemli bir rol üstlenmektedir. Sosyal yardımlar aracılığı ile toplumdaki ihtiyaç sahibi bireyler belli bir yaşam standardına kavuşturulmaktadır. Genelde sosyal politika özel de ise sosyal yardımların amacı sosyal, siyasal ve ekonomik eşitsizlikleri ortadan kaldırarak bölüşümde adaleti sağlamaktır (Sunal, 2011: 288). Sosyal yardımlardaki olumsuz algı bu amaçlara ulaşmayı engelleyici bir durumdur. Yapılan yardımların hakkaniyete uygun olmadığı, vatandaşlar arasında ayırım yapıldığı ve adaletsiz bir dağıtım mekanizması olduğu yönünde algının bulunması, belirtilen amaçlara ulaşmayı zorlaştıracaktır. Yardım alan veya almayan bütün bireylerde sosyal yardım dağıtımını ile ilgili oluşacak olan algı hem sosyal adalete olan inancı arttıracak hem de sistemin işleyişini kolaylaştıracaktır.

Toplumda sosyal adaletin güçlü olması vatandaşın devlete olan güven duygusunu geliştirecektir. Güven unsuru, devlet ve vatandaş arasındaki ilişki için önemli bir değerdir. Sosyal adaletin güçlü olması bireyin kendine, topluma ve devlete olan güven duygusunu geliştirecektir. Devlete güvenen bir vatandaşın aidiyet duygusu gelişecektir. Yapılan bir çalışmada (Duru ve Yiğit, 2014: 139), 5233 sayılı Terör ve Terörden Doğan Zararların Karşılansısı Hakkında Kanun kapsamında tazminat alan vatandaşların devlet hakkındaki algıları ölçülmüştür. Çalışmada, devleti sevdiğini ifade eden vatandaşlar aynı zamanda devletin de adil olduğunu düşünmektedir. Aynı zamanda terör ve terörle mücadeleden dolayı uğradıkları zarar devlet tarafından tazmin edilen vatandaşların devleti daha çok sevdikleri tespit edilmiştir.

Devletin adil olduğunu ve devlete sevgi duyduklarını söyleyen bireylerin aidiyet duygusuna sahip oldukları açıktır. Bu bağlamda sosyal yardım olarak ihtiyaçlarını gideren bireylerin aidiyet duygusu da gelişecektir. Ancak yeterince sosyal yardım alamayan, yardım sisteminde haksızlıklar olduğunu düşünen bireylerin sosyal adalet

inancı ve dolayısıyla aidiyet duygusu zayıflayacaktır. Örneğin, Diyarbakır’da miktar olarak çok fazla sosyal yardım yapılmasına rağmen bireylerin sosyal adalet ve aidiyet duygularının güçlenmesini sağlamada sorunlar yaşandığı görülmektedir. Çünkü sosyal yardımlar yapılırken taraflı davranıldığı yönündeki düşünce başta olmak üzere bazı olumsuz algılar özellikle aidiyet duygusunun artmasını engellemektedir. Bundan dolayı sosyal yardımlar planlanırken ve uygulanırken yardımların amacının çeşitli araçlarla vatandaşlarda doğru algılanmasının sağlanması gerekmektedir.

3.4.2.2. Sosyal Yardım Bağımlılığının Azaltılması

Literatürde sosyal yardımlarla ilgili eleştirilerin başında yardım bağımlılığı gelmektedir. Sosyal yardımlar niteliği itibarıyla kısa süreli ve geçicidir. Bireylerin kendi kendilerine yetebilecek bir seviyeye gelmelerini sağlamaya çalışmaktadır. Ancak yardımlar bir süre sonra “kazanılmış hak” olarak algılanıp sürekli talep edilir hale gelmektedir. Bu durum sosyal yardım bağımlılığına yol açmaktadır (SASAM, 2016: 14).

Yardım alanların birçoğu “devletin sosyal yardım yapmak zorunda olduğu” düşüncesine sahiptir. Bu düşünce sosyal devlet anlayışının yerleşmiş olmasından daha çok “oy verdim, benim oyuyla kazandılar” gibi algılardan kaynaklanmaktadır (Kutlu, 2015: 374). Sürekli sosyal yardım talebinde bulunan bireyler bir süre sonra bu yardımlarla hayatını idame ettirmeye alışmaktadır. 2010 yılında yapılan bir araştırmada (Sosyal Yardım Algısı Araştırması, 2010: 133) “durumlarının ne zaman düzeleceği ve sosyal yardıma ihtiyaçlarının kalmayacağına” dair soruya katılımcıların %43.1’i “umudum yok” cevabı vermiştir. Yine aynı araştırmada katılımcılara sorulan sosyal yardım almaksızın ailece en fazla daha ne kadar aynı koşullarda yaşamlarını sürdürebileceklerine” dair sorulan soruya katılımcıların %69.1’i “yardımsız yaşayamayacaklarını” ifade etmiştir.

Sosyal yardımlarda vatandaşın yanlış algısı ve yardımları bir gelir kapısı olarak görmesi sosyal yardım bağımlılığına neden olmakta ve yardımsız yaşayamayacaklarına dair bir algı oluşturmaktadır. Ayrıca sosyal yardımlara alışmış bireyler, iş seçiminde daha esnek davranmakta ve çalışma mecburiyeti hissetmemektedir. Bundan dolayı sosyal yardımların geçici bir çözüm olduğu algısının vatandaşlarca kabul edilmesi

sağlanmalıdır. Bu bağlamda gerek yardım sisteminin düzenlenmesi gerekse de sosyal yardımların amacının vatandaşlara anlatılması büyük öneme sahiptir. Bir taraftan yardımların bağımlılığa neden olmayacak şekilde yapılmasını sağlayacak bir sistem oluşturulurken diğer taraftan da vatandaşın doğru algıya sahip olmasını sağlamak gerekmektedir.

3.4.2.3. Vatandaşın Sosyal Yardımlar Hakkında Yeterince Bilgi Sahibi Olması

Vatandaşların sosyal yardımlar hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması sistemin işleyişini zorlaştırmaktadır. Sosyal yardımlarda yaşanan sorunların, meydana gelen haksızlıkların en önemli nedenlerinden birisi de vatandaşların yeterince bilgi sahibi olmaması veya yanlış bilgi sahibi olmasıdır (Kutlu, 2015: 369). Bu durum, kimi vatandaşın gereğinden fazla sosyal yardım almasına neden olurken kimi vatandaşın ise yardımlardan hiç faydalanmamasına yol açmaktadır.

Sosyal Yardım Algısı Araştırması'nda (2010: 98-99) vatandaşların sosyal yardımlar hakkındaki bilgi düzeyleri araştırılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre katılımcıların yalnızca %1.7'si göreceli olarak bilgili olduğunu ifade etmiştir. Görüldüğü gibi yardım alınacak kurum, başvuru, inceleme ve karar gibi süreçler konusunda vatandaşlar yeterince bilgi sahibi değildir. Yanlış ya da yetersiz bilgi vatandaşların yanlış algıya sahip olmasına neden olmaktadır. Yardımların taraflı dağıtıldığı, yeterli inceleme yapılmadığı ve ihtiyaca uygun yardım verilmediği gibi olumsuz algılar vatandaşın sosyal adalete inancını ve aidiyet duygusunu zedeleyecektir. Çeşitli iletişim araçları ile vatandaşın bilgilendirilmesi, yardım sürecinin şeffaf bir şekilde yönetilmesi ve sosyal yardımlarla ilgili memnuniyetin ölçülmesi vatandaşta olumlu algının oluşmasına yardımcı olacaktır.

Sosyal yardımlarda vatandaş algısının olumsuz olması ve bu algının değişmesi yönünde yeterince çalışma yapılmaması sadece sosyal yardımlarda değil diğer toplumsal alanlarda da ortaya çıkan sorunların çözülmesini zorlaştırmaktadır. Özellikle PKK terörü yüzünden birçok insanını kaybetmiş ve terörün yol açtığı birçok toplumsal sorunla uğraşan Diyarbakır gibi illerdeki sosyal yardımlarda yaşanan aksaklıklar

vatandaşların algılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu araştırmada yapılmış olan Diyarbakır alan araştırması konu ile ilgili önemli ipuçları vermektedir.

4. DİYARBAKIR İLİNDE SOSYAL YARDIM HİZMETLERİNİN VATANDAŞLAR TARAFINDAN ALGILANMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde Diyarbakır ilinde Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı tarafından yapılan sosyal yardım hizmetinin vatandaşlarca nasıl algılandığı ile ilgili yapılan araştırmanın sonuçları incelenmiştir. Alan araştırması dört bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümde Diyarbakır ve Diyarbakır'daki sosyal yardım hizmetleri hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın metodolojisi açıklanmıştır. Bu bölümde araştırmanın konusu, amacı ve yöntemi açıklandıktan sonra veri çözümlemesinden bahsedilmiştir. Daha sonra araştırmanın modeli ve evreni açıklanmıştır. Verilerin derlenmesi ve açıklayıcı istatistikî veriler hakkında bilgi verilmiştir. Dördüncü bölümde ise veriler çözümlenmiş, hipotezler test edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır.

4.1. Diyarbakır Hakkında Genel Bilgiler

Diyarbakır coğrafi konumu, sosyal yapısı, tarihi değerleri ve ekonomisi ile Türkiye'nin en önemli illerinden birisidir. Milattan önce 3000 yılına kadar giden geçmişi ile başta Roma, Bizans ve Osmanlı gibi büyük devletler olmak üzere 33 medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Anadolu'nun İslam'a açılan ilk kapılarından olan Diyarbakır; Ulu Cami, sahabe türbeleri, peygamber kabirleri, dünyanın en büyüklerinden olan surları ile tarihi bir değere sahiptir. Diyarbakır, tarihi güzelliklerinin yanında başta tarım olmak üzere ekonomik güç olarak da giderek önem kazanmaktadır. Başta karpuz, pamuk ve hayvancılık olmak üzere tarımda önemli bir üretim kapasitesi bulunan Diyarbakır, tarımın yanında gelişmekte olan organize sanayi bölgesi, turizm yatırımları ve mermer üretimi ile Türkiye'de önemli bir yere sahiptir. Diğer taraftan yapımı tamamlanan havalimanı terminal binası ve apronları ile yıllık 5 milyon yolcuya hizmet verecek ve bölgenin en önemli ulaşım merkezlerinden biri olacaktır.

Diyarbakır, 15.355 km² yüz ölçüme ve 660 m. rakıma sahiptir. 17 ilçeden oluşmaktadır (diyarbakir.gov.tr, 2015). Türkiye İstatistik Kurumunun 2014 yılı verilerine göre Diyarbakır'ın nüfusu 1.635.048'tir. Bu nüfusun 824.133'ü erkek, 810.915'i ise kadındır. Yine 2014 yılı verilerine göre Diyarbakır'a 2014 yılında 36.920

kişi göç etmiştir. Verdiği göç ise 48.019 kişidir. 2014 yılında net göç hızı -6.77'dir. 2015 yılı verilerine göre ise Diyarbakır'ın nüfusu 1.654.196'dır. Bu nüfusun 834.354'ü erkek, 819.842'si ise kadındır. Bu nüfusun 1.048.354'ü 0-30 yaş arasındadır. Yani Diyarbakır, genç nüfusun yoğun olduğu bir ildir. Yine verilere göre 2015 yılında Diyarbakır'a 36.124 kişi göç etmiştir. Verdiği göç ise 56.025 kişidir. 2015 yılında -12.0 olan net göç hızı, ilin göç verdiğini göstermektedir (tüik.gov.tr, 2016). Bunun başlıca sebebi işsizlik, eğitim olanaklarının yetersizliği ve güvenlik sorunlarıdır.

4.2. Diyarbakır'da Sosyal Yardım Hizmetleri

Diyarbakır çözüm bekleyen bazı sosyo-ekonomik sorunların olduğu bir ildir. Başta terör olmak üzere işsizlik, köyden kente göç ve eğitim gibi temel sorunları vardır. Göç ve işsizlik gibi sorunlar vatandaşların yaşam standartlarını olumsuz yönde etkilediği için sosyal yardımlara olan talep artmıştır. Öncelikle Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları olmak üzere sosyal yardım yapan kurum ve kuruluşlara yoğun bir talep vardır. Yoğun başvuruların yanında kişiler hakkında detaylı incelemenin yapılmasındaki zorluklar yardım dağıtımında yeterince adil davranılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durumu aşmak için zaman zaman personel takviyesi yapılmış ve teknoloji alt yapısı güçlendirilmiştir.

2014 yılı sonu itibariyle Diyarbakır'da Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 502.718 kişiye 113.178.036,05 TL sosyal yardım yapılmıştır. Bu yardımların içeriğinde şartlı eğitim ve şartlı sağlık yardımları, eğitim, yakacak, gıda yardımları ve dul aylıklarının yanında SYDV tarafından yapılan diğer yardımlar da bulunmaktadır. Görüldüğü gibi Diyarbakır'da yapılan sosyal yardımların tutarı azımsanamayacak kadar yüksektir. Ayrıca belediyeleri ve STK'ların yardımları da dikkate alındığında sosyal yardımların şehirde çok önemli bir kamu hizmeti olduğu ortaya çıkmaktadır.

4.3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölümde, yapılan araştırmayla ilgili bilgiler verilmiştir. Araştırmanın konusu ve amacı, yöntemi ve veri çözümlemesi, araştırma modeli ve evreni hakkında açıklama yapılmıştır. Ayrıca araştırmayla ilgili tanımlayıcı istatistikî verilere yer verilmiştir.

4.3.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Araştırmanın konusu; Diyarbakır ili Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından yardım alan kişilerin sosyal yardım hizmeti hakkındaki algılarını ölçmektir. 2012 yılından itibaren üç yıl boyunca sürekli yardım almış vatandaşlar arasından seçilen 485 kişiye anket uygulanmıştır.

Araştırmanın amacı, Diyarbakır'da sosyal yardım alan vatandaşların sosyal yardımlar konusundaki algılarını ölçerek yorumlamak ve öneriler getirmektir. Sosyal yardım gibi kamu hizmetlerinin belirlenen amaçlara ulaşabilmesi için vatandaşlarca doğru şekilde algılanması gerekmektedir. Aksi halde bu hizmetten beklenen fayda sağlanamayacağı gibi zaman, bütçe ve insan kaynağı israfına sebep olacaktır. Bu çalışmada sosyal yardımlarda vatandaşların algısı ölçülmüş ve hizmetlerin istenen faydayı sağlayabilmesi için bu algıların nasıl yönetilmesi gerektiği konusunda öneriler sunulmuştur.

4.3.2. Araştırmanın Yönetimi ve Verilerin Çözümlemesi

Bu bölümde araştırmanın modeli ve evreni hakkında bilgi verildikten sonra verilerin derlenmesi ve tanımlayıcı istatistikî veriler açıklanmıştır.

4.3.2.1. Araştırmanın Modeli

Uygulanan anket formu hazırlanırken konu ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiştir. Teorik çalışmaların yanında alan araştırmaları da incelenerek sorular hazırlanmıştır. Ancak konu ile ilgili alan araştırması oldukça sınırlıdır. Bundan dolayı çoğunlukla uzman kişilerin görüş ve düşünceleri alınarak sorulara son şekli verilmiştir.

Ankette öncelikle kişisel bilgiler toplanmıştır. Ankete katılan vatandaşların yaşı, medeni hali, eğitim durumu, geliri gibi konularda sorular sorulmuştur. Daha sonra ise vatandaşın sosyal yardımlarla ilgili algılarını ölçecek sorular yönetilmiştir. Son olarak daha iyi bir yardım mekanizması için görüşleri alınmıştır.

Anketlerin uygulanmasından önce anketin denenmesi için yardım alan vatandaşlar içinden seçilen 50 kişiye anketler uygulanmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Bu pilot çalışmada soruların iç tutarlılığı, anketin tasarımı, anlaşılabilirliği gibi konular denenmiştir. Sorun çıkmaması üzerine anketin uygulanmasına karar verilmiştir.

4.3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Diyarbakır Valiliği Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından 2012- 2014 (dâhil) yılları arasında yardım almış kişilerdir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ile koordineli çalışma yürüten Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları(SYDV) özel hukuk hükümlerine tabi, kamu kaynakları kullanan ve tüzel kişiliğe sahip yapılardır. Türkiye’de her il ve ilçede örgütlenmiş olan SYDV’ler, Diyarbakır’da valilik bünyesinde, dört merkez ilçede ve diğer bütün ilçelerde örgütlenmiştir. Yardım almak isteyen her bir vatandaş ikamet ettiği ilçedeki SYDV’ye başvurarak dosya açtırmaktadır. İsteyen kişiler aynı zamanda valiliğe bağlı SYDV’ye de başvurarak yardım almaktadır. Merkez SYDV’ye ilin herhangi bir ilçesinde ikamet eden kişiler de başvurabildiği için burada yapılacak bir çalışma ilin genel profilini yansıtmaktadır. Bu bakımdan evren olarak merkez SYDV’den yardım alan vatandaşlar belirlenmiştir.

Yardım alanların algılarını daha iyi ölçebilmek için üç yıl boyunca sürekli yardım alanlar seçilmiştir. Çünkü vakıf sisteminde sadece bir kere yardım alanların da dosyayı mevcuttur. Ancak bu kişilerle yapılacak bir anket çalışmasının hedeflenen sonucu yansıtmayacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca, SYDV’ler 2012 yılında itibaren “Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemi”ne geçmişlerdir. Bu sistem sayesinde yardımlar tek bir merkezden takip edilebilmekte ve vatandaşların ne zaman hangi yardım türünden ne miktarda faydalandığı görülebilmektedir. Bundan dolayı 2012 yılında itibaren sürekli yardım alan vatandaşlar araştırmanın evrenine dâhil edilmiştir. Bu sınırlamalar ışığında yapılan çalışmada 2012,2013 ve 2014 yıllarında Merkez SYDV’den yardım alan toplam

830 kişi tespit edilmiştir. Yardım alan 830 kişiden 1 tanesinin vefat ettiği, 12 kişinin başta güvenlik olmak üzere çeşitli gerekçelerle adreslerinin gizli olduğu, 26 kişinin başka şehirde yaşadığı ve 4 kişinin de adresinin bulunamadığı tespit edilmiştir. Başka bir deyişle, araştırmanın evrenini Diyarbakır'da Merkez SYDV'den 2012-2014 yılları arasında sürekli/düzenli bir şekilde yardım alan 787 kişi oluştururken örneklemini ise 485 kişi oluşturmuştur. Örneklem, basit tesadüfî örneklem alma yöntemiyle belirlenmiştir.

4.3.2.3. Verilerin Derlenmesi ve Tanımlayıcı İstatistikî Veriler

Anket formu, Dicle Üniversitesi'nde öğrenci olan ve aynı zamanda üniversitenin araştırmalarında görev alan anketör tarafından uygulanmıştır. Yardım alan vatandaşların adreslerine gidilerek yüz yüze görüşmelerle anket yapılmıştır. Anketlerin tamamlanması yaklaşık 15 gün sürmüştür. Ankete cevap veren kişilerin tanımlayıcı istatistikî verileri aşağıda açıklanmıştır.

Tablo 2: Yardım Alanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	247	50.9
Erkek	238	49.1
TOPLAM	485	100

Katılımcıların %50.9'i kadın, %49.1'i erkektir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2014 yılı verilerine göre Diyarbakır'ın erkek nüfus oranı %50.4, kadın nüfus oranı ise %49.6'dır. Cevap verenlerin cinsiyeti genel nüfusa uygun bir dağılım göstermektedir.

Tablo 3: Yardım Alanların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	Sayı	Yüzde
18-25	115	23.7
26-35	134	27.6
36-45	108	22.3
46-55	63	13.0
56-65	34	7.0
65+	31	6.4
TOPLAM	485	100

Katılımcıların % 51.3'ü (249 kişi) genç diyebileceğimiz 18-35 yaş arası nüfustur. Genç nüfusun yoğun olarak yaşadığı Diyarbakır için bu oran anlamlıdır. Katılımcıların %48.7'si ise orta yaşta ve yaşlı olarak sınıflandırılabilir kişilerdir. Ancak çalışma çağında olan genç nüfusun sosyal yardıma ihtiyaç duyuyor olması düşündürücüdür. Eğitim ve iş imkânlarının az olması ve güvenlik başta olmak üzere Diyarbakır'daki bazı sorunlar bu oranın ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Tablo 4: Yardım Alanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Evli	201	41.4
Bekâr	212	43.7
Dul	72	14.9
TOPLAM	485	100

Ölçekteki soruları cevaplayanlardan 201 kişi (%41.4) evli, 212 kişi (%43.7) ise bekârdır. Vakıftan yardım alanlar içinde bekârların oranı yüksektir. Bekârların 158'inin 18-35 yaş aralığında oldukları görülmektedir. Evliliğin maddî yükünü taşımayan ve çalışma çağında bulunan bu bireylerin sosyal yardımlarla hayatını idame ettirmeye çalışması düşündürücüdür. Ayrıca son yıllarda yapılan düzenlemelerle SYDV'lerden eşi

vefat etmiş kadınlara yönelik sosyal yardımlar artmıştır. Katılımcı 72 duldan 51 tanesi kadındır.

Tablo 5: Yardım Alanların Ailesinde Yaşayan Birey Sayısına Göre Dağılımı

Birey Sayısı	Sayı	Yüzde
1-2	62	12.8
3-5	246	50.7
6-8	142	29.3
8+	35	7.2
TOPLAM	485	100

Türkiye İstatistik Kurumu 2011 yılı verilerine göre Diyarbakır’da hane halkı büyüklüğü ortalama olarak 6.41’dir. Bu rakam, Türkiye ortalamasının (3.8) oldukça üstündedir. Ölçekte 142 katılımcının (%29.3) aile büyüklüğü 6-8 arasındadır. Katılımcıların yaklaşık yarısı ise (246 kişi) 3-5 arası aile büyüklüğüne sahiptir.

Tablo 6: Yardım Alanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
Okur-Yazar Değil	52	10.7
Okur-Yazar	113	23.3
İlkokul Mezunu	78	16.1
Lise Mezunu	160	33.0
Lisans Mezunu	77	15.9
Yüksek Lisans Mezunu	5	1.0
TOPLAM	485	100

Katılımcıların %49.9’u (242 kişi) lise, lisans ve yüksek lisans mezunudur. Gelirinin daha yüksek olacağı düşünülen eğitimli kesim de işsizlikten veya yeterli geliri

olmamasından dolayı sosyal yardıma ihtiyaç duymaktadır. Eğitim ile gelir durumu karşılaştırıldığında lise mezunu 160 kişiden 71 tanesinin 0-500 TL arası, 49 tanesinin ise 501-1000 TL arası gelire sahip olduğu görülmektedir. Yine lisans mezunu 77 kişiden 21 tanesi 0-500 TL arası, 27 tanesi ise 501-1000 TL arası gelire sahiptir. Verilerden de görüldüğü gibi eğitim seviyesi yüksek olan kişiler de gelirleri düşük olduğu için sosyal yardım talep etmektedir.

Tablo 7: Yardım Alanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Gelir Düzeyi	Sayı	Yüzde
0-500 TL	181	37.3
501-1000 TL	189	39.0
1001-1500 TL	57	11.8
1501-2000 TL	27	5.6
2000 TL +	31	6.3
TOPLAM	485	100

Katılımcıların önemli bir kısmı (% 76.3) 1000 TL ve altında gelir elde etmektedir. Aile nüfusu da dikkate alınınca bu rakamı düşük bir gelir olarak kabul etmek mümkündür. Çünkü veriler incelendiğinde 1000 TL altı gelire sahip bireylerin 96'sının ailesinde 3 ila 5, 44'ünün ise 6 ila 8 kişi yaşadığı görülmektedir. Yardım alanlardan %6.3 (31 kişi)'ünün 2000 TL üstü gelire sahip olması dikkat çekicidir.

Tablo 8: Yardım Alanların İş Durumuna Göre Dağılımı

İş Durumu	Sayı	Yüzde
Çalışıyor	171	35.3
Çalışmıyor	314	64.7
TOPLAM	485	100

Katılımcıların %35.3'lük kısmı hali hazırda bir işte çalıştıklarını beyan etmiştir. Sosyal yardımların bir geliri olmayan kişilerin ihtiyaçlarını karşılama amacıyla yapıldığı düşünüldüğünde çalışan oranının yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, genelde Türkiye özel de ise Diyarbakır'da gelir dağılımında yaşanan sorunlara işaret etmektedir. Bir işte çalışmasına rağmen yeterince gelir elde edemeyen vatandaşlar, sosyal yardımlara ihtiyaç duymaktadır. Çalışan kişiler çalışması karşılığında alması gereken ücretin bir kısmını sosyal yardımlarla karşılamaktadır. Böylece düşük ücretlerin yükünü bütün toplum yüklenmektedir.

Tablo 9: Yardım Alanların Diğer Kurumlardan Aldıkları Yardım Dağılımı

Yardım Türü	Sayı	Yüzde
Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	339	69.9
Belediyelerden Yardım Alıyorum	110	22.7
Vakıf ve Dernek gibi STK'lardan Yardım Alıyorum	36	7.4
TOPLAM	485	100

Katılımcıların %69.9'luk bir kısmı başka bir kurumdan yardım almadıklarını beyan etmişlerdir. Yerel yönetim ve STK'ların sosyal yardımlar için yeterince bütçeye sahip olmamasının bu tabloyu ortaya çıkardığını söylemek mümkündür. Çünkü Diyarbakır'daki STK'lar, sosyal yardım yapmaktan çok muhtaç kişileri bulmak ve onların ihtiyaçlarını tespit etmek gibi koordinasyon görevlerini üstlenmektedir. Ayrıca yardım alan vatandaşların çeşitli çekincelerden dolayı bu soruya "başka kurumdan yardım almıyorum" cevabı vermiş olması olasıdır. Diğer taraftan bu veri, sosyal yardımların büyük oranda tek bir çatı altında toplanmış olduğunu göstermesi bakımından da önemlidir. Artık sosyal yardımlarda ilk akla gelen kurumlar SYDV'ler olmuştur.

Tablo 10: Yardım Alanların Aldıkları Yardım Türüne Göre Dağılımı

Yardım Türü	Sayı	Yüzde
Nakdi Yardım	184	37.9
Eğitim Yardımı	99	20.4
Sağlık Yardımı	97	20.1
Yakacak Yardımı	72	14.8
İş Kurma Yardımı	17	3.5
Diğer Yardımlar	16	3.3
TOPLAM	485	100

Sosyal yardımlara başvuranların önemli bir kısmı nakit yardımı almaktadır. Bu yardımın kullanımı daha esnek ve her türlü ihtiyaca harcamak mümkün olduğu için vatandaşlarca tercih edilmektedir. Diğer taraftan iş kurma yardımları %3.1 gibi düşük bir orandadır. Bu oran hipotezlerin testinde de ortaya çıktığı gibi yardım alanlarda sosyal yardım bağımlılığını göstermesi açısından önemlidir. Bu durum, yardım alanların iş kurmak ve kendi ayakları üzerine durmaktan daha çok hazır ve kolay yolu tercih ettiğini göstermesi bakımından anlamlıdır. Ayrıca iş kurma yardımlarının çok fazla bilinmiyor olması da bu oranın ortaya çıkmasında önemli bir etkidir.

4.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 23.0 programında analiz edilmiştir. Analiz sonucu elde edilen bulgular birbirleriyle karşılaştırılmış ve yorumlanmıştır. Araştırmada aşağıdaki hipotezlerin analizi yapılmıştır.

Hipotez 1: Vatandaşların sosyal yardımlardan yeterli miktarda faydalanmaları onların devlete olan aidiyet duygularını artırmaktadır.

Hipotez 2: Devletin sosyal yardımlardan amaçladığı (yoksulluğu engellemek, aidiyet duygusunu güçlendirmek, toplumsal dayanışmayı teşvik etmek vb.) ile vatandaşın beklentisi kısmen örtüşmektedir.

Hipotez 3: Yeterli miktarda sosyal yardım alan bireylerde sosyal yardım bağımlılığı oluşmaktadır.

Hipotez 4: Sosyal yardım bağımlılığı olan bireylerde sosyal yardımlar, çalışma isteğini azaltmaktadır.

Hipotez 5: Sosyal yardım bağımlılığı olan bireyler, iş tercihinde seçici davranmaktadır.

Hipotez 6: Sosyal yardımların adil dağıtılması, vatandaşların devlete olan güvenini güçlendirmektedir.

Analizlerde parametrik test tekniklerinden olan Pearson Kolerasyon, Varyans (ANOVA) ile Sheffe Testleri kullanılmıştır. Ayrıca değişkenlerin Varyans testine uygun olup olmadığını belirlemek için Levene ve Shapiro-Wilk testleri yapılmıştır. Sonuçlar değerlendirilirken %95 güven düzeyinde $P < 0.05$ anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Analizlerden önce, yapılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik, bir ölçeğin, ölçmeyi amaçladığı konuyu tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçme derecesidir. Güvenilir bir ölçek, benzer şartlarda tekrar uygulandığında benzer sonuçları vermektedir. Bir ölçek güvenilir değilse ondan elde edilecek veriler bir anlam ifade etmemektedir (Altunışık vd., 2010: 122). Ölçeğin Güvenilirliği, testler içinde en yaygın olarak kullanılan Cronbach Alpha Güvenilirlik Katsayısı yöntemi ile analiz edilmiştir. Güvenilirlik analizinde Alfa iç tutarlılık katsayısına bakılmıştır. Alfa 0.87 değeri, ölçeğin iç tutarlılığının iyi düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

(1) Birinci Hipotezin Testi

Birinci hipotez, “vatandaşların sosyal yardımlardan yeterli miktarda faydalanmaları onların devlete olan aidiyet duygularını artırmaktadır” şeklindedir. Bu hipotezin analizinde yardım miktarının aidiyet duygusuna etkisini ölçmek için bağımlı ve bağımsız değişkenler oluşturulmuştur. Hipotezin bağımlı değişkeni aidiyet duygusu, bağımsız değişkeni ise yardım miktarıdır. Oluşturulan değişkenler arasında %95 güven düzeyinde anlamlı bir ilişki olup olmadığı Pearson Kolerasyon Yöntemi ile hesaplanmıştır. Parametrik testlerden olan kolerasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini ölçmek için kullanılmaktadır. Bu analiz, değişkenler arasındaki doğrusal(lineer) ilişkiyi incelemektedir. Kolerasyon katsayısı “r” ile gösterilir ve +1 ve -1 arasında bir değer alır. +1 mükemmel bir doğrusal ilişki olduğunu, -1 ise değişkenler arasında yine mükemmel ancak ters yönlü bir ilişki olduğunu

göstermektedir (Altunışık ve vd., 2010: 226). Bu bilgiler ışığında birinci hipotezin analizi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 11: Alınan Yardım Miktarı ve Aidiyet İlişkisi

Aidiyet	Yardım Miktarı
Kolerasyon Katsayısı (r)	0.49
P Değeri	0.00
Örnek Çapı (n)	485

Tabloda P değeri 0.00 olarak görülmektedir. P değeri 0.01 den küçük olduğu için %95 güven ile iki değişken arasında ilişki olmadığına dair yokluk hipotezi Ho (null) reddedilmektedir. Yani değişkenler arasında ilişki vardır. Ayrıca, analizin sonucunda r değeri 0.49 olarak belirlenmiştir. Buna göre %95 güven düzeyi ile vatandaşların sosyal yardımlardan yeteri miktarda faydalanmaları, onların devlete olan aidiyet duygusunu arttırmaktadır. Kolerasyon değeri (r), pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yani yardım miktarından memnuniyet arttıkça devlete olan aidiyet duygusu yükselmektedir. Diğer yandan r değerinin karesi olan $r^2= 0.24$ 'tür. Bu oran, aidiyet duygusunun %24'lük kısmının sosyal yardım miktarının yeterli olmasıyla açıklanabileceğini göstermektedir. Bu analizlere göre birinci hipotez kabul edilmektedir.

Devletin temel görevlerinden birisi, vatandaşlarına insani yaşam imkânı sunacak asgari standartları sağlamaktır. Aynı zamanda devlet, toplumda gelir dağılımındaki adaletsizliği azaltmak, yoksul vatandaşlarına asgari yaşam standartlarını sunarak toplumdan dışlanmasını engellemek için gerekli tedbirler almakla da yükümlüdür. Devletin bu fonksiyonunu yeterince icra etmesi, vatandaşın devlete olan aidiyet duygusunu arttıracaktır. Özellikle terör olaylarının yoğun şekilde yaşandığı, vatandaşların yaşam standardının ve eğitim seviyesinin düşük olduğu Diyarbakır'da aidiyet duygusunda sorunlar ortaya çıkmaktadır. Yapılan sosyal yardımlar, vatandaşın devlete olan aidiyet duygusunun artması açısından önemli bir kamu hizmetidir. Aidiyet duygusunu arttırmak için yoksulların ihtiyaçlarının iyi tespit edilmesi ve ihtiyaçlarını giderecek bir yardım sisteminin kurulması faydalı olacaktır.

(2) İkinci Hipotezin Testi

Araştırmanın ikinci hipotezi “Devletin sosyal yardımlardan amaçladığı (yoksulluğu engellemek, aidiyet duygusunu güçlendirmek, toplumsal dayanışmayı teşvik etmek vb.) ile vatandaşın beklentisi kısmen örtüşmektedir.” şeklindedir. Hipotezi test için yardım alanlara sosyal yardımların amacıyla ilgili sorular yöneltilmiştir. Literatürde ve mevzuatta belirtilen sosyal yardımların amaçlarıyla vatandaşların verdiği cevaplar frekansların yüzdesel yorumlanması yöntemiyle analiz edilmiştir.

Literatür ve “3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kanunu” inceledikten sonra sosyal yardımların amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

✓ Sosyal yardımlar, toplumda dışlanma tehlikesi altında bulunan ihtiyaç sahiplerinin hayatının güvence altına alınmasını sağlamaktadır.

✓ Sosyal yardımlar, vatandaşların topluma uyum sağlayarak tekrar çalışıp gelir elde etmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

✓ Sosyal yardımlar, sosyal adaleti sağlayarak, gelir dağılımındaki sorunları azaltmayı amaçlamaktadır.

✓ Sosyal yardımlar, toplumsal dayanışmayı teşvik etmektedir.

✓ Sosyal yardımlar, vatandaşın aidiyet duygusunu güçlendirmektedir.

Araştırmada katılımcıların ilgili sorulara verdikleri cevaplar ve frekans dağılımları aşağıdaki gibidir:

Tablo 12: Sosyal Yardımların Faydaları

		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
Sosyal Yardımlar Hayata Tutunmamı Sağlıyor	Sayı Yüzde	58 12.0	23 4.7	77 15.9	94 19.4	233 48.0	485 100
Sosyal Yardımlar Yoksulluğu Azaltmaktadır	Sayı Yüzde	102 21.0	31 6.4	124 25.6	66 13.6	162 33.4	485 100
Sosyal Yardımlar Toplumsal Eşitliği Sağlıyor	Sayı Yüzde	89 18.4	44 9.1	113 23.3	92 19.0	147 30.3	485 100
Sosyal Yardımlar Yardımseverlik Duygumu Artırıyor	Sayı Yüzde	70 14.4	25 5.2	68 14.0	118 24.3	204 42.1	485 100

Yukarıdaki tabloda katılımcıların sosyal yardımlar hakkındaki düşüncelerine yer verilmiştir. Ölçekteki 11, 13, 27 ve 28. sorulara verilen cevaplardan tek bir tablo oluşturulmuş ve bu tablo yorumlanmıştır. Buna göre katılımcıların %67.4'ü (327 kişi) sosyal yardımların onları hayata tutunmalarını sağladığına inanmaktadır. Bu düşüncede olanların %48.0'i (233 kişi) bu ifadeye kesinlikle katılırken, %19.4'ü (94 kişi) büyük ölçüde katılmaktadır. Ankete katılanların %47'si (228 kişi) ise sosyal yardımların yoksulluğu azalttığını düşünmektedir. Soruya cevap verenlerin tamamının sosyal yardım alan ve muhtaç kişiler olduğu düşünülürse bu oranın az olduğunu söylemek mümkündür. Diğer taraftan katılımcıların %49.3'ü (239 kişi) sosyal yardımların toplumsal eşitliği sağladığını düşünmektedir. 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanununun birinci maddesinde sosyal yardımların amaçlarından birisinin gelir dağılımındaki dengesizliği azaltarak toplumsal adaleti sağlamak olduğunu vurgulanmaktadır. Buna göre katılımcıların yaklaşık yarısı sosyal yardımların bu amaca hizmet ettiğini düşünmektedir. Yine katılımcıların %66.4'ü sosyal yardımların yardımseverlik duygularını arttırdığını ifade etmektedir.

Tablo 12’deki verilere göre; katılımcıların genel olarak yarısı sosyal yardımların belirtilen amaçları gerçekleştirmede başarılı olduğunu ifade etmektedir. Bu oranların yeterli olduğunu söylemek zordur. Adaletli bir dağıtım sisteminin kurulması, vatandaşlarla birlikte kamu görevlilerini de bilinçlendirecek ve hizmetleri tanıtacak faaliyetler yapılması bu oranları yükseltecektir. Sosyal yardımların amaçlarının bilinmesi, vatandaşların daha bilinçli hareket etmesini sağlayacağı gibi yardım hizmetini sunan kamu görevlilerinin de bu amaçlara uygun şekilde davranmalarını sağlayacaktır. Örneğin iş kurma projeleri, vatandaşların iş sahibi olup kendi ayakları üzerinde durmalarını sağlamak için uygulanmaktadır. Ancak bazen vatandaşlar, borçlarını ödemek vb. farklı amaçlar için bu projelere başvurmaktadır. Kamu görevlileri bu yardımların amacına vakıf olursa bu tür olumsuzlukların önüne geçebileceklerdir.

Tablo 13: Vatandaşların Sosyal Yardım Alma Nedenleri

	Sayı	Yüzde
Gelirim Yetersiz	274	43
İşsizim	182	29
Bu İmkândan Faydalanmak İstiyorum	142	22
Bakmam Gereken Hasta ve Yaşlı Var	37	6

Tablo 13’te anketteki 32. soruya verilen cevaplara yer verilmiştir. Bu soruda vatandaşlara “neden sosyal yardım aldıkları” sorulmuştur. Katılımcıların birden fazla tercihi işaretlemelerine izin verilmiştir. Buna göre 274 kişi (%43) geliri yetersiz olduğu için sosyal yardım aldığını ifade etmektedir. Katılımcılardan 182’si işsiz olduğunu belirtmiştir. Yani katılımcıların önemli bir bölümü iş sahibi olmasına rağmen yeterince gelir elde edememektedir. Daha önce de açıklandığı gibi bu durum, ücret azlığındaki yükün bütün bir toplum tarafından yüklenilmesine sebep olmaktadır.

Tablodaki ilgi çeken bir diğer veri ise “bu imkândan faydalanmak istiyorum” cevabın verenlerin sayısıdır. 142 kişi bu cevabı vermiştir. Veriler incelendiği zaman 38 kişinin sosyal yardım alma nedeni olarak sadece bu yanıtı verdiği görülmektedir. Yani

katılımcılardan 38 kişi (%7) yalnızca devlet böyle bir imkân sunduğu için bu yardımlardan faydalandığını belirtmiştir. Aslında bu soru sosyal yardım sistemindeki bazı problemleri ortaya koyması bakımından önemlidir. Sosyal yardımların adaletli dağıtılmadığı yönünde algıya sahip olan vatandaşlar bu imkândan ihtiyacı olmasa da yararlanmak isteyeceklerdir. Bundan dolayı tablodaki oranın ortaya çıkmasında sosyal yardım uygulamalarındaki yanlışların etken olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda yardım sistemindeki sorunların giderilmesi, gereksiz yardım taleplerini de azaltacaktır.

Tablo 14: Sosyal Yardımların Vatandaş Tarafından Algılanan Amaçları

		1	2	3	4	5	TOPLAM
Yoksulluğu Engellemek	Sayı	232	74	51	67	61	485
	Yüzde	47.8	15.3	10.5	13.8	12.6	100
Gelir Dağılımı Adaletsizliğini Düzeltmek	Sayı	68	165	101	98	53	485
	Yüzde	14.0	34.0	20.8	20.3	10.9	100
Aidiyet Duygusunu Güçlendirmek	Sayı	40	121	180	99	45	485
	Yüzde	8.2	24.9	37.2	20.4	9.3	100
Siyasi Nedenler	Sayı	107	67	68	139	104	485
	Yüzde	22.1	13.8	14.0	28.7	21.4	100
İstihdamı Arttırmak	Sayı	38	58	85	82	222	485
	Yüzde	7.8	12	17.5	16.9	45.8	100

Anketin 35. sorusunda katılımcılara “sizce Devlet Neden Sosyal Yardım Yapmaktadır?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soru ile vatandaşın sosyal yardımların amacı hakkındaki algısı tespit edilmeye çalışılmıştır. Katılımcılardan en önemli görülen amaç için 1, en az önemli olan için ise 5 değeri verilmeleri istenmiştir. Buna göre katılımcılar, sosyal yardımların en önemli amacının yoksulluğu engellemek olduğunu düşünmektedir (232 kişi). Bu değer, 12. tablodaki verilerle örtüşmektedir. Yani vatandaşlar, yardımların yoksulluğu engelleme amacıyla olduğu ve uygulamada da bu amacın kısmen gerçekleştiği algısına sahiptir. Ancak tabloda yardımların aidiyet duygusunu güçlendirme amacının öncelikli olduğu konusundaki değer düşüktür. Ayrıca diğer dikkat çekici değer ise “Siyasi Nedenler” kısmıdır. Katılımcılardan 107 kişi yardımların

birinci amacının siyasi nedenler olduğu kanısındadır. Bu sayı “yoksulluğu engellemek” tercihinden sonraki en yüksek değerdir. Yani vatandaşlar, sosyal yardımların siyasi bir araç olduğu algısına sahiptir. Yardımların dağıtımındaki adaletsizlikler, taraflı tavırlar ve hak etmeyen kişilerin yardım aldığı yönündeki algılar bu tutumun oluşmasında etken olmuştur.

Tablolardaki veriler bir bütün olarak değerlendirildiğinde, ilgili mevzuat ve literatürde belirtilen sosyal yardımların amacı ile vatandaşın algısının kısmen örtüştüğünü söylemek mümkündür. Sosyal yardımların; yoksulluğu azaltmak, gelir dağılımındaki adaleti sağlamak ve yardımlaşma duygusunu güçlendirmek gibi amaçları vatandaşlar tarafından da kabul görmekte, aidiyet duygusunu güçlendirme amacı ise yeterince algılanmamaktadır. Diğer yandan sadece böyle bir imkân olduğu için yardımlardan faydalanma ve yardımların siyasi amaçlarla yapıldığı gibi olumsuz algılar da bulunmaktadır.

(3) Üçüncü Hipotezin Testi

Araştırmanın Üçüncü hipotezi “yeterli miktarda sosyal yardım alan bireylerde sosyal yardım bağımlılığı oluşmaktadır.” şeklindedir. Hipotezi test etmek için “yardım miktarı” ve “sosyal yardım bağımlılığı” değişkenleri oluşturulmuştur. Oluşturulan değişkenler Pearson Kolerasyon Yöntemi ile analiz edilmiştir.

Tablo 15: Yardım Miktarı ve Sosyal Yardım Bağımlılığı İlişkisi

Yardım Miktarı	Yardım Bağımlılığı
Kolerasyon Katsayısı (r)	0.17
P Değeri	0.00
Örnek Çapı (n)	485

Tabloda P değeri 0.00’dır. Yani 0.01 ‘den küçük olduğu için değişkenler arasında ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Bundan dolayı Yokluk Hipotezi (Ho) reddedilmektedir.

Analizden %95 güven düzeyi ile yeterince sosyal yardım alanlar kişilerde sosyal yardım bağımlılığı olduğu (r=0.172) tespit edilmiştir. Oluşturulan değişkenler arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır. $R^2= 0.029$ olup yardım miktarı, sosyal yardım bağımlılığının yaklaşık %2'lik kısmını açıklamaktadır. Kalan kısımlar farklı faktörlere bağlıdır. Sonuç olarak üçüncü hipotez kabul edilmektedir.

Sosyal yardımlarla ilgili literatür incelendiği zaman sosyal yardımların olumsuz yönlerinden bir tanesinin de sosyal yardım bağımlılığı olduğu görülmektedir. Yardım alan bireylerin bir süre sonra sürekli yardıma ihtiyaç duymaya ve iş bulmaktan daha çok yardımlarla hayatını devam ettirmeye başlaması sosyal yardım bağımlılığına sebep olmaktadır. Yeterli miktarda sosyal yardım alınması, devlete olan aidiyet duygusunu artırırken (r=0.49) aynı zamanda sosyal yardım bağımlılığına da sebep olmaktadır (r=0.17). Özellikle 2014 yılındaki işsizlik oranı % 17.4 olan (Türkiye ortalaması %9.9) Diyarbakır'da (tüik.gov.tr, 2015) iş bulmakta zorlanan bireylerde sosyal yardım bağımlılığının oluşması daha kolay olmaktadır. Bu sorunu çözme adına istihdam projelerine ağırlık verilmelidir. Ayrıca çalışmaya başlayan kişilerin sosyal yardımlarının hemen kesilmemesi de alınması gereken başka bir tedbirdir. Böylece vatandaşlar iş bulduğunda bile bir süre daha sosyal yardım alarak çalışmaya daha kolay adapte olacaktır. Özetle, sosyal yardım alan vatandaşların yardımların amacını doğru algılamaları, yoksul vatandaşlar için iş imkânlarının artırılması sosyal yardım bağımlılığını azaltmaya katkı sağlayacaktır.

(4) Dördüncü Hipotezin Testi

Araştırmanın dördüncü hipotezi “sosyal yardım bağımlılığı olan bireylerde sosyal yardımlar, çalışma isteğini azaltmaktadır” şeklindedir. Analiz için “sosyal yardım bağımlılığı” bağımsız değişkeni ve “çalışma isteği” bağımlı değişkeni oluşturulmuştur. Değişken, sıralama ölçme düzeyinde ölçüldüğü ve sosyal yardım bağımlılığında katılımcılar arasında fark olup olmadığının testi amaçlandığı için varyans analizi (ANOVA) yöntemi tercih edilmiştir. Parametrik test tekniklerinden olan varyans analizi, ikiden fazla grubu analiz etmek için kullanılmaktadır. Ancak bu analiz, sadece karşılaştırılan gruplar arasında herhangi bir fark olup olmadığını göstermektedir. Bu farklılığa sebep olan grubun hangisi olduğu hakkında bilgi vermemektedir. Farklılığın

nedeni olan grubu tespit etmek için Tek Yönlü Varyans analizi (one-way ANOVA) yapılmaktadır (Altunışık vd., 2010: 197-198). Varyans analizinin doğru sonuçlar vermesi için iki tane ön şart vardır. Öncelikle bütün grupların normal dağılım sergileyen bir ana kütlede seçilmiş olması gerekmektedir. İkinci olarak bütün grupların varyanslarının birbirine eşit olması istenmektedir.

Araştırmada; “Kesinlikle Katılmıyorum- Büyük Ölçüde Katılmıyorum- Kısmen Katılmıyorum- Büyük Ölçüde Katılıyorum- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde 5 tane grup bulunmaktadır. Bütün grupların normal dağılım (doğrusal) sergileyen bir ana kütlede seçildiğini göstermek için Shapiro-Wilk Testi uygulanmıştır. Shapiro-Wilk Testi, büyük örnek çaplarında normalliği (doğrusallığı) test etmektedir.

Tablo 16: Normallik Testi

Çalışma İsteği	Shapiro- Wilk		
	İstatistik	Serbestlik Derecesi	P Değeri
Sosyal Yardım Bağımlılığı	0.916	137	0.230
	0.967	43	.0251
	0.938	109	0.220
	0.900	55	0.345
	0.862	141	0.444

Shapiro- Wilk Testinde $P > 0.05$ olması durumunda doğrusallık olduğu kabul edilmektedir. Tabloda da görüldüğü gibi bütün gruplarda $P > 0.05$ 'ten büyük olduğu için değişkenlerde doğrusallık olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tek yönlü varyans analizi yapabilmenin diğer şartı, grupların varyanslarının eşit yani homojen olmasıdır. Varyansların homojenliğinin sınanması için Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi grupların ikiden fazla olması durumunda kullanılmaktadır.

Tablo 17: Homojenlik Testi

Levene Aidiyet	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi1	P Değeri
0.543	4	480	0.781

Levene Test sonucunda P değeri 0.05'ten büyük olduğu durumlarda varyansların homojen olarak dağıldığı kabul edilmektedir. Bu analizde de P değeri 0.781 olduğu için ($P > 0.05$) varyansların homojen dağıldığı kabul edilmiştir. Normallik ve homojenlik şartları sağlandığı için hipotez varyans analizi ile test edilmiştir.

Tablo 18: Yardım Bağımlılığı ve Çalışma İsteği İlişkisi

Hipotez	Kareler Ortalaması	F Değeri	P Değeri
Gruplar Arası	89.872	13.367	0.00
Grup İçi	6.724		

Varyans analizlerinde P değerinin 0.05'ten küçük ve F değerinin 4'ten büyük olması, gruplar arasındaki farklılığın anlamlı olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi P değeri 0.00 ve F değeri 13.367'dir. Bu sonuçlar, soruya cevap veren kişilerin cevapları yani gruplar arasında farklılık olduğunu ortaya koymaktadır.

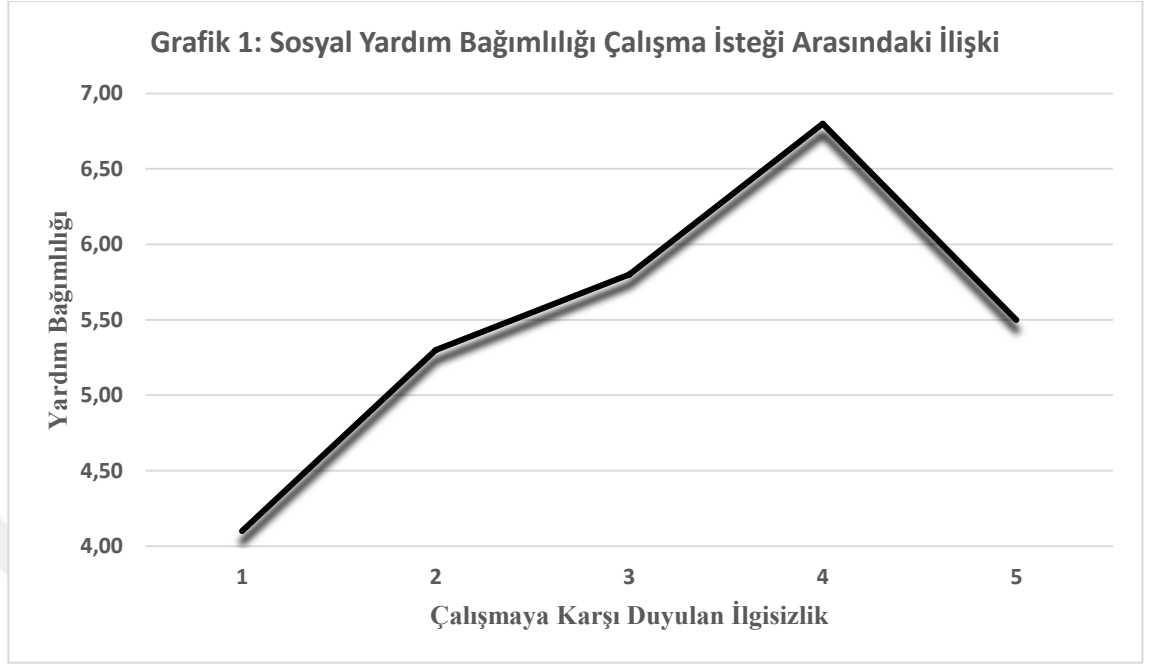
Varyans analizi ile gruplar arasında farklılık olduğu tespit edilmektedir. Ancak bu analiz, farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı bilgisini vermemektedir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için tek yönlü varyans analizi yapılmaktadır. Bu testin içerdiği çeşitli çoklu karşılaştırma test teknikleri bulunmaktadır. Bu istatistiki çalışmalara post-hoc denmektedir. Gruplar arası varyans eşit olduğu için çoklu karşılaştırma testlerinden olan Scheffé Testi uygulanmıştır. Scheffé Testi, esnek olduğu ve grup sayısının çok olmasından kaynaklı hata payını en az düzeye indirdiği için tercih edilmiştir (Kayri, 2009: 52). Scheffé Testi ile anketteki 16. soru olan "Sosyal yardımlar insanların çalışma isteğini azaltmaktadır" ifadesine verilen cevapların çoklu karşılaştırması yapılmıştır.

Tablo 19: Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi

(I) SORU16	(J) SORU16	Ortalamalar Arasındaki Fark (I-J)	Std. Hata	P Değeri	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
1	2	-1,07384	,45326	,232	-2,4754	,3277
	3	-1,62238*	,33281	,000	-2,6515	-,5932
	4	-2,80703*	,41391	,000	-4,0870	-1,5271
	5	-1,28892*	,31107	,002	-2,2508	-,3270
2	1	1,07384	,45326	,232	-,3277	2,4754
	3	-,54854	,46696	,848	-1,9925	,8954
	4	-1,73319*	,52784	,030	-3,3654	-,1010
	5	-,21508	,45172	,994	-1,6119	1,1818
3	1	1,62238*	,33281	,000	,5932	2,6515
	2	,54854	,46696	,848	-,8954	1,9925
	4	-1,18465	,42887	,108	-2,5108	,1415
	5	,33346	,33071	,907	-,6892	1,3561
4	1	2,80703*	,41391	,000	1,5271	4,0870
	2	1,73319*	,52784	,030	,1010	3,3654
	3	1,18465	,42887	,108	-,1415	2,5108
	5	1,51812*	,41223	,009	,2434	2,7928
5	1	1,28892*	,31107	,002	,3270	2,2508
	2	,21508	,45172	,994	-1,1818	1,6119
	3	-,33346	,33071	,907	-1,3561	,6892
	4	-1,51812*	,41223	,009	-2,7928	-,2434

*Ortalamalar arası fark 0.05 seviyesinde anlamlıdır.

Tablodan da anlaşılacağı gibi gruplarda ortalamalar arası fark (I-J), 0.05 seviyesinde anlamlıdır. “sosyal yardımlar insanların çalışma isteğini azaltmaktadır” sorusuna “kesinlikle katılmıyorum” diyenler ile “kesinlikle katılıyorum” diyenler arasında %95 güven düzeyinde anlamlı bir fark vardır. Yani sosyal yardım bağımlılığı arttıkça sosyal yardımlar, çalışma isteğini azaltmaktadır. Bu veriler ışığında dördüncü hipotez kabul edilmektedir. Bulunan sonucu aşağıdaki grafikte göstermek mümkündür:



Şekil 2’de sosyal yardım bağımlılığının çalışma isteğini azalttığı görülmektedir. Çünkü sosyal yardımlarla hayatını idame ettirebileceğine inanan bir vatandaş, iş bulma konusunda yeterince istekli davranmamaktadır. Bu durum, kısır bir döngüye sebep olmaktadır. Yoksul kişi, iş aramadıkça sosyal yardımlara daha çok bağımlı hale gelmekte, sosyal yardımlara bağımlı hale geldikçe de iş bulma konusunda daha isteksiz davranmaktadır. Yoksullar, iş buldukları zaman alacakları ücretin yeterli olmayacağı ve sosyal yardımlarının kesileceği endişesiyle hareket etmektedir. Bundan dolayı yardım alan bir birey iş bulduğunda hemen yardımının kesilmemesi alınacak önlemlerden birisi olduğu gibi çalışanların ücretlerinin arttırılması ve sosyal yardıma gerek kalmayacak bir gelir sağlanması da sorunun çözümü adına alınacak olan diğer bir tedbirdir.

(5) Beşinci Hipotezin Testi

Çalışmanın 5.hipotezi “sosyal yardım bağımlılığı olan bireyler, iş tercihinde seçici davranmaktadır.” şeklindedir. Oluşturulan değişkenler tek yönlü varyans analizi yöntemiyle test edilmiştir. Testte; daha önce oluşturulan sosyal yardım bağımlılığı değişkeni ile anketteki 26.soru olan “almış olduğum sosyal yardımlar iş seçimimde

etkili olmaktadır.” sorusu analiz edilmiştir. Değişkenlerin homojenlik değeri ($P= 0.321$, $P> 0.05$) ve doğrusallık değeri Shapiro- Wilk Testi sonucunda $P>0.05$ olduğu için analiz şartlarını sağlamaktadır.

Tablo 20: Sosyal Yardım Bağımlılığı ve İş Seçimi İlişkisi

Hipotez	Kareler Ortalaması	F Değeri	P Değeri
Gruplar Arası	218.341	7.778	0.00
Grup İçi	3368.492		

Analizde P değeri 0.00 olduğu için ($0.00<0.05$) değişkenler arasında ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Yani yokluk hipotezi (H_0) reddedilmiştir. F değeri ise 4'ten büyüktür ($F=7.778$). Bu sonuçlar, soruya cevap veren kişilerin cevapları yani gruplar arasında farklılık olduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın tespiti için Scheffe Testi uygulanmıştır.

Tablo 21: Yardımların İş Seçimini Etkilemesi

(I) SORU26	(J) SORU26	Ortalamalar Arasındaki Fark (I-J)	Std. Hata	P Değeri	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
1	2	-1,10334	,48093	,263	-2,5905	,3838
	3	-,75596	,33687	,285	-1,7976	,2857
	4	-1,96842*	,38439	,000	-3,1570	-,7798
	5	-1,10007*	,32429	,022	-2,1028	-,0973
2	1	1,10334	,48093	,263	-,3838	2,5905
	3	,34737	,52159	,979	-1,2655	1,9603
	4	-,86508	,55347	,655	-2,5765	,8464
	5	,00327	,51355	1,000	-1,5848	1,5913
3	1	,75596	,33687	,285	-,2857	1,7976
	2	-,34737	,52159	,979	-1,9603	1,2655
	4	-1,21245	,43418	,101	-2,5550	,1301
	5	-,34411	,38199	,937	-1,5253	,8371
4	1	1,96842*	,38439	,000	,7798	3,1570
	2	,86508	,55347	,655	-,8464	2,5765
	3	1,21245	,43418	,101	-,1301	2,5550
	5	,86835	,42449	,383	-,4443	2,1810
5	1	1,10007*	,32429	,022	,0973	2,1028
	2	-,00327	,51355	1,000	-1,5913	1,5848
	3	,34411	,38199	,937	-,8371	1,5253
	4	-,86835	,42449	,383	-2,1810	,4443

*Ortalamalar arası fark 0.05 seviyesinde anlamlıdır.

Tablodan görüldüğü gibi anketteki 26. Soruya “Kesinlikle katılmıyorum” diyenlerle “büyük Ölçüde katılıyorum” ve “Kesinlikle katılıyorum” diyenler arasında %95 güven düzeyinde anlamlı farklılık bulunmaktadır. Yani sosyal yardım bağımlılığı olan kişiler iş tercihinde daha seçici davranmaktadır. Bu kişiler iş tercihi yaparken çalışarak elde edeceği gelirin sosyal yardımlardan daha fazla ve ağır bir iş olmamasını dikkate alarak iş tercihinde bulunmaktadır. Özalde Diyarbakır genelde ise Türkiye kamuoyunun bu konudaki algısı da bulguları desteklemektedir. Genel algı, sosyal yardımla geçinmeyi alışkanlık haline getirmiş vatandaşların sunulan iş imkânlarını beğenemedikleri ve girdikleri işte en küçük bir sorunda işten ayrıldıkları şeklindedir.

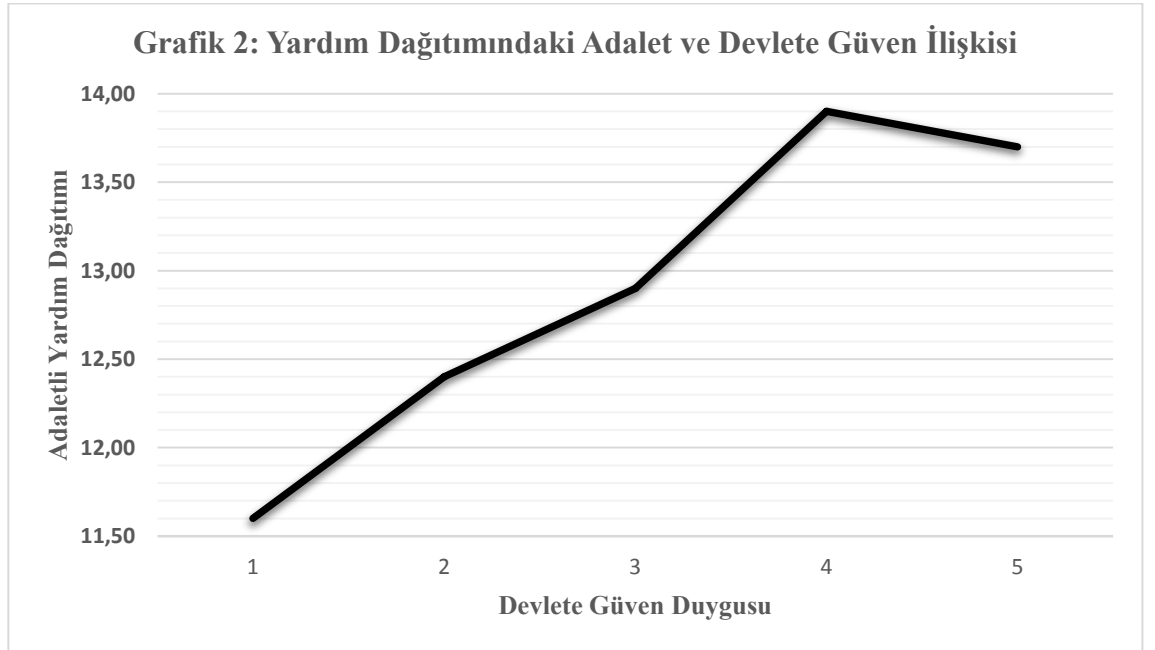
(6) Altıncı Hipotezin Testi

Çalışmanın 6.hipotezi “sosyal yardımların adil dağıtılması vatandaşların devlete olan güvenlerini güçlendirmektedir.” şeklindedir. Analiz için “adil dağıtım” bağımsız değişkeni ile “güven duygusu” bağımlı değişkenleri oluşturulmuştur. Oluşturulan değişkenler tek yönlü varyans analizi yöntemiyle test edilmiştir. Verilerde homojenlik (Levene Testi, $P=0.810$, $P>0.05$) ve normallik (Shapiro- Wilk Testi, $P> 0.05$) şartları sağlandığı için varyans analizine uygundur.

Tablo 22: Yardım Dağıtımındaki Adalet ve Devlete Güven İlişkisi

Hipotez	Kareler Ortalaması	F Değeri	P Değeri
Gruplar Arası	300.832	8.205	0.00
Grup İçi	4399.774		

Tabloya göre $P= 0.00$ 'dır. Yani değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. Diğer taraftan F değeri 8.205'dir. Bu veriler ışığında aşağıdaki grafik ortaya çıkmaktadır.



Grafik incelendiği zaman vatandaşların sosyal yardımların adaletli dağıtıldığına olan inançları arttığı zaman devlete olan güven duygularının da güçlendiği görülmektedir. Yani çalışmanın 6. Hipotezi doğrulanmış olmaktadır.

(7) Çeşitli Soruların Analizi

Anketteki bazı verilerin birbiriyle olan ilişkileri analiz edilmiştir. Hipotezlerin daha detaylı açıklanması, sosyal yardımlarla ilgili algının daha iyi anlaşılması için veriler değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Tablo 23: Cinsiyet ve Yardım Alınan kurum İlişkisi

Cinsiyet		Kadın	Erkek
Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Sayı	165	174
	Yüzde	66.8	73.1
Belediyeden Yardım Alıyorum	Sayı	58	52
	Yüzde	23.5	21.8
STK'lardan Yardım Alıyorum	Sayı	24	12
	Yüzde	9.7	5.0
TOPLAM		247	238
		%100	%100

Tabloya göre erkeklerin %73.1'i kadınların ise %66.8'i başka bir kurumdan yardım almamaktadır. Katılımcıların %69'u SYDV dışında başka bir kurumdan yardım almadıklarını ifade etmiştir. Bu durum, son yıllarda yapılan yasal düzenlemelerle sosyal yardımların tek çatı altında toplanmasının sonuçlarıdır. Diğer yandan yerel yönetimlerin sosyal yardımlar için yeterli bütçe ayırmaması ve STK'ların yardım yapmaktan çok toplumu bilinçlendirme yönünde faaliyette bulunmaları da bu sonucu etkilemektedir.

Tablo 24: Cinsiyete Göre Alınan Yardım Türleri

Cinsiyet		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
Kadın	Sayı	109	46	48	31	6	7
	Yüzde	44.1	18.6	19.4	12.6	2.4	2.8
Erkek	Sayı	75	53	49	41	11	9
	Yüzde	31.5	22.3	20.6	17.2	4.6	3.8

Tabloya göre yardım alanlar genel olarak (%37) nakdi yardımı tercih etmektedirler. Çünkü nakdi yardımlar daha kolay harcanabilmektedir. Yoksul vatandaşlar bu yardımlarla farklı birçok ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Eğitim ve sağlık yardımları da sosyal yardımlar içinde tercih edilen türlerdendir. İş kurma yardımlarının oransal olarak az olması (%3.5) sosyal yardım bağımlılığı ile ilintili olabilecek bir sonuçtur. Çünkü daha önceki analizlerde de ortaya çıktığı gibi sosyal yardım bağımlılığı kişilerin çalışma isteğini azaltmaktadır (Hipotez 4). Aslında iş kurma projeleri ile SYDV'ler tarafından kişilere önemli imkânlar sunulmaktadır. Tarım ve işyeri açma başta olmak üzere birçok farklı alanda çalışmak isteyen vatandaşlara destek verilmektedir. Ancak bu yardım türü hem vatandaşlarca çok fazla bilinmemekte hem de tercih edilmemektedir. Aslında sosyal yardımların amaçları arasında olan yoksulları hayata tutundurma ve kendi ayakları üzerinde durabilecek hale getirme konusunda iş kurma projelerinin önemli bir rol oynayabileceğini söylemek mümkündür. Ancak uygulamada vatandaşlar iş kurma projelerinden yeterince yararlanamadıkları gibi uygulanan projelerden de istenilen sonuçlar elde edilememektedir. Bundan dolayı iş kurma projeleri ile ilgili eksikliklerin giderilmesi, vatandaşların yeterince bilgilendirilmesi ve projelerin takibinin daha ciddi yapılması gerekmektedir.

Tablo 25: Yaş ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

Yaş		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyelerden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
18-25	Sayı	85	20	10
	Yüzde	73.9	17.4	8.7
26-35	Sayı	101	26	7
	Yüzde	75.4	19.4	5.2
36-45	Sayı	72	29	7
	Yüzde	66.6	26.9	6.5
46-55	Sayı	39	15	9
	Yüzde	61.9	23.8	14.3
56-65	Sayı	20	12	2
	Yüzde	58.8	35.3	5.9
66+	Sayı	22	8	1
	Yüzde	71	25.8	3.2

Tablodan da anlaşılacağı gibi, belediyelerin ve STK'ların sosyal yardım dağıtımındaki rolü oldukça sınırlıdır. Belediyeler çoğunlukla, yaşlı kesime dönük yardım çalışmalarında bulunmaktadır. Tabloda belediyelerden en fazla yardım isteyen kesimin 56- 65 yaş grubu olduğu görülmektedir (%35.3). Türkiye'deki yerel yönetimlerin büyük çoğunluğunda sosyal yardımlar sistematik dağıtılmamakta ve düzenli kaydedilmemektedir (İncedal, 2013: 112-113). Hem belediyeler hem de vatandaşlar tarafından sosyal yardımlar, merkezi yönetimin görevi olarak algılanmaktadır.

Tablo 26: Yaş ve Yardım Türleri İlişkisi

Yaş		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık Yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar	TOPLAM
18-25	Sayı	32	52	13	9	4	5	115
	Yüzde	27.8	45.2	11.3	7.8	3.5	4.3	100
26-35	Sayı	39	29	35	24	6	1	134
	Yüzde	29.1	21.6	26.1	17.9	4.5	0.7	100
36-45	Sayı	45	15	22	17	4	5	108
	Yüzde	41.7	13.9	20.4	15.7	3.7	4.6	100
46-55	Sayı	35	1	12	11	1	3	63
	Yüzde	61.9	23.8	14.3	17.5	1.6	4.8	100
56-65	Sayı	15	1	7	8	1	2	34
	Yüzde	44.1	2.9	20.6	23.5	2.9	5.9	100
66+	Sayı	18	1	8	3	1	0	31
	Yüzde	58.1	3.2	25.8	9.7	3.2	0.0	100

Katılımcıların %38'i (184 kişi) nakdi yardımı tercih etmektedir. Nakdi yardım, kullanımı kolay olduğu ve her ihtiyacı karşılamaya imkânı verdiği için tercih edilmektedir. Ayrıca eğitim yardımı da önemli oranda tercih edilmektedir. Eğitim yardımını isteyenler içinde 18-25 yaş arası nüfus %45.2 (52 kişi)'dir. Bu oranın çoğunlukla üniversiteye hazırlanan veya üniversite öğrencilerinden oluştuğunu söylemek mümkündür. 18-25 yaş grubunun eğitim durumuna baktığımızda 97 kişinin (%84.4) lise veya üniversite öğrencisi oldukları tespit edilmiştir. Yine tabloda 26-35 yaş arası muhtaçların iş kurma yardımı talep ettikleri görülmektedir. Diğer yardım türlerine göre çok daha yüksek meblağlardan yardım yapılabilmesine rağmen iş kurma talepleri oldukça azdır. Çünkü SYDV tarafından yapılan proje desteklerine başvurular görece daha azdır.

Tablo 27: Medeni Durum ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

Medeni Durum		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyelerden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
Evli	Sayı	141	48	12
	Yüzde	70.1	23.9	6.0
Bekâr	Sayı	146	47	19
	Yüzde	68.9	22.2	9.0
Dul	Sayı	52	15	5
	Yüzde	72.2	20.8	6.9

Boşanmış veya eşi vefat etmiş muhtaçların büyük çoğunluğu (%72.2) sadece SYDV'den yardım aldığını beyan etmişlerdir. Bu oran, sosyal yardımların tek bir çatı altında toplandığını göstermektedir. Ancak tablodaki oranlar değerlendirilirken vatandaşların “yardım kesilir” endişesi ile başka yerden aldıkları yardımları gizleme ihtimalleri göz ardı edilmemelidir.

Tablo 28: Medeni Durum ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi

Medeni Durum		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık Yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
Evli	Sayı	86	16	43	41	7	8
	Yüzde	42.8	8.0	21.4	20.4	3.5	4.0
Bekâr	Sayı	67	78	32	21	6	8
	Yüzde	31.6	36.8	15.1	9.9	2.8	3.8
Dul	Sayı	31	5	22	10	4	0
	Yüzde	43.1	6.9	30.6	13.9	5.6	0.0

Bekâr vatandaşlar en çok eğitim yardımlarını tercih etmiştir. Yine dul bireylerin sağlık yardımı talepleri de dikkat çekicidir. Bu bağlamda vatandaşların topluma uyum

sağlaması, gelecekte iş sahibi olma, kendi ayakları üzerinde durma şansını arttırması bakımından eğitim yardımlarına öncelik verilmesi faydalı olacaktır.

Tablo29: Aileden Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

Aileden Yaşayan Birey Sayısı		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyelerden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
1-2	Sayı	40	17	5
	Yüzde	64.5	27.4	8.1
3-5	Sayı	180	45	21
	Yüzde	73.2	18.3	8.5
6-8	Sayı	94	38	10
	Yüzde	66.2	26.8	7.0
8+	Sayı	25	10	0
	Yüzde	71.4	28.6	0.0

Ailede yaşayan birey sayısı 8 ve üzerinde yardım yüzdesi en yüksektir. 3 ila 5 bireyin yaşadığı ailelerde belediyeden alınan yardım %18.3 iken birey sayısı 6 ila 8'e çıkınca bu oran %26.8 (38 kişi) olmuştur. Sadece SYDV'den alınan yardımın yeterli olmadığı zaman aileler, başta belediyeler olmak üzere diğer yardım alabilecekleri kurum ve kuruluşlara yönelmektedir. Çünkü başta nakdi ve yakacak yardımı olmak üzere SYDV tarafından verilen yardımlarda ailede yaşayan birey sayısı yeterince dikkate alınmamaktadır. Örneğin kömür yardımları ailede kaç kişi yaşarsa yaşasın her eve eşit miktarda verilmektedir. Bundan dolayı ihtiyaç sahibi vatandaşlar diğer kurumlardan yardım alma arayışına girmektedir.

Tablo 30: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Türü İlişkisi

Ailede Yaşayan Birey Sayısı		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık Yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
1-2	Sayı	23	12	16	6	3	2
	Yüzde	37.1	19.4	25.8	9.7	4.8	3.2
3-5	Sayı	92	50	58	34	6	6
	Yüzde	37.4	20.3	23.6	13.8	2.4	2.4
6-8	Sayı	58	29	19	23	6	7
	Yüzde	40.8	20.4	13.4	16.2	4.2	4.9
8+	Sayı	11	8	4	9	2	1
	Yüzde	31.4	22.9	11.4	25.7	5.7	2.9

Tabloya bakıldığı zaman ailede yaşayan birey sayısı arttıkça yakacak yardımına olan talep artmaktadır. Ayrıca birey sayısı artsa bile eğitim yardımı talebinde anlamlı bir değişiklik olmamaktadır. Ailede 3 ila 5 kişi yaşarken eğitim yardımı %20.3, bu sayı 6 ila 8'e çıktığı zaman da oran 20.4 olmaktadır. Yani ihtiyaç sahibi vatandaşların ailedeki çocuk sayısı artsa bile eğitim yardımından daha çok diğer yardımlara yönelme oranı en yüksektir.

Tablo 31: Eğitim Durumu ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

Eğitim Durumu		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyelerden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	31	18	3
	Yüzde	59.6	34.6	5.8
Okur- Yazar	Sayı	66	31	16
	Yüzde	58.4	27.4	14.2
İlkokul Mezunu	Sayı	58	19	1
	Yüzde	74.4	24.4	1.3
Lise Mezunu	Sayı	122	28	10
	Yüzde	76.3	17.5	6.3
Üniversite Mezunu	Sayı	58	14	5
	Yüzde	75.3	18.2	6.5
Lisansüstü Mezunu	Sayı	4	0	1
	Yüzde	80.0	0.0	20.0

Tabloda görüldüğü gibi eğitim düzeyi yükseldikçe diğer kurumlardan yardım alma oranları azalmaktadır. Okur yazar olmayanların %40.4'ü (21 kişi) diğer kurumlardan yardım alırken üniversite mezunlarının 24.7'si (19 kişi) SYDV'den başka bir kurumdan yardım aldığını ifade etmektedir. Bu tablodan eğitim durumu ile sosyal yardım sisteminin işleyişinin yakından ilgili olduğu sonucunu çıkarmak mümkündür. Çünkü Türkiye'de hali hazırda yerel yönetimlerin yaptıkları yardımları takip eden bir sistem bulunmamaktadır. Bundan dolayı SYDV dışında farklı bir kurumdan alınan yardımlar takip edilememektedir. Bu durum, bir vatandaşın ihtiyacından fazla yardım almasına sebep olabilmektedir. Eğitim seviyesi yüksek vatandaşların tek bir kurumdan yardım almaları, yardımların takibini kolaylaştırmaktadır.

Tablo 32: Eğitim Durumu ve Faydalanılan Yardım Türü İlişkisi

Eğitim Durumu		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık Yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
Okur Yazar Değil	Sayı	24	1	17	10	0	0
	Yüzde	46.2	1.9	32.7	19.2	0.0	0.0
Okur- Yazar	Sayı	49	6	23	22	9	4
	Yüzde	43.4	5.3	20.4	19.5	8.0	3.5
İlkokul Mezunu	Sayı	34	9	16	16	2	1
	Yüzde	43.6	11.5	20.5	20.5	2.6	1.3
Lise Mezunu	Sayı	57	48	26	20	3	6
	Yüzde	35.6	30.0	16.3	12.5	1.9	3.8
Üniversite Mezunu	Sayı	19	33	15	4	1	5
	Yüzde	24.7	42.9	19.5	5.2	1.3	6.5
Lisansüstü Mezunu	Sayı	1	2	0	0	2	0
	Yüzde	20.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0

Okur-yazar olmayanların ve olanların büyük çoğunlukla nakdi, sağlık ve yakacak gibi temel ihtiyaçları karşılayan yardımları tercih ettikleri görülmektedir. Özellikle eğitim yardımı eğitim seviyesi yükseldikçe artmaktadır. Üniversitede eğitim gören çocuğu olan ailelerin bu oranda önemli bir yer tuttuğunu söylemek mümkündür. Yine katılımcılar arasında iş kurma yardımına talebin en yüksek olduğu kesim lisansüstü mezunlarıdır. 5 kişiden 2'si (%40) iş kurma yardımı talep etmiştir. Tabloda görülen bir diğer sonuç ise eğitim düzeyi arttıkça nakdi yardım talebinin düştüğüdür. Eğitim seviyesi arttıkça eğitim, sağlık ve iş kurma gibi belirli bir amaca dönük yardım talepleri artmaktadır. Okur yazar olmayanların %46.2'si (24 kişi) nakdi yardım talep ederken örneğin lise mezunlarında bu oran %35.6 (57 kişi) olmuştur. Verilen nakdi yardımın tam olarak hangi amaçla harcandığı bilinemediği için belirli bir amaç için verilen yardımların artması vatandaşların ihtiyaçlarını tam olarak karşılama adına önem arz etmektedir.

Tablo 33: Gelir Durumu ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

Gelir Durumu		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyelerden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
0-500 TL	Sayı	140	30	11
	Yüzde	77.3	16.6	6.1
501- 1000TL	Sayı	133	44	12
	Yüzde	70.4	23.3	6.3
1001- 1500 TL	Sayı	29	22	6
	Yüzde	50.9	38.6	10.5
1501- 2000 TL	Sayı	18	6	3
	Yüzde	66.7	22.2	11.1
2001 TL+	Sayı	19	8	4
	Yüzde	61.3	25.8	12.9

Gelir durumu 0-1000 TL arasında olan vatandaşlar diğer gruplara göre önemli bir oranda farklı kurumlardan yardım aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu oran 1500 TL ve üstü gelire sahip vatandaşlarda nispeten daha düşüktür. Diğer kurumlardan yardım alanlar içinde en yüksek orana 1001-1500 TL geliri olan grup sahiptir. Bu grubun %49.1'i (28 kişi) belediye ve STK'lardan yardım almaktadır. Bu oranlar yardım dağıtımındaki sorunları ortaya koyması bakımından önemlidir. Yardımların adaletli dağıtılmadığı yönünde bir kanı oluşturmaktadır. Ayrıca 2001+ gelire sahip grupta da belediye ve STK yardımı alanların oranı %38.7'dir.

Tablo 34: Gelir Durumu ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi

Eğitim Durumu		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık Yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
0-500 TL	Sayı	68	48	35	19	7	4
	Yüzde	37.6	26.5	19.3	10.5	3.9	2.2
501-1000 TL	Sayı	80	28	43	27	7	4
	Yüzde	42.3	14.8	22.8	14.3	3.7	2.1
1001- 1500 TL	Sayı	19	6	9	18	1	4
	Yüzde	33.3	10.5	15.8	31.6	1.8	7.0
1501- 2000TL	Sayı	8	5	6	5	1	2
	Yüzde	29.6	18.5	22.2	18.5	3.7	7.4
2000 TL +	Sayı	9	12	4	3	1	2
	Yüzde	29.0	38.7	12.9	9.7	3.2	6.5

Tabloya göre hangi gelir grubundan olursa olsun yardım alanların büyük çoğunluğunun nakdi yardımı tercih ettiği görülmektedir. Ancak 2001 TL ve üstü gelir grubundan vatandaşlar %38.7 oranı ile en çok eğitim yardımlarını tercih etmişlerdir.

Tablo 35: İş Durumu ve Yardım Alınan Kurum İlişkisi

İş Durumu		Başka Bir Kurumdan Yardım Almıyorum	Belediyeden Yardım Alıyorum	STK'lardan Yardım Alıyorum
Çalışıyor	Sayı	131	30	10
	Yüzde	76.6	17.5	5.8
Çalışmıyor	Sayı	208	80	26
	Yüzde	66.2	25.5	8.3

Yardım alanlardan herhangi bir iş sahibi olmayan vatandaşlardan %33.8'i belediye ve STK yardımı almaktadır. Ancak yardım alanlar içinde toplam 171 kişinin %35) iş sahibi olması ve buna rağmen sosyal yardıma ihtiyaç duyması da ayrı bir sorun olarak görülmektedir. Bir geliri olmasına rağmen sosyal yardıma muhtaç olması, temelde istihdam politikalarındaki soruna işaret etmektedir. Düşük ücretlerin sosyal

yardımlarla desteklenmesi esasen işverene destek anlamı taşımaktadır. Böylece düşük gelirin yükünü bütün toplum ve vergi verenler yüklenmektedir (Ozansoy, 2015).

Tablo 36: İş Durumu ve Yararlanılan Yardım Türü İlişkisi

İş Durumu		Nakdi Yardım	Eğitim Yardımı	Sağlık yardımı	Yakacak Yardımı	İş Kurma Yardımı	Diğer Yardımlar
Çalışıyor	Sayı	47	37	45	25	9	8
	Yüzde	27.5	21.6	26.3	14.6	5.3	4.7
Çalışmıyor	Sayı	137	62	52	47	8	8
	Yüzde	43.6	19.7	16.6	15.0	2.5	2.5

Çalışmayan kişiler %43.6 (137 kişi)'lık bir oranla nakdi yardımı tercih etmektedir. Çalışanlarda bu oran %27.5'tir. Ayrıca çalışan bireyler çalışmayanlara oranla daha çok eğitim yardımı almışlardır. İş kurma projelerinden çalışan kesim çalışmayanlara göre daha çok faydalanmıştır. Çalışan kesimin iş kurma projeleri için vakfa başvurularından hali hazırdaki işlerinden memnun olmadıkları veya yeterince kazanamadıkları sonucunu çıkarmak mümkündür.

Tablo 37: Sosyal Yardımların Amacı

Yardım Amacı	Yüzde	Sayı
Yoksulluğu Engellemek	47.8	232
Gelir Dağılımdaki Adaletsizliği Gidermek	14.0	68
Aidiyet Duygusunu Arttırmak	8.2	40
Siyasi Nedenler	22.1	107
İstihdamı Arttırmak	7.8	38
Toplam	100	485

Anketin 35. sorusunda vatandaşlara “Sizce Neden Devlet Sosyal Yardım Yapmaktadır?” sorusu yöneltilmiştir. En önemlisine “1” değeri vererek sıralama yapmaları istenmiştir. Tablo katılımcıların sadece “1” verdiği cevaplardan oluşturulmuştur. Buna göre katılımcılar, devletin sosyal yardım yapmaktaki en önemli

amacının “yoksulluğu engellemek” olduğunu düşünmektedir (%47.8). Ayrıca katılımcıların %14.0’ü (68 kişi) “gelir dağılımındaki adaletsizliği gidermek”, %8.2’si (40 kişi) “aidiyet duygusunu arttırmak” ifadelerini birinci amaç olarak görmüşlerdir. Soruda en dikkat çeken oranlardan birisi yardımların amacının “siyasi” olduğunun düşünülmesidir. Katılımcılardan 107 kişi (%22.1) devletin sosyal yardım yapmaktaki birinci amacının siyasi nedenler olduğunu düşünmektedir. Dağıtımdaki adaletsizliklerin ve görevlilerin taraflı tutumlarının vatandaşlarda böyle bir algının oluşmasında rol oynadığını söylemek mümkündür. Ancak sosyal yardımların amacıyla ilgili böyle bir “olumsuz algı” sistemin işleyişinde önemli bir problemdir.

Tablo 38: Cinsiyet ve Yardımların Amacı İlişkisi

Yardım Amacı	Kadın		Erkek	
	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı
Yoksulluğu Engellemek	49	121	46.6	111
Gelir Dağılımdaki Adaletsizliği Gidermek	13.8	34	14.3	34
Aidiyet Duygusunu Arttırmak	9.3	23	7.1	17
Siyasi Nedenler	19.9	49	24.4	58
İstihdamı Arttırmak	8.1	20	7.6	18

Tabloya göre kadın ve erkeklerin büyük çoğunluğu sosyal yardımların en önemli amacının yoksulluğu engellemek olduğunu düşünmektedir. Diğer yandan kadınların %19.9’u, erkeklerin ise %24.4’ü yardımların siyasi amaçla yapıldığını ifade etmiştir. Başta yardım dağıtımındaki adaletsizlikler ve diğer sorunlar vatandaşların böyle olumsuz bir algıya sahip olmalarına sebep olmaktadır. Çünkü 6. hipotezde de belirtildiği gibi yardım dağıtımındaki adaletli tutumun vatandaşın devlete olan güven duygusuyla yakın bir ilişkisi bulunmaktadır. Diğer yandan terör yüzünden vatandaşın devlete duyduğu aidiyet duygusunda önemli sorunların olduğu yönünde toplumda güçlü bir algı bulunan Diyarbakır’da sosyal yardımların aidiyet duygusunu arttırmaya yönelik şekilde

planlanması ve bu konuda vatandaş algısını etkileyecek çalışmalar yapılması gerektiği de tabloda ortaya çıkmaktadır.

Tablo 39: Eğitim Durumu ve Yardım Amacı İlişkisi

Amaç		Okur yazar değil	Okur yazar	İlk okul mezun	Lise Mezun	Ünivers. Mezun	Yüksek lisans
Yoksulluğu Engellemek	Sayı	26	55	42	72	35	2
	Yüzde	50.0	48.7	53.8	45.0	45.5	40
Gelir Dağılımdaki Adaletsizliği Gidermek	Sayı	7	19	12	19	11	0
	Yüzde	13.5	16.8	15.4	11.9	14.3	0
Aidiyet Duygusunu Arttırmak	Sayı	6	9	4	11	9	1
	Yüzde	11.5	8.0	5.1	6.9	11.7	20.0
Siyasi Nedenler	Sayı	12	21	14	40	19	1
	Yüzde	23.1	18.6	17.9	25	24.7	20.0
İstihdamı Arttırmak	Sayı	1	9	6	18	3	1
	Yüzde	1,9	8.0	7.7	11.3	3.9	20.0

Yardımların siyasi nedenlerle yapıldığını düşünenler incelendiği zaman, lise ve yüksek öğrenim görmüş vatandaşlar arasında bu düşüncenin biraz daha fazla yaygın olduğunu söylemek mümkündür. Örneğin üniversite mezunu vatandaşlardan %24.7 (19 kişi)'si yardımların öncelikli amacının siyasi nedenler olduğunu düşünmektedir. Ayrıca bütün eğitim gruplarında sosyal yardımların istihdam sağlama amacı düşük bir yüzdeye sahiptir. Bu oranlar vatandaşların iş kurma projelerine olan taleplerinin azlığı ile uyum göstermektedir. Diğer yandan sosyal yardımların en öncelikli amaçlarından birisi de gelir dağılımındaki adaletsizliği gidermektir. Bu konuda katılımcılar genel olarak bu amacın öncelikli olmadığını düşünmektedir. Özellikle üniversite ve lisansüstü mezunları arasında bu oranın oldukça düşük olduğu (%14.3) dikkat çekicidir. Buna karşın yardımların aidiyet duygusunu arttırmak gibi bir önceliği olduğunu düşünenler içinde

üniversite mezunları(%11.7) ve yüksek lisans mezunları (%20) en yüksek oranlara sahiptir.

Tablo 40: Aileden Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Amacı

Yardım Amacı		1-2	3-5	6-8	8+
Yoksulluğu Engellemek	Sayı	31	116	69	16
	Yüzde	50	47.2	48.6	45.7
Gelir Dağılımdaki Adaletsizliği Gidermek	Sayı	8	42	16	2
	Yüzde	12.9	17.1	11.3	5.7
Aidiyet Duygusunu Arttırmak	Sayı	7	20	10	3
	Yüzde	11.3	8.1	7	8.6
Siyasi Nedenler	Sayı	11	50	34	12
	Yüzde	17.7	20.3	23.9	34.3
İstihdamı Arttırmak	Sayı	5	18	13	2
	Yüzde	8.1	7.3	9.2	5.7

Tabloya göre ailedeki birey sayısı arttıkça yardımların siyasi amaçlı yapıldığı yönündeki kabul yükselmektedir. Ailede yaşayan sayısı yükseldikçe, alınan yardımın yetersiz kalması ve vatandaşlardaki memnuniyetsizliğin artması böyle bir sonucu ortaya çıkarmaktadır. Yine ailesindeki birey sayısı 8 ve üstü olan katılımcılar, sosyal yardımların gelir dağılımındaki adaletsizliği giderme amacıyla olduğu kanısına en az katılan (%5.7) gruptur. Ayrıca birey sayısı azaldıkça yardımların, gelir dağılımındaki adaletsizliği giderme, aidiyet duygusunu artırma ve yoksulluğu engelleme gibi temel amaçlarla yapıldığı yönündeki kanı yükselmektedir.

SYDV tarafından yapılan bazı yardımlarda ailedeki birey sayısı dikkate alınırken bazı yardımlar da ise bu sayı önemsenmemektedir. Ancak doğal olarak aile nüfusu arttıkça kişi başına düşen gelir düşmektedir. Bundan dolayı sosyal yardımlar

planlanırken mutlaka ailede yaşayan birey sayısı dikkate alınmalıdır. Aksi durumda yardım yapılsa bile istenen amaçlara ulaşmak mümkün olmayacaktır.

Tablo 41: Gelir Durumu ve Yardımın Amacı

Amaç		0-500	501-1000	1001-1500	1501-2000	2000 +
Yoksulluğu Engellemek	Sayı	93	90	21	13	15
	Yüzde	51.4	47.6	36.8	48.2	48.4
Gelir Dağılımdaki Adaletsizliği Gidermek	Sayı	23	28	8	5	4
	Yüzde	12.7	14.8	14	18.5	12.9
Aidiyet Duygusunu Arttırmak	Sayı	11	20	3	3	3
	Yüzde	6.1	10.6	5.3	11.1	9.7
Siyasi Nedenler	Sayı	42	37	20	3	5
	Yüzde	23.2	19.6	35.1	11.1	16.1
İstihdamı Arttırmak	Sayı	12	14	5	3	4
	Yüzde	6.6	7.4	8.8	11.1	12.9

Ankette en düşük gelir grubunda olan vatandaşlar arasında çoğunlukla sosyal yardımların yoksulluğu engelleme amacıyla (%51.4) ve siyasi nedenlerle yapıldığı yönünde kanaat bulunmaktadır. Gelir durumlarına göre sorulara verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmektedir.

Sosyal yardımların amacının sorulduğu bu soruda en çok dikkat çeken yer bütün kriterlerde bireylerin siyasi nedenle sosyal yardım yapıldığı algısına sahip olmasıdır. Türkiye'deki medya haberlerinde, sosyal medyadaki yorumlarda ve diğer eleştirilerde de bu konuya sıklıkla değinilmektedir. Özellikle yaşanan bazı olaylar bütün ülke gündemini meşgul eder derecede ilgi uyandırmıştır. Elbette ki sosyal yardımların böyle bir amacının olması düşünülemez. Ancak uygulamadaki yanlış kararlar, vatandaşa karşı ayrımcı bazı tutum ve davranışlar bireylerde böyle bir algının oluşmasına neden olmaktadır. Bundan dolayı yalnızca yasal düzenlemeler değil sosyal yardımlardaki kamu görevlilerinin eğitimi de bu kamu hizmetiyle ulaşmak istenen amaçları gerçekleştirmek için bir zorunluluktur.

Tablo 42: Yaş Grupları ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi

Yaş		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
18-25	Sayı	23	13	33	14	32
	Yüzde	20.0	11.3	28.7	12.2	27.8
26-35	Sayı	22	12	38	18	44
	Yüzde	16.4	9.0	28.4	13.4	32.8
36-45	Sayı	27	6	30	11	34
	Yüzde	25.0	5.6	27.8	10.2	31.5
46-55	Sayı	11	7	27	3	15
	Yüzde	17.5	11.1	42.9	4.8	23.8
56-65	Sayı	10	4	11	4	5
	Yüzde	29.4	11.8	32.4	11.8	14.7
66+	Sayı	15	4	8	3	1
	Yüzde	48.4	12.9	25.8	9.7	3.2

Anketin 15. sorusu “sosyal yardım almadan da şuan ki hayat standardımda yaşayabilirim.” şeklindedir. Ankete katılanlardan 18-25 yaş arasında olanların %27.8’i yardım almasa da hayat standardını koruyacağını düşünmektedir. Katılmıyorum cevaplarının tamamı birlikte değerlendirildiğinde 26-35 yaş grubu, yardım olmasa da hayat standardını koruyabileceğine inanmaktadır. Belirtilen yaş grubunun iş bulma şansının daha yüksek olması bu oranın ortaya çıkmasında bir etken olarak görülmektedir. Ayrıca iş durumlarına göre yaş grupları incelendiği zaman 26-35 yaş grubundaki bireylerin diğer gruplara göre daha yüksek oranda iş sahibi oldukları (%47.8) görülmektedir. Hali hazırda bir iş sahibi olması, insanların yardıma olan bağımlılığının şiddetini azaltmaktadır. Diğer taraftan 26-35 yaş aralığından sonra yaş arttıkça vatandaşların yardım olmasa da yaşam standartlarını koruyacağına olan inançları düşmektedir. Örneğin 66 yaş ve üstü grupta yardımsız hayat standardını

koruyamayacağını düşünenlerin oranı %87.1'e çıkmaktadır. Yani yaşın artması sosyal yardım bağımlılığını da arttırmaktadır.

Tablo 43: Yaş Grupları ve Hak Etmeyenlere Yardım Yapıldığını Düşünme

Yaş		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
18-25	Sayı	14	5	9	12	75
	Yüzde	12.2	4.3	7.8	10.4	65.2
26-35	Sayı	24	6	7	14	83
	Yüzde	17.9	4.5	5.2	10.4	61.9
36-45	Sayı	13	2	12	14	67
	Yüzde	12.0	1.9	11.1	13.0	62.0
46-55	Sayı	3	4	7	3	46
	Yüzde	4.8	6.3	11.1	4.8	73.0
56-65	Sayı	4	4	7	6	13
	Yüzde	11.8	11.8	20.6	17.6	38.2
66+	Sayı	8	3	3	5	12
	Yüzde	25.8	9.7	9.7	16.1	38.7

Anketin 23. sorusu “yardım yapılırken bazen hak etmeyen/ ihtiyacı olmayan kişilere de yardım yapıldığını düşünüyorum.” şeklindedir. Tabloda bu soruya verilen cevaplar yaş gruplarına göre gösterilmiştir. Bütün yaş gruplarında ihtiyacı olmayanlara yardım yapıldığına dair bir algı bulunmaktadır. Veriler incelendiği zaman orta yaş üstü gruplarda bu algının daha az olduğu görülmektedir. Örneğin 66 yaş üstü grupta bu algının oranı % 38.7’dir. Böyle bir algının oluşmasında yardım miktarının da önemli bir rol oynadığını değerlendirmek mümkündür. Özellikle yaşlılara yönelik verilen yaşlılık maaşı, dul aylığı, evde bakım ücreti gibi sürekli yardımlar vatandaşın yardım sistemine olan güvenini artırıcı bir rol oynamaktadır. Ayrıca anketin 25. sorusunda bireylere “sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıf”ından yeterince ve ihtiyacımı karşılayacak kadar

yardım aldığımı düşünüyorum.” ifadesi hakkında düşünceleri sorulmuştur. Bu ifadeye kesinlikle katıldığını belirtenler içinde en yüksek orana (%35.5) sahip yaş grubu 66 yaş ve üstüdür. Yani 25. soruya verilen cevaplar da uyumludur. Altıncı hipotezde belirtildiği gibi sosyal yardımların adaletli dağıtılması vatandaşın devlete olan güvenin arttıracığı için buna uygun tedbirlerin alınması faydalı olacaktır.

Tablo 44: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceğini Düşünme

Ailedeki Birey Sayısı		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-2	Sayı	21	7	11	6	17
	Yüzde	33.9	11.3	17.7	9.7	27.4
3-5	Sayı	56	19	77	26	68
	Yüzde	22.8	7.7	31.3	10.6	27.6
6-8	Sayı	24	16	50	17	35
	Yüzde	16.9	11.3	35.2	12.0	24.6
8+	Sayı	7	4	9	4	11
	Yüzde	20.0	11.4	25.7	11.4	31.4

Yardım almadan da hali hazırdaki hayat standardında yaşayabileceğini ifade edenler içinde en yüksek oran, ailede 8 ve üstü bireyin yaşadığı gruba aittir. İlk bakışta bu oranlar şaşırtıcı gelse de 29. Tablo ile değerlendirildiğinde anlamlıdır. Çünkü 29. Tabloda görüldüğü gibi ailesinde yaşayan birey sayısı fazla olan kişiler diğer kurumlardan daha fazla yardım almaktadır. Yani SYDV’den aldıkları yardımlar azalsa veya kesilse bile diğer kurumlardan aldıkları yardımlarla şuan ki hayat standartlarında yaşamaya devam edebileceklerdir. 29. tabloda diğer kurumlardan yardım alan ve ailedeki birey sayısı 8 ve üstü olan kişilerin oranı %28.6’dır. Bu tabloda da yardımlar kesilse bile yaşam standardını devam ettirebileceğini söyleyenlerin oranı toplamda %42.8 (15 kişi)’dir. Ayrıca bu gruptaki kişilerin farklı yardım türlerini aldıkları şeklinde bir değerlendirme yapmak da mümkündür. Yani ailede fazla birey yaşayan kişiler nakdi ve yakacak

yardımlarının dışında yaşlılar için bakım yardımı, eğitim yardımı ve sağlık yardımı gibi diğer yardım türlerinden de yararlanmaktadır.

Tablo45: Eğitim Durumu ve Hak Etmeyenlerin de Yardım Aldığı Düşüncesi

Eğitim Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	12	5	4	6	25
	Yüzde	23.1	9.6	7.7	11.5	48.1
Okur Yazar	Sayı	9	9	11	12	72
	Yüzde	8.0	8.0	9.7	10.6	63.7
İlkokul Mezunu	Sayı	9	3	13	5	48
	Yüzde	11.5	3.8	16.7	6.4	61.5
Lise Mezunu	Sayı	25	4	10	18	103
	Yüzde	15.6	2.5	6.3	11.8	64.4
Üniversite Mezunu	Sayı	9	3	7	12	46
	Yüzde	11.7	3.9	9.1	15.6	59.7
Lisansüstü	Sayı	2	0	0	1	2
	Yüzde	40.0	0.0	0.0	20.0	40.0

Anketin 23. sorusunda katılımcılardan “yardım yapılırken bazen hak etmeyen/ ihtiyacı olmayan kişilere de yardım yapıldığını düşünüyorum.” İfadesi hakkındaki görüşlerini beyan etmeleri istenmiştir. Tabloda ilk dikkat çeken nokta bütün eğitim gruplarında ihtiyacı olmayanlara da yardım yapıldığı kanısının var olduğudur. Yani eğitim seviyesi ne olursa olsun katılımcılar, sosyal yardımlardan ihtiyacı olmayanların da yararlandığı şeklinde bir algıya sahiptir. Bu algı sosyal yardımların işleyişinde çeşitli sorunlara ve kaynak israfına yol açmaktadır. Genel olarak değerlendirildiği zaman sosyal yardımlar hakkındaki olumsuz algının en önemli sebebinin ihtiyacı olmayanlara verilen yardımlar olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu algının değiştirilebilmesi için çalışma yapılmasının zorunluluk olduğu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 46: Eğitim Durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi

Eğitim Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	24	6	13	5	4
	Yüzde	46.2	11.5	25.0	9.6	7.7
Okur yazar	Sayı	14	12	36	14	37
	Yüzde	12.4	10.6	31.9	12.4	32.7
İlkokul Mezunu	Sayı	21	4	22	9	22
	Yüzde	26.9	5.1	28.2	11.5	28.2
Lise Mezunu	Sayı	32	13	56	13	46
	Yüzde	20.0	8.1	35.0	8.1	28.7
Üniversite Mezunu	Sayı	16	10	20	11	20
	Yüzde	20.8	13.0	26.0	14.3	26.0
Lisansüstü	Sayı	1	1	0	1	2
	Yüzde	20.0	20.0	0.0	20.0	40.0

Tabloda okur-yazar olmayanlardan %46.2'sinin yardım olmadan şuan ki hayat standardında yaşayamayacağını ifade ettikleri görülmektedir. Ayrıca “Kesinlikle Katılmıyorum- Büyük Ölçüde katılmıyorum ve Kısmen Katılmıyorum” cevaplarını verenlerin toplamı değerlendirildiğinde yüksek öğrenim mezunu gruplarda yüksek bir oran olduğu göze çarpmaktadır. Üniversite (%59.8) ve lisansüstü mezunlarda (%40) bu oranın yüksek olması anlamlıdır. Çünkü diğer eğitim gruplarına göre yüksek öğrenim mezunlarının daha kolay iş bulabileceği ve hayat standartlarını yükseltebileceği değerlendirilmektedir. Ancak bu oranlar, bu eğitim gruplarının sosyal yardımlara bağımlılığını göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo47: Gelir Durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi

Gelir Durumu (TL)		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0-500	Sayı	50	18	45	25	43
	Yüzde	27.6	9.9	24.9	13.8	23.8
501-1000	Sayı	45	20	56	17	51
	Yüzde	23.8	10.6	29.6	9.0	27.0
1001-1500	Sayı	6	2	25	4	20
	Yüzde	10.5	3.5	43.9	7.0	35.1
1501-2000	Sayı	5	1	12	4	5
	Yüzde	18.5	3.7	44.4	14.8	18.5
2000+	Sayı	2	5	9	3	12
	Yüzde	6.5	16.1	29.0	9.7	38.7

Tabloda genel olarak gelir durumu düşük bireylerin sosyal yardımsız şuan ki yaşam standartlarını korumayacaklarını ifade ettikleri görülmektedir. Örneğin 0-500 TL arası gelire sahip olan vatandaşlardan %27.6 (50 kişi)'sı yaşam standartlarını kesinlikle koruyamayacaklarını söylemiştir. Diğer yandan normal bir sonuç olarak yüksek gelir grubundaki bireyler sosyal yardımlar olmadan da hayat standartlarını koruyacaklarını ifade etmişlerdir. 1000-2000 TL arası orta gelir grubu olarak ifade edebileceğimiz gruplarda ise bireyler sosyal yardımların yaşam standartlarını kısmen etkilediklerini söylemektedir. Örneğin 1001-1500 TL arası gelir grubundaki vatandaşlar %43.9 (25 kişi) oranında soruya “Kısmen Katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. Bu cevaptan sosyal yardımların bazı vatandaşlar için temel ihtiyaçlarını karşılamaktan daha çok yaşam standartlarını yükseltme adına talep edildiği sonucunu çıkarmak mümkündür.

Tablo 48: Gelir durumu ve Hak Etmeyenlerin de Yardım Aldığı Düşüncesi

Gelir Durumu (TL)		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0-500	Sayı	26	9	13	16	117
	Yüzde	14.4	5.0	7.2	8.8	64.6
501-1000	Sayı	24	9	21	19	116
	Yüzde	12.7	4.8	11.1	10.1	61.4
1001-1500	Sayı	6	1	6	8	36
	Yüzde	10.5	1.8	10.5	14.0	63.2
1501-2000	Sayı	6	2	3	6	10
	Yüzde	22.2	7.4	11.1	22.2	37.0
2000+	Sayı	4	3	2	5	17
	Yüzde	12.9	9.7	6.5	16.1	54.8

Tabloda görüldüğü gibi bütün gelir gruplarında hak etmeyenlere yardım yapıldığına dair bir algı bulunmaktadır. Özellikle 0-500 TL gelire sahip grupta bu algının diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir (%64.6). Ayrıca yüksek gelir gruplarında (1501-2000 TL) bu yöndeki algının diğer gruplara göre nispeten düşük olması da dikkat çekici bir noktadır. Türkiye ve Diyarbakır şartlarında az sayılmayacak bir gelire sahip kişilerin aynı zamanda sosyal yardım almaları ve yukarıdaki soruya bu şekilde cevap vermeleri normal bir sonuçtur. Belirtilen gelir grubundaki bireylerin ekonomik durumları ve sosyal hayatları incelendiği zaman belki de yardıma muhtaç olmadıklarının ortaya çıkacak olması şaşırtıcı değildir.

Tablo 49: İş durumu ve Yardım Almadan da Aynı Hayat Standardında Yaşayabileceği Düşüncesi

İş Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	19	14	57	27	54
	Yüzde	11.1	8.2	33.3	15.8	31.6
Çalışmıyorum	Sayı	89	32	90	26	77
	Yüzde	28.3	10.2	28.7	8.3	24.5

Herhangi bir işte çalışanlar çalışmayanlara oranla sosyal yardımların kesilmesinin yaşam standartlarını daha az etkileyeceğini ifade etmektedir. Çalışanlar toplamda %47.4 oranında soruya olumlu cevap verirken bu oran çalışmayanlarda %32.8 olarak gerçekleşmiştir. Çalışanların %33.3'ü yardımların kesilmesinin yaşam standartlarını etkileyeceği düşüncesine kısmen katılırken çalışmayanlarda bu ifadeye verilen cevap daha kesindir (%28.3). Yani sosyal yardımların kesilmesi çalışmayan vatandaşların hayat standartları üzerinde daha önemli etkiler meydana getirecektir.

Tablo 50: İş Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi

İş Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	49	17	41	22	42
	Yüzde	28.7	9.9	24.0	12.9	24.6
Çalışmıyorum	Sayı	88	26	68	33	99
	Yüzde	28.0	8.3	21.7	10.5	31.5

Anketin 16. Sorusunda katılımcılara “sosyal yardımlar insanların çalışma isteğini azaltmaktadır.” ifadesi hakkındaki değerlendirmeleri sorulmuştur. Çalışanların %37.5'i bu görüşe katılırken çalışmayanların %42.0'si ifadeye katılmaktadır. İfadeye kısmen

katılanların oranları da değerlendirildiği zaman iş durumuna göre bu ifadeyi değerlendiren bireyler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 51: Cinsiyet ve Hak Etmeyenlerin de Yardım Aldığı Düşüncesi

Cinsiyet		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kadın	Sayı	44	13	25	22	143
	Yüzde	17.8	5.3	10.1	8.9	57.9
Erkek	Sayı	22	11	20	32	153
	Yüzde	9.2	4.6	8.4	13.4	64.3

Tabloya göre kadınların %57.9 (243 kişi)'u, erkeklerin ise %64.3 (153 kişi)'ü sosyal yardımların bazen ihtiyacı olmayan kişilere de verildiği düşüncesine kesinlikle katılmaktadır. Ayrıca kadınların %8.9'u, erkeklerin ise %13.4'ü bu ifadeye büyük ölçüde katılmaktadır. Yani toplamda kadınların %66.8'i, erkeklerin ise %77.7'si sosyal yardımların hak etmeyen kişilere de verildiği düşüncesine sahiptir. Sosyal yardımlarda haksızlık yapıldığı yönündeki bu algı oldukça yüksek bir orana sahiptir.

Sosyal yardımların adaletli dağıtılması, vatandaşın devlete olan güven ve aidiyet duyguları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Altıncı hipotezde adaletli bir dağıtım sisteminin özellikle vatandaşın devlete olan güven duygusunu önemli şekilde etkilediği açıklanmıştır. Vatandaşın bu algılarını olumlu yönde değiştirmek ve yardım sisteminin daha verimli çalıştırmak için yardımlar dağıtılırken hak etmeyen kişilerin tespit edilerek yardım verilmemesinin sağlanması zorunludur. Bu bağlamda 2009 yılında çalışmaları başlayan ve 2012 yılında büyük oranda faaliyete geçen Bütünleşik Yardım Sistemi'ni önemli bir adım olarak değerlendirmek mümkündür.

Tablo 52: Cinsiyet ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği

Cinsiyet		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kadın	Sayı	91	28	33	27	68
	Yüzde	36.8	11.3	13.4	10.9	27.5
Erkek	Sayı	80	30	45	26	57
	Yüzde	33.6	12.6	18.9	10.9	23.9

Anketin 29. sorusunda katılımcılardan “gelir durumum düzelse bile yardım almaya devam etmek isterim.” ifadesine katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Kadınların %36.8’i ifadeye kesinlikle katılmazken %11.3’ü büyük ölçüde, %13.4’ü ise kısmen katılmamışlardır. Yani kadınların toplamda %61.5 (152 kişi) gelir durumu düzelse yardım almaya kesmek istediklerini ifade etmiştir. Erkeklerde ise bu oran %65.1 (155 kişi)’dir. Katılımcıların önemli bir kısmı gelir durumları düzeldiği zaman yardım almaktan vazgeçeceklerini söylemiştir.

Anketin 34. sorusunda “ Sizce ne zaman sosyal yardıma ihtiyacınız olmayacak duruma gelir ve yoksulluktan kurtulursunuz?” sorusuna kadınların %57.5 (142 kişi)’i, erkeklerin ise %53.8 (128 kişi)’i “Hiçbir zaman” cevabını vermiştir. Yani katılımcıların %55.6’sı hiçbir zaman ekonomik durumlarının düzelmeyeceğini dolayısıyla her zaman sosyal yardıma ihtiyacı olacağını düşünmektedir. Bu bağlamda, vatandaşlara sosyal yardımların geçici bir tedbir ve vatandaşları kendi ayakları üzerinde durmalarını sağlayarak hayata tutunmalarını temin etme amacıyla olduğunun çeşitli yollarla vurgulanması gerekmektedir.

Tablo 53: Cinsiyet ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi

Cinsiyet		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kadın	Sayı	115	26	40	26	40
	Yüzde	46.6	10.5	16.2	10.5	16.2
Erkek	Sayı	113	17	38	29	41
	Yüzde	47.5	7.1	16.0	12.2	17.2

Anketin 30. sorusunda “çocuklarının da gelecekte sosyal yardımla hayatlarını sürdürmelerini isterim.” ifadesine yer verilmiştir. Kadınların %10.5’i büyük ölçüde, %16.2’si kesinlikle bu ifadeye katılırken, erkeklerin %12.2’si büyük ölçüde, %17.2’si ise kesinlikle bu düşüncede olduklarını açıklamışlardır. Toplamda kadınların %26.7’si, erkeklerin ise %29.4’ü çocuklarının da gelecekte sosyal yardım almalarını istediklerini söylemişlerdir. Bu oran bireylerin yardım bağımlılığını göstermesi açısından önemlidir. Her ne kadar verilen oranlar az gibi görülse de anlamlı bir sonuç olduğunu ifade etmek mümkündür.

Çalışmanın önceki bölümlerinde de belirtildiği gibi yoksulluğun olumsuz yansımalarından birisi de yoksulluk kültürüdür. Yani bireylerin yoksulluğa alışması, sosyal hayatın dışında kalması ve bulunduğu durumu kabullenerek buna göre hareket etmesidir. Yoksulluk kültürünün olumsuz etkilerinden birisi de nesillere bu kültürün aktarılmasıdır. Yoksul aileler çocuklarını da bu kültüre göre yetiştirmekte ve çocuklar da gelecekte yoksul olacaklarına inanmaktadır. Böylece yoksulluk algısı da derinleşmekte, devlete sosyal yardımlar konusunda daha çok yük binmektedir. Ayrıca bu yüzden sosyal yardımlarla ilgili algının değiştirilmesi, istenen algının oluşturulması daha da zorlaşmaktadır. Soruya verilen cevapları bu bağlamda değerlendirmek mümkündür.

Tablo 54: Yaş ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme

Yaş		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
18-25	Sayı	46	14	14	15	26
	Yüzde	40.0	12.2	12.2	13.0	22.6
26-35	Sayı	36	13	24	19	42
	Yüzde	26.9	9.7	17.9	14.2	31.3
36-45	Sayı	25	7	21	10	45
	Yüzde	23.1	6.5	19.4	9.3	41.7
46-55	Sayı	15	7	11	8	22
	Yüzde	23.8	11.1	17.5	12.7	34.9
56-65	Sayı	12	4	7	3	8
	Yüzde	35.3	11.8	20.6	8.8	23.5
66+	Sayı	7	7	5	2	10
	Yüzde	22.6	22.6	16.1	6.5	32.3

Anketin 17. Sorusunda katılımcılara “sosyal yardım aldığım için kendimi devlete karşı borçlu hissediyorum.” ifadesi hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. 18-25 arası genç nüfus %40.0 oranında ifadeye kesinlikle katılmadıklarını belirtmiştir. 36-45 yaş arası katılımcıların %41.7’si ise yardımlardan dolayı kesinlikle kendisini devlete karşı borçlu hissettiğini ifade etmiştir. Genç nüfusta bu hissiyatın oluşmaması normal bir durumdur. Çünkü sosyal yardımlar önceden devletin sağladığı ve yapmakta zorunlu olmadığı bir hizmet olarak algılanırken günümüzde bir insan hakkı olarak görülmektedir. Bundan dolayı da genç nüfus arasında bu yardımların en doğal hakkı olduğu düşüncesi hâkimdir.

Tablo 55: Gelir Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme

Gelir Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0-500	Sayı	57	17	29	29	49
	Yüzde	31.5	9.4	16.0	16.0	27.1
501-1000	Sayı	52	24	34	17	62
	Yüzde	27.5	12.7	18.0	9.0	32.8
1001-1500	Sayı	17	4	9	5	22
	Yüzde	29.8	7.0	15.8	8.8	38.6
1501-2000	Sayı	7	5	4	5	6
	Yüzde	25.9	18.5	14.8	18.5	22.2
2000 +	Sayı	8	2	6	1	14
	Yüzde	25.8	6.5	19.4	3.2	45.2

Tabloya bakıldığı zaman gelir durumu ile 17. soru yani alınan yardım ile kişinin kendisini devlete karşı borçlu hissetmesi ilişkisinde gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Ancak genel bir değerlendirme ile düşük gelire sahip bireyler gelir düzeyi yüksek kişilere göre devlete kendini daha az borçlu hissetmektedir. 0-500 TL arası gelire sahip kişiler %31.5 (57 kişi) oranı ile sorudaki ifadeye kesinlikle katılmazken, bu oran 2000 TL ve üstü gelire sahip bireylerde %25.8 (8 kişi) olarak gerçekleşmiştir.

Sosyal devlet anlayışının bir gereği olarak sosyal yardımlar vatandaşlık hakkı olarak değerlendirilmektedir. Ancak yardım alan bireylerin devletin bu imkânından faydalanmasıyla aidiyet duygularının arttığı da çalışmadaki birinci hipotezle ortaya konulmuştur. Bireyin, yardım karşılığında kendini devlete karşı borçlu hissetmesini bu aidiyet duygusunun bir parçası olarak değerlendirmek mümkündür.

Tablo 56: Medeni Durum ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği

Medeni Durum		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Evli	Sayı	69	20	36	21	55
	Yüzde	34.3	10.0	17.9	10.4	27.4
Bekâr	Sayı	73	25	29	26	59
	Yüzde	34.4	11.8	13.7	12.3	27.8
Dul	Sayı	29	13	13	6	11
	Yüzde	40.3	18.1	18.1	8.3	15.3

“Gelir durumu değişse bile yardım almaya devam etmek isterim” düşüncesine katılanların medeni durumlarına göre verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Evli bireyler %27,4 oranında kesinlikle bu düşünceye katılırken bekâr bireylerde bu oran %27,8 olarak gerçekleşmiştir. Ancak bu tabloda en dikkat çekici değerler dul vatandaşların verdikleri cevaplarda ortaya çıkmaktadır. Dul vatandaşların %40 (29 kişi)’ı bu ifadeye kesinlikle katılmazken %15.2 (11 kişi)’ü kesinlikle katılmaktadır. Yani dul bireylerin gelir değişimleri ile sosyal yardım talepleri arasında daha duyarlı bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Dul vatandaşlar gelirleri artarsa sosyal yardımdan vazgeçebileceklerini beyan etmektedir.

Sosyal yardımlar bir vatandaşlık hakkıdır. Bu bağlamda gelir düzeyi ne olursa olsun her vatandaşın ihtiyacı olan sosyal yardımlardan yararlanma hakkı vardır. Ancak Türkiye’de özellikle SYDV’ler tarafından yapılan yardımlar çoğunlukla düşük gelir grubuna yöneliktir. Yani öğrenci bursu, parasız yatılılık vb gibi yardımlardan farklı olarak gelir durumu en önemli yardım kriterlerinden birisidir. Bundan dolayı yardım talep edenlerin gelir durumundaki değişimlerin dikkatli izlenmesi ve bu değişimlere göre yardım yapma veya yapmama kararının alınması zorunludur. 2012 yılında faaliyete geçen Bütünleşik Yardım Sistemi bu izlemeyi oldukça kolaylaştırmaktadır. Bu sistemle vatandaşların mal varlıklarını, gelirlerini ve diğer kişisel durumlarını takip etmek mümkün olmaktadır.

Tablo 57: Ailede Yaşayan Birey Sayısı ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi

Birey Sayısı		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-2	Sayı	30	5	11	8	8
	Yüzde	48.4	8.1	17.7	12.9	12.9
3-5	Sayı	112	19	39	28	48
	Yüzde	45.5	7.7	15.9	11.4	19.5
6-8	Sayı	65	16	20	17	24
	Yüzde	45.8	11.3	14.1	12.0	16.9
8+	Sayı	21	3	8	2	1
	Yüzde	60.0	8.6	22.9	5.7	2.9

Tablo incelendiği zaman genelde ailedeki birey sayısından bağımsız olarak vatandaşların çocuklarının gelecekte sosyal yardımla hayatlarını sürdürmelerini istemedikleri görülmektedir. Bu bağlamda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak birey sayısı 8 ve üstü olan ailelerin bu sorudaki ifadeye %60 oranında kesinlikle, toplamda ise %91.5 oranında katılmamaları dikkat çekicidir. Diğer taraftan sorudaki ifadeye kesinlikle katılmama oranı ailesinde 1 ila 2 bireyin yaşadığı vatandaşların cevaplarında da %48.4 (30 kişi)'dir. Bu grubun eğitim durumu incelendiğinde %38.7'sinin lise, %14.5'inin üniversite ve %3.2'sinin ise yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Çocuklarının gelecekte kesinlikle yardım almasını isteyen bireylerin en yoğun olduğu grup ailesinde 3-5 kişinin yaşadığı gruptur. Bu grubun eğitim durumu incelendiğinde ise %8.1'nin okur yazar olmayan, %22.0'sinin okur yazar olduğu ve %19.1'inin ise ilk okul mezunu olduğu görülmektedir. Yani eğitim durumunun da sorudaki ifadeye etkisi olduğunu değerlendirmek mümkündür. Buradan yoksulluk kültürünün sonraki nesillere aktarılmasını ve yardım alanların

çocuklarının da sosyal yardımlara bağımlı hale gelmesini engelleme adına eğitimin önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 58: Eğitim Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme

Eğitim Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	12	5	11	5	19
	Yüzde	23.1	9.6	21.2	9.6	36.5
Okur Yazar	Sayı	28	16	22	13	34
	Yüzde	24.8	14.2	19.5	11.5	30.1
İlkokul Mezunu	Sayı	17	7	12	11	31
	Yüzde	21.8	9.0	15.4	14.1	39.7
Lise Mezunu	Sayı	50	19	23	21	47
	Yüzde	31.3	11.9	14.3	13.1	29.4
Üniversite Mezunu	Sayı	32	5	14	6	20
	Yüzde	41.6	6.5	18.2	7.8	26.0
Lisansüstü	Sayı	2	0	0	1	2
	Yüzde	40.0	00.0	0.0	20.0	40.0

Anketin 17. sorusunda katılımcılara “sosyal yardım aldığım için kendimi devlete karşı borçlu hissediyorum.” ifadesi hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Tabloda görüldüğü gibi genel olarak eğitim durumu yüksek bireyler ifadeye kesinlikle katılmadıklarını söylemişlerdir. Okur yazar olmayanların %23.1’i ifadeye kesinlikle katılmazken, üniversite mezunlarının %41.6’sı (32 kişi) bu ifadeye katıldıklarını belirtmişlerdir.

Vatandaşlık bilinci eğitim düzeyi ile yakından alakalıdır. Sosyal yardımları bir hak olarak görmeyi bu bilincin bir parçası olarak değerlendirmek mümkündür. Bu bağlamda sosyal yardım alanlar içinde eğitim düzeyi yüksek bireylerin yardım

sebebiyle kendini devlete karşı borçlu hissetmemesini normal olarak değerlendirmek mümkündür. Çünkü eğitilmiş bireylerin sosyal yardımları vatandaşlık hakkı olarak görmeleri daha doğaldır.

Tablo 59: Eğitim Durumu ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği

Eğitim Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	20	9	6	4	13
	Yüzde	38.5	17.3	11.5	7.7	25.0
Okur Yazar	Sayı	29	18	20	15	31
	Yüzde	25.7	15.9	17.7	13.3	27.4
İlkokul Mezunu	Sayı	27	7	13	14	17
	Yüzde	34.6	9.0	16.7	17.9	21.8
Lise Mezunu	Sayı	65	14	27	13	41
	Yüzde	40.6	8.8	16.9	8.1	25.6
Üniversite Mezunu	Sayı	27	10	11	7	22
	Yüzde	35.1	13.0	14.3	9.1	28.6
Lisansüstü	Sayı	3	0	1	0	1
	Yüzde	60.0	00.0	20.0	00.0	20.0

Anketin 29. sorusunda katılımcılara “gelir durumum düzelse bile yardım almaya devam etmek isterim.” ifadesi hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Tabloda görüldüğü gibi ifadelerde eğitim durumu bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak sorudaki ifadeye katılanların oranının beklenenden yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin üniversite mezunlarında sorudaki ifadeye kesinlikle (%28.6) ve büyük ölçüde (%9.1) katılanların toplamı %37.7 (29 kişi)’dir. Yani bireylerin gelir durumları ileri de düzelse bile sosyal yardım alma eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir. Bu oranlar vatandaşlarda sosyal yardım bağımlılığının olduğunu göstermesi bakımından oldukça önemlidir.

Tablo 60: Eğitim Durumu ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını İstemesi

Eğitim Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Okur Yazar Değil	Sayı	26	7	10	4	5
	Yüzde	50.0	13.5	19.2	7.7	9.6
Okur Yazar	Sayı	42	11	20	16	24
	Yüzde	37.2	9.7	17.7	14.2	21.2
İlkokul Mezunu	Sayı	33	6	10	11	18
	Yüzde	42.3	7.7	12.8	14.1	23.1
Lise Mezunu	Sayı	86	12	26	18	18
	Yüzde	53.8	7.5	16.3	11.3	11.3
Üniversite Mezunu	Sayı	39	7	11	5	15
	Yüzde	50.6	9.1	14.3	6.5	19.5
Lisansüstü	Sayı	2	0	1	1	1
	Yüzde	40.0	00.0	20.0	20.0	20.0

“Çocuklarımın da gelecekte sosyal yardımla hayatlarını sürdürmelerini isterim.” İfadesine verilen cevaplar incelendiğinde eğitim grupları arasında cevaplar açısından anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Ancak okur-yazar olmayanlarda katılmama oranı toplamda %82.7 (43 kişi) iken, lisansüstü mezunlarında bu oranın %60 (3 kişi)’a indiği görülmektedir.

Doğal olarak hiç kimse çocuklarının da kendisinin yaşadığı zorlukları yaşamasını ve sosyal yardıma muhtaç olmasını istemez. Buna rağmen “büyük ölçüde katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevabını veren bazı gruplarda oranların yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin ilk okul mezunları arasında bu oran %37.2’dir. Diğer yandan verilen bu cevaplar 34. soruya verilen cevaplarla beraber değerlendirilmiştir. Okur-yazar olmayan ve olanların gelecekte asla durumlarının düzelmeyeceğine inandıkları

görülmektedir. Yine bu tabloda yüksek bir oran katılım oranına sahip (%35.4) okur-yazar olanların aynı zamanda 34. soruda da ekonomik durumlarının gelecekte asla düzelmeyeceği cevabını yüksek oranda (%60.2) verdikleri görülmektedir. Buna göre vatandaşların gelecekle ilgili algılarının karamsar ve umutsuz olduğunu ifade etmek mümkündür. Vatandaşların önemli bir kısmı gelecekte ekonomik anlamda durumlarının düzeleceği yönünde bir inanca sahip değildiler.

Tablo 61: Gelir Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi

Gelir Durumu (TL)		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0-500	Sayı	49	15	40	22	55
	Yüzde	27.1	8.3	22.1	12.2	30.4
501-1000	Sayı	46	21	46	26	50
	Yüzde	24.3	11.1	24.3	13.8	26.5
1001-1500	Sayı	20	0	14	4	19
	Yüzde	35.1	0.0	24.6	7.0	33.3
1501-2000	Sayı	8	5	4	2	8
	Yüzde	29.6	18.5	14.8	7.4	29.6
2000+	Sayı	14	2	5	1	9
	Yüzde	45.2	6.5	16.1	3.2	29.0

Tabloda sorudaki ifadeye “Katılmıyorum” cevabını veren bütün gruplar beraber değerlendirildiğinde gelir düzeyi arttıkça bireylerin “yardımların çalışma isteğini azalttığı” ifadesine katılmadığı görülmektedir. Örneğin 501-1000 TL arası gelir sahip bireylerin %59.7 (113 kişi)’sı sorudaki ifadeye katılmazken 2000 TL ve üstü gelire sahip bireylerin %67.8 (21 kişi)’i ifadeyi desteklemediklerini belirtmiştir. Geliri yüksek kişiler zaten bir işte çalıştıkları için (%58.1’i iş sahibidir) sosyal yardım almaları bu kişilerin çalışma isteği üzerinde çok fazla bir etki meydana getirmemektedir.

Tablo 62: İş Durumu ve Sosyal Yardımların Çalışma İsteğini Azalttığı Düşüncesi

İş Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	49	17	41	22	42
	Yüzde	28.7	9.9	24.0	12.9	24.6
Çalışmıyorum	Sayı	88	26	68	33	99
	Yüzde	28.0	8.3	21.7	10.5	31.5

Bir önceki tablo ile uyumlu sonuçların çıktığı bu tabloda çalışanların %28.7'si “yardımların insanların çalışma isteğini azalttığı” düşüncesine katılmadıklarını ifade etmiştir. Yine çalışanların %24.0'ü bu ifadeye kısmen katılmamaktadır. Çalışmayan katılımcıların %28.0'i (88 kişi) bu ifadeye atılmazken %31.5'i katılmaktadır. Toplamda çalışmayanların % 42.0'si sosyal yardımların çalışma isteğini azalttığını düşünmektedir. Ayrıca çalışmayan katılımcılar %32.8 oranında sosyal yardımların iş seçimlerini etkilediği (26.soru) düşüncesindedir. Yani çalışmayan bireylerin sosyal yardımlar sayesinde belli bir gelire sahip olmalarından dolayı iş seçerken daha seçici davrandıklarını ve yardımların çalışma isteği üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 63: İş Durumu ve Yardım Nedeniyle Devlete Borçlu Hissetme

İş Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	46	22	38	24	41
	Yüzde	26.9	12.9	22.2	14.0	24.0
Çalışmıyorum	Sayı	95	30	44	33	112
	Yüzde	30.3	9.6	14.0	10.5	35.7

Çalışan bireyler, aldıkları sosyal yardımlardan dolayı kendilerini devlete karşı daha az borçlu hissetmektedir. Çalışanların toplamda % 62.0'si kendini borçlu hissetmezken bu oran çalışmayanlarda %53.9 olarak ortaya çıkmıştır. Yani çalışmayan vatandaşlar aldıkları sosyal yardımlardan dolayı kendilerini devlete daha çok borçlu hissetmektedir. Çalışmayan vatandaşların aldıkları yardımların ihtiyaçlarına uygun olup olmadığı incelenmiştir (14.Soru). Çalışmayanların toplamda %53.8'i aldıkları yardımların ihtiyaçlarına uygun olduğunu düşünmektedir. Bu durumda çalışmayan vatandaşların aldıkları sosyal yardımdan memnun olması ve kendini devlete karşı borçlu hissetmesi (%46.1) arasında yakınlık vardır.

Tablo 64: İş ve Gelir Durumu Düzelse de Yardım Almaya Devam Etme İsteği

İş Durumu		Kesinlikle	Büyük Ölçüde	Kısmen	Büyük	Kesinlikle
		Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ölçüde	Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	49	25	34	25	38
	Yüzde	28.7	14.6	19.9	14.6	22.2
Çalışmıyorum	Sayı	122	33	44	28	87
	Yüzde	38.9	10.5	14.0	8.9	27.7

Anketin 29. sorusunda katılımcılara “gelir durumum düzelse bile yardım almaya devam etmek isterim.” İfadesi hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Çalışanların %28.7 (49 kişi)’si bu ifadeye kesinlikle katılmadığını belirtirken, çalışmayanların %38.9 (122 kişi)’u aynı cevabı vermişlerdir. Ancak katılmayanların toplamına bakıldığı zaman çalışanların oranı %63.2 iken çalışmayanların cevabının oranı %63.4 olmuştur. Yani aralarında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Yardım alan vatandaşlar, gelir durumları düzelirse almakta oldukları yardımlardan vazgeçeceklerini söylemişlerdir. Vatandaşların iş durumu “sizce ne zaman sosyal yardıma ihtiyacınız olmayacak duruma gelir ve yoksulluktan kurtulursunuz?” sorusu (34.soru) ile analizi yapılmıştır. Çalışan bireylerin %48.5 (83 kişi) gelecekte durumunun asla düzelmeyeceğini düşünürken bu oran çalışmayanlarda %59.6 (187 kişi) olmuştur. Yani vatandaşlar gelir durumu düzelirse yardım almayı bırakacaklarını ifade etseler de yarım fazlası (%55.7) gelecekte ekonomik durumunun asla düzelmeyeceğine inanmaktadır.

Tablo 65: İş Durumu ve Ailelerin Çocuklarının da Yardımlarla Yaşamalarını Sürdürmesi İsteği

İş Durumu		Kesinlikle Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışıyorum	Sayı	72	17	28	27	27
	Yüzde	42.1	9.9	16.4	15.8	15.8
Çalışmıyorum	Sayı	156	26	50	28	54
	Yüzde	49.7	8.3	15.9	8.9	17.2

Anketin 30. sorusunda “çocuklarımın da gelecekte sosyal yardımla hayatlarını sürdürmelerini isterim.” ifadesi yer almaktadır. Tablo incelendiği zaman çalışan bireylerin %31.6 (54 kişi) oranında çocuklarının da gelecekte sosyal yardım almasını istedikleri görülmektedir. Bu oran çalışmayanlarda %26.1 (82 kişi)’dir. Çalışan bireyler çoğu zaman sosyal yardımları ek gelir olarak görürken çalışmayanlar ise temel gelir kaynakları olarak değerlendirmektedir. Bu bağlamda çalışan bireyler gelecekte, çocukları çalışıyor olsa bile onların sosyal yardım almaya devam etmelerini istemektedir. Bunun sebebi olarak; yardımların meydana getirdiği bağımlılık, rahata alışma ve tembelliği göstermek mümkündür. Ancak çalışmayan bireylerin gelecekte çocuklarının iş sahibi olarak kendi gelirlerini kazanmasını ve sosyal yardım muhtaçlıktan kurtulmasını istemesi son derece doğaldır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Algı ve algılama hayatın ayrılmaz bir parçasıdır. Bireyler; çalışırken, konuşurken ve eğlenirken yani neredeyse her an bir algılama süreci içindedir. Dış dünyadan gelen uyarıların alınması ile başlayan bu süreçte birçok faktör rol oynamaktadır. Fizyolojik ve psikolojik bir süreç olan algılamada sınırlar vasıtasıyla beyne iletilen uyarılar işlenmekte ve algılama süreci sonucunda algı ve davranış meydana gelmektedir. Yani algılama ile bireylerin tutum ve davranışları arasında sıkı bir ilişki vardır. Çünkü algı ve algılama süreci tutumları etkilemektedir. Tutumlar ise davranışların oluşmasını sağlamakta, dolayısıyla algılar davranışları yönlendirmektedir. Diğer yandan tutum ve davranışlar sonucunda edinilen yeni kazanımlar da algılama sürecine yön vermektedir. Yani tutum, davranış ve algı arasında çift yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Tutum ve davranışların yanında diğer bazı faktörlerin süreci etkilemesi, algılamanın psikolojik veya subjektif yönünü ortaya koymaktadır. Çünkü algılama sürecinde psikolojik etmenler de önemli bir işlev üstlenmektedir. Bireylerin olaylar karşısındaki tutum ve davranışları, eğitim durumları, tecrübeleri ve inanışları algılama sürecini etkilemektedir. Bundan dolayı aynı uyarıcıya karşı farklı bireylerde farklı algılar oluşmakta ve farklı tepkiler vermektedir. Algılamanın subjektif bir yönünün olması algı yönetimi kavramını ortaya çıkarmıştır. Çünkü aynı uyarıcıya farklı bireyler farklı tepkiler gösteriyorsa bu tepkiye neden olan algılama sürecinin yönetilebilmesi, istenen tepkinin oluşmasını sağlayacaktır. Yani gerçekte algı yönetimi düşüncelerin kontrolü yoluyla davranışların yönetilmesi demektir.

Algı yönetimi ilk olarak istihbaratta ve askeriyede ortaya çıkmıştır. Düşmanın moral ve motivasyonunu bozma, davranışlarını etkileme ve kendi halkını motive etme amacıyla yoğun şekilde algı yönetimi araçları kullanılmıştır. Algıların insan hayatındaki önemi anlaşıldıkça algı yönetiminin kullanım alanı da genişlemiştir. İşletme yönetiminde başta pazarlama olmak üzere reklamcılık ve diğer alanlarda algı yönetimi uygulamalarına yer verilmiştir. Bir şirket veya ürün hakkında bireylerde olumlu bir algı oluşturmak, ürünlerin satılmasını sağlamak ve diğer amaçların gerçekleştirme için başvurulan algı yönetimi teknikleri günümüzde kamu yönetiminde de uygulanmaya başlanmıştır. Özellikle kamu diplomasisi başlı başına bir algı yönetimi faaliyetidir. Günümüzde sadece kamu diplomasisi alanında değil, kamu hizmetlerinin sunulduğu her alanda algı yönetimi çalışmalarına yer vermeye başlanmıştır.

Devletin toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için sunduğu hizmetler bütünü olan kamu hizmetleri toplumun tamamını ilgilendirmektedir. Sağlıktan eğitime güvenlikten kültüre kadar toplumun her alandaki ihtiyaçlarını gidermek için kamu hizmeti sunulmaktadır. Günümüzde modern devlet anlayışının bir gereği olarak sunulan kamu hizmetleri oldukça çeşitlenmiştir. Bu hizmetler içinde sosyal politika uygulamaları ayrı bir öneme sahiptir. Sosyal politikalar, başta ihtiyaç sahipleri olmak üzere toplumdaki bireylerin refah içinde yaşamasını sağlayacak hizmetler bütünüdür. Sanayi Devriminde sadece işçilerin haklarını korumak için ortaya çıkan sosyal politikalar günümüzde toplumun bütün kesimlerini ilgilendiren ve insan hakları kapsamında değerlendirilen faaliyetler haline gelmiştir. Sosyal sigorta, sosyal güvenlik gibi kamu hizmetlerinin yanında sosyal yardımlar da sosyal politikaların önemli bir parçasıdır.

Sosyal güvenlik uygulamalarının primsiz yöntemi olan sosyal yardımlar yoksulluğu azaltma, gelir dağılımındaki adaletsizliği giderme ve yoksulların sosyal hayata katılmalarını sağlama amacıyla devlet tarafından sunulan önemli bir kamu hizmetidir. Özellikle dünyanın en büyük ekonomik krizlerinden olan Büyük Buhran, İkinci Dünya Savaşı ve ülkelerin yaşadığı ekonomik krizler gibi sebepler devletlerin sosyal yardımlara bakış açısını değiştirmiştir. Günümüzde artık sosyal yardımlar, sosyal devlet olmanın bir gereği ve vatandaşlık haklarının bir parçası olarak görülmektedir. Sosyal yardımlara bakış açısındaki bu değişim uygulamada da etkisini göstermiştir. Devletler, sosyal yardımlar için giderek daha büyük bütçe, insan kaynakları ve zaman ayırmaya başlamıştır. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan, ekonomik krizleri sık yaşayan ve mutlak yoksulluğun görece yoğun olduğu ülkeler için sosyal yardım uygulamaları kamu hizmetleri içinde önemli bir yer tutmaktadır.

Kamu hizmetlerinin bir parçası olan sosyal yardım uygulamalarındaki bu değişimler, vatandaşın sosyal yardımlara bakışını da etkilemiştir. Devletin bir ihsanı olarak değerlendirilen sosyal yardımlar, vatandaşlık hakkı olarak görülmeye ve daha çok talep edilmeye başlanmıştır. Sosyal yardımlara vatandaşın bakışı, hizmetleri algılayışı ve hizmetler hakkındaki düşünceleri giderek önem kazanmıştır. Bu bağlamda genelde kamu özelde ise sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda vatandaş algısının kamu kurum ve kuruluşları tarafından dikkate alınması gerekmektedir. Günümüzde kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın düşüncesi ve algısı hesaba katılmadan atılacak adımların başarıya ulaşması çok zordur. Bu algının tespit edilmesi ve istenilen

yönde değiştirilmesi için yapılması gereken çalışmaları algı yönetimi adı altında değerlendirmek mümkündür.

Yeni Kamu Yönetimi anlayışıyla beraber vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi bazı kavramlar önem kazanmıştır. Hizmetlerin vatandaşın taleplerine, istek ve ihtiyaçlarına göre sunulması vatandaş odaklılık kavramının bir parçasıdır. Özellikle yeni bir kamu hizmeti sunulurken vatandaşın kamu hizmetinin gerekliliğine ikna edilmesi, olumlu bir algıya sahip olmasının sağlanması ve hizmeti kabullenmesi ulaşılmak istenen amaçlar adına zorunludur. Aksi durumda vatandaşlar sunulan hizmete karşı direnç göstermekte, uymamakta ve aksamalara sebep olmaktadır. Bu dirençler de bütçe ve zaman kaybına neden olmaktadır. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin sunumunda algı yönetiminin önemi ortaya çıkmaktadır. Yalnızca bütçe ve zaman kaybı gibi somut etkiler yönünden değil bazı psikolojik etkileri sebebiyle de hizmetlerin sunumunda algı yönetimi önemlidir. Örneğin sunulan kamu hizmeti ile ilgili yapılan başarılı bir algı yönetimi çalışması vatandaşın devlete olan güven ve aidiyet duygularını arttıracaktır. Hizmetin kalitesi, yeterli olması ve vatandaşta olumlu bir algı oluşturması güven ve aidiyet duygularını geliştirmektedir. Araştırmanın birinci hipotezinde bu düşünce test edilmiştir. Yeterince sosyal yardım alan bireylerin aidiyet duygusunun daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan sosyal yardımların adaletli dağıtıldığı yönündeki algı da vatandaşın devlete olan güven duygusunu etkilemektedir. Araştırmadaki altıncı hipotezde vatandaşın yardımların adaletli dağıtıldığı yönünde algıya sahip olması durumunda devlete olan güven duygusunun arttığı tespit edilmiştir. Güven ve aidiyet hisleri vatandaş ve devlet ilişkisi için çok önemlidir. Çünkü devlete aidiyet duygusu beslemeyen vatandaşın kanunlara, toplumsal kurallara uyması, sunulan hizmetleri kabullenmesi çok zordur. Aynı şekilde devlete karşı güven duygusu beslemeyen vatandaşlar birçok düzenlemeye karşı direnç göstermektedir. Diyarbakır gibi Türkiye'nin önemli şehirlerinden olan ve terör olayları yüzünden devlet- vatandaş ilişkilerinde sorun olan bir şehirde aidiyet ve güven duyguları daha çok ön plana çıkmaktadır. Örneğin genelde Güneydoğu Anadolu illerinde özel de ise Diyarbakır'da 1990'lı yıllarda sunulan güvenlik hizmetlerindeki sorunlar, sıkıntılar ve olumsuz uygulamalar vatandaşın devlete olan güven ve aidiyet duygusunu önemli şekilde zedelemiştir. Günümüzde uygulanmak istenen bazı tedbirler -geçmişteki bu olumsuz algıdan dolayı- dirençle karşılaşmaktadır. Örnek vermek gerekirse son yıllarda

yapılmak istenen ve güvenliğe büyük katkı sağlayacağına inanılan kalekollarla ilgili Diyarbakır'da ciddi dirençle karşılaşmakta ve art niyetli bireyler hariç vatandaşlar 1990'lı yıllardaki olumsuz uygulamaları örnek göstermektedir. Bundan dolayı vatandaşın devlete olan güven ve aidiyet duygularını geliştirmek adına sunulan kamu hizmetlerinde vatandaşın algısına dikkat edilmesi gerekmektedir.

Bütün kamu hizmetlerinin sunumunda olduğu gibi sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda da algı yönetimi yeni kamu yönetimi anlayışının bir gereği olarak ortaya çıkmaktadır. Sosyal yardımlar doğrudan vatandaşa ulaştırılan ve vatandaşların en temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yapılan kamu hizmetleridir. Sosyal yardımların başarılı olması vatandaşın devletine olan güvenini ve aidiyet hissini güçlendireceği gibi olumsuz bir durum bu hisleri çok ciddi şekilde etkileyecektir. Aynı zamanda bir devletin “güçlü devlet” olduğunun en önemli göstergelerinin başında yoksul ve muhtaçlara sunduğu hizmetler gelmektedir. Yani nitelikli bir sosyal yardım hizmeti, devleti, sadece kendi vatandaşı nezdinde değil diğer ülkeler açısından da daha itibarlı bir hale getirecektir. Diğer yandan sosyal yardımlar, muhtaç olmayan vatandaşların vergileri ile finanse edilen bir hizmettir. Sosyal yardım uygulamalarındaki olumsuz bir algı, bu vatandaşların vergi vermekten kaçınmaları sonucunu doğuracaktır. Sıralanan bu sebeplerden dolayı sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda algı yönetiminin gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Vatandaşın sosyal yardımlarla ilgili algısını ölçmek, eksiklikleri tespit etmek ve bu doğrultuda yeni öneriler getirmek için Diyarbakır ilinde alan araştırması yapılmıştır. Diyarbakır Valiliği Merkez Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından yardım alan vatandaşlarla anket yöntemi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bilgiler analiz edilmiş ve hipotezler test edilmiştir. Alan araştırmasından edinilen bulguları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

(1) Araştırmada yeterince sosyal yardım alan vatandaşların devlete olan aidiyet duygularının daha güçlü olduğu ortaya çıkmıştır (Hipotez 1). Çünkü başta zaruri ihtiyaçları olmak üzere gereksinimleri karşılanan vatandaşlar daha mutlu ve devlete olan bağı güçlü olacaktır. Yani vatandaşa sunulan yardım hizmetinin içeriği ve miktarının ihtiyaçlara uygun olması devlete karşı olumlu bir algı oluşturmakta ve aidiyet duygusunu arttırmaktadır.

(2) Sosyal yardımların amacı konusunda vatandaşların bilgilendirilmesi yardım hizmetlerinin kolay yürütülmesi adına önemlidir (Hipotez 2). Sosyal yardımların hangi amaçla yapıldığının ve nasıl bir fayda beklendiğinin hedef kitleye doğru anlatılması yardımların sunumunu kolaylaştırmaktadır. Bu ihtiyaç yalnızca vatandaşlar yönünden değil yardım sunumundaki görevliler açısından da zaruridir.

(3) Yeterince sosyal yardım alan bireylerde sosyal yardım bağımlılığının oluştuğu gözlemlenmiştir (Hipotez 3). Yardım alan bireylerin bir süre sonra bu yardımlara sürekli ihtiyaç duyması ve çalışmak yerine yardımlarla hayatını idame ettirmesi sosyal yardım bağımlılığıdır. Yeterince sosyal yardım almak vatandaşın devlete olan aidiyet duygusunu güçlendirdiği gibi onu sosyal yardımlara bağımlı hale de getirmektedir. Sosyal yardım bağımlılığı, toplumda yardımlar hakkında olumsuz algının oluşmasına neden olan en büyük etkenlerdendir. Özellikle toplumun yardıma ihtiyaç duymayan kesiminde sosyal yardımlara ilişkin olumsuz algıda yardım bağımlılığı önemli bir rol oynamaktadır. Vatandaşlar, yardımların insanları tembelleğe ittiği ve alışkanlık yaptığı algısına sahip olmaktadır.

(4) Sosyal yardım bağımlılığının çalışma isteğini azalttığı ve bireylerin iş seçiminde daha seçici davrandıkları belirlenmiştir (Hipotez 4 ve 5). Sosyal yardım alan vatandaşlar iş tercihinde bulunurken çalışarak kazanacağı miktarla yardımdan aldığı miktarı karşılaştırmakta ve çalıştığı zaman yardımdan daha çok gelir elde edemeyecekse çalışmak istememektedir. Bu durum, yardımların insanları tembelleğe ittiği şeklinde bir algının oluşmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda Türkiye’de kamuoyunda sıkça dile getirilen “çalışan bir kesim çalışmayanlara bakmaktadır” düşüncesi toplumsal bütünlüğü ve aidiyet hissini olumsuz şekilde etkileyen bir algıdır.

(5) Sosyal yardımların vatandaşların devlete olan güven duygusuna etkileri incelenmiştir (Hipotez 6). Yardımların düzenli, adaletli dağıtılmasının ve hak etmeyen kişilere yardım yapılmamasının vatandaşların devlete olan güven duygusunu güçlendirdiği tespit edilmiştir. Sosyal yardım hizmetinde çalışan görevlilerin tarafsız davranışı, ayırım yapmaması ve hak edeni doğru tespit etmesi vatandaşın devlete olan güven algısını olumlu yönde etkilemekte ve güveni arttırmaktadır.

(6) Yardım alanların cinsiyet dağılımının dengeli olduğu görülmektedir. Yardım alanlardan %50.9’u kadinken %49.1’i erkektir. Şartlı sağlık ve eğitim gibi yardımlar sadece annelere ödenmektedir. Ayrıca yardım alanların %51.3’ünün 18-35 yaş

aralığında olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma çağındaki genç nüfusun sosyal yardıma ihtiyaç duyması anlamlıdır.

(7) Eğitimli kesimin de sosyal yardıma ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %26.9'u lisans ve yüksek lisans mezunudur. Ayrıca lise mezunlarıyla birlikte değerlendirildiğinde bu oran %49.9'a yükselmektedir. İş bulma olanağı daha yüksek olan bu kesim de hayatını devam ettirebilme adına sosyal yardımlara ihtiyaç duymaktadır.

(8) Çalışan kesimin de sosyal yardım aldığı görülmektedir (%35.3). Çalışanların geliri olmasına rağmen yardıma ihtiyaç duyması verilen düşük ücretlerden dolayı yükün toplumca yüklenildiğini göstermektedir.

(9) Katılımcıların büyük çoğunluğu SYDV'den yardım almaktadır. Belediye ve STK'lardan alınan yardım miktarı görece azdır. Bu durum sosyal yardımların büyük oranda tek bir çatı altında toplandığına işaret etmektedir.

(10) Alınan yardım türleri incelenmiştir. Katılımcıların %37.9'u nakit yardımını tercih etmektedir. Nakit yardımı kullanımı kolay olduğu için tercih edilmektedir. Ayrıca sağlık ve eğitim yardımları da tercih edilen başlıca yardım türlerindedir.

(11) Yardım alanların eğitim düzeyi arttıkça sosyal yardım sistemindeki işleyişin daha kolaylaştığı görülmektedir. Eğitim düzeyi yüksek bireyler tek bir yardım kuruluşundan yardım talep etmekte ve sosyal yardımların aidiyet bilincini arttırdığı düşüncesine daha çok katılmaktadır.

(12) Yardım alanların önemli bir kısmı yardımlardan dolayı kendilerini devlete karşı borçlu hissetmediklerini ifade etmiştir.

(13) Katılımcıların önemli bir kısmı gelir durumu düzelirse yardım almayı bırakacağını ifade etmiştir. Kadınlarda bu oran %61.5 iken erkeklerde %65.1'dir. Aynı zamanda katılımcıların çocuklarının da gelecekte sosyal yardım almalarını istemedikleri ortaya çıkmıştır.

(14) Durumları düzelirse yardım almayı bırakacaklarını ifade eden katılımcıların gelecekteki ekonomik durumları için umutlu olmadıkları görülmektedir. Yardım alanların %55.6'sı hiçbir zaman ekonomik durumlarının düzelmeyeceğini ifade etmiştir. Bu durum yardım alanların geleceği dair karamsar bir beklentide olduklarını göstermektedir.

(15) Sosyal yardımların siyasi amaçla yapıldığını düşünen katılımcı oranı göz ardı edilemeyecek derecededir. Türkiye kamuoyunda da sıkça tartışılan bu konu sosyal yardımlardan istenen etkinliği sağlamayı zorlaştırmaktadır.

(16) Araştırmada katılımcılara son soru olarak “daha iyi bir yardım sistemi için neler istediklerine dair” düşünceleri açık uçlu soru olarak sorulmuştur. Katılımcıların önemli bir kısmı daha adil, eşit ve siyasi düşüncelerden uzak yardım dağıtılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yardımların niteliğinden daha çok dağıtımdaki sorunlardan rahatsızlık duyduklarını belirtmişlerdir.

Yukarıda açıklanan bulgulardan sonra Diyarbakır örneğinden yola çıkarak sosyal yardım hizmetlerinin daha başarılı yürütülebilmesi için algı yönetimi adına yapılması gereken faaliyetlerle ilgili öneriler aşağıda sıralanmıştır:

(1) Sosyal yardımlarda görevli personelin vatandaşa davranışta hassas olması gerekmektedir. Vatandaşların devlet hakkındaki algıları kanunlarla, yazılı metinlerle değil devlet adına hareket eden kişilerin tavırlarıyla oluşmaktadır. Kamu görevlilerinin olumlu tavırları devleti vatandaşa sevdiren benimsenirken olumsuz tavırlar da vatandaşları devlete karşı soğutmaktadır. Özellikle Türkiye'nin doğu ve güneydoğu illerinde bu durum çok daha yoğun hissedilmektedir. Yıllardır terör örgütü tarafından, bu bölgede kamu görevlilerinin vatandaşa olumsuz davrandığı yönünde propaganda yapılmıştır. Bu propagandanın olumsuz bir etkisi olarak vatandaşın devlete olan aidiyet duygusu zarar görmüştür. Bundan dolayı sosyal yardımlarda görevli kamu görevlilerinin vatandaşlara hiçbir ayırım yapmadan, aşağılamadan, adil bir biçimde davranmaları gerekmektedir. Böylece vatandaşın devlete olan aidiyet ve güven duygusu gelişecek ve bu duygulara sahip bir vatandaş olarak yaşayacaktır.

(2) Sosyal yardımların dağıtımını daha sistematik bir hale getirilmelidir. Vatandaşlara ihtiyacı olduğu kadar yardım yapılmalıdır. Sosyal yardımların yardım bağımlılığına yol açtığı ve iş seçimini etkilediği yukarıda açıklanmıştır. Bu bağlamda yardım bağımlılığını azaltacak tedbirlerin alınması gerekmektedir. Ayrıca sosyal yardım talep edenlerin iş bularak çalışmasını sağlayacak düzenlemeler yapılmalıdır. Son yıllarda Türkiye İş Kurumu ile yapılan işbirliği çerçevesinde yardım alanlara çalışma imkanı sunan düzenlemeler yapılmıştır. Bu sistemin geliştirilmesi faydalı olacaktır. Sosyal yardım bağımlılığının azalması, yardım alanlara çalışma ortamı sağlanması

özellikle yardıma ihtiyacı olmayan vatandaşların sosyal yardımlar konusundaki algılarını etkileme adına önemlidir.

(3) Sosyal yardımlarda algı yönetiminde en önemli kavramların başında “iletişim” gelmektedir. Esasında algı yönetimi bir iletişim faaliyetidir. Bu bakımdan sosyal yardım faaliyetlerinde iletişim ihmal edilmemelidir. Vatandaşların ve toplumun bilgilendirilmesi, meydana gelen değişikliklerin açıklanması ve vatandaşın ihtiyaç duyduğu zaman ulaşabileceği haberleşme kanallarının bulunması, algı yönetimi adına yerine getirilmesi gereken uygulamalardır. Ayrıca günümüzde tek yönlü iletişim yeterli olmamaktadır. Sunulan hizmetler hakkında vatandaşın düşüncelerinin öğrenilmesi, görüş ve eleştirilerinin alınması ve vatandaş odaklı hareket edebilmeyi sağlayacak iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi gerekmektedir. Diyarbakır’da iletişim faaliyetleri daha çok önem kazanmaktadır. Vatandaşın devletle ilişkilerinde bir kısım sorunların olması ve geçmişte yaşanan olumsuz tecrübeler, sosyal yardımlarda iletişimdeki aksamaların daha büyük sorunlara yol açmasına neden olmaktadır. Örneğin yeterli yardım alamadığı için intihara teşebbüs eden birçok vatandaş olmuştur. Bu bağlamda yardım talebinde bulunan vatandaşlarla sürekli iletişim halinde olmak algı yönetimi adına büyük fayda sağlayacaktır. Örneğin valilik binasında kurulacak bir danışma birimi vatandaşların yönlendirilmesi adına fayda sağlayacaktır.

(4) Sosyal yardımlarda algı yönetiminde medya ile ilişkiler önemli bir yer tutmaktadır. Türkiye’de birçok kere sosyal yardım dağıtılırken olumsuz görüntüler medyaya yansımıştır. Bu görüntüler insan onur ve gururunu kırarken vatandaşın devlete olan bakış açısını olumsuz etkilemiştir. Bundan dolayı sosyal yardım faaliyetlerinde medya ile ilişkilerde titiz olunmalı ve olumsuz görüntülere sebep olacak tavırlardan kaçınılmalıdır. Bununla birlikte sosyal yardım faaliyetlerini tamamen medyaya kapatmak doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Bu bakımdan gerektiği kadar ve mümkün olduğunca profesyonel şekilde medya ile ilişkiler kurulmalıdır. Diyarbakır’da sosyal yardımlarla ilgili medyada çıkan haberler geniş yankı bulmakta sadece bir yardım konusu olarak kalmamaktadır. Özellikle terör örgütü yandaşları bu haberleri devlet aleyhine kullanmaya çalışmaktadır. Bundan dolayı sosyal yardımlarda başarılı bir algı yönetimi için medya ile ilişkiler önemlidir.

(5) Sosyal yardımlarla ilgili bütün paydaşların düşüncelerinden yararlanılması ve ortak akıl oluşturulması önemli bir faaliyettir. Yerel yönetimlerin, ilgili sivil toplum

kuruluşlarının ve diğer paydaşların sosyal yardımlar hakkında düşüncelerini almak ve onlarla beraber ortak değerlendirmelerde bulunarak politikalar geliştirmek sosyal yardımlarla ilgili olumlu algının oluşmasını kolaylaştıracaktır. Aslında zaten SYDV bünyesindeki mütevellî heyetleri yönetim çerçevesinde toplumun farklı temsilcilerinin katılımıyla oluşturulmaktadır. Ancak çeşitli faaliyetlerle bu katılımı genişletmek hem sosyal yardım çalışmalarının sahiplenilmesi ve benimsenmesini kolaylaştıracak hem de toplumun düşünce ve isteklerine daha hızlı ulaşılacaktır.

(6) Sosyal yardımlarda algı yönetimi konusunda dikkat edilmesi gereken diğer bir nokta ise mesajların verileceği toplumun değerlerini dikkate almaktır. Algı yönetimi ile verilmek istenen mesajlar hazırlanırken toplumun değer yargıları, inanç ve kültürel değerleri üzerinde hassasiyetle durulmalıdır. Örneğin Diyarbakır'da sosyal yardım talep eden vatandaşların çok büyük bir kısmı muhafazakârdır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından kurulan Kadın ve Aile Destek Merkezleri'nde ihtiyaç sahibi kadınlarla iletişim kurulmaktadır. Burada istihdam edilen personel çoğunlukla Kürtçe konuşabilen, Diyarbakır'ın ahlaki yapısına uygun bireyler arasından seçilmektedir. Böylece vatandaşlarla iletişim daha kolay sağlanmaktadır.

(7) Sosyal yardımlarda algı yönetiminde verilecek mesajların iyi tespit edilmesi gerekmektedir. Vatandaşların mantık ve duygularına hitap edecek mesajlar hazırlanmalıdır. Mesajlar hazırlanırken mevcut durumun iyi tespit edilmesi, hedefe uygun olması ve doğru geri bildirim sağlayacak şekilde hazırlanması gerekmektedir. Örneğin Diyarbakır'da sosyal yardımlarla ilgili en önemli eksiklik yapılan yardımlarda vatandaşın aidiyet duygusuna etkisinin yeterince dikkate alınmamasıdır. Yapılacak çalışmalarda, hazırlanacak mesajlarda bu noktanın daha iyi vurgulanması yerinde olacaktır.

(8) Sosyal yardımlarda algı yönetimi ile ilgili yapılacak çalışmalarda modern iletişim yöntemlerinin belirlenmesi ve kullanılması fayda sağlayacaktır. Kamu çalışanlarının bu yönde eğitilmesi gerekmektedir.

(9) Sosyal yardımlar yapılırken vatandaşta “siyasi amaçla yardım yapılıyor” algısının oluşmamasına dikkat edilmelidir. Bu bağlamda özellikle seçim dönemlerinde yardım yaparken titiz davranılmalıdır.

(10) İşsiz vatandaşlara iş imkanı vererek çalışma gücüne sahip bireylerin çalışmasını temin etmek sosyal yardımların amacına daha uygun olarak yürütülmesini sağlayacaktır.

(11) Yardım yapılırken vatandaşın ihtiyacının tam tespit edilmesi gerekmektedir. Nakdi yardım yerine eğitim, sağlık, barınma gibi amaca uygun yardımlar vatandaşın sosyal yardım algısını olumlu yönde etkileyecektir.

(12) Vatandaşın geleceğe bakışındaki karamsar tabloyu ortadan kaldıracak çalışmalar yapılması faydalı olacaktır. Özellikle eğitim ve iş imkanlarının artırılması ve güvenli bir ortamın sunulması vatandaştaki umutsuzluğu azaltacak ve geleceğe daha güvenle bakmasını sağlayacaktır. Böylece vatandaşlar gelecek planlamasını daha sağlıklı yaparak sosyal yardımlarla değil de kendi ayakları üzerinde durarak yaşamının yollarını arayacaklardır.

Yukarıda sıralanan noktaların göz önüne alınması, planlama ve faaliyetlerin buna göre yürütülmesi sosyal yardımlarda algı yönetimini kolaylaştıracaktır. Böylece sosyal yardım hizmetleri daha kolay yürütülecek ve istenen amaçlara daha hızlı ulaşılabilecektir.

KAYNAKÇA

ADAMS, Maurianne, BELL, Lee Anne, GRIFFIN, Pat, (2010), Teaching For Diversity and Social Justice, Second Edition, Taylor&Francis Group, US.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2014), “2013 Yılı Faaliyet Raporu”, Ankara.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2015), “2014 Yılı Faaliyet Raporu”, Ankara.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Resmi Gazete, 8 Haziran 2011, 27958.

AKIN, Gözde Hazer, (2009), “Algılama Yönetiminin Tüketici Davranışları Üzerindeki Etkisi: Saha Araştırması”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

AKTAN, Coşkun Can, “Sosyal Devlet Kavramı”, <http://www.canaktan.org/politika/refah-devleti/kavram.htm> (30.10.2015).

AKTAŞ, Asuman, (2014), “Sosyal dışlanma Bağlamında Sosyal Yardımlar ve Karşılaştırmalı Politika Önerileri”, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara.

ALCOCK, Pete, MARGARET, May, (2014), Social Policy In Britain, Palgrave Macmillan Publisher, UK.

ALPER, Yusuf, (2008), “ABD Sosyal Güvenlik Sistemi Bir Model Olabilir mi?”, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale130.pdf> (21.11.2015).

ALPER, Yusuf, (2014), “Sosyal Güvenlik”, Sosyal Politika, Ed: Aysen Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.

ALTUNIŞIK, Remzi, ÇOŞKUN, Recai, BAYRAKTAROLU, Serkan, YILDIRIM, Engin, (2010), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

ANAYASA (1961), T.C. Resmi Gazete, 10810, 31 Mayıs 1961.

ANAYASA (1982), T.C. Resmi Gazete, 17844, 20 Ekim 1982.

ASLAN, Ömer Zühtü, (2006), Sosyal Politika, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

ALPAN, Gülgün, (2008), “Görsel Okuryazarlık ve Öğretim Teknolojisi”, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:5, Sayı:2, S. 74-102.

ALDER, Harry, (2000), Başarıya Ulaşmada Beyin Gücünü Etkin Kullanma, Çev: Fatma Can Akbaş, Kariyer Yayınları, İstanbul.

ARABACI, Rabihan, Yüksel, (2014), “Gelir Dağılımı ve Yoksulluk”, Sosyal Politika, Ed: Aysen Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.

ARKONAÇ, Sibel Aysan, (1998), Psikoloji: Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.

ARKONAÇ, Sibel Aysan , (2005), Psikoloji Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 4. Basım, İstanbul.

AYDIN, Murat, TÜRGAY, Timur, (2011), “Yoksullukla Mücadelede Vergi Politikası ve Türkiye”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 1, S: 249- 274.

BAKAN, İsmail, KEFE, İlker, (2012), “Kurumsal Açıdan Algı ve Algı Yönetimi”, Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi, Yıl 2012, Cilt: 2, Sayı:1, S. 19-34.
http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/Imagesimages/files/2_0.pdf

BALDOCK, John, MITTON, Lavinia, MANNING Nick, VICKERSTAFF, Sarah, (2012), Social Policy, Forth Edition, Oxford University Press, NY.

BEHRENDT, Christina, (2000), “Do Means-Tested Benefits Alleviate Poverty? Evidence on Germany, Sweden and the United Kingdom From The Luxembourg Income Study”, Journal Of European Social Policy, vol: 10 No: 1, P. 23-41.

BERNSTEIN, Michael A., (1987), The Great Depression, Cambridge University Press, UK.

BLAKEMORE, Ken, BOOTH, Louise Warwick, (2013), Social Policy: An Introduction, Open University Press, England.

BULUT, Nihat, (2003), “Küreselleşme: Sosyal Devletin Sonu Mu?”,<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/282/2573.pdf>

CUMMINS, Michele, CUMMINS, Scott, “ Family Planning among the Urban Poor: Sexual Politics and Social Policy”, Family Relations, Vol:32, no:1, P.47-58.

CÜCELOĞLU, Doğan, (2010), İnsan ve Davranışı, Remzi kitapevi, İstanbul.

ÇAĞLAR, Ali, (2013), “Akıllı Güç ve Algılama Yönetimi”, Algılama Yönetimi, Editör: Ahmet Yalçınkaya, Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

ÇAYOĞLU, Hülya, (2010), “Algılama Yönetimi Ve Marka Kimliği İlişkisinde Marka Algısının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

- ÇELİKKAYA, Ali- GÜRBÜZ, Hüseyin, (2008), “Mükelleflerin Vergiye Karşı Tutum ve Davranışlarını Etkileyen Çeşitli Değişkenler Arasındaki İlişkinin Analizi”, Sosyo Ekonomi Dergisi, Temmuz- Aralık Sayısı, S. 23-54.
- ÇENGELCİ, Ethem, (1993), “Sosyal Refahın Gerçekleşmesinde Sosyal Yardımların Rol ve Önemi”, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 1-2-3, S. 9-34, Ankara.
- ÇETİN, Seçkin, (2011), “İstihbarat Ve İstihbarata Karşı Koymada Algılama Yönetiminin Rolü: Irak Savaşı Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Başkanlığı Harp Akademileri Komutanlığı Stratejik Araştırmalar Enstitüsü Müdürlüğü, İstanbul.
- ÇETİNKAYA, Şahin, (2012), “Türkiye’de Sosyal Yardımlaşma Müessesesi: Duru Analizi, Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kütahya.
- ÇOBAN, Naim, (2012), “Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu”, 25 Haziran 2012, TBMM, Ankara.
- DAĞ, Adem, (2015), “Osmanlı Devletinde Sivil Toplum ve Sosyal Hizmetlerin Temel Unsurları”, İHH İnsani ve Sosyal Araştırmalar Merkezi, <http://www.ihhakademi.com/wp-content/uploads/2014/03/osmanl%C4%B1dastk-ve-sosyalhizmetlerin.pdf> (04.12.2015)
- DAL, Veysel, (2009), “Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Bireylerin Risk Algılarının Tüketici Davranışı Açısından İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

DANSUK, Ercan, (2003), “Yoksullukla Mücadelede Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi”, Yoksulluk 1. Cilt, ed: Ahmet Emre Bilgili, İbrahim Altan, Deniz Feneri Yayınları, İstanbul.

DEAN, Hartley, (2012), Social Policy, Polity Press, Uk.

DEMİR, İhsan Cemil, (2009), “Kamusal Harcamaların Toplumsal Algısı: Ampirik Bir Araştırma”, Maliye Dergisi, Sayı: 175, S. 210-226.

DİLİK, Sait, (1980), “Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt: 35, Sayı: 1, S. 73-84.

DİLİK, Sait, (1988), “Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt:43, Sayı:1, S. 41-80.

DURU, Hacı, YİĞİT Mehmet, (2014), “Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanun, Uygulanması ve Etkiler”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:9, Sayı:2, S. 123-149.

ERDOĞAN, Güzin, (2002), “Türkiye’de ve Dünyada Yoksulluk Ölçümleri Üzerine Değerlendirmeler”, Yoksullukla Mücadele Stratejileri, Ed: Can Coşkun Aktan, Hak-İş Konfederasyonu Yayınları, Ankara.

EMİROĞLU, Bülent Gürsel, (2007), “Türkiye ve Dünyada Bilgi Toplumu ve Ekonomisi: Süreçler ve Değişimler”, XII. Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirisi, 8-10 Kasım 2007, Ankara.

EROĞLU, Ayşe, (2012), “Henri Bergson’da Bilinç-Sezgi İlişkisi”, SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık Sayısı, Sayı: 27, S: 81-102.

EROĞLU, H. Tuğba, (2013), “Kamu Yönetiminde Sosyal Hizmetler”, Sosyal Hizmet, Editör: Hakan ACAR, Nilüfer NEGİZ, Elvettin AKMAN, Maya Akademi Yayınları, Ankara.

ERSAYDI, Senem Çevik, (2011),“Psikolojik Operasyon, Algı Yönetimi ve Propaganda”,<http://www.21yyte.org/tr/arastirma/milli-guvenlik-ve-dis-politika-arastirmalari-merkezi/2011/10/24/6344/psikolojik-operasyon-alm-yonetimi-ve-propaganda>

ERSÖZ, Halis Yunus, (2005), “Sosyal Politika- Refah Devleti- Yerel Yönetimler İlişkisi”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 55(1), s. 759-775.

FOX, Gwyneth, (1994), Metro Collins Cobuild, Metro Kitap Yayın Pazarlama, İstanbul.

FREEDMAN, Jonathan L., SEARS, David,O., CARLSMITH, Merrill J., (1993), Sosyal Psikoloji, Çev: Ali Dönmez, 2.Baskı, İmge Kitabevi, Ankara.

GAL, John, (2001), “The Perils Of Compensation In Social Welfare Policy: Disability Policy In Israel”, Social Service Review, June 2001, The University Of Chicago.

GENÇ, Öner, (2010), “Uluslararası Ekonomik Kuruluşların Yoksullukla Mücadele Stratejileri”, Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak.

GENÇLER, Ayhan, ÇİFTÇİ, Murat, (2013), Sosyal Hizmet, Editör: Hakan ACAR, Nilüfer NEGİZ, Elvettin AKMAN, Maya Akademi Yayınları, Ankara.

GOUGH, Ian, (1987), “Welfare State”, New Palgrave Dictionary of Economics, Vol.4, Çev: Kamil Güngör, http://www.canaktan.org/politika/anti_leviathan/diger-yazilar/gungor-refah-devleti.pdf

GÖKBUNAR, Ramazan, ÖZDEMİR, Harun, UĞUR, Alparslan, (2008), “Küreselleşme Kısılcısından Refah Devletinde Sosyal Refah Harcamaları”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (2), s.158-173.

GÖZLER, Kemal, (2003), İdare Hukuku, Ekin Yayınları, Bursa.

GRUENING, Gernod, (2001), “Origin and Theoretical Basis Of New Public Management”, International Public Management Journal, No: 4, P.1-25.

GÜLER, Birgül Ayman, (2005), “Sosyal Devlet ve Yerelleşme”, Yasal Değişim Sürecinde İnsan, Toplum, Çevre, Kent ve Mimarlık Sempozyumu Bildirisi, 21-22 Nisan 2005, İstanbul. <http://www.yayed.org/uploads/yuklemeler/msy-2-3.pdf> (16.11.2015)

GÜMÜŞ, Erdal, (2010), “Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sistemi: Mevcut Durum, Sorunlar ve Öneriler”, SETA Analiz Raporu, Sayı: 24.

GÜNAY, Baykan, (2007), “Gestalt Teory And City Planning Education”, http://jfa.arch.metu.edu.tr/archive/0258-5316/2007/cilt24/sayi_1/93-113.pdf.

GÜVEN, H. Sami, (2009), Sosyal Politikanın Temelleri, Ezgi kitabevi, Bursa.

HACIMAHMUTOĞLU, Hande, (2009), “Türkiye’deki Sosyal Yardım Sisteminin Değerlendirilmesi”, DPT Uzmanlık Tezleri, Ankara.

HEIKKILA, Matti, KUIVALAINEN, Susan, (2002), “Using Social Benefits To Combat Poverty And Social Exclusion: Opportunities And Problems From A Comparative Perspective: European Synthesis Report”, Council Of Europe Publishing, Germany.

HUNG, Humphry, WONG, Y. H., (2007), “Organisational Perception of Customer Satisfaction: Theories and Evidence”, The Service Industries Journal, Vol:27, No: 4, P.495–507.

HUNT, Matthew, (1996), “The Individual, Society Or Both? A Comparison Of Black, Latino And White Beliefs About The Causes Of Poverty”, Social Forces, Vol: 75,

No:1,P.293-322.<http://nuweb.neu.edu/mhunt/articles/SF%2096.pdf>
(14.11.2015).

HÜGÜL, Hakan, (2011), “Algı Yönetimi Ve Medya: İnegöl Olaylarının Basında Sunuluşunun Algı Yönetimi Kapsamında Analiz Edilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

ILO, (2010), “World Social Security Report 2010/1: Providing Coverage In Times Of Crisis And Beyond”, International Labour Office, Geneva.

ILO, (2015), “Declaration of Philadelphia”, http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907:NO#declaration
(20.11.2015).

ITTELSON, William H., CANTRIL Hadley, (1954), Perception: A Transactional Approach, Doubleday&Company, Newyork.

IŞIK, Hasan, (2014), “Federal Almanya’da Uygulanan Sosyal Yardım Sistemi, Türkiye Karşılaştırması ve Türkiye’deki Uygulamalara Yönelik Öneriler”, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara.

İlköğretim ve Ortaöğretimde Parasız Yatılı veya Burslu Öğrenci Okutma ve Bunlara Yapılacak Sosyal Yardımlara İlişkin Kanun, T.C Resmi Gazete, 17 Haziran 1982, 2684.

İNCEDAL, Sümer, (2013), “Türkiye’de Yoksulluğun Boyutları: Müdahale Politikaları ve Mücadele Araçları”, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara.

İNCEOĞLU, Metin, (2011), Tutum algı iletişim, Siyasal Kitabevi, 6.Baskı, Ankara.

İnsan Hakları Evrensel Beynamesi, <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=trk> (20.11.2015)

İSLAMOĞLU, Ahmet Hamdi, ALTUNIŞIK, Remzi, (2008), Tüketici Davranışları, 2. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul

JOHANSSON, L. Ronnie, XIONG, Ming, (2003), "Perception Management: An Emerging Concept For Information Fusion.", Information Fusion 4/3, P.231-234, http://www.csc.kth.se/~ronniej/pubs/perception_management.pdf

JUNG, Carl Gustav, (2011), İnsan Ruhuna Yöneliş, Çev: Engin Büyükinal, Say Yayınları, İstanbul.

KALKAN, Adnan, (2011), “Kişisel Tutum, Öznel Norm Ve Algılanan Davranış Kontrolünün Girişimcilik Niyeti Üzerindeki Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2011/2, Sayı:14, S. 189-206, Isparta.

KANTARCI, Şenol, (2013), “Sinemanın Psikopolitika Ekseninde ABD Ulusal Güvenliğinde Hollywood: Pentagon, CIA- Hollywood Stratejik İşbirliği”, Algılama Yönetimi, Editör: Ahmet Yalçınkaya, Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

KARABULUT, Bilal, (2014), Algı Yönetimi, Ed: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.

KARADOĞAN, Emirali, (2012), “Küreselleşme Sürecinde Sosyal Yardımların Bireyin Özsaygı Düzeyine Etkisi Bağlamında Dönüşümü ve Etkinliği”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

KARAHANOĞULLARI, Onur, (2011), “Kamu Hizmetleri Piyasa İlişkisinde Dördüncü Tip: Eksik İmtiyaz (Kamu- Özel Ortaklığı)”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt:66, No: 3, S.177-215.

- KARATAŞ, Kasım, (2003), “Yoksulluk, Yoksullukla Savaşımnda Sivil Toplum ve Etik Boyut: Bir Sosyal Hizmet Yaklaşımı”, Yoksulluk 1. Cilt, ed: Ahmet Emre Bilgili, İbrahim Altan, Deniz Feneri Yayınları, İstanbul.
- KARATEPE, Selma, (2008), “İtibar Yönetimi: Halkla İlişkilerde Güven Yaratma”, Electronic Journal of Social Sciences, Kasım Sayısı, Cilt:7, Sayı:23, S.77-97.
- KASARAR, Şahin, (2004), “Eğitimde Yeni İletişim Teknolojileri-İnternet Ve Sanal Yüksek Eğitim”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, Cilt: 3, Sayı: 4, Makale: 16, <http://www.tojet.net/articles/v3i4/3416.pdf>
- KAYRI, Murat, (2009), “Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-hoc) Teknikleri”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:19, Sayı:1, S. 51-64.
- KAZANCI, Metin, (2006), Kamu ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara.
- KIMBERLY, D. Elsbach, (2003), Organizational Perception Management, Elsevier Ltd, USA.
- KIZILTAŞ, Nihat, (2002), “Türk Toplum Hayatında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmanın Tarihi Temellerine Bir Bakış”, Nüsha Dergisi, Yıl: 2, Sayı: 5, S. 163-171.
- KOCACIK, Faruk, (2003), “Bilgi toplumu ve Türkiye”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:27, Sayı:1, S.1-10.
- KORAY, Meryem, (2007), “Sosyal Politikanın Anlamını ve İşlevini Tartışmak”, Çalışma ve Toplum Dergisi, Sayı: 15, S.19-55.

KORAY, Meryem, (2009), “Büyüyen Yoksulluk ve Yoksulluk sorunu Karşısında İnsan Hakları Tartışmaları”, Tematik Yazılar, Toplum ve Demokrasi Dergisi, Cilt:3, Sayı:5, S.1-25.

KORAY, Meryem, (2012), Sosyal Politika, 4. Baskı, İmge Kitapevi, Ankara.

KOYUNCU, Murat, ŞENSES, Fikret, (2004), “Kısa Dönem Krizlerin Sosyoekonomik Etkileri: Türkiye, Endonezya ve Arjantin Deneyimleri”, ERC Working Papers In Economics 04/13. <http://www.erc.metu.edu.tr/menu/series04/0413.pdf> (13.11.2015)

KUTLU, Denizcan, (2015), “ Sosyal Yardım Hakkı Tartışması: Türkiye’de Bir Sosyal Haksızlık Olarak Sosyal Yardımlar”, VII. Sosyal İnsan Hakları Uluslararası Sempozyumu Bildirisi, 10-11 Aralık 2015, Denizli.

KUTLU, Önder, USTA, Sefa, KOCAOĞLU, Mustafa, (2009), “Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediyesi Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı:18, S. 507-532.

KURTULUŞ, Kemal, BOZBAY, Zehra, (2011), “Ülke İmajı: Japonya ve Çin’in Ülke İmajları Açısından Karşılaştırılması”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:40, Sayı:2, S. 267-277.

LAMONT, Michele, SMALL, Mario Luis, HARDING, J, (2010), “Introduction Reconsidering Culture and Poverty”, Special Issue, The Annals of the American Academy of Political and Social Science 629(1): P.6-27. https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/10494213/Small-Harding-Lamont_Introduction-Reconsidering-Culture-and-Poverty.pdf?sequence=1 (14.11.2015)

- LEE, Pei Ling, (2014), "The Impact of Chinese Military Philosophy on the Development of Propaganda Tactics", China Media Research. Cilt: 10, Sayı: 4, s39-47.
- LEE, Hyung Min, JUN, Jong Woo, (2013), "Explicating Public Diplomacy As Organization–Public Relationship (OPR): An Empirical Investigation of OPRs Between the US Embassy in Seoul and South Korean College Students", Journal of Public Relations Research, No: 25, P.411–425.
- LEISERING, Lutz, ARMANDO, Barrientos, (2013), "Social Citizenship For The Global Poor? The Worldwide Spread Of Social Assistance", International Journal of Social Welfare Vol: 22, No: 1, P. 50-67.
- LESZKO, Bogumila Mucha, KAKOL, Magdalena, (2014), "Welfare State in Europe Or The European Welfare State", Eurolimes Journal, Spring 2014, Vol:17, P.36-50.
- MARTEMUCCI, Matteo G., (2007), "Regaining The High Ground: The Challenges Of Perception Management In National Strategy And Military Operations", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Norfolk, Joint Forces Staff College.
- METİN, Banu, (2011), "Türkiye’de 2000 Sonrası Dönemde Uygulanan Ekonomik ve Sosyal Politikalar Temelinde Yoksulluk Sorunu: Ankara’da Uygulamalı Bir Araştırma", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Anabilim Dalı, Ankara.
- MIDGLEY, James, (2009), Handbook of Social Policy, Ed: Midgley, James, Livermore, Mcihelle, 2. Baskı, Sage Publicaton, USA.
- MIGNON D., Halderen, Van, (2008), "Organizational Identity Expressiveness and Perception Management", Erasmus Research Institute of Management (ERIM), Erasmus University, Rotterdam.

- MORGAN, C. T., (1994), Psikolojiye Giriş, Çeviren: Hüsni ARICI, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, 10. Basım, Ankara.
- MULLINS, Laurie J., (2002), Management and Organizational Behaviour, Sixth Edition, Pearson Education Limited, England.
- MUTLU, Erol (2004), İletişim Sözlüğü, 4. Basım, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- NYE, Joseph S., (2004), Soft Power, Perseus Book Group, Newyork.
- OBRIAN, R., (2016), “Culture Of Poverty”, Encyclopedia Of World Poverty, Edi: M. Odekon, <http://sk.sagepub.com/reference/worldpoverty/n154.xml> (01.05.2016)
- OECD Raporu, (1998), “Income Distribution And Poverty In Selected OECD Countries :Economics Department Working Paper”, Paper No: 189, <http://www.oecd.org/eco/public-finance/1864447.pdf>
- ODABAŞI, Yavuz, BARIŞ, Gülfidan, (2002), Tüketici Davranışı, 14. Baskı, MediaCat Kitapları, İstanbul.
- OKUMUŞ, Abdullah, ÇETİNTÜRK, Naim, ÇETİN, Eyüp, (2011), “Geleneksel İlan ve Advertorial (Tanıtıcı Reklam) Uygulamalarının Reklam Ve Reklamı Yapılan Ürünün Algısına İlişkin Değerlemelerinin Faktör Analizi Temelli İncelenmesi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:40, Sayı:2, S.176-194
- ONUNCU KALKINMA PLANI, (2013), Kalkınma Bakanlığı, <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalkınma%20Plan.pdf> (14.11.2015).
- ORALLI, Levent Ersin, (2014), “Propaganda Olgusu ve Algı”, Algı Yönetimi, Editör: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.

OTARA, Alfred, (2011), “Perception: A Guide for Managers and Leaders”, Journal of Management and Strategy, Vol. 2, No. 3, P.21-24.

OZANSOY, Ahmet, (2015), “Sosyal Yardımlarla Gerçekte Kim Finanse Ediliyor?”, <http://www.vergialgi.net/ekonomi-maliye/sosyal-yardimlarla-gercekte-kim-finanse-ediliyor/> (01.12.2015).

ÖLMEZ, Tuba Olcay, (2007), “Sosyal Yardım Sistemi İçerisinde Yerel Yönetimlerin Yeri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Anabilim Dalı, Ankara.

ÖNAY, Betül, (2008), “Kamu Kurumlarında Halkla İlişkiler Açısından Yerel Yönetim Uygulamalarının Algısı Üzerine Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

ÖNEN, Mustafa, (2010a), “Yerel Yönetimlerin Yoksullukla Mücadelesi: Malatya Belediyesi Örneği”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 79, S. 63-95.

ÖNEN, Mustafa, (2010b), “Yoksulluk ve Yerinden Yönetim: Nasıl Bir Yöneti(ş)i(m)?”, Türk İdare Dergisi, Sayı:469, S. 165-182.

ÖZBEK, Nadir, (2016), “Osmanlı İmparatorluğunda Sosyal Yardım Uygulamaları: 1839-1918”, http://www.sosyalsiyaset.net/osmanlida_sosyal_yardim.htm, (11.03.2016)

ÖZDAĞ, Ümit, (2014), Algı Yönetimi, Kripto Yayınları, Ankara.

ÖZDAMAR, Murat, ÇAKAR, Erden, (2013), “Kimler 2022 Sayılı Kanun Kapsamındaki Aylık Hakkından Yararlanabilir, Aylığın Hesaplanması, Muhtaçlığın Tespiti ve Sağlık Yardımlarından Yararlanma Usulleri Nelerdir?”, Mali Çözüm Dergisi, Ocak- Şubat 2013, S. 311-326.

ÖZER, Mehmet Akif, (2008), 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, Nobel Yayınları, Ankara.

ÖZER, Mehmet Akif, (2012), “Bir Modern Yönetim Tekniği Olarak Algılama Yönetimi Ve İç Güvenlik Hizmetleri”, Karadeniz Araştırmaları Dergisi, Bahar 2012, Sayı 33, S. 147-180.

ÖZŞÜCA, Şerife Türcan, (2015), “Sosyal Politikanın Gelişimi”, <http://iyh.istabip.org.tr/sirer/sp/7.pdf>, (05.11.2015).

PATRICK, Stewart, (2006), “Weak States and Global Threats: Assessing Evidence Of Spillovers”, Center For Global Development, Working Paper, Number:73, <https://www.ciaonet.org/attachments/3899/uploads> (05.01.2016).

PETROVICI, Amalia, (2013), “Sector Public Relations – A Research Of The Perception Of An Audience Section Upon The Factors Responsible For Promoting Health”, Scientific Journal of Education, Sports, and Health, Vol: 14, No:1, P. 81-91.

PODGER, Andrew, STANTON, David, WHITEFORD, Peter, (2014), “Designing Social Security System: Learning From Australia and Other Countries”, Public Administration and Development, Vol: 34, P. 231-250.

POULAKIDAKOS, Stamatis, ARMENAKIS, Antonis, (2014), “Propaganda in Greek Public Discourse: Propaganda Scales In The Presentation Of The GreekMoU-Bail Out Agreement of 2010”, Revista de Stiinte Politice, No: 41, P. 126-140.

PUST, Yusuf, (2014), “Algı Yönetimi: Kavramsal ve Teorik Bir Bakış Açısı”, Algı Yönetimi, Ed: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.

RUSSELL, Jeffrey, (2011), “Are You Managing Perception?”, Leadership Manage, 1(2), P. 2.

SARAÇLI, Murat, (2014), “Güç Unsurları Çerçevesinde Bir Algı Yönetimi Unsuru Olarak(Yeni) Kamu Diplomasisi ve Türkiye”, Algı Yönetimi, Ed: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.

SASAM ENSTİTÜSÜ, (2016), “Türkiye’de Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Politikaları”, Ocak.<http://www.sagliksen.org.tr/cdn/uploads/gallery/pdf/807fb488ebe7b8ea3211b910f450114c.pdf> (04.05.2016)

SAYDAM, Ali, (2007), Algılama Yönetimi, Rota Yayınları, İstanbul.

Science et Vie (1998), “Nasıl Koku Alıyoruz?”, Science et Vie’den Çeviren: Selçuk Alsan, Bilim ve Teknik Dergisi, Tübitak Yayınları, Sayı 370, Ankara, Eylül sayısı, S. 90.

SEÇER, Barış (2007), “Amerika Birleşik Devletlerinde Çalışan Yoksullara Yönelik Sosyal Refah Politikaları”, Kamu-İş Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 2, S. 137-164.

SERDAR, Aysu Bozkır, (2014), “Sosyal Politika Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Türkiye’de Sosyal Politika”, Sosyal Politika, Ed: Aysen Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.

SERDAR, Aysu Bozkır, (2014), “Sosyal Protesto ve Muhalefet Hareketleri”, Sosyal Politika, Ed: Aysen Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.

Sekizinci Kalkınma Planı, (2001), Kalkınma Bakanlığı, “Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu”, <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/zel%20htisas%20Komisyonu%20Raporlar/Attachments/153/oik605.pdf> (16.11.2015)

SHORE, L. E., (1892), “A contribution to our knowledge of tastesensations. The Journal of physiology”, The Journal Of Physiology, Vol:13, No: 3-4, P. 191-217, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1113/jphysiol.1892.sp000404/pdf> (17.11.2015).

SIEGEL, Pascale, (2005), “Perception Management : IO’s Stepchild”, Low Intensity Conflict ve Law Enforcement, Vol:13 No: 2, P. 117-134.

SMITH, Ron, (2014), Public Relations The Basics, Routledge Publisher, Newyork.

SNOW, Nancy, (2008), “Rethinking Public Diplomacy”, Routledge Handbook Of Public Diplomacy, Ed: Nancy Snow and Phillip M. Taylor, Taylor& Francis E-Library, NY.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu, Resmi Gazete, 14 Haziran 1986, 19134.

Sosyal Yardım Algısı ve Yoksulluk Kültürü Araştırması (2010), Başbakanlık Aile ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, Yayın No:144, Ankara.

SÖYLER, İlhami, (2007), “Kamu Sektöründe Stratejik Yönetim Uygulanabilir mi?”, Maliye Dergisi, Sayı: 152, S. 103-115.

STRAUCH, Ralph, (1989), “The Reality Illusion: How You Make The World You Experience”, Aktaran: Hasan TUTAR, (2008), Örgütsel Algılama Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara.

STUPAK, Ronald, J, (2000), “Perception Management: An Active Strategy For Marketing And Delivering Academic Excellence, Business Sophistication And Communication Successes”, Public Administration & Management: An Interactive Journal 5, 4, P.250-260, <http://www.spaef.com/file.php?id=315>

- STRANZ, Hugo, WIKLUND, Stefan, (2012), “Risk Factors Of Long-Term Social Assistance Recipiency Among Lone Mothers. The Case Of Sweden”, European Journal Of Social Work, Vol: 15, No:4, P. 514-531.
- SUNAL, Onur, (2011), “Sosyal Politika: Sosyal Adalet Açısından Kuramsal Bir Değerlendirme”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt: 66, No: 3, S.283:305, Ankara.
- SUNGUR, Suat, (2007), “Bilinçaltı Reklamcılık ve Toplumsal Etkileri”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı:29, S.169-182. <http://journals.istanbul.edu.tr/iuifd/article/viewFile/1019010366/1019009605> (10.12.2015).
- SÜBAŞI, Hayriye Güzin, (1999), “Bilişsel Öğrenme Yaklaşımı: Bilgiyi İşleme Kuramı”, Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Dergisi, Sayı: 2, S. 29-38, Ankara.
- ŞEN, Osman, (2014), “Zihin Kontrolü, Subliminal Mesajlar ve Algının Derinlikleri”, Algi Yönetimi, Ed.: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.
- TALAS, Cahit, (1992), Türkiye'nin Açıklamalı Sosyal Politika Tarihi, Bilgi Yayınevi, Ankara.
- TARHAN, Nevzat, (2006), Psikolojik Savaş, Timaş Yayınları, İstanbul.
- TAŞ, H. Yunus, ÖZCAN, Selami, (2013), “Türkiye’de ve Dünyada Yoksulluk Üzerine Bir Araştırma”, International Conference On eurasian Economies, <http://avekon.org/papers/544.pdf> (21.01.2016).
- TAŞÇI, Faruk, (2008), “Sosyal Yardım Yap(ma)ma Gerekçeleri Üzerine Yaklaşımlar”, Kamu İş Dergisi, Cilt:9 Sayı: 4, <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/946.pdf> (16.11.2015)
- TAŞÇI, Faruk, (2010a), Sosyal Politika, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- TAŞÇI, Faruk, (2010b), “Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar: İsveç, Almanya, İngiltere ve İtalya Örnekleri”, Çalışma ve Toplum Dergisi, Yıl: 2010, Sayı:1, S. 175-202.
- TAŞKIRAN, Nurdan Öncel, BOLAT Nursel, (2013), “Reklâm Ve Algı İlişkisi: Reklâm Metinlerinin Alınlanmasında Duyu Organlarının İşlevleri Hakkında Bir İnceleme”, <http://193.255.56.48:8080/jspui/handle/1/466> (11.12.2015).
- TOKOL, Aysen, (2014), “Türkiye’de Sosyal Politika”, Sosyal Politika, Ed: Aysen Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.
- TUNÇ, Ahmet, (2013), “Türk Kamu Yönetiminde Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının etkinliği: TRB1 Bölgesinde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- TUTAR, Hasan, (2008), Örgütsel Algılama Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara.
- TÜSİAD, (2000), “Türkiye’de Bireysel Gelir Dağılımı ve Yoksulluk”, TÜSİAD Yayınları, İstanbul.
- TATGE, Aletha, S., (2001), “Perception Management And Coalition Information Operations”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Naval Postgraduate School Monterey, California.
- TROUT, Jac- RIVKIN, Steve, (1999), Yeni Konumlandırma, Çeviren: Ahmet Gürsel, Profilo Yayınları, İstanbul.
- TÜRK, Mehmet Sezai, (2014), “Algı Yönetimi ve İletişim: Algının Ötesinde Bir Gerçeklik Var mı?”, Algı Yönetimi, Ed: Bilal Karabulut, Alfa Yayınları, İstanbul.

- TZU, Sun, (2013), Savaş Sanatı, Çeviren: Adil Demir, Kastaş Yayınevi, İstanbul.
- UĞURLU, Özge, (2004a), “Halkla ilişkilere “Algı” Çerçevesinden Bir Bakış” İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, sayı: 32, S.145-164.
- UĞURLU, Özge, (2004b), “Algı Yönetimi Olarak Halkla İlişkiler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- UYANIK, Ercan, (2004), “Bir Osmanlı Sosyal kalkınma Projesi Olarak Islahhaneler”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı:4, S. 59-83.
- VON ESCHEN, Penny, “Enduring Public Diplomacy”, The Johns Hopkins University Press Stable, <http://www.jstor.org/stable/40068268>.
- WILKIE, William, L., (1990), Customer Behavior, John Wiley and Sons, USA.
- WILLIMON, William H, (2000), “Your Massage Here”, Trusteeship, May-June, P.21-24.
- WARR, Peter, (2006), “Poverty and Growth In Southeast Asia”, Asea Economic Bulletin, Vol: 23, No:3, P. 279-302.
- WORLDBANK, (2001), “World Development Report 2000/2001: Attacking Povert”, Oxford University Press, UK.
- YAKIN, Mehmet, (2004), “Reklamda Algı Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- YALÇINDAĞ, Selçuk, (1986), “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt:19, Sayı:1, S. 131-156.

YILDIRIM, Murat, (2010), “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:11, Sayı: 1, S. 1-19.

YILMAZ, Mehmet Barış, (2013), “Planlanmış Davranış Teorisi Çerçevesinde Sağlık Amaçlı Bitkisel Ürün Kullanımı ve Medyanın Rolü”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

YÜCEL, Duygu, (2011), “Gelir Dağılımı Teorileri ve Politikaları: Türkiye’de Gelir Dağılımı- Yoksulluk Sorunu”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı.

Yüksek Öğrenim Öğrencilerine Burs ve Kredi Verilmesine İlişkin Kanun, T.C. Resmi Gazete, 6 Mart 2004, 25394.

ZENCİRKIRAN, Memet, (2014), “Sosyal Politikanın Tarihsel Gelişimi”, Sosyal Politika, Ed: Aysel Tokol ve Yusuf Alper, Dora Yayınları, Bursa.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/turkish/perception> (23.11.2014)

<http://www.tdk.gov.tr>(14.11.2014)

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Duyum> (23.11.2014)

<http://www.milliyet.com.tr/ekler/vitrin/19990123/yazar/nazire.html> (29.11.2014)

http://eubam.ege.edu.tr/kandel/kandel_32.htm (29.11.2014)

<http://medicine.jrank.org/pages/1767/Touch-Sense.html> (29.11.2014).

<http://homes.ieu.edu.tr/hcetinkaya/S%C3%B6zleşmelerinPsikolojisi.pdf>
(01.12.2014).

https://tr.wikipedia.org/wiki/1929_D%C3%BCnya_Ekonomik_Bunal%C4%B1m%C4%B1
[%B1](https://tr.wikipedia.org/wiki/1929_D%C3%BCnya_Ekonomik_Bunal%C4%B1m%C4%B1) (28.10.2015)

<http://siteresources.worldbank.org/INTPOVERTY/Resources/335642-1124115102975/1555199-1124115187705/ch2.pdf> (01.11.2015)

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1013 (06.11.2015)

<http://www.turkis.org.tr/dosya/KDS34ilACuc8.pdf> (06.11.2015)

<http://www.hurriyet.com.tr/turkiye-gelir-esitsizliginde-5-sirada-30199932> (12.11.2015)

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18633> (12.11.2015)

<http://www.sosyalpolitikalar.org/makaleler/sosyal-devlet/140-anayasa-ve-sosyal-devlet>
(17.11.2015)

http://www.tdk.org.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.564c396a91b6d2.69208273 (18.11.2015)

<http://www.darulaceze.gov.tr/kurulus-amaci> (04.12.2015).

<http://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/hakkimizda/sosyal-yardimlar-genel-mudurlugu/sygm-misyon> (05.12.2015).

<http://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/hakkimizda/sosyal-yardimlasma-ve-dayanismayitestvik-fonu-kurulu> (05.12.2015).

<http://www.saglikaktuel.com/haber/domuz-gribi-asisinin-maliyeti-6764.htm>
(30.12.2015).

<http://www.hurriyet.com.tr/broken-hill-saldirisi-komplo-mu-21951919> (30.12.2015).

<http://globalpse.org/global-turkiye-toplumsal-egilimler-anketi-2015/> (12.02.2016).

http://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/10/151002_asiri_yoksulluk (01.02.2016).

<http://www.aksam.com.tr/ekonomi/dunyanin-en-buyuk-sorunu-yolsuzluk-turkiyenin-teror/haber-186192> (05.04.2016).

EK-1 ANKET ÖRNEĞİ
ARAŞTIRMA ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'ndan yardım alan vatandaşların sosyal yardım hizmetleri hakkındaki algısını ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Anketteki yanıtlarınız ve aktardığınız bilgiler bilimsel ahlaka uygun olarak kimlik bilgileri kullanılmadan, gizlilik ve güven ilkelerine bağlı kalınarak sadece araştırmacı tarafından değerlendirilecektir. Çalışmama katıldığınız ve kıymetli zamanınızı ayırdığınız için şükranlarımı sunarım. Saygılarımla. Mehmet Yiğit

ANKET SORULARI

Bölüm 1:

- 1- Cinsiyet: Kadın Erkek
- 2- Yaş: 18- 25 26-35 36-45 46-55 56-65 66 +
- 3- Medeni durum: Evli Bekâr Dul
- 4- Ailede Yaşayan Birey Sayısı: 1-2 3-5 6-8 8 +
- 5- Eğitim durumu: Okur-yazar değil Okur-yazar İlkokul mezunu
 Lise mezunu Üniversite mezunu Lisansüstü
- 6- Gelir durumu: 0- 500 TL 500- 1000 TL 1000-1500 TL
 1500-2000 TL 2000 ve üzeri
- 7- Şuanda bir işte çalışıyor musunuz? Evet Hayır

8- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı dışında başka hangi kurumlardan yardım alıyorsunuz?

- Başka bir kurumdan yardım almıyorum
- Belediyelerden yardım alıyorum
- Vakıf ve dernek gibi Sivil toplum kuruluşlarından yardım alıyorum

9- En çok hangi yardım türünden faydalanıyorsunuz?

- Ev ihtiyaçları için verilen yardım (Nakdi yardım)
- Eğitim yardımı
- Sağlık yardımı
- Yakacak yardımı
- İş kurma projesi için yapılan yardım
- Diğer.....

Bölüm 2: Aşağıdaki değerlendirmelere ilişkin görüşlerinizi belirtiniz

Sorular	Kesinlikle katılmıyorum	Büyük ölçüde katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Büyük ölçüde katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
10- Devlet vatandaşlarına sosyal yardım yapmalıdır.					
11- Sosyal yardımlar hayata tutunmamı sağlıyor.					
12- Sosyal yardımlar devletin yanımda olduğu hissini uyandırıyor.					
13- Sosyal yardımlar yoksulluğu azaltmaktadır.					
14- Aldığım sosyal yardımlar ihtiyaçlarıma uygundur.					
15- Sosyal yardım almadan da şuan ki hayat standardımda yaşayabilirim.					
16- Sosyal yardımlar insanların çalışma isteğini azaltmaktadır.					
17- Sosyal yardım aldığım için kendimi devlete karşı borçlu hissediyorum.					
18- Aldığım sosyal yardımlar devlete olan aidiyet/ Bağlılık duygularımı güçlendirmektedir.					
19- Aldığım sosyal yardımlar devlete olan güven duygumu güçlendirmektedir.					
20- Almış olduğum sosyal yardımlar devlete olan sorumluluklarımı yerine getirme bilincimi arttırmaktadır. (vergi ve elektrik vs. faturalarımı ödeme, devlet malını koruma gibi)					
21- Sosyal yardımlar genel olarak kişilerin siyasi görüşüne göre dağıtılmaktadır.					
22- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, yardım yaparken adil davranmaktadır.					
23- Yardım yapılırken bazen hak etmeyen/ ihtiyacı olmayan kişilere de yardım yapıldığını düşünüyorum.					
24- Sosyal yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı personeli vatandaşlara tarafsız davranmaktadır.					

25- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıf'ından yeterince ve ihtiyacımı karşılayacak kadar yardım aldığımı düşünüyorum.					
26- Almış olduğum sosyal yardımlar iş seçimimde etkili olmaktadır.					
27- Sosyal yardımlar toplumsal eşitliği sağlıyor.					
28- Sosyal yardımlar yardımseverlik duygumu artırıyor.					
29- Gelir durumum düzelse bile yardım almaya devam etmek isterim.					
30- Çocuklarımın da gelecekte sosyal yardımla hayatlarını sürdürmelerini isterim.					
31- Sosyal yardımlar(Özellikle iş kurma ve eğitim projeleri) insanların üretken olmasına katkıda bulunmaktadır.					

Bölüm 3

32- Siz neden sosyal yardım alıyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- Gelirim evimi geçindirmek için yeterli değil
- İşsizim
- Devletin sunduğu bu imkândan faydalanmak istiyorum
- Bakmam gereken hastam/yaşlım olduğu için
- Diğer.....

33- Çalışmak için iş aramıyorsanız en önemli nedeni nedir? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- Evimde bakıma muhtaç yakınım var
- Ev hanımıyım
- İsteksizim /Çalışmak istemiyorum
- Sağlık sorunlarım var
- Yaşlıyım
- Aldığım sosyal yardımlar maddi ihtiyaçlarımı yeterince karşılıyor.
- Diğer.....

34- Sizce ne zaman sosyal yardıma ihtiyacınız olmayacak duruma gelir ve yoksulluktan kurtulursunuz?

- Hiçbir zaman
- 6 ay içinde
- 1 Yıl içinde
- 2 Yıl içinde
- 2 yıldan çok daha fazla bir zaman içinde

35- Sizce devlet neden sosyal yardım yapmaktadır? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz. Lütfen öncelik sırasına göre numaralandırarak işaretleyiniz.

1- en önemli, 5 en az önemli)

- Yoksulluğu engellemek için
- Gelir dağılımdaki adaletsizliği gidermek için
- Vatandaşın devlete olan bağlılığını arttırmak için
- Siyasi nedenlerden dolayı (Oy kaygısı gibi)
- İstihdamı arttırmak için
- Diğer.....

36- Sosyal yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nın daha kaliteli hizmet verebilmeleri /yardım edebilmeleri için neler önerirsiniz?

.....

.....

.....

.....