



Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi

The Evaluation of Metropolitan Municipalities' Services for Disabled People by Content Analysis Method

Çiğdem Uludağ Güler^{*a}, Neşe Çakı^b

Makale Bilgisi

Araştırma Makalesi

DOI:

10.33688/aucbd.847546

Makale Geçmişi:

Geliş: 07.01.2021

Kabul: 14.03.2021

Anahtar Kelimeler:

Engellilik

Sosyal Politikalar

Yerel Yönetimler

Sosyal Belediyecilik

Büyükşehir Belediyeleri

MAXQDA Programı

Öz

Engelli hizmetlerinin yerel ölçekte belediyeler tarafından verilmesi 1990'lı yıllardan sonra sosyal belediyecilik anlayışı ile yaygınlaşmış ve 2005 yılından itibaren yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu tarihten itibaren belediyelerin engelliler, yaşlılar, yoksullar, kadınlar, çocuklar gibi dezavantajlı gruplara sosyal politikalar bağlamında sundukları hizmetlerin niceliğinde ve niteliğinde artış görülmektedir. Bu düzenlemeler kapsamında sosyal bütçede engellilere yönelik hizmetlerin yürütülmesi ve engelli merkezleri oluşturulması, engellilere yönelik aynı ve nakdi yardımların verilmesi sağlanmıştır. Bu çalışmada, söz konusu anlayışa paralel olarak Türkiye'de yer alan otuz büyükşehir belediyesinin engellilere yönelik sunduğu hizmetler kapsamlı bir şekilde incelenmiş ve karşılaştırmalı bir analiz yapılmıştır. Sunulan hizmetler tespit edilirken büyükşehir belediyelerinin kurumsal internet siteleri ve bu konuda literatürde yapılmış çalışmalar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Elde edilen verilerin analizinde; nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılmaya başlanan MAXQDA programı kullanılarak içerik analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda ise, belediyelerin hizmetlerinin belirli kategorilerde toplandığı ancak her hizmeti her belediyenin vermediği yani hizmetler bakımından eşit bir dağılımın olmadığı tespit edilmiştir.

Article Info

Research Article

DOI:

10.33688/aucbd.847546

Article History:

Received: 07.01.2021

Accepted: 14.03.2021

Keywords:

Disability

Social Policies

Local Administrations

Social Municipality

Metropolitan Municipalities

MAXQDA Program

Abstract

Providing disabled services by municipalities on a local scale has become widespread with the approach of social municipality after 1990s and legal regulations have been made since 2005. Since this date, there has been an increase in the quantity and quality of the services provided by the municipalities to disadvantaged groups. Within the scope of these arrangements, it is provided to provide services for disabled people and establish centers for disabled people, and to provide in-kind and financial aids for disabled people. In this research, thirty metropolitan municipalities' services to disabled people are examined in a comprehensive manner and made a comparative analysis in accordance with the social municipalism approach in Turkey. While determining the services provided, the websites of metropolitan municipalities and the studies in the literature on this subject were examined in detail. In the analysis of the data obtained; MAXQDA program was used. As a result of the analysis, it was determined that the services provided by the municipalities were classified however there was no equal distribution among them.

*Sorumlu Yazar/Corresponding Author: cigdem.uludag@istanbul.edu.tr

^a İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, İstanbul/Türkiye, <http://orcid.org/0000-0002-0217-3963>.

^b İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, İstanbul/Türkiye, <http://orcid.org/0000-0002-0256-8658>.

1. Giriş

Belediyeler; yol, su, park, bahçe ve ulaşım gibi geleneksel yerel hizmetlere ek olarak, yerel topluluğun bireysel ve grup olarak ihtiyaçlarını çözmek, yerel refahı artırmak ve kent içinde dezavantajlı gruplara sosyal yardımlar yaparak toplumsal huzura katkı sağlamayı amaçlamaktadır (Yönten ve Şimşek, 2016). Bu kapsamda “yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere” yönelik sosyal hizmet uygulamaları sağlamaktadır. 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’a göre sosyal belediyeçilik anlayışı perspektifinde belediyeler; yardıma muhtaç olan engellilere ayni ve nakdi yardımlarda bulunma, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık faaliyeti yapma, sosyal, kültürel, mesleki ve sporla rehabilitasyon hizmetlerini sağlama, ücretsiz muayene ve ilaç desteği verme, engelli merkezleri oluşturma, toplu taşıma araçlarını ücretsiz veya indirimli kullandırma, temel ve mesleki eğitim hizmetleri verme, istihdama yönlendirme, gezi, yarışma, spor turnuvaları gibi kültürel ve sosyal etkinlikler düzenleme ile görevlidir (Ersöz, 2011). Bu çalışmada da büyükşehir belediyelerinin sosyal belediyeçilik kapsamında engellilere yönelik ne tür hizmetlerin verildiği tespit edilmiş ve büyükşehir belediyeleri arasında hizmetler açısından karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Engellilere yönelik ne tür hizmetlerin verildiğini tespit etmek; bundan sonra sunulacak hizmetlere örnek teşkil etmesi, gereksinimlere göre niceliğinin ve niteliğinin artırılması bakımından önemlidir. Diğer bir ifadeyle, hizmetlerin iyileştirilmesi ve hizmet yelpazesine yeni hizmetlerin eklenmesi için önem teşkil etmektedir. Araştırmanın örneklemini kayıtlı engelli vatandaşların çoğunun büyükşehirlerde yaşaması sebebiyle Türkiye’deki otuz büyükşehir belediyesi olarak belirlenmiştir. Araştırmanın verileri büyükşehir belediyelerinin kurumsal internet siteleri ve faaliyet raporları üzerinden derlenmiştir. Bunun yanı sıra büyükşehir belediyelerinin sosyal hizmet uygulamalarına yönelik tezler ve akademik çalışmalar taranmıştır. Toplanan veriler, nitel araştırma yöntemlerinin analizinde sıklıkla kullanılan MAXQDA programı kullanılarak içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmiş, sonuç ve öneriler kısmında araştırmanın bulguları yorumlanmış ve çalışma sonlandırılmıştır.

2. Literatür Değerlendirmesi

2.1. Engellilik

Engellilik kavramı sıklıkla tartışılan ve farklı tanımlamalar yapılan çok boyutlu bir kavram olduğu için yirminci yüzyılın son dönemlerinde üzerine birçok araştırma yapılmıştır (Barnes, 2000). Nitekim “sakatlık, özürsüzlük, anormallik, eksiklik ve maluliyet” gibi kavramlardan farklı anlamlar içermiş olsa bile zaman zaman bu kavramlar ile eş değer tutulmuş ve birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmüştür (Çetin, 2016). Engelliler; kendi yaşamlarını tek başına idame edemeyen, korunmaya muhtaç, başkasının yardımına ihtiyaç duyan bireyler olarak görülmüştür. (Özgökçeler ve Alper, 2010). Sosyal devlet oluşumu ile beraber paradigma değişimi yaşanmış ve İngiltere, ABD gibi gelişmiş ülkelerden başlayarak 1950-1960’lı yıllardan sonra “sosyal model yaklaşımı” benimsenmeye başlanmıştır. Bu gelişmeye bağlı olarak büyük ölçüde engelli bireylere yönelik sosyal politikalar düzenlenmiş ve engellerinden ötürü ayrıştırılmamış aksine toplumla bütünleştirilmişlerdir (Arıkan, 2002).

Bakımları için de öncelikle olarak aileler sorumlu tutulmuştur (Özgökçeler ve Alper, 2010). Engellilerin, dul ve yetimlerin, yoksulların, muhtaç durumda olanların ve hastaların gereksinimlerini

karşılama sorumluluğu, Sanayi Devrimi öncesinde büyük ölçüde aileler, komşular, dini kurumlar veya kilise tarafından karşılanmakta iken Sanayi Devriminden sonra ortaya çıkan zor çalışma koşulları, sanayi sisteminin bir argümanı olan fabrika sisteminin neden olduğu ev-iş ayrımı ile birlikte engellilerin bakımı ev dışındaki kurumlara devredilmiştir (Çetin, 2017). Diğer bir ifadeyle değişen yaşam ve çalışma koşulları ile birlikte belediyeler gibi diğer kurum ve kuruluşlar tarafından engelli bireylere yönelik hizmet sunumu gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

2.2. Belediyeler ve Engellilik Hizmetleri

Kır-şehir yerleşkesi ayırımında nüfus miktarı ana kriter olarak değerlendirilmektedir. Bazı araştırmacılar kır-şehir ayırımında 20.000 nüfus kriterini (Özçağlar, 1997; Özgür, 1996) benimserken bazı araştırmacılar ise şehirleşmenin eşik değeri olarak 10.000 nüfus kriterini kabul etmiştir. Şehirlerde alt ve üst yapı ile ilgili bütün hizmetlerin yerine getirilmesi, bu hizmetlerin düzenli bir biçimde yürütülmesi ve denetlenmesi, yöneticileri halk tarafından seçilen “belediye” adı verilen yerel yönetim örgütleri tarafından yapılmaktadır (Bekdemir, Kocaman ve Polat, 2014).

1982 Anayasası'na göre idarenin görevleri, merkezi yönetim ve yerinden yönetim esaslarına göre ifa edilmektedir (md.123). Mahalli idareler (yerel yönetimler); il, belediye veya köy halkının ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen kamu tüzel kişilikleridir (Özkartal, Afşar ve Yıldız, 2018) ve belediyeler ülkemizdeki en güçlü mahalli idari yapılarındandır birini oluşturmaktadır (Özkartal ve Yaşar, 2019). Türkiye’de büyükşehir belediyesi, il belediyesi, büyükşehir ilçe belediyesi, ilçe belediyesi ve belde (kasaba) belediyesi olmak üzere toplam 1397 adet belediye¹ bulunduğu göz önünde tutulursa merkezi yönetimin yanı sıra yerel yönetimlerin hizmet sunma bağlamında önemli katkılarının olduğu açıktır (Bekdemir, Kocaman ve Polat, 2014).

Belediye teşkilatının iç göçler nedeniyle nüfus ve mekânsal alan olarak hızla büyümesi, belediyelerin hizmet sağlamada yetersiz kalması ve coğrafi olarak büyük olan illerde yaşanan sorunların artması büyükşehir belediyelerin kurulmasına zemin hazırlamıştır (Gürbüz, Yıldırım ve Belli, 2014). 2012 yılında kabul edilen 6360 Sayılı Kanun ile Büyükşehir Belediyesi statüsü yeniden düzenlenmiş 16 Büyükşehir Belediyesi sayısı 30’a çıkarılmıştır (Bekdemir, Kocaman ve Polat, 2014).

Yerel ölçekte önemli bir hizmet sağlayıcı olan belediyelerin engellilere yönelik sundukları hizmetler 1990’lı yıllardan sonra yaygınlaşmış ve 2005 yılından itibaren yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler kapsamında engellilere yönelik hizmetlerin yürütülmesi ve engelli merkezleri oluşturulması, engellilere yönelik ayni ve nakdi yardımların verilmesi sağlanmıştır (Fırat, 2008). 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Yasası, 5393 sayılı Belediye Yasası ve 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasanın engellilik alanında belediyelere yönelik emredici hükümleri ile belediyelerin yürüttükleri faaliyetler ve hizmetler, yerel yönetimlere yönelik yapılan yasal düzenlemelerle beraber artış göstermiştir.

Yerel yönetimler ve belediyelerin 1980’lerden sonra yetki ve fonksiyonlarında önemli değişiklikler olmuştur. Özellikle büyük şehirlerde yaşamlarını sürdürmeye çalışan işsizlerin, engellilerin, madde bağımlılarının, evsizlerin, yaşlıların, kadınların, çocukların, yoksulların, kronik hastaların, göçmenlerin ve altyapı hizmeti elde edemeyerek kent ve toplumla bütünleşemeyen kesimler

gibi dezavantajlı gruplara yerel hizmetlerin sunulması klasik belediyeçilik anlayışından ziyade sosyal içerikli bir belediyeçilik anlayışına dönüşmesi ihtiyaç haline gelmiştir (Çelik, 2014).

2.3. Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerine İlişkin Araştırmalar

Büyükşehir Belediyesi'nde sunulan sosyal hizmetler, belediye sınırları içerisinde ikamet eden ve tam teşekküllü bir hastaneden engelli sağlık kurulu raporu ile %40 ve üzeri vücut fonksiyon kaybı olduğunu belgeleyen bütün engellilere verilmektedir. Kayıtlı olan engellilerin %62.4'ünün kentlerde yaşamaları sebebiyle örneklem olarak seçilen büyükşehir belediyelerinin internet sitelerinden otuz büyükşehir belediyesinin engellilere yönelik sundukları sosyal hizmet uygulamaları derlenmiş ve alfabetik dizine göre sıralanarak sunulmuştur. Öncesinde ise, ilgili literatürdeki çalışmalar incelenmiş ve aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Metin tarafından (2017) yapılan çalışmada, 2005 yılı sonrasında yerel yönetimlere yönelik yasal düzenlemelerin engellilere yönelik sosyal politika uygulamalarında işlevlerinin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlamıştır. Özellikle 2000'li yıllardan sonra belediyelere sosyal politika alanında önemli görev ve sorumluluklar verilmiştir. Bu uygulamaları Keçiören Belediyesi örneğinde incelenmiştir. Araştırma sonucunda engellilere yönelik hizmetlerin ağırlıklı olarak bilgilendirme, danışmanlık ve sosyal yardım hizmetlerinden oluştuğu görülmektedir. Bu faaliyetlerin yanı sıra sınırlı olmakla birlikte başka faaliyetlerde yerine getirilmektedir (Metin, 2017).

Ay tarafından (2018) yapılan çalışmada yerel yönetimlerin engellilere yönelik ne tür hizmetler sunduğu Bursa Büyükşehir Belediyesi çerçevesinde incelenmiştir. Araştırmada "eğitim, bakım ve sağlık, erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik, sosyal yardım ve sosyal hizmet, sosyal yaşam ile istihdam" kodları oluşturularak içerik analizi yapılmıştır. Analizlerin sonucunda, erişilebilirlik ve ulaşım hizmetlerinin ön plana çıktığı tespit edilmiştir (Ay, 2018).

Tınar (2019) İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerinin neler olduğuna yönelik yaptığı çalışmada hizmet götürme noktasında İBB'nin, adeta Türkiye'nin lokomotif konumunda olduğunu ve çok geniş yelpazede hizmet sunduğunu ortaya koymuştur (Tınar, 2019).

Kalaycı ve Akin tarafından yapılan çalışmada Malatya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik olarak meslek ve beceri kursları, sosyal yardım ve destek ile çeşitli sosyo-kültürel programları sunmayı öncelik edindikleri görülmektedir. Ayrıca eğitim kurslarının belediyenin en önemli faaliyetleri olduğu ifade edilmiştir (Kalaycı ve Akin, 2019).

Kesgin tarafından 2014 yılında yapılan çalışmada ise engellilere yönelik oluşturulacak politika ve sunulacak hizmetlerde farkındalığın ve istihdam edilebilirliğinin artırılmasının önemi vurgulanmıştır. Ayrıca bireysel iyi oluşlarına katkı sağlamak için kendi başlarına hayatlarını devam ettirmenin önemi vurgulanmıştır (Kesgin, 2014).

2.4. Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Belediyeçilik Kapsamında Engellilere Yönelik Uygulamaları

2.4.1. Adana Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Adana Büyükşehir Belediyesi içerisinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü bulunmaktadır. Kurumsal internet sitesinde ilgili birim içerisinde tarama yapıldığında yalnızca akülü ve manuel tekerlekli sandalye başvurusunun yapılabileceği, birime ait diğer etkinliklerin ise haberler içerisinde ve son dönem faaliyet raporunda aktarıldığı görülmektedir. Bu kaynaklarda da engellilere yönelik olarak sağlık, eğitim, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık ve ulaşım hizmeti verildiği görülmektedir. Eğitim hizmetleri arasında bilgisayar, el sanatları ve yüzme kursları bulunmaktadır. Engelliler gün/haftası etkinlikleri ve kahvaltılar ile sosyal destek sağlanırken; görme ve işitme engelli öğrencilere yönelik saç bakımı, engelli çocuklara özel bakım ve ihtiyaç sahiplerine tekerlekli ve akülü sandalyenin yanında baston gibi sosyal yardımlar yapıldığı görülmektedir. Ayrıca Adana Büyükşehir Belediyesi ASKİ’de engelli vatandaşların hizmet alımını kolaylaştırmak adına “Engelsiz Masa” birimi kurulduğu ve su tüketimlerinin bedeli üzerinde %50 oranında indirim yapıldığı bildirilmektedir. Engellilere yönelik sunulan bir diğer hizmet ise toplu taşıma araçlarının engellilerin kullanımına uygun hale getirilerek ulaşımının kolaylaştırılması ve belirli bir kısmında ücretsiz olarak hizmet verildiği görülmüştür².

2.4.2. Ankara Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi ve son dönem sosyal hizmet faaliyet raporu incelendiğinde Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü tarafından engellilere yönelik olarak psikolojik, sağlık, temizlik-bakım, fizik tedavi ve hidroterapi, asansörlü araç, rehberlik, refakat ve danışmanlık gibi hizmetler sunulduğu ve aynı zamanda sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlendiği görülmektedir. Kurulan “Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi”nde verilen rehberlik ve danışmanlık hizmetleri ile engelli kişinin gereksinimlerine göre yönlendirmeler yapılmakta, psikolojik destek hizmetleri ile sosyal uyum, iletişim, yalnızlık, stres gibi konularda destek olmak amacıyla psikologlar tarafından düzenli olarak ev ziyaretleri gerçekleştirilmekte, sosyal yardımlar hizmetleri kapsamında da akülü tekerlekli sandalye, manuel tekerlekli sandalye, beyaz baston ve hasta bezi temin edilmektedir. Ayrıca 3 Aralık 2004 tarihinde görme engellilerin bilişim teknolojilerinden faydalanabilmeleri için her gün belirli saatler içerisinde hizmet veren eğitim ve teknoloji merkezi, üyelerine ekran okuma programı, scanner, matbaa, Braille printer gibi her türlü teknolojik imkânı sunarak hizmet vermektedir. Talep edildiği durumda il sınırları içerisindeki engelli bireylerin eğitim gördüğü okullara üç öğün yemek servisi yapılmaktadır. Sosyal ve kültürel etkinlikler bünyesinde engelliler günü ve haftası boyunca sergi, piknik, yemek, eğlence programı vb. faaliyetler yapılmaktadır. Yine aynı amaçla yaz dönemlerinde engellilerin dinlenebilmeleri için kamplar düzenlenmekte, ücretsiz bir şekilde tüm rekreatif faaliyetlerden yararlanmaları sağlanmaktadır³.

2.4.3. Antalya Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Antalya Büyükşehir Belediyesi, kurumsal internet sitesi incelendiğinde engellilere yönelik herhangi bir veriye ulaşılamamıştır. Telefon ve elektronik posta aracılığıyla bilgi edinilmek istenmiş ancak herhangi bir yanıt alınamamıştır. Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise; belediyenin engellilerle ilgili hizmetleri koordine edebilmeleri için kurumsal internet sitesinin <http://ge.antalya.bel.tr/> bağlantısıyla engelliler için de erişilebilir hale getirildiği, engelli ailelerini

dinlendirmeye yönelik mola evlerinin kurulduğu, engelli hizmet merkezinde engelli birey ve ailelerine sağlık, eğitim, istihdam vb. alanlarda rehberlik ve danışmanlık yapıldığı, kurslar ve aktiviteler düzenlendiği, sesli kütüphane ve yazılı kaynak imkânlarının sunulduğu görülmektedir. Engelli gün ve haftasında yemek organizasyonları düzenlenirken, ihtiyaç sahibi engellilere günlük sıcak yemek hizmeti verilmektedir. Bunun yanı sıra evlerinde ziyaret edilerek kişisel bakım, ev temizliği, bakım ve onarım hizmeti sunulmaktadır. Engelli kullanımına uygun konteyner ev temin edilmektedir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde engelli çocuklara diş taraması yapılmaktadır. Ulaşım konusunda ise; engelli bireyler için rampalar, engelli kılavuz çizgileri, yön taşları, sesli ikaz cihazları ile topluma taşıma araçlarını kullanamayan engelli bireylere hastane ve diğer kamu kurumlarına gitmeleri gerektiğinde özel dizayn edilmiş engelsiz nakil araçlarıyla ücretsiz bir şekilde hizmet verilmektedir. ⁴

2.4.4. Aydın Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Aydın Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü ve Ayni ve Nakdi Yardım Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Verilen hizmetler toplu halde bir bölümde gösterilmediği için haberler içerisinden derlenmiştir. Haberler içerisinde “Türkiye Engelliler Meclisine Doğru” projesi gereğince “Hak Temelli Savunuculuk ve Katılımı Güçlendirme Eğitimi” ve deprem eğitimi gerçekleştirildiği; sosyal açıdan desteklemek adına engelli gün ve haftası etkinlikleri, sinema etkinlikleri, engelsiz plaj ve engelsiz festivali aktivitelerinin düzenlendiği; ulaşım açısından kolaylık sağlamak amacıyla yaya geçitlerinin kaldırım seviyesi düzeyine yükseltildiğini; sosyal yardımlar kapsamında genel olarak ihtiyaç sahibi vatandaşlara eşya, kıyafet, gıda, kömür, hasta bezi ve hasta yatağı dağıtıldığı; kişiye özel bakım berber-kuaför desteği ve ev temizliği yapıldığı; engelliler özelinde ise tekerlekli, akülü sandalye ve beyaz baston verildiği görülmektedir. Faaliyet raporları incelendiğinde ise en son 2014 yılına ait verilerin bulunduğu gözlenmiştir. ⁵

2.4.5. Balıkesir Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi, kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu, sosyal destek ve etkinlikler kapsamında diğer örgütlerle işbirliği içerisinde çalışmalar yürütüldüğü görülmektedir. Zihinsel gelişim sorunu ve öğrenme güçlüğü olan çocuklara/yakınlarına destek olmak için eğitim, gelişim ve danışmanlık hizmeti vermek amacıyla 2016’da “Engelsiz Yaşam Merkezi” kurulmuştur. Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise; engelli bireylere aşevi tarafından günlük yemek verildiği ve haftada bir gün spor yaptırıldığı görülmektedir. Bunların yanında engelli bireylere manuel ve akülü tekerlekli sandalyeler verildiği, engelli park yerleri yapıldığı ve “Engelliler Günü” organizasyonları düzenlendiği görülmektedir. ⁶

2.4.6. Bursa Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Bursa Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı içerisinde Engelliler Şube Müdürlüğü kurulduğu ve ayrıca engelli sivil toplum örgütleriyle işbirliği içerisinde farklı engel türlerine (bedensel, zihinsel, işitme, görme, süregen hastalıklar) yönelik olarak “Engelsiz Yaşam Merkezi” açıldığı tespit edilmiştir. Bu merkez içerisinde hidroterapi ve atlı terapi yapılarak psikolojik destek verilmekte, iş ve meslek edindirme atölyeleri, hobi

atölyeleri, yüzme havuzu, futbol sahası, sosyal ve kültürel etkinlikler için açık ve kapalı mekanlar, down sendromlu ve otizmlili bireylerin istihdam edildiği bir kafe bulunmaktadır. Merkezin haricinde son dönem faaliyet raporunda da belirtildiği üzere genel olarak engellilere yönelik psikolojik danışmanlık ve rehberlik, ev temizliği desteği, erişilebilirlik ve çevre inceleme çalışmaları, engelli taksi hizmeti, engelli araçları tamiri ve bakımı, engelli rampalı araçlar, akülü araç kullanan engelli vatandaşlar için akü şarj dolum istasyonu imkânları sunulmaktadır. Eğitim hizmetleri kapsamında engellilere ve ailelerine yönelik olarak; yabancı dil, bilgisayar, resim, müzik, diksiyon dersleri; ailelere danışmanlık ve eğitim verilerek aileleri güçlendirme hizmetleri; önemli günlere ilişkin farkındalık aktiviteleri, halk oyunları ve spor etkinlikleri, kamp ve yaz okulları imkanları ile sosyal - sportif ve kültürel etkinlikler yapılmaktadır. Sosyal yardım hizmetleri kapsamında gıda yardımları, doğal afet durumlarında eşya yardımı, çocuklar için giysi, süt, bebek bezi ve maması, manuel ya da akülü tekerlekli sandalye, hasta yatağı, protez-ortez, işitme ve solunum cihazları, alzheimer, zihinsel engelli ve otizmlili kişiler için elektronik takip cihazı gibi tıbbi malzemeler verildiği görülmektedir. ⁷

2.4.7. Denizli Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Denizli Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi ve son dönem faaliyet raporu incelendiğinde Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı olduğu görülmektedir. Projeler bölümü altında yer alan “Engelli Koordinasyon Merkezi” nde belediyeye kayıtlı olan engelli vatandaşlara akülü veya manuel tekerlekli sandalye, beyaz baston, ortopedik minder ve konuşan saat temin edildiği, “Engelliler Çalışıyor” projesi kapsamında eğitim verildiği görülmektedir. Bunun dışında işaret dili ve KPSS’ye hazırlık kursları verilmektedir. İletişim konusunda çeşitli seminerler ve projeler yapılmaktadır. Eski bir okul, belediye tarafından spastik engelli çocukların kullanımı için yeniden dizayn edilmiştir. Hukuki danışmanlık, belli engel türüne sahip vatandaşlar için sanat terapisi ve binicilik terapisi ile psikolojik destek; geziler, konserler, iftar yemekleri, engelliler günü ve haftasına ilişkin etkinlikler ile sosyal destek sağlanmaktadır. Büyükşehir Belediyesi Evde Bakım ve Sağlık Merkezi ile de ihtiyaç sahibi vatandaşlara evin temizlik ihtiyacı ve kişisel bakım destekleri verilmektedir. Ulaşım açısından ise engellilere yönelik özel dizayn edilmiş asansörlü araçlarla destek verilmekte, seçimlerde oy kullanılacak yerlere ücretsiz bir şekilde ulaşım kolaylığı sağlanmaktadır. Bir diğer ulaşım desteği ise otobüs duraklarına konulan "Engelli Kardeşlerimin Otobüse Binmesine Engel Olmuyorum" gibi tabelalar ile hatalı park yapılmasının önüne geçilmesinin sağlanmasıdır. ⁸

2.4.8. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi’nin kurumsal internet sitesinde sosyal hizmetler kapsamında, Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı ve Engelliler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları’nın destek ölçütleri baz alınarak, engellilere ilişkin veri tabanı oluşturmak, rehabilitasyon ve bakım hizmeti sunmak, psiko-sosyal danışmanlık ve rehberlik yapmak, sosyal ve kültürel aktiviteler düzenlemek, kitap, dergi, broşür gibi basılı, sesli-görsel yayımları hazırlamak, yayımlamak ve dağıtmak, eğitim programları düzenlemek, ayni ve nakdi yardım yapmak, gerektiğinde uygun araçlarla buldukları mekanlardan hastane, okul ve rehabilitasyon merkezi gibi yerlere ulaşım desteği vermek gibi faaliyetler, birimin görevleri şeklinde genel olarak sıralanmış ancak eğitim ve atölyeler dışında hizmetlere ilişkin somut veriler sunulmamıştır. Birimin engellilere yönelik

gönüllü hizmetleri içerisinde temel (okuma-yazma, bilgisayar, engelli hakları, üreme sağlığı, hijyen, iletişim), mesleki (bilgisayar, muhasebe, diksiyon, web tasarımı, İngilizce, tesisatçılık, masaj, matbaacılık, tekstil, kasiyerlik), özel eğitim (Braille alfabesi, bağımsız hareket programı), işaret dili eğitimi, takı tasarımı, dikiş, ahşap boyama kursları verildiği, tiyatro, müzik, resim üzerine atölyeler ve spor faaliyetleri yürütüldüğü görülmektedir. Ayrıca, kurumsal internet sitesinin görme engellilerin erişimine uygun hale getirildiği görülmektedir.⁹ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde bu hizmetlere ilave olarak engelli yaşam merkezinin kurulduğu ve tekerlekli sandalyelerin bakım ve onarımlarının yapıldığı görülmektedir.¹⁰

2.4.9. Erzurum Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde, Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı bünyesinde Kadın ve Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Müdürlüğün engellilere yönelik faaliyetlerine bakıldığında; çeşitli eğitimler (müzik, ahşap boyama, el sanatları, ebru, mangala, ayakkabıcılık) verildiği ve eğitim merkezi için imar planı düzenlendiği görülmektedir. Eğitim desteğinin yanı sıra akülü-manuel tekerlekli sandalye ve medikal malzeme yardımı yapıldığı; araç bakım desteği sağlandığı, gelir vergisi indirimi ile seyahat ve haberleşmeye ilişkin indirimlerin yapıldığı, engelli haklarına ilişkin danışmanlık hizmeti verildiği görülmektedir. Ayrıca engelliler günü ve haftasına ilişkin etkinlikler ve geziler düzenlenerek sosyal açıdan desteklenmektedirler.¹¹ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise bu hizmetlere ek olarak fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinin ücretsiz olarak sunulduğu ve hastaneye ulaşım hizmeti verildiği tespit edilmiştir.¹²

2.4.10. Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde engellilere yönelik hizmetlerin doğrudan Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde verildiği görülürken bu alana özgü bir müdürlük olmadığı için verilen hizmetler son dönem faaliyet raporu ve internet sitesi içerisindeki haberlerden derlenmiştir. Belediye bünyesinde bu hizmetleri verebilmek için “Zihinsel Engelli Gündüz Yaşam Merkezi” ve “Engelli Birimi” olmak üzere iki birim kurulmuştur. Zihinsel Engelli Gündüz Yaşam Merkezi’nde bu engel türüne sahip 18 yaş ve üzerindeki vatandaşlara nitelikli zaman geçirebilmeleri amacıyla farklı eğitimler, atölyeler (mutfak, el işi, drama), geziler, spor etkinlikleri düzenlenirken, ailelerine de seminerler vasıtasıyla psiko-sosyal destekler sunulmaktadır. Engelli Birimi’nde de benzer şekilde gezi, konser, engelliler günü ve haftası etkinlikleri, piknik gibi sosyal aktiviteler gerçekleştirilirken, bilgilendirme amacıyla konferanslar, seminerler ve söyleşiler düzenlenmekte; engelli vatandaşların birime müracaatları durumunda sunulan hizmetler anlatılmakta ve danışmanlık hizmeti verilmektedir. Verilen hizmetlerin sayısını ya da niteliğini artırmak amacıyla engelli derneklerine proje yapabilmeleri için “Proje Döngüsü Yönetimi ve Mantıksal Çerçeve Yaklaşımı” eğitimi verildiği ve empati amacıyla diğer oyunculara göz bandı takılarak görme engelli oyuncularla futbol maçı, gollball turnuvası düzenlendiği görülmektedir.

Kurulan “Engelli Birimi” içerisinde verilen hizmetler arasında ihtiyaç sahibi olan ve bunu belgeleyebilen engelli vatandaşlara gereksinimlerine göre tekerlekli sandalye, hasta yatağı, baston, yürüteç, işitme cihazı, engelli ayakkabısı gibi araç-gereç yardımı yapılmaktadır. Engelli sandalyelerinin

bakım ve onarımı yapılırken bireylere de evde kişisel bakım hizmeti verilmektedir. Anadolu Üniversitesi İşitme Engelli Çocuklar Eğitim Merkezi öğrencileri için ulaşım desteği sağlanmaktadır. Ortopedik engelliler başta olmak üzere tüm ihtiyaç sahibi engelliler için de önceden randevu alınarak 07.00'den 24.00'e kadar iş yeri, hastane, okul ya da diğer merkezlere özel asansörlü araçlarla ücretsiz ulaşım desteği verilmektedir. Özel araçların yanı sıra "avantaj taksi" uygulaması ile %60 ve üzerinde engeli olan ve engelini belgeleyen vatandaşların sağlık ve sosyal hizmet alımı için gidecekleri yere ulaşmaları sağlanmaktadır. Yeni otobüslerin de engelli emniyet kemerleri, rampalar, artan güvenlik kameraları ile erişilebilirlik açısından engellilerin kullanımına uygun hale getirildiği görülmektedir. Akülü araç kullanan engelliler şehrin farklı merkezlerine kurulan "Engelli Araç Şarj İstasyonları" sayesinde şehir içinde ulaşım sorunu yaşamamaktadır. Görme engelli bireyler için de yaya geçitlerinde hissedilebilir zemin çalışması yapıldığı görülmektedir. Ayrıca, engellilere daha çok yardımcı olabilmek için Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin engelsiz internet sitesinin kurulduğu görülmektedir.¹³

2.4.11. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde "Engelliler ve Sağlık İşleri Daire Başkanlığı" bünyesinde "Engelliler ve Yaşlılar Şube Müdürlüğü" olduğu görülürken engellilere yönelik hizmetler ve faaliyetler sistematik bir şekilde düzenlenmediği ve sınıflandırılmadığı için veriler internet sitesi içerisindeki haberler ve son dönem faaliyet raporu üzerinden derlenmiştir. Belediye içerisinde kurulan "Engelli Koordinasyon Merkezi" bünyesinde projeler yapıldığı, kurslar ve eğitimler düzenlendiği, atölyeler açıldığı görülmektedir. Nitekim "Engelli Çocuklara Yönelik Sportif Beceri ve Koordinasyon Eğitim Atölyesi"nde, diğer kurumlarla iş birliği yapılarak 4-12 yaş arasındaki çocuklara ve yapılan sosyal projelerle otizmli çocuklara eğitimler verilmiştir. Çocukların yanı sıra yetişkinlere yönelik olarak da bilgisayar, E-KPSS, meslek edindirme, işaret dili kursları verilmektedir. "Engelsiz Yaşam Merkezi"nde fitness salonu, spor salonu, yarı olimpik yüzme havuzu, hidroterapi havuzu, resim ve müzik atölyeleri, gastronomi mutfağı gibi hem beceri kazanacakları hem de rehabilite edilebilecekleri imkanlar sunulmuştur. Valilikle işbirliği yapılarak Sosyal Destek Programında gerçekleştirilen "Üreten Eller Projesi" kapsamında çalışabilecek engelli vatandaşlarla çölyak hastalarına özel glutensiz ekmek, pasta ve kurabiye gibi ürünler üretmeye başlanmıştır. Şehir merkezinde açılan "Down Cafe" de down sendromlu vatandaşlar çalıştırılarak hem gelir elde etmeleri hem de sosyalleşebilmeleri için imkân sunulmuştur. İŞKUR ile birlikte gerçekleştirilen bir proje ile çok sayıda şirketle görüşülüp engelli vatandaşların istihdam edilmeleri sağlanmıştır. Engelliler günü ve haftası etkinlikleri ve dünya işitme engelliler bisiklet şampiyonası düzenlenmiştir. Engelsiz çocuk parkları ile engelli çocukların rahatlıkla sosyalleşebilecekleri alanlar oluşturulmuştur. İhtiyaç sahibi engellilere beyaz baston, manuel ve tekerlekli sandalye, konuşan saat, medikal malzemeler, işitme engelli ebeveynlere bebeklerinin sesini algılayabilecekleri cihaz dağıtımı yapılmış; belediyeye müracaat ettikleri takdirde su faturalarında indirim gerçekleştirilmiştir. "Engel Yok Aracı" ile engellilere kamu kurumlarına giderken ulaşım desteği verilmiş, tramvay peronlarında engelli turnikelerinin uzaktan kontrolü sağlanmış ve akülü araç kullanan engelliler için de akülü şarj makinası kurulmuştur.¹⁴

2.4.12. Hatay Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Hatay Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde “Engelliler Koordinasyon Merkezi”nin kurulmasının planlandığı görülmüştür. Planlanan bu merkez dışında başka özel bir birimin olmadığı görülmüştür. Engellilere yönelik sunulan hizmetler ve yapılan aktiviteler son dönem faaliyet raporu, haberler ve duyurular kısmından derlenmiştir. Engellilere yönelik olarak engelli gün ve haftası etkinlikleri yapılarak, engelsiz müzik korosu ile konserler düzenlenerek, ramazan aylarında iftar davetleri verilerek, söyleşiler ve paneller yapılarak sosyal destek sağlandığı görülürken; basketbol başta olmak üzere spor faaliyetleri gerçekleştirildiği; erişilebilirliği ve ulaşımı kolaylaştırmak adına binalar, otobüsler, yollar ve kaldırımlarda gerekli düzenlemelerin yapıldığı, ücretsiz toplu taşıma imkanlarının sunulduğu, büyükşehir belediyesi aracılığıyla çok sayıda engelli vatandaşın istihdam edildiği ve sosyal yardımlar kapsamında gıda, havalı yatak, akülü ve manuel tekerlekli sandalye, işitme cihazı ve beyaz baston verildiği tespit edilmiştir.¹⁵

2.4.13. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü (İSEM), 1994 senesinde mahalli idarelerde İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde “Özürülüler Koordinasyon Merkezi” olarak kurulmuştur. Daha sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 1 Temmuz 2005 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 5378 sayılı Özürülüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’nda yapılan değişikliğe bağlı olarak bu merkezin faaliyetleri ve yapısını yeniden şekillendirmiştir. Mevcut yapısına 26 merkez ve 9 irtibat bürosu eklenerek 2006’da Sağlık Daire Başkanlığı bünyesi içerisinde müdürlük olarak kurumsallaşmıştır. Müdürlükte, engellilere yönelik olarak bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri sunulmakta ve ayrıca engellilerin yaşam kalitesini yükseltmek adına projeler yapılmaktadır. İBB kurumsal internet sitesi incelendiğinde sağlık hizmetleri içerisinde engellilere ve yakınlarına yönelik olarak sosyal, psikolojik, rehabilitasyon, eğitim ve ulaşım hizmetleri verilmekte olduğu görülmektedir. Sosyal destek hizmetleri içerisinde bilgilendirme/yönlendirme/hizmet danışmanlığı, e-danışmanlık ve canlı destek, kültür, sanat, eğlence hizmetleri, kuaförlük hizmetleri, manevi bakım hizmeti, istihdam destek hizmetleri, yasal haklar danışmanlığı hizmetleri, medikal malzeme desteği (beyaz baston, tekerlekli sandalye, akülü araç, koltuk değneği, hasta altı bezi) ve medikal bakım onarım hizmeti sunulmaktadır. Psikolojik Destek Hizmetleri içerisinde engelli bireylere ve ailelerinin karşılaştıkları sorunlarla baş edebilmeleri ve sosyal yaşama aktif biçimde katılabilmeleri için her engel türüne göre rehber niteliğinde hazırlanan kapsamlı broşürler, gruba yönelik ve bireysel psikolojik danışmanlık, ailelere yönelik sunulan eğitimler ve seminerler, ağız ve dil kaslarında gelişim sorunu yaşayan konuşma güçlüğü çeken çocuklar için hazırlanan aile erken eğitim programı bulunmaktadır. 2019 faaliyet raporunda skolyoz, kifoz, lordoz gibi fiziksel rahatsızlıkları olan engelli bireylere özel sağlık hizmeti verildiği belirtilmektedir. Eğitim hizmetleri içerisinde; beceri kazandırma merkezleri, meslek eğitim hizmetleri, yaz okulu hizmetleri, Türk işaret dili eğitimi, özel eğitim hizmetleri, e-kpss ve hazırlık kursu eğitimleri, toplumun bilinçlendirilmesi ve farkındalık oluşturma hizmetleri bulunmaktadır. Son dönem faaliyet raporuna göre de resim, müzik, tiyatro, fotoğraf gibi sanat eğitimleri verilmektedir. Rehabilitasyon hizmetleri içerisinde, sporla

rehabilitasyon, su ile terapi anlamına gelen hidroterapi ve atlı binicilik aktiviteleri bulunmaktadır. Engelli bireylerin ve ailesinin dinlenebilmeleri için yılda iki kez kamp hizmeti sunulmaktadır. Son dönem faaliyet raporuna göre engellilere izcilik kampı ve yaz kamplarından yararlanmaktadır. Sosyal ve kültürel olarak gelişim için engelliler haftası ziyaretleri, resim sergileri, halk oyunları, kültür ve sanat festivalleri, turnuvalar düzenlenmektedir. ALO 153 hattı ile toplu taşıma kullanımında güçlük çeken engellilere; kamu kurum ve kuruluşları (hastane, banka, belediye, kaymakamlık vs.), alışveriş, cenaze, gezi amaçlı yerler (park, düğün, spor, sinema, tiyatro vs), EKPS (Engelli Kamu Personeli Seçme Sınavı) ve açık öğretim sınavlarına gidebilmek için herhangi bir ücret talep edilmeksizin ulaşım hizmeti verilmektedir. Ayrıca, destek almadan trafiğe çıkabilmeleri için trafikte “bağımsız yaşam eğitimi” verilmektedir ve yaya geçişlerine rehberlik eden yaya butonu sinyalizasyon sistemi uygulanmaktadır. Belediyede engelli erişilebilirliği sağlanmamış binalara ruhsat ve iskân verilmemesi kararlaştırılmıştır. Diğer bir hizmet olarak da çocukların duygusal, zihinsel, sosyal ve dil gelişimine katkı sağlayabilmek adına çocuk kitapları, engelli haklarına ilişkin bilgiler, işitme ve görme engelliler için çalıştay raporları gibi kaynakların erişime açıldığı görülmektedir.¹⁶

2.4.14. İzmir Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

İzmir Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi ve son dönem faaliyet raporu incelendiğinde Sosyal Projeler Daire Başkanlığı bünyesindeki Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından sunulan engelli hizmetleri içerisinde; dört adet engelli hizmet merkezi, özel eğitimler, sosyal ve maddi destekler bulunmaktadır. İzmir içerisinde farklı yerleşim yerlerinde kurulan engelli hizmet merkezlerinde rehberlik, psiko-sosyal destek ve danışmanlık, çeşitli eğitimler (okul öncesi ve okul dönemi eğitimleri, çocuk gelişimi, aile eğitim programı, ailelerin engelli çocuğuna yönelik bakım yükünün ve işlevlerinin değerlendirilmesi, cinsel yaşam, engelli hakları, ayrımcılıkla mücadele, temel ilk yardım, okuma-yazma, kişisel gelişim, drama, beden eğitimi, resim, el sanatları, modern-latin-klasik dans türleri, halk oyunları, bağlama) verilmekte; spor faaliyetleri (step-aerobik, pilates, masa tenisi, boccia) yapılmakta, basketbol, masa tenisi ve yüzme dallarında yaz spor okulları ücretsiz faaliyet göstermekte, sosyal ve kültürel aktiviteler (görme engelli bireyler ile birlikte gönüllü okuma etkinlikleri, hobi bahçeleri, engelsiz izci grubu, müze-park-deniz gezileri, sergiler, konserler, engelli gün haftası etkinlikleri) yapılmakta; diğer kurumlarla işbirliği ile “Kadın Sağlığı Eğitimi Projesi (KSEP), Kadının İnsan Hakları Eğitimi Projesi (KİHEP), Görme Engelliler Eğitim Destek Projesi, Engelsizmir, Engelliler İçin El Ele, Engelli Aile Ana Baba Gelişim Okulu, Otizm Destek Projesi, Çölyakla Mücadeleye Destek, Alzheimer ve Demansa Destek, Engelsiz İlaç” gibi projeler yürütülmektedir. Ayrıca kişisel bakım, yara pansumanı hizmeti ve ev temizliği hizmeti verilerek yardımda bulunulmuştur. Ulaşım açısından ise banka, eğitim, hastane gibi kamu kurumlarına giderken randevu sistemiyle çalışan engelli minibüsleri, engelliliğini belgeleyen vatandaşların toplu taşıma araçlarından ücretsiz faydalanmaları, duraklar ve iskelelerde erişilebilirliğe yönelik çalışmalar, kamu kurumlarının erişilebilirliğe uygun olduğunu gösteren Kırmızı Bayrak Uygulaması, içeriğinde yer, kurum, durak, eczane vb. bilgilerin yer aldığı mobil telefonlara kurulabilen “Görme Engelliler için Kent Rehberi” hizmeti sağlandığı, engelli aracı park yerleri ve tren istasyonlarında engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmeleri için gerekli düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Bunların yanı sıra akülü ve manuel tekerlekli sandalye, akü talebi, hasta yatağı ve hasta önyemek masası, havalı yatak, yetişkin hasta bezi,

görme engelli bastonu, ihtiyaç sahiplerine gıda ve eşya yardımı, su tüketiminde indirim, dini bayramlarda ayni ve maddi desteklerin verildiği görülmektedir. Engellilerin siyasal yaşama katılımlarını gerçekleştirmek için de Engelli Meclisi kurulduğu, ilköğretim ders kitaplarında örnek olarak gösterilen “Farkındalık Merkezi”nin toplumu engellilik durumunun oluşturduğu sorunlar hakkında bilinçlendirmek için faaliyet gösterdiği, kurum tarafından engellilere yönelik olarak verilen farklı hizmetlerin tek merkezden yürütülebilmesi için “İzmir Engelli Bilgi Sistemi” (veri tabanı) oluşturulduğu görülmektedir.¹⁷

2.4.15. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı altında Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nün kurulduğu görülmüştür. Engellilere yönelik olarak güvenli ulaşım ve erişilebilirlik amacıyla kentsel düzenlemeler ve uygun mimari yapıların inşası; imkânı olmayan engelli vatandaşlara kamusal mekanlara ulaşım hizmeti, medikal destek malzemeleri (akülü araç, tekerlekli sandalye, beyaz baston, özel tertibatlı araç) yardımı, evde berber/kuaförlük hizmeti, istihdam edilebilirliği artırabilmek ve yeni iş fırsatlarından haberdar olunabilmesi için işverenlerle engelli vatandaşların bir araya getirilmesi ile “Özel Gereksinimli Birey Dostu Şehir” hedefine ulaşılmaya çalışıldığı görülmektedir. Erişilebilirlik dışında sosyal yaşama uyumun da sağlanabilmesi için rehberlik, psikolojik ve sosyal danışmanlık hizmetleri, konferanslar, eğitimler, seminerler, sesli, görsel ve basılı yayınlar (kitap, broşür, dergi vs), sanat atölyelerinde ebru, ahşap boyama, takı tasarımı, ritim, halk oyunları gibi hobiler edinilmesini ya da mesleki beceriler kazanılmasını sağladıkları görülmektedir.¹⁸ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise bu hizmetlere ek olarak engelliler günü etkinlikleri, sergiler, şenlikler, festivaller gibi sosyal faaliyetler düzenlendiği tespit edilmiştir.¹⁹

2.4.16. Kayseri Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Kayseri Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi ve son dönem faaliyet raporu incelendiğinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde 2013'te büyükşehir belediyesi meclis kararı ile Engelli Koordinasyon Şube Müdürlüğü'nün kurulduğu ve hizmet vermeye başladığı görülmektedir. Aktif kayıtlı olan altmış engelli vatandaşa verilen hizmetler incelendiğinde; 2018 tarihinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı'na bağlı olarak kurulan “Engelsiz Çocuk Evi”nde zihinsel-bilişsel, psiko-motor, özbakım ve sosyal becerilerin kazandırılması amacıyla okuma-yazma, eğitici televizyon programları, oyun, sanat, müzik faaliyetleri yürütüldüğü ve çocuk evinde kayıtlı engelli çocukların sayısı, yaş dağılımı, engel türleri, hizmet süresi gibi bilgiler verildiği görülmektedir. Yetişkin engelli vatandaşlara yönelik olarak ise; sağlık raporu, kimlik, ulaşım kartı, sosyal destek kartı, maaş, bakım parası, manuel tekerlekli sandalye ve hasta yatağı verilmekte; istihdam imkanları, E-KPSS/KURA, vb. konulara ilişkin danışmanlık, bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri sunulmaktadır. Akülü araç kullanan bireyler için de şarj dolun istasyonları ve bakımı yapılmaktadır. Engellilere ilişkin önemli gün ve haftalarda şehirdeki STK'larla iş birliği içerisinde etkinlikler düzenlenerek sosyal destek sağlanmaktadır.²⁰

2.4.17. Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü olduğu görülmektedir. Ancak engellilere yönelik hizmetler ve aktivitelerin sınıflandırılmadığı görülmüş ve faaliyet raporlarında engelli hizmetlerinden bahsedilmediği için tüm veriler haberler ve duyurular içerisinde derlenmiştir. Büyükşehir Belediyesi içerisinde 17-35 yaş arası hafif ve orta düzeyde özel gereksinimi olan bireylere yönelik olarak kurulan Cemil Meriç Engelsiz Yaşam Merkezi'nde farklı sanatsal ve mesleki atölyeler aracılığıyla müzik, halk oyunları, el sanatları, seramik, yiyecek içecek, okuma-yazma, beden eğitimi, seracılık, E-KPSS dersleri, ilköğretim-lise-ön lisans-lisans tercihlerinde danışmanlık ve değerler eğitimi verilirken öğrencilerin velilerine de 'Aile Katılımlı Grup Çalışması' kapsamında görevlendirilmiş bir psikolog tarafından eğitim verilmektedir. Desteklenen "Hak Arama Kapasitesi Geliştirme Projesi" ile engelli bireylerin haklarını arama sürecinde yardımcı olmak istenmiştir. Engelli gün ve haftası etkinlikleri, geziler, konserler, deniz gezileri gibi sosyal etkinlikler düzenlenmiştir. Genel olarak yardımlar, akülü sandalye ve bayram alışverişleri konusunda yapılırken "Geniş Ailem" projesi ile günümüzdeki salgın problemi sebebiyle işitme engelli vatandaşların gereksinimlerini karşılamak amacıyla görüntülü konuşmalar yapılmaktadır. Engelli vatandaşların hastane ya da diğer kamu kurum ve kuruluşlarına gitmek istediklerinde ücretsiz bir şekilde özel servisle ve özellikle tekerlekli sandalyeli vatandaşlara randevu sistemi ile çalışan engelsiz taksi ile ulaşım desteği verildiği görülmektedir.²¹

2.4.18. Konya Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Konya Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü olduğu görülmektedir. Ancak engellilere yönelik hizmetler ve aktivitelerin sınıflandırılmadığı görülmüş, tüm veriler, haberler ve son dönem faaliyet raporu içerisinde derlenmiştir. Kurum içerisinde daha iyi hizmet verebilmek için Engelli Destek Merkezi kurulmuştur. Engelli vatandaşlara akülü ve mekanik sandalye desteği verilmiş, pandemi döneminde işitme engelli vatandaşların iletişimini kolaylaştırmak amacıyla ağız kısmı şeffaf maske üretimi yapılmıştır. Su aboneliklerinde de %50 oranında indirim sağlanmıştır. Ulaşım ve erişimde kolaylık olması adına kaldırımlara rampalar yapıldığı, görme engelliler için kavşaklarda akustik sinyal sistemi ve işitme engelliler için görsel bilgilendirme sistemi kurulduğu, toplu ulaşım araçlarının engelli vatandaşların kullanımına uygun dizayn edildiği, ulaşım kartlarının elde edilmesinde kolaylık sağlandığı belirtilmiştir. Engelli gün haftası etkinlikleri, tiyatro gösterileri ve spor müsabakaları ile sosyal açıdan destek sağlanırken; E-KPSS, Kur'an-ı Kerim, Türk işaret dili, tercümanlık, bilgisayar, fotoğraf çekimi, giyim, takı-tasarım, yemek, aşçılık-pasta yapımı, iş güvenliği ve işçi sağlığı, mantar yetiştiriciliği, mehter takımı kursları ile eğitim hizmeti sunulmuştur. Ayrıca liseye giriş sınavında Türkiye'de ilk %0,1'e giren öğrencilere başarı bursu verilmiştir.²²

2.4.19. Malatya Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Malatya Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi incelendiğinde Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelliler ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmekle birlikte engellilere dair sunulan hizmetler hakkında herhangi bir bilgiye ulaşılamamıştır.²³ Faaliyet raporlarına

da ulaşılamadığı için telefonla ve elektronik posta üzerinden bağlantı kurulmak istenmiş ancak yanıt alınamamıştır. Yıldırım'ın (2014) yaptığı çalışmaya göre; Malatya Büyükşehir Belediyesi 2006 yılı sonrasında hizmetlerini genişletmiş, kent konseyi ile birlikte engelliler merkezi kurmuş, bu merkezde yaklaşık yüz engelliye hizmet vermiş ve engellilere gereksinim duydukları malzemeleri temin etmiştir (Yıldırım, 2014: 501). Kalaycı ve Akin tarafından 2019 yılında yapılmış olan çalışmaya göre ise, Malatya Büyükşehir Belediyesi 2015 yılından itibaren “Yalnız Değilsiniz” projesi ile engellilere yönelik evde bakım hizmetlerine başlamıştır. Engelli Kayıt Sistemi kurarak engellilere yönelik bilgi veri tabanı oluşturmuştur. Bu sisteme kayıt yapılan engelli bireylere belediyenin hizmetleri hakkında bilgilendirme yapılmaya başlanmıştır. “Engelli Kamu Personeli Seçme Sınavı”na yönelik eğitim hizmeti verilmiştir. Engelli bireyin kamuda memur olarak istihdam edilmesi sağlanmıştır. İhtiyaçlarına yönelik olarak engellilere koltuk değneği, tekerlekli sandalye, yürüteç gibi çeşitli medikal malzeme yardımı yapılmıştır. Engelli erişimini kolaylaştırmak amacıyla caddelerdeki trafik ışıkları düzenlenmiş, titreşimli, sesli ve Braille alfabesi ile kullanılan akıllı buton sistemleri kurulmuştur. Engelli rampası, sarı çizgi, izli-yol uyarı uygulamaları, engelli asansörü ve rampa hizmeti çalışmaları yapılmıştır (Kalaycı ve Akin, 2019).

2.4.20. Mardin Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Mardin Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Çocuk, Yaşlı ve Engelliler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülürken engellilere yönelik sunulan hizmetler ya da herhangi bir faaliyetten bahsedilmediği görülmüştür. Faaliyet raporlarına da ulaşılamamış olup telefonla ve elektronik posta üzerinden bağlantı kurulmak istenmiş ancak yanıt alınamamıştır.²⁴

2.4.21. Manisa Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Manisa Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler ve Engelliler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmekle beraber engellilere yönelik hizmetler ve aktivitelerin sınıflandırılmadığı görülmüş, tüm veriler son dönem faaliyet raporu, haberler ve sitedeki arama butonu kullanılarak derlenmiştir. Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurulan “Engelsiz Yaşam Merkezi”nde açık ve kapalı alanlarda kafeteryalar, park, spor ve sergi alanı bulunmaktadır. Engelli vatandaşların eğitimlerine yönelik olarak “Muradiye Özel Eğitim Merkezi” kurulmuştur. Ayrıca, Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı personeline işaret dili eğitimleri verilmiştir. Engellilik gün ve haftası etkinlikleri ve farkındalık etkinlikleri gibi sosyal aktiviteler düzenlenirken şehir tiyatrosal salonunda ses, ışık, koltuklar, bina girişi ve iç mekân düzenlemesi yapılmış, dış mekânlar için de engelsiz yaşam parkları kurulmuştur.²⁵ Engelli vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak adına Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi (MASKİ) Genel Müdürlüğü’nde engellilere işlem önceliği verildiği, evden çıkamayanlara kartlı sayaçların dolumu için evde hizmet verildiği, akülü-manuel tekerlekli sandalye ve beyaz baston desteği yapıldığı görülmüştür. Fiziki erişilebilirlik için de toplu taşıma araçlarında engelli rampası ve koltuğu, yollarda engelli kılavuz çizgileri, uyarıcı karolar ve rampalar, kaldırımlarda sıfır işgaliyenin başlatılması, yaya üst geçidi için engelli asansörü, elektrikli sandalye için şarj istasyonları, otoparklarda engelli araçları için yer ayrılması gibi ulaşım destekleri verilmiştir.²⁶

2.4.22. Mersin Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Mersin Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Engelliler ve Sağlık Hizmetleri Dairesi Başkanlığı'na bağlı Engelliler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Engellilere yönelik hizmetler incelendiğinde; orijinal hizmetlerin verildiği ancak herhangi bir sınıflandırmanın yapılmadığı ve bazı hizmetler dışında sürekliliğinin olmadığı görülmektedir. Yapılan etkinlikler genelde dernek, federasyon gibi diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde bir proje çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Genel olarak bakıldığında engelsiz mesleki eğitim merkezinde seramik kursu, işaret dili eğitimi, farklı okullarda zihinsel engelli vatandaşların ailelerine yönelik olarak “aile eğitim programı”, hayvan (at ve köpek) destekli terapi çalışmaları, duyu bütünleme terapisi, diş sağlığı hizmetleri, halk oyunu kursları, park ve doğa gezileri, pasta atölyesi faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca kurumsal internet sitesine erişimi kolaylaştırmak adına engelsiz internet sitesi kurulmuştur.²⁷ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise; engelli birey ve ailelerine yönelik sosyal yardımlar, ulaşım, istihdam, engelli maaşı, haklar vb konulardaki sorunlarının çözümü için rehberlik ve danışmanlık hizmetleri verildiği; medikal malzeme ve akülü tekerlekli sandalye desteği sağlandığı; şehirdeki kaldırımların engelli bireylere uygun hale getirildiği, toplu taşıma araçlarını kullanamayan engelli bireylere transfer hizmeti sağlandığı, akülü araçlar için şarj istasyonları kurulduğu, ihtiyaç sahibi engellilere sıcak yemek hizmeti verildiği, engelsiz sinema ve tiyatro gösterileri, engelliler haftası etkinlikleri, engelsiz koro ve orkestra grubu konserleri, yüzme ve atıcılık alanında spor aktiviteleri düzenlendiği görülmektedir.²⁸

2.4.23. Muğla Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Muğla Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülürken ilgili sayfada yalnızca engelli haklarına ait bilgilendirme yapıldığı için engellilere yönelik hizmetler ve faaliyetler son dönem faaliyet raporundan ve haberlerden derlenmiştir. Bu hizmetlerin başında belediye bünyesinde kurulan “Kısa Mola” merkezleri yer almaktadır. Bu merkezler, engelli çocuklara sahip ailelerin kendi rutin işlerini yapabilmeleri ve kendilerine zaman ayırabilmeleri amacıyla çocuklarını emanet ettikleri ve buradaki aktivitelerle çocukların kişisel gelişimlerine de katkıda bulunan merkezlerdir. Büyükşehir Belediyesi engelli haklarına ilişkin olarak danışmanlık yapma ve bilgilendirme amacıyla engelli bireylerin yasal ve sosyal haklarını ve aynı zamanda belediyenin engellilere yönelik hizmetlerini içeren bir kitapçık basmış, bu kitapçığı da sesli anlatım ve işaret dili ile hazırlayarak CD haline getirmiştir. Sosyal faaliyetler açısından engelliler gün ve haftası etkinlikleri, müze gezileri, yaz ve kış kampları, izci kampları, hayvan bakım evlerine ziyaretler ve engelsiz plajlarda deniz gezileri gösterilmiştir. Aynı zamanda engelli bireylere sağlık ve sosyal açıdan faydalı olabilecek farklı branşlarda spor etkinlikleri düzenlendiği ve spor eğitimleri verildiği belirtilmiştir. İhtiyaç sahibi engelli vatandaşlara evde kişisel bakım hizmeti verilmekte, aynı ve nakdi yardımlar yapılmaktadır. Ulaşım açısından kolaylık sağlamak amacıyla toplu taşıma araçlarında engelli rampaları dizayn edilmekte, engelli nakil araçları ile engelli bireyler gitmeleri gereken kamu ya da sağlık kurum ve kuruluşlarına, notere, bankaya, tekerlekli sandalyeleri tamir ettirecekleri kurumlara, gönüllü kuruluş veya sosyal etkinlikler için gidecekleri yerlere, seçim dönemlerinde oy kullanacakları kurumlara herhangi bir bedel talep edilmeden götürülmektedirler. Muğla'da özel halk otobüsleri de engelli

vatandaşlara ücretsiz hizmet vermektedir. Erişilebilirliği kolaylaştırmak adına da caddelerde engelli geçiş yerleri ve engelli araç park yerleri yapılmakta; kaldırımlar, işyerleri, kamu kurum ve kuruluşları yeniden dizayn edilmektedir.²⁹

2.4.24. Ordu Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Ordu Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler ve Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü kurulduğu görülürken engellilere yönelik hizmetler ve faaliyetler sistematik bir şekilde düzenlenmediği ve sınıflandırılmadığı için veriler internet sitesi içerisindeki haberler ve son dönem faaliyet raporu üzerinden derlenmiştir. Büyükşehir Belediyesi Meslek ve Sanat Eğitimi Kursları (ORMEK) bünyesinde engellilere yönelik ahşap boyama, süsleme (şişe, kutu, saksı, bebek), alçı boyama, nakış, boncuk ve havlu işleme, iğne oyası, örgü, takı, kokulu sabun ve taş yapma kursları verilirken, ortaya çıkan ürünleri satıp gelir elde etme imkânları sunulmaktadır. Ayrıca zihinsel engelli vatandaşlara yönelik dekoratif ev aksesuarları yapımı kursu verilirken; görme engellilere yönelik olarak Braille alfabesiyle Kur'an-ı Kerim okuma eğitimi verilmiştir. Eğitimlerin yanı sıra psikologların ev ziyaretleri psikolojik desteğe; engelliler günü ve haftası etkinlikleri, sergiler, tiyatro gösterileri, düzenlenen engelsiz plajlar sayesinde deniz gezileri, basketbol ve yüzme müsabakaları gibi etkinlikler sosyal desteklere örnek gösterilebilir. Engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmak adına akülü araç temin edilmekte, ortopedik engelli bireyler için asansörlü özel araçlar kullanılmakta, “Evde Temizlik Hizmeti” projesi ile ihtiyaç sahibi engelli bireylerin evleri temizlenmekte ve gerektiğinde kuaförlük hizmeti verilmektedir. Ulaşım konusunda da kaldırım ve yolların engellilerin kullanımına uygun hale getirildiği, üst geçitler için engelli asansörlerin yapıldığı, engelli vatandaşların kullandıkları akülü araçlar için şarj istasyonlarının kurulduğu ve otoparklar içerisinde süreli olarak ücretsiz faydalanabildikleri belirtilmiştir. Ayrıca engelli taşıma aracı ile adliye, banka, hastane vb. kamu kurum ve kuruluşlarına ulaşım desteği verilmektedir.³⁰

2.4.25. Sakarya Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Sakarya Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir ancak engellilere yönelik hizmetler sistematik bir şekilde sınıflandırılmadığı için elde edilen veriler son dönem faaliyet raporundan ve haberlerden derlenmiştir. Belediye bünyesinde on sekiz yaş ve üzeri engelli vatandaşlara eğitim verildiği, çeşitli becerilerin kazanımları için uygulama odalarının kurulduğu, mutfak atölyesi, seminer ve spor salonunun bulunduğu bir “Engelsiz Yaşam Merkezi” açılmıştır. Bu merkezde okuma-yazma, bilgisayar, öz bakım ve ev içi becerileri, işaret dili, resim, ahşap boyama, süsleme, takı tasarımı, müzik, mehter, halk oyunları, yüzme kursları verilmekte; otizmli ve zihinsel engelli vatandaşlara yönelik bireysel ve grup egzersiz dersleri yapılmaktadır. Ayrıca “Engelsiz Hayat Atölyesi” ve “Engelsiz Hobi Kursu” açıldığı ve “Öğren Geliş” projesi kapsamında üniversite öğrencilerinin de engelli bireylere eğitim desteği verdiği görülmektedir. Bu hizmetlerin yanı sıra belediyeye kayıtlı engelliler ve ailelerine yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmeti sunulmakta ve çok sayıda aileye psikologlar tarafından ev ziyaretlerinde bulunmaktadır. Otizmli çocukların ailelerine yönelik olarak gereksinimleri ve sosyal yaşamları ile ilgili olarak toplantılar düzenlenmekte ve Sosyal Doku Engelli Kayıt Sistemi'ne kaydedilerek rehberlik hizmetleri sunulmaktadır. İhtiyaç sahibi engellilere sıcak

yemek, medikal malzeme (manuel sandalye, akülü araç, koltuk değneği, pafo) ve kıyafet dağıtımı yapılmaktadır. Sosyal faaliyetler açısından değerlendirildiğinde ise engelli günü ve haftasında düzenlenen etkinlikler arasında yemek daveti, müzik korusu, mehter takımı, el işi sergileri, yürüyüş, tüplü suya dalış, paintball ve akvaryum gezilerinin yer aldığı görülmektedir. Bu etkinlikler haricinde de genel olarak engelli vatandaşlara ve ailelerine yönelik doğa ve deniz gezileri, balık tutma, at binme, sesli betimlemelerle sinema günleri, sergiler, projeler, engelsiz iletişim seminerleri düzenlendiği görülmektedir. Sosyal aktivitelerin yanı sıra engelsiz hobi kursuna kayıtlı öğrenciler piller, plastik şişe ve kapakları toplayıp sıfır atık birimine götürerek temiz bir çevre için efor sarf etmişler, büyükşehir belediyesinin desteği ile inşa edilen engelsiz kafede çalışarak hem gelir elde edebilmişler hem de sosyalleşebilmişlerdir. “Engelli Taşıma Projesi” ile söz konusu aktiviteleri gerçekleştirirken ihtiyaç duydukları durumlarda ücretsiz bir şekilde ulaşım desteği verilmiştir ve ayrıca genel olarak özel tertibatlı asansörlü engelli araçları ile hizmet verilmiştir. Toplu taşıma araçlarının tamamı da engelli kullanımına uygun hale getirilmiş ve kullanılan akülü araçlar için şarj istasyonları kurulmuştur.³¹

2.4.26. Samsun Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Samsun Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Kadın Aile ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Huzurevi ve Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Engelli hizmetleri, sosyal ve kültürel hizmetler bünyesinde verilmektedir. Samsun’dan ve il dışından gelen engellilerin ücretsiz bir şekilde Mavi Işıklar Engelliler Eğitim, Dinlenme ve Rehabilitasyon Merkezi’nde kendileri için hazırlanan özel havuz, kamp ve plajda dinlenme imkânları sağlanmıştır. Havza ilçesinde bakıma muhtaç engellilere ve yaşlılara yönelik Umut Evi açılmıştır.³² Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde bu hizmetlere ek olarak akülü ve manuel tekerlekli sandalye desteği verildiği görülmektedir. Toplu taşıma aracı kullanamayan engelli vatandaşların özel donanımlı engelli ulaşım aracını ücretsiz olarak kullanabildiği; engelli merkezleri aracılığıyla rehberlik, danışmanlık, eğitim, ulaşım ve sporla rehabilitasyon hizmetleri alabildiği tespit edilmiştir. Sosyal açıdan destek olmak adına da engelli gün ve haftası etkinlikleri, tarihi ve turistik geziler, şenlikler, canlı müzik, açık hava sineması gibi kültür ve sanat etkinlikleri ile spor organizasyonları düzenlendiği tespit edilmiştir.³³

2.4.27. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelliler Koordinasyon ve Yaşam Merkezi kurulduğu görülmektedir. Merkezde farklı türde engelli gruplarına ve yakınlarına danışmanlık, bilgilendirme, yönlendirme, psikolojik destek ve sosyal rehabilitasyon hizmetleri sunulmakta; işaret dili, özel eğitim, bilgisayar, tiyatro, resim, ebru, görme engellilere Kur’an kursu ve işaret dili ile Kur’an Kursu gibi eğitimler verilmekte; spor salonları ve yüzme havuzu imkanları sunulmaktadır. Merkezin haricinde el sanatları, giyim, bakır rölyef, deri ve ahşap atölyeleri mevcuttur. Yüzme, halter, bilek güreşi, boccia ve basketbol gibi spor faaliyetleri; engelliler günü ve haftası etkinlikleri, farkındalık panelleri, kültürel geziler, iftar yemekleri, sıra geceleri, ev ziyaretleri, askerlik programı, engelli çocuklar için toplu sünnet programları, uçurtma şenlikleri ve sinema gibi sosyal ve kültürel aktiviteler gerçekleştirilmektedir. Fiziki olarak erişilebilirliği sağlamak adına engelli rampalarının yapımı, diyaliz hastası olan engelli

vatandaşların diyaliz merkezine gidiş-gelişlerinde ulaşım hizmeti verilmesi ve akülü araçlar için şarj istasyonları kurulduğu görülmektedir. Ayrıca işitme cihazı ve pili, beyaz baston, tekerlekli klozet, manuel, akülü ve çocuk için tekerlekli sandalye, kırtasiye yardımı, gıda yardımı yapıldığı; istihdam edilebilirliği artırmak içinse özel işletmeler ve kamu kurumlarına 3000 adet engelsiz işyeri kılavuzu dağıtıldığı görülmektedir. İhtiyaç sahibi herkesin evine bakım ve onarım desteği, ilk defa bebek sahibi olanlara kişisel bakım ve giyim üzerine yardımlar yapıldığı görülmektedir.³⁴

2.4.28. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu ve ayrıca Engelsiz Yaşam Timi oluşturulduğu ancak internet sitesi yapım aşamasında olduğu için timle ilgili bilgi verilmediği görülmektedir. Engellilere yönelik hizmetler, özel bir platform yerine belediyenin duyuruları, etkinlikleri, projeleri, haberleri, son dönem faaliyet raporu ve meclis içerisinde alınan kararlar içerisinde derlenmiştir. Sunulan hizmetler arasında engelli gün ve haftasına ilişkin etkinlikler, düzenli piknikler, iftar yemekleri, spor şenlikleri, sergi, tiyatro, farkındalık etkinlikleri (seminerler, koşu, yürüyüş), teknoloji fuarına katılım, temsili askerlik törenleri gibi sosyal yaşama aktif katılımı olumlu etkileyen faaliyetler mevcuttur. Erişim ve ulaşılabilirlik açısından ise parkların erişilebilir hale getirildiği, tekerlekli sandalye temin edildiği, akülü araç şarj istasyonu kurulduğu, engellilerin geçiş noktalarına araba park edilmemesi için delinatör takıldığı, rampalar ve uyarıcı taşlar yapıldığı, okulların fiziki koşullarının erişilebilir hale getirildiği, özel günlerde, seçimlerde, sınav ya da resmi dairelere giderken ulaşım hizmeti verildiği görülmektedir. Belediyede engelli meclisinin aktif rol aldığı, istihdam koşullarını iyileştirmek adına şehirdeki esnafa engelsiz işyeri kılavuzu verildiği, ihtiyacı olan engelli vatandaşlara medikal malzeme desteği (beyaz baston, işitme cihazı vs) ve evde temizlik desteği verildiği görülmektedir.³⁵

2.4.29. Trabzon Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Trabzon Büyükşehir Belediyesi kurumsal internet sitesi incelendiğinde Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı bünyesinde Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü kurulduğu görülmektedir. Engelsiz yaşam sekmesi altında engellilere yönelik hizmetler incelendiğinde; engellilere rehberlik ve bilgilendirme yapmak için kurulan “Engelli Danışma Merkezi”nde engellilere sahip oldukları haklar ve bu hakların kazanılması için gerekli koşullar hakkında destek olunmaktadır. Engelli vatandaşlardan gelen talepler üzerine çeşitli kursların açıldığı, otizmli öğrenciler için inşa edilen okulun tadilatının yapıldığı ve engelli akülü araç atölyesi kurulması gibi faaliyetleri içeren projelere destek olunduğu ifade edilmektedir. Yürütülen bir proje kapsamında, içerisinde psikolog ve sosyologların olduğu bir ekip evde bakım hizmeti vermektedir. Benzer şekilde fiziki erişilebilirliği ve ulaşımı kolaylaştırmak adına toplu taşıma araçlarının çoğunun engellilere özel tasarlandığı, engel oranının %40’tan fazla olması durumunda kendisinin ve hatta ağır engelli vatandaşların yanındaki refakatçisinin ücretsiz seyahat edebileceği, otoparklarda sınırlı sürelerde ücretsiz otopark imkânı sunulduğu ve engelli vatandaşların kullandıkları akülü arabaları şarj edebilecekleri şarj istasyonu kurulduğu belirtilmektedir.³⁶ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde de caddelerde, duraklarda, okullarda ve okul bahçelerinde engellilerin kullanımına uygun çevre düzenlemeleri, sosyal faaliyetler olarak engelli gün ve haftası etkinlikleri

bünyesinde şiir ve müzik dinletileri, skeçler ve şov gösterileri yapıldığı görülmektedir. Ayrıca doğum günü etkinlikleri, spor faaliyetleri ve ihtiyaç analizi yapılan çalıştaylar gerçekleştirilmektedir.³⁷

2.4.30. Van Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Uygulamaları

Van Büyükşehir Belediyesinin kurumsal internet sitesi incelendiğinde engellilere yönelik hizmet vermek için Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Dairesi Başkanlığı'nın kurulduğu görülürken hizmetlere ilişkin hiçbir bilgi verilmediği görülmektedir. Bunun üzerine telefonla bağlantı kurulmuş maddi imkânlarının kısıtlı olması nedeniyle engelli gününe özel olmak üzere yemek verildiği belirtilmiştir.³⁸ Son dönem faaliyet raporu incelendiğinde ise toplu taşıma araçlarının engelli kullanımına uygun hale getirildiği ve bir eğitim kurumunda konferans, kütüphane, spor ve müzik salonlarının engelli öğrencilerin kullanımına uygun hale getirildiği belirtilmiştir.³⁹

3. Materyal ve Yöntem

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, büyükşehir belediyelerine ait bütün hizmetler, yardımlar ve etkinliklerin dağılımları ve yoğunluğunun incelenmesi için; doküman, gözlem ve görüşme analizi için başvuru (Yıldırım ve Şimşek, 2013) bir yöntem olan nitel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik olarak hangi hizmetleri ve yardımları verdiğini, hangi etkinlikleri gerçekleştirdiğini tespit etmek ve belediyelerin söz konusu hizmetlerinin karşılaştırma yapılabilmesi için nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan "içerik analizi" yöntemi tercih edilmiş ve veriler MAXQDA programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik ne tür hizmetler verdiğini tespit etmek ve belediyeler arasında verdikleri hizmetler açısından karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirmektir. Bu ana amacın dışında; engellilerin sorunlarının ve ihtiyaçlarının çözümüne yönelik sosyal hizmetlerin yaygınlaştırılmasına destek olmak ve engellilere yönelik toplumsal farkındalığı arttırmak için kapsamlı bir çalışma ortaya konmak istenmiştir.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Türkiye Belediyeler Birliği'nin verilerine göre, Türkiye'de 30 büyükşehir belediyesi, 51 adet il belediyesi, 519 adet büyükşehir ilçe belediyesi, 400 adet ilçe belediyesi, 397 adet ise belde (kasaba) belediyesi olmak üzere toplam 1397 belediye bulunmaktadır. Bu çalışmada, kayıtlı olan engellilerin %62.4'ünün kentlerde yaşaması sebebiyle büyükşehir belediyeleri (İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, Sakarya, Bursa, Balıkesir, Tekirdağ, Samsun, Ordu, Trabzon, Adana, Aydın, Antalya, Muğla, Mersin, Manisa, Erzurum, Gaziantep, Şanlıurfa, Kahramanmaraş, Diyarbakır, Malatya, Mardin, Kayseri, Eskişehir, Hatay, Van, Denizli, Konya) örneklem olarak seçilmiştir.⁴⁰

3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Önemi

Belediyelerin veya büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetlerini ya da sosyal belediyeçilik bağlamında engellilere yönelik sunulan hizmetleri; il, ilçe ya da belediye bazında inceleyen çok sayıda makale ve tez çalışması mevcuttur. Ancak; daha önce yapılan çalışmalar daha çok üç veya

dört büyükşehir belediyesinin belirli hizmetlerini karşılaştırmaya yönelik iken; bu çalışma otuz büyükşehir belediyesinin tamamının engellilere yönelik tüm hizmetlerinin değerlendirilmesi ve bu hizmetlerdeki benzerliklerin ve farklılıkların ortaya konulması ile kapsam bakımından diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Ayrıca, bu çalışma, büyükşehir belediyeleri arasındaki hizmet farklılıklarının belirlenmesi sonucunda tespit edilecek iyi hizmetlerin diğer belediyelere örnek teşkil etmesini sağlamak ve nihayetinde engellilere daha iyi hizmet verilebilmesini sağlamak açısından önem taşımaktadır.

3.5. Veri Toplama Araçları ve Veri Analizi

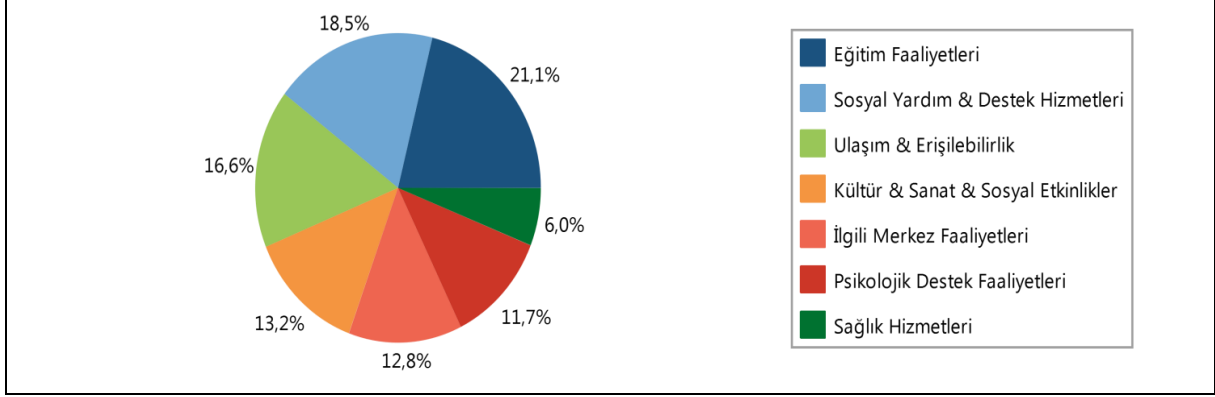
Büyükşehir belediyeleri tarafından sosyal belediyecilik anlayışıyla engellilere yönelik sunulan hizmetler, yardımlar ve etkinliklere ilişkin bilgi alabilmek ve kendi aralarında karşılaştırma yapabilmek için büyükşehir belediyelerinin kurumsal internet siteleri 1 Nisan - 1 Mayıs 2020 tarihleri arasında ziyaret edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. İçerik analizi, genel olarak yayın, raporlar, gazete veya sosyal medya gibi mevcut metinsel materyalleri analiz etmek için kullanılan sayısal bir analiz yöntemidir (Matthew ve Huberman, 2015). Geleneksel, yönlendirilmiş ve özetleyici içerik analizi olarak alt türlere ayrılmaktadır. Özetleyici içerik analizi, genellikle anahtar kelimelerin veya içeriğin sayılması, karşılaştırılması ve ardından temel bağlamın yorumlanması süreçlerini içermektedir (Hsieh ve Shannon, 2005). Nitekim bu çalışmada da yerel yönetimlerin hizmet çerçevelerinin dağılımının anlaşılmasında özetleyici içerik analizi yöntemi tercih edilmiş; kodlama, alt kodlar istatistiği, kod haritası ve tematik ilişkiler analizi gibi görsel ağırlıklı analizler sağlanmasına imkân tanıyan bir nitel veri analiz programı olan MaxQDA programı kullanılmıştır (Rädiker ve Kuckartz, 2019).

Araştırmada tercih edilen içerik analizi yöntemi ile çift yönlü bir değerlendirme yapılmıştır. Buna göre, öncelikle araştırmacılar tarafından “kod anahtarı” oluşturularak içerik analizinde referans alınacak kodların belirlenmesi sağlanmıştır. Ardından, MAXQDA nitel veri analizi kullanılarak tüm metin içerisinde öne çıkan kodların ve tematik alanların listelenmesi sağlanmıştır. Buna göre, manuel oluşturulan kodlar ile yazılım aracılığıyla ortaya çıkan diğer kodlar bir araya getirilmiş ve çalışmanın nihai kod anahtarı oluşturulmuştur. Kod anahtarı, kavramsal ifadelerin bütünlüğüne göre “ana kod” ve onlara bağlı “alt kodlar” olacak şekilde sınıflandırılmıştır. Bu hazırlık sürecinin ardından, metin içeriklerinin kodlanması adımına geçilmiştir. Bu aşamada, nitel verilerin kodlanmasında sonuçların güvenilirliğinin sağlanması adına Miles ve Huberman’a göre, aynı veri seti üzerinden iki farklı araştırmacının eş zamanlı kodlama yaparak kodlama sonuçlarının karşılaştırılması ve uyumlu kodların oranının belirlenmesi uygulaması önerisi baz alınmıştır (Arastaman, Fidan ve Fidan, 2018). Buna göre, kodlama süreci iki ayrı araştırmacı tarafından yürütülmüştür. Tutarsızlığın olduğu kodların iki araştırmacı tarafından yeniden kodlanması sağlanmış, bu süreç kodlar arası tutarlılık oluşana kadar devam etmiştir.

3.6. Bulgular

Yapılan içerik analizi kodlama yöntemi “nicel” yapıda veriye dönüştürülmüştür. Böylece, belediyelerin frekans analizi yöntemi ile öncelikli hizmet kalemlerinin belirlenmesi sağlanmıştır.

Yapılan bu analizde, büyükşehir belediyelerinin vatandaşlara yönelik temelde “7” farklı alanda hizmet verdikleri anlaşılmıştır.



Şekil 1. Büyükşehir belediyeleri engellilere yönelik hizmet alanları

Şekil.1’de grafiği gösterilen büyükşehir belediyelerinin hizmet grupları incelendiğinde, %21,1 ile belediyelerin ağırlıklı olarak engelli bireylere yönelik eğitim faaliyetleri gösterdikleri anlaşılmıştır. Bunun ardından %18,5 ile sosyal yardım ve destek hizmetleri, %16,6 ile ulaşım ve erişilebilirlik hizmetleri, %13,2 ile kültür, sanat ve sosyal etkinlikleri, %12,8 ile ilgili merkez faaliyetleri yer alırken %11,7 ile psikolojik destek faaliyetleri ve %6 ile sağlık hizmetleri yer almaktadır.

Büyükşehir belediyeleri bünyesinde daire başkanlıkları ve şube müdürlükleri dışında “engelli merkezi”, “engelli birimi”, “engelli koordinasyon merkezi”, “engelliler eğitim, dinlenme ve rehabilitasyon merkezi” gibi farklı isimler ile bulunan bu özel uygulama alanında görme, işitme, zihinsel ya da ortopedik engel durumu gibi farklı engel türlerine yönelik; rehberlik ve danışmanlık hizmetleri, psikolojik destek, kişisel bakım hizmetleri, medikal araç desteği (tekerlekli sandalye, baston vs), çeşitli kurslar, seminerler, kafeterya imkanları, sosyal etkinlikler ve çeşitli spor faaliyetlerinin gerçekleştirilebileceği saha imkanları verildiği görülmüştür.

Birinci sırada en çok faaliyet alanını oluşturan eğitim faaliyetleri incelendiğinde yukarıda bahsedilen merkezlerde yer alan eğitim hizmetlerinden farklı olarak spesifik alanlarda eğitimler verildiği görülmüştür. Buna göre büyükşehir belediyelerinin eğitim faaliyetlerinin ağırlıklı olarak takı, seramik, resim, müzik gibi farklı alanlarda “beceri” kazanımına yönelik atölye eğitimleri oluşturduğu anlaşılmıştır. Bunu, başta otizmli çocuklar ve ailelerini kapsayan özel eğitim faaliyetleri ile diğer eğitim (kişisel gelişim, ilk yardım, çocuk gelişimi, cinsel yaşam, afet vb) faaliyetleri izlemiştir. Eğitim alanında üçüncü alt odağın ise dezavantajlı grupların istihdam edilebilirliğinin artırılmasına yönelik muhasebe, garsonluk, aşçılık gibi mesleki eğitim kurslarının düzenlendiği anlaşılmıştır. Sakarya Büyükşehir Belediyesi gibi bazı belediyelerin, engelsiz kafe gibi uygulamalar ile başta otizmli bireyler olmak üzere gıda ve hizmet sektörünün bütünleştiği mesleki uygulamalar ile istihdamın sağlandığı görülmüştür. Eğitim hizmetleri içerisinde ayrıca, işaret dili eğitimi, kpss ve e-kpss gibi sınavlara yönelik eğitimler ve yaz dönemlerini verimli geçirmelerine yönelik yaz okulu uygulamaları olduğu belirtilmiştir.

Çizelge 1. Sosyal hizmet uygulamalarının eğitim göstergelerine göre dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Eğitim Göstergeleri							Toplam
	Beceri Kazandırma	Mesleki Eğitim	Özel Eğitim	İşaret Dili Eğitimi	Kpss/E-Kpss	Yaz okulu/kamp	Diğer Eğitim	
İstanbul	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Ankara	✓	✓	✓				✓	4
Antalya			✓				✓	2
Aydın							✓	1
Bursa	✓	✓				✓	✓	4
Denizli		✓		✓	✓			3
Diyarbakır	✓	✓	✓	✓			✓	5
Kahramanmaraş							✓	1
Erzurum	✓	✓					✓	2
Kayseri	✓	✓	✓		✓		✓	5
Mersin	✓	✓	✓	✓			✓	5
Şanlıurfa	✓	✓	✓	✓				4
Trabzon	✓						✓	2
Gaziantep	✓	✓	✓		✓			4
Eskişehir	✓	✓	✓				✓	3
Sakarya	✓	✓	✓	✓		✓		5
Ordu	✓	✓				✓	✓	4
Manisa			✓	✓				2
Kocaeli	✓	✓	✓		✓			4
Konya	✓	✓	✓		✓		✓	5
Balıkesir		✓					✓	2
Adana	✓	✓						2
Samsun							✓	1
İzmir	✓	✓	✓				✓	4

Çizelge.1’de Büyükşehir belediyelerinin sundukları eğitim hizmetleri açısından karşılaştırıldıkları ve puanlandırıldığı eğitim konusunda en çok faaliyet gösteren belediyelerin sırasıyla İstanbul, Sakarya, Diyarbakır, Mersin, Konya, Kayseri olduğu; en az faaliyet gösteren belediyelerin ise Samsun, Kahramanmaraş ve Aydın olduğu, tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

Psikolojik destek hizmetleri, diğer danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinden farklı olarak uzman psikologlar eşliğinde verilen eğitimler ve seminerler, danışmanlık hizmetleri ve terapiler olarak sınıflandırılmıştır. Bireylerin ruh sağlığı yönünden iyi olma hallerinin desteklenmek istendiği bu mekanizmanın da büyükşehir belediyesi içerisinde önemli bir hizmet alanı olduğu anlaşılmıştır.

Çizelge 2. Sosyal hizmet uygulamalarının psikolojik destek göstergelerine göre dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Eğitim & Seminerler	Psikolojik Danışmanlık	Psikolojik Destek Göstergeleri				Toplam
			Hayvanlarla Terapi	Hidroterapi	Sanat Terapisi	Duyu Bütünleme	
İstanbul	✓	✓	✓	✓			4
Ankara	✓	✓			✓		3
Antalya		✓					1
Balıkesir	✓						1
Bursa		✓	✓	✓			3
Denizli	✓	✓	✓	✓	✓		4

Diyarbakır	✓	✓						2
Kahramanmaraş	✓	✓						2
Mersin				✓			✓	2
Şanlıurfa	✓	✓						2
Gaziantep				✓	✓			2
Samsun	✓			✓				2
Sakarya	✓	✓						2
Ordu		✓						1
Kocaeli		✓						1
İzmir	✓	✓						2
Erzurum		✓						1
Eskişehir	✓	✓						2
Tekirdağ	✓							1
İzmir	✓	✓					✓	3

Çizelge.2’de, Büyükşehir belediyelerinin sundukları psikolojik destek hizmetleri açısından karşılaştırıldığı ve puanlandırıldığı psikolojik destek konusunda en çok faaliyet gösteren belediyenin İstanbul, Denizli, Ankara ve İzmir olduğu; en az faaliyet gösteren belediyelerin ise Antalya, Balıkesir, Ordu, Kocaeli, Erzurum ve Tekirdağ olduğu, tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin sosyal yardım ve destek faaliyetleri içerisinde aynı ve nakdi yardımları incelenirken nakdi yardım, gıda yardımı, medikal araç, kırtasiye, kömür gibi farklı yardım paketlerinin oranları içerik analizi yöntemiyle tespit edilerek aşağıdaki tablo oluşturulmuştur.

Çizelge 3. Sosyal hizmet uygulamalarının sosyal destek ve yardım göstergelerine göre dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Sosyal Destek ve Yardım Göstergeleri						Nakdi Yardım	Toplam
	Aynı Yardımlar							
	Medikal Araç (tekerlekli sandalye, hasta yatağı vb.)	Gıda Yardımı	Hijyen Malzemesi (hastabezi vb.)	Ödeme indirim (elektrik, su, gelir vergisi vb.)	Kömür Yardımı	Diğer (Tadilat, bakım-onarım, temizlik kırtasiye, ev eşyası vs)		
İstanbul	✓		✓					2
Ankara	✓		✓					2
Bursa	✓	✓	✓			✓		4
Balıkesir		✓				✓		2
Adana	✓			✓				2
Antalya		✓						1
Denizli	✓							1
Diyarbakır			✓			✓	✓	3
Kahramanmaraş	✓							1
Erzurum	✓		✓	✓				3
Şanlıurfa	✓	✓	✓			✓		4
Trabzon	✓							1
Tekirdağ	✓		✓					2
Gaziantep	✓		✓	✓				3
Eskişehir	✓							1
Ordu	✓							1
Muğla	✓					✓	✓	3
Malatya	✓							1
Manisa	✓							1
Mersin	✓					✓		2

Kayseri	✓						✓	2
Kocaeli	✓							1
Hatay	✓	✓						2
Sakarya	✓	✓						2
Samsun	✓							1
Aydın	✓	✓	✓		✓	✓	✓	6
İzmir	✓	✓	✓	✓		✓	✓	6

Çizelge.3'te, Büyükşehir belediyelerinin sundukları sosyal destek ve yardım hizmetleri açısından karşılaştırıldığında sosyal destek ve yardım konusunda en çok faaliyet gösteren belediyelerin İzmir ve Aydın olduğu; en az faaliyet gösteren belediyelerin ise Antalya, Denizli, Trabzon, Eskişehir, Ordu, Malatya, Manisa, Kocaeli ve Samsun olduğu görülmekle birlikte tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

“Ulaşım ve erişilebilirlik” hizmetleri ile başta engelliler ve yaşlılar olmak üzere vatandaşların kamu binalarını, park bahçe gibi sosyal alanlar ile ulaşım araçlarını kullanımlarının kolaylaştırılmasına yönelik asansör hizmeti, engelli rampaları, akülü araçlar için akülü şarj istasyonları gibi destek unsurları ile vatandaşların şehir içi yaşam alanlarının engelli dostu alanlar olmasına yönelik destekler içerecek şekilde dizayn edildiği görülmektedir. Bu hizmetler üzerinden analiz yapıldığında aşağıdaki tabloya ulaşılmıştır.

Çizelge 4. Sosyal hizmet uygulamalarının ulaşım-erişilebilirlik göstergelerine göre dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Ulaşım-Erişilebilirlik Göstergeleri									Toplam
	Asansörlü Araç	Engelli Merdiveni	Engelli Rampası	Akülü Şarj Dolu İstasyonu	Engelsiz Kent Tasarımı (park, plaj, yollar vb.)	Erişilebilir Kamu Binaları	İnternet Sitesi/ Mobil Uygulamaları	Engelli Taşıma Aracı	Engelsiz Otopark	
Ankara	✓		✓			✓			✓	4
Antalya			✓		✓			✓		3
İstanbul	✓		✓			✓		✓	✓	5
Balıkesir									✓	1
Bursa			✓	✓				✓		3
Denizli	✓		✓						✓	3
Diyarbakır							✓			1
Kahramanmaraş			✓		✓					2
Kayseri				✓						1
Kocaeli								✓		1
Konya					✓					1
Mersin				✓			✓	✓		3
Şanlıurfa			✓	✓					✓	3
Trabzon			✓	✓				✓	✓	4
Tekirdağ			✓	✓	✓	✓		✓	✓	4
Gaziantep			✓	✓	✓			✓	✓	5
Eskişehir	✓		✓	✓			✓		✓	5
Sakarya	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	7
Samsun					✓			✓		2
Ordu	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	7
Muğla			✓		✓	✓		✓		4
Manisa	✓	✓	✓	✓	✓				✓	6
Malatya	✓		✓		✓	✓				4
Hatay			✓		✓			✓		3

Adana					✓		1
Aydın		✓					1
İzmir	✓	✓	✓	✓		✓	5
Van					✓		1

Çizelge.4’te gösterilen “Ulaşım-Erişilebilirlik” hizmetleri değerlendirildiğinde bu alanda en çok hizmet veren belediyelerin sırasıyla Ordu, Manisa ve Sakarya; en az hizmet veren belediyelerin Adana, Kayseri, Balıkesir, Diyarbakır, Kocaeli, Konya, Aydın ve Van olduğu, tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin düzenledikleri sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler içerisinde yer alan gezi, kamp, sergi, konser, tiyatro, sinema, spor etkinlikleri, yemek davetleri gibi sosyal faaliyetler ile bireylerin ve ailelerinin esenliklerinin desteklenmeye çalışıldığı anlaşılmıştır. Bireylerin aileleri ve akranları ile sosyal uyumunu destekleyen bu etkinliklerin belediyelerin vatandaşlar üzerinde “farkındalık” oluşturmak amaçlarını birer araç olarak da kullandıkları görülmüştür. Nitekim içerik analizinde “il içerisinde gezi ve etkinlik ile farkındalık oluşturma” gibi ifadelerin kullanıldığı görülmüştür. Bu etkinlikler üzerinden analiz yapıldığında aşağıdaki tabloya ulaşılmıştır.

Çizelge 5. Sosyal Hizmet Uygulamalarının Sosyal, Sportif, Kültürel ve Sanatsal Faaliyet Göstergelerine Göre Dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Sosyal, Sportif, Kültürel ve Sanatsal Faaliyet Göstergeleri			Toplam
	Kültürel faaliyetler	Sanatsal Faaliyetler	Sosyal – Sportif Faaliyetler	
İstanbul	✓	✓	✓	3
Ankara	✓	✓	✓	3
Bursa	✓		✓	2
Balıkesir			✓	1
Denizli		✓	✓	2
Diyarbakır	✓	✓	✓	3
Erzurum		✓	✓	2
Gaziantep		✓		1
Kayseri		✓	✓	2
Mersin		✓	✓	2
Şanlıurfa	✓	✓	✓	3
Eskişehir		✓	✓	2
Sakarya		✓	✓	2
Samsun	✓	✓	✓	3
Ordu		✓	✓	2
Muğla			✓	1
Kocaeli		✓	✓	2
İzmir	✓	✓	✓	3
Konya	✓		✓	2
Van			✓	1
Manisa		✓	✓	2
Tekirdağ		✓	✓	2
Trabzon		✓	✓	2
Diyarbakır		✓		1
Aydın		✓	✓	2
Kahramanmaraş	✓	✓	✓	3
Adana		✓	✓	2
Hatay		✓	✓	2

Çizelge.5’te gösterilen “sosyal, sportif, kültürel ve sanatsal” faaliyetler değerlendirildiğinde bu alanda en çok hizmet veren belediyelerin sırasıyla İstanbul, İzmir, Urfa, Diyarbakır, Samsun, İzmir ve

Kahramanmaraş iken en az hizmet veren belediyeler ise Balıkesir, Gaziantep, Muğla, Van ve Diyarbakır'dı. Tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

Belediyelerin sunduğu sağlık hizmetleri incelendiğinde farklı engel türlerinin gereksinimlerine ve maddi durumlarına göre evde bakım desteği, bireylerin kendilerine ve evlerine ilişkin temizlik (saç kesimleri, traş vs) hizmetleri, rehabilitasyon hizmetleri gibi hizmetler temel alınarak analiz yapıldığında aşağıdaki tabloya ulaşılmıştır.

Çizelge 6. Sosyal Hizmet Uygulamalarının Sağlık Hizmeti Göstergelerine Göre Dağılımı

Büyükşehir Belediyeleri	Sağlık Hizmetleri			Toplam
	Evde Bakım Desteği	Kişisel Temizlik Hizmetleri	Rehabilitasyon Hizmetleri	
İstanbul	✓	✓	✓	3
Ankara	✓	✓	✓	3
Bursa	✓			1
Denizli	✓	✓		2
Diyarbakır	✓		✓	2
Kahramanmaraş	✓			1
Malatya	✓			1
Erzurum			✓	1
Eskişehir	✓			1
Samsun			✓	1
Şanlıurfa	✓		✓	2
Trabzon	✓		✓	2
Tekirdağ		✓	✓	2
Gaziantep	✓		✓	2
Ordu	✓	✓		2
Muğla	✓			1
Manisa			✓	1
Malatya	✓			1
Adana	✓			1
Antalya	✓			1
Aydın	✓			1
İzmir	✓			1

Çizelge.6'da gösterilen "sağlık" hizmetleri değerlendirildiğinde bu alanda en çok hizmet veren belediyelerin sırasıyla İstanbul ve Ankara; en az hizmet veren belediyelerin Bursa, Kahramanmaraş, Adana, Aydın, Malatya, Manisa, Muğla, Ordu, Gaziantep, İzmir, Bursa ve Antalya olduğu gibi tabloda yer almayan şehirlerin ise bu alanda hizmet vermedikleri tespit edilmiştir.

4. Tartışma ve Sonuç

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre sosyal belediyecilik anlayışı perspektifinde belediyeler; yardıma muhtaç olan engellilere ayni ve nakdi yardımlarda bulunma, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık faaliyeti yapma, rehabilitasyon hizmetlerini sağlama, ücretsiz muayene ve ilaç desteği verme, engelli merkezleri oluşturma, toplu ulaşım araçlarını engellilerin kullanımına uygun hale getirme, ücretsiz veya indirimli kullandırma, temel ve mesleki eğitim hizmetleri verme, istihdama yönlendirme, gezi, yarışma, spor turnuvaları gibi kültürel ve sosyal etkinlikler düzenleme ile görevlidir. Bu duruma istinaden 1990'lardan itibaren yaygınlaşan sosyal belediyecilik anlayışıyla birlikte Türkiye'de belediyelerin dezavantajlı gruplara yönelik verdiği hizmetlerin niceliği ve niteliği bakımından olumlu gelişmelerin olduğu görülmektedir.

Kayıtlı engelli vatandaşların çoğunun kentlerde yaşamaları sebebiyle araştırmanın örneklemini Türkiye’deki otuz büyükşehir belediyesi oluşturmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler, pandemi nedeniyle yüz yüze görüşülemediği için büyükşehir belediyelerinin internet siteleri ve faaliyet raporları üzerinden derlenmiş ve gerektiğinde telefon ve elektronik posta gibi diğer iletişim araçları ile de bağlantı kurulmuştur. Toplanan veriler, nitel araştırma yöntemlerinin analizinde sıklıkla kullanılan MAXQDA programı ile içerik analizi yapılarak değerlendirilmiştir.

Araştırma bulguları değerlendirildiğinde; büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik sundukları hizmetlerin ve bu hizmetleri yerine getirecek olan organların birbirinden farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Söz konusu hizmetlerin bazı büyükşehir belediyelerinin internet sitelerinde belirli bir şekilde sınıflandırılmamış olmaması ya da bu hizmetlerden hiç bahsedilmemesi karşılaştırmalı bir analiz yapılmasını zorlaştırmıştır. Ancak genel bir değerlendirme yapıldığında; belediyelerin sunduğu hizmet sayısı ve çeşidinin zamanla arttığı görülmektedir. Bu çalışmada, büyükşehir belediyelerinde engelli bireylere yönelik olarak verilen hizmetler sıralandığında; en yoğun uygulamanın, mesleki eğitim, özel eğitim, beceri kazanımına yönelik eğitimler gibi bireylerin çok farklı alanlarda gelişimlerine katkıda bulunabilecek eğitim hizmetleri olduğu tespit edilmiştir. Sosyal yardım ve destek kapsamında gıda yardımı, medikal araç, kırtasiye, kömür gibi ayni ve nakdi yardımlar yapıldığı; engellilerin şehir içerisinde rahatlıkla hareket edebilmeleri için binaların ve ulaşım araçlarının yeniden dizayn edilerek ve özel araçlarla ücretsiz ya da toplu taşımada indirimli olarak ulaşım ve erişilebilirlik hizmetlerinin sağlandığı; çeşitli gezi, konser, sinema, tiyatro, kamp, spor müsabakaları gibi farklı sosyal, kültürel ve sanatsal aktivitelerin düzenlendiği tespit edilmiştir. Diğer bir uygulama da bünyesinde çeşitli hizmetler verilen engelli merkezleri olduğu görülmektedir. Ardından sanat terapi, hidroterapi gibi terapi hizmetlerini, danışmanlığı, ev ziyaretlerini, eğitimler ve seminerleri kapsayan engelli bireylere ve ailelerine yönelik psikolojik destek hizmetlerinin verildiği görülmektedir. Son olarak evde bakım, temizlik ve rehabilitasyonu kapsayan sağlık hizmetleri verildiği görülmüştür.

Büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetleri karşılaştırıldığında İstanbul, Ankara, İzmir, Sakarya, Diyarbakır başta olmak üzere büyükşehir belediyelerinin çok sayıda ve çeşitli hizmetler sundukları tespit edilmiştir. Hatta Eskişehir, Mersin, Antalya ve Diyarbakır Büyükşehir Belediyeleri de engellilere özel “engelsiz web siteleri” gibi uygulamaları ile engellilerin hizmet alımını kolaylaştırmışlardır. Bu iyi örneklerin yanı sıra Mardin, Van ve Malatya Büyükşehir Belediyelerine veri eksikliğinden ötürü telefon ya da e-mail yoluyla ulaşılmak istenmiş bazılarından geri bildirim alınamamış bazıları da kısıtlı olanak, talep yetersizliği gibi sebeplerden ötürü hizmet vermedikleri ya da veremedikleri bilgisini aktarmışlardır. Antalya Büyükşehir Belediyesi’nde ise verilen hizmetlere yalnızca faaliyet raporlarından ulaşılmıştır.

Birçok araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da çeşitli sınırlılıkları mevcuttur. Öncelikle bu çalışmada toplanan veriler, otuz büyükşehir belediyesinin sundukları hizmetlerin tamamının internet sitelerine yansıtıkları varsayımıyla hareket edilerek derlenmiştir. Bu durumla ilgili olarak da bazı belediyelerin internet sitelerinde engellilere yönelik hizmetlerin sınıflandırılmaması, haberler ve duyurular kısmında dağınık bir şekilde gösterilmesi, faaliyet raporlarının her yıl için düzenli bir şekilde verilmemesi ya da engellilere yönelik başlıkların açılmaması ve hatta bazı internet sitelerinde bu bilgilere dahi ulaşılamaması durumu ile karşılaşılmıştır. Bilgi eksikliğini gidermek için diğer iletişim

araçlarıyla bağlantı kurmak istendiğinde ise daha önce belirtilen sebeplerden ötürü istenen bilgilere ulaşılamamıştır.

Bu çalışmanın amaçlarından biri de karşılaştırmalı analiz sonucunda ortaya çıkan iyi uygulamaların tespit edilmesi ve diğer belediyelere örnek olmasıdır. Nitekim büyükşehir belediyelerinin hizmetleri analiz edilirken olağan hizmet ve yardımların dışında belediyelere özgü farklı uygulamalar olduğu tespit edilmiştir. Bunlara örnek olarak; görme engellilere yönelik engelsiz web sitesi ve kent rehberi, eğitim ve teknoloji merkezi, farkındalık merkezi, ebeveynlerin kendi işlerini yaparken ya da dinlenmek istediklerinde engelli çocuklarını bırakabilecekleri kısa mola merkezleri, özel donanımlı konteyner evler, engelsiz çocuk evleri, engelsiz kafeler, tüm hizmetlerin tek merkezden yürütülmesi için engelli bilgi sistemi, işitme engelli ebeveynlere bebeklerinin sesini algılayabilmeleri için üretilmiş bir cihaz ve pandemi döneminde ihtiyaçlarını anlatabilmeleri için yapılan görüntülü konuşmalar, ağız kısmı şeffaf maske üretimi ve temini, tekerlekli klozet, ortopedik minder, konuşan saat, Braille alfabeti ve işaret dili ile Kur'an eğitimi, istihdamın arttırılmasına ilişkin işverenlere engelsiz işyeri kılavuzu dağıtımı ve engelsiz taksi gösterilebilir.

Notlar

1. Türkiye Belediyeler Birliği, 05.04.2020 tarihinde <https://www.tbb.gov.tr/genel-istatistikler> adresinden alındı.
2. Adana Büyükşehir Belediyesi, 05.04.2020 tarihinde <https://www.adana.bel.tr/> adresinden alındı.
Adana Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 05.04.2020 tarihinde https://www.adana.bel.tr/panel/uploads/yillikfaaliyetraporlari_v/files/2019-yili-faaliyet-raporu.pdf, adresinden alındı.
3. Ankara Büyükşehir Belediyesi, 01.04.2020 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/> adresinden alındı.
Ankara Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 01.04.2020 tarihinde (https://www.ankara.bel.tr/_https://www.ankara.bel.tr/files/6015/8583/5771/sosyal_hzmetlerdares_bakanılı_faaliyet_blgler.pdf), adresinden alındı.
4. Antalya Büyükşehir Belediyesi, 05.04.2020 tarihinde (https://www.antalya.bel.tr/Content/UserFiles/Files/2019_yili_faaliyet_raporu.pdf) adresinden alındı.
5. Aydın Büyükşehir Belediyesi, 03.04.2020 tarihinde <http://aydin.bel.tr/> adresinden alındı.
6. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi, 08.04.2020 tarihinde <https://www.balikesir.bel.tr/> adresinden alındı. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 08.04.2020 tarihinde, https://www.balikesir.bel.tr/documents/file/bb_AnnualReports/BBB%20Faaliyet%20Raporu%202019-94dcf19f-c94b-4cd8-ab74-38fd04211c62.pdf adresinden alındı.
7. Bursa Büyükşehir Belediyesi, 12.04.2020 tarihinde <https://www.bursa.bel.tr/> adresinden alındı. Bursa Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 12.04.2020 tarihinde [https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/200629015632_2019-Yili-Faaliyet-Raporu-\(18.06.2020\).pdf](https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/200629015632_2019-Yili-Faaliyet-Raporu-(18.06.2020).pdf) adresinden alındı.
8. Denizli Büyükşehir Belediyesi, 09.04.2020 tarihinde <https://www.denizli.bel.tr/> adresinden alındı. Denizli Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 09.04.2020 tarihinde https://www2.denizli.bel.tr/userfiles/file/2019_Faaliyet_Raporu.pdf, adresinden alındı.
9. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, 09.04.2020 tarihinde <http://www.diyarbakir.bel.tr/> adresinden alındı.
10. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 09.04.2020 tarihinde <https://www.diyarbakir.bel.tr/kurumsal/faaliyet-raporlari.html>, adresinden alındı.
11. Erzurum Büyükşehir Belediyesi, 05.04.2020 tarihinde <https://www.erkurum.bel.tr/> adresinden alındı.
12. Erzurum Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 05.04.2020 tarihinde, <https://www.erkurum.bel.tr/DOSYA/2019faaliyet.pdf> adresinden alındı.
13. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 15.04.2020 tarihinde <http://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php#> adresinden alındı. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 15.04.2020 tarihinde http://www.eskisehir.bel.tr/dosyalar/faaliyet_raporlari/2019.pdf, adresinden alındı.

14. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 07.04.2020 tarihinde <https://www.gaziantep.bel.tr/> adresinden alındı. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 07.04.2020 tarihinde <https://www.gaziantep.bel.tr/uploads/2020/08/2019-faaliyet-raporu-compressed.pdf> adresinden alındı.
15. Hatay Büyükşehir Belediyesi, 18.04.2020 tarihinde <https://www.hatay.bel.tr/> adresinden alındı. Hatay Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 18.04.2020 tarihinde <https://www.hatay.bel.tr/upload/files/HBB%202019%20YILI%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf>, adresinden alındı.
16. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 18.04.2020 tarihinde <https://www.ibb.istanbul/> adresinden alındı. İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 18.04.2020 tarihinde https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/176_ adresinden alındı.
17. İzmir Büyükşehir Belediyesi, 05.04.2020 tarihinde <https://www.izmir.bel.tr/> adresinden alındı. İzmir Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 05.04.2020 tarihinde <https://www.izmir.bel.tr/tr/Dokumanlar/23/43> adresinden alındı.
18. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi, 02.04.2020 tarihinde <https://kahramanmaras.bel.tr/> adresinden alındı.
19. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 02.04.2020 tarihinde <https://kahramanmaras.bel.tr/kurumsal/faaliyet-raporlari/2019-yili-faaliyet-raporu> adresinden alındı.
20. Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 21.04.2020 tarihinde <https://www.kayseri.bel.tr/> adresinden alındı. Kayseri Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 21.04.2020 tarihinde https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet_raporu_2019.pdf, adresinden alındı.
21. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 22.04.2020 tarihinde <https://www.kocaeli.bel.tr/> adresinden alındı.
22. Konya Büyükşehir Belediyesi, 15.02.2021 tarihinde <https://www.konya.bel.tr/> adresinden alındı. Konya Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 15.02.2021 tarihinde https://www.konya.bel.tr/kurumsalayarinti4.php?id=125_ adresinden alındı.
23. Malatya Büyükşehir Belediyesi, 21.04.2020 tarihinde <https://www.malatya.bel.tr/> adresinden alındı.
24. Mardin Büyükşehir Belediyesi, 24.04.2020 tarihinde <https://www.mardin.bel.tr/> adresinden alındı.
25. Manisa Büyükşehir Belediyesi, 21.04.2020 tarihinde <http://www.manisa.bel.tr/> adresinden alındı.
26. Manisa Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 21.04.2020 tarihinde <https://www.manisa.bel.tr/upload/teskilat/dosya/f2ef1942fe23426baf5a7da682e39fbf.pdf> adresinden alındı.
27. Mersin Büyükşehir Belediyesi, 23.04.2020 tarihinde <https://www.mersin.bel.tr/> adresinden alındı.
28. Mersin Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 23.04.2020 tarihinde <https://www.mersin.bel.tr/doc/2019-yili-faaliyet-raporlari> adresinden alındı.
29. Muğla Büyükşehir Belediyesi, 28.04.2020 tarihinde <https://www.mugla.bel.tr/> adresinden alındı. Muğla Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 28.04.2020 tarihinde <https://www.mugla.bel.tr/sayfa/faaliyet-raporlari/> adresinden alındı.
30. Ordu Büyükşehir Belediyesi, 13.04.2020 tarihinde <https://www.ordu.bel.tr/> adresinden alındı. Ordu Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 13.04.2020 tarihinde http://www.ordu.bel.tr/Kurumsal/Plan-Program-Raporlar/12_ adresinden alındı.
31. Sakarya Büyükşehir Belediyesi, 11.04.2020 tarihinde <https://www.sakarya.bel.tr/> adresinden alındı. Sakarya Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 11.04.2020 tarihinde <https://www.sakarya.bel.tr/uploads/stratejik/dIB4LZ49JW.pdf>, adresinden alındı.
32. Samsun Büyükşehir Belediyesi, 10.04.2020 tarihinde <https://www.samsun.bel.tr/> adresinden alındı.
33. Samsun Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 10.04.2020 tarihinde https://samsun.bel.tr/uploads/dokumanlar/34f98c7c5d7063181da890ea8d25265a5ee.pdf_ adresinden alındı.
34. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 10.04.2020 tarihinde <https://www.sanlıurfa.bel.tr/> adresinden alındı.
35. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 21.04.2020 tarihinde <http://www.tekirdag.bel.tr/> adresinden alındı. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 21.04.2020 tarihinde https://www.tekirdag.bel.tr/faaliyet_raporlari/, adresinden alındı.
36. Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 22.04.2020 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/> adresinden alındı.
37. Trabzon Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 22.04.2020 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/2019FaaliyetRaporu/mobile/index.html#p=252>, adresinden alındı.
38. Van Büyükşehir Belediyesi, 05.04.2020 tarihinde <https://van.bel.tr/> adresinden alındı.

39. Van Büyükşehir Belediyesi 2019 Faaliyet Raporu, 05.04.2020.tarihinde <https://van.bel.tr/Strateji.html> adresinden alındı.
- 40.Türkiye Belediyeler Birliği Temel İstatistikler, 01.05.2020 tarihinde <https://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/> adresinden alındı.



The Evaluation of Metropolitan Municipalities' Services for Disabled People by Content Analysis Method

Çiğdem Uludağ Güler*^a, Neşe Çakı^b

Submitted: 07.01.2021

Accepted: 14.03.2021

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

Since the concept of disability is a multidimensional one that is frequently discussed and has a variety of definitions, many studies have been conducted in relation to it in the late twentieth century (Barnes, 2000). In particular, who is responsible for the care of the disabled, as well as which institutions should provide certain services to them, has been an issue of discussion. In the past, the disabled were cared for by their families, but with the rise of the social state, a paradigm shift occurred. Beginning with more economically-developed countries like the US and the UK in the 1950s and 60s, the "social model approach" was adopted, which meant that the state began to take responsibility for the care of the disabled and provide other kinds of social support. Depending on this development, social policies for disabled people have been organized and they are not separated due to their disabilities, on the contrary, they are integrated with the society (Arıkan, 2002). As a result of this shift, social services for the disabled have become institutionalized, and the disabled are much more integrated with the rest of society than ever before.

Especially after the 2000s, important duties and responsibilities have been given to municipalities in the field of social policy. Municipalities constitute one of the strongest local administrative structures in our country (Özkaral and Yaşar, 2019). In addition they provide traditional local services such as roads, water, parks, gardens and transportation, they aim to contribute to social peace by solving the individual and group needs of the local community, increasing local welfare and providing social assistance to disadvantaged groups in the city (Yönten and Şimşek, 2016). The rapid growth of the municipal organization in terms of population and spatial area due to internal migration, the inadequacy of the municipalities in providing services and the increase in the problems experienced in geographically large provinces have paved the way for the establishment of metropolitan municipalities (Gürbüz, Yıldırım and Belli, 2014). In 2012, the Metropolitan Municipality status was rearranged, and the number of 16 Metropolitan Municipalities was increased to 30 (Bekdemir, Kocaman and Polat, 2014).

Studies conducted in the field were examined to reveal the importance and scope of the study. According to one of the studies is that information, counseling and social assistance services were ranked

*Sorumlu Yazar/Corresponding Author: cigdem.uludag@istanbul.edu.tr

^a İstanbul University, Faculty of Economics, Labor Economics and Industrial Relations Department, İstanbul/Turkey, <http://orcid.org/0000-0002-0217-3963>.

^b İstanbul University, Faculty of Economics, Labor Economics and Industrial Relations Department, İstanbul/Turkey, <http://orcid.org/0000-0002-0256-8658>.

first among social service practices for disabled people (Metin, 2017). In the other study, education, care and health, accessibility and transportability, social assistance and social service, social life and employment were counted among the basic services. In another study, it was seen that they prioritize offering vocational and skill courses, social assistance and support and various socio-cultural programs for the disabled (Ay, 2018). Additionally, it was stated that Istanbul Metropolitan Municipality services were as a locomotive in Turkey in terms of social services and a wide range of social services offered (Tinar, 2019). In Malatya, another city in Turkey, the training courses for disabled people were the most important activities in Malatya Metropolitan Municipalities (Kalaycı and Akın, 2019). In the last study, it has been stated that the importance of increasing awareness and employability in order to contribute to their well-being in policies and services to be provided for the disabled has been emphasized (Kesgin, 2014).

Methodology

The main purpose of this study is to determine what kind of services metropolitan municipalities provide for disabled people and to conduct a comparative analysis in terms of the services they provide between municipalities. In the research, in order to examine the distribution and intensity of all services, aids and activities belonging to metropolitan municipalities the qualitative research method was used for document, observation and interview analysis (Yıldırım and Şimşek, 2013). The "content analysis" method, which is among the qualitative research methods, was preferred in order to determine which services and aids metropolitan municipalities provide for the disabled, what activities they perform and to make a comparison of the services of the municipalities and the data were evaluated using the MAXQDA program.

In this study, since 62.4% of registered disabled people live in cities, metropolitan municipalities (Istanbul, Ankara, Izmir, Kocaeli, Sakarya, Bursa, Balıkesir, Tekirdağ, Samsun, Ordu, Trabzon, Adana, Aydın, Antalya, Muğla, Mersin, Manisa, Erzurum, Gaziantep, Şanlıurfa, Kahramanmaraş, Diyarbakır, Malatya, Mardin, Kayseri, Eskişehir, Hatay, Van, Denizli, Konya) were selected as the sample.

The official websites of metropolitan municipalities were visited between 1 April - 1 May 2020 in order to get information about the services, aids and activities offered by the metropolitan municipalities with the understanding of social municipalism and to make comparisons between them. The data obtained in the research were evaluated using the content analysis method. This analysis is a numerical method of analysis that is commonly used to analyze existing textual material such as publications, reports, newspapers or social media (Matthew and Huberman, 2015). One of the content analysis methods is that summative content analysis often involves the process of counting keywords or content, comparing them, and then interpreting the underlying context (Hsieh and Shannon, 2005). As a matter of fact, in this study, the summative content analysis method was preferred to understand the distribution of service frames of local governments; MaxQDA program, which is a qualitative data analysis program that allows providing visual-weighted analysis such as coding, subcodes statistics, code map and thematic relations analysis, was used (Rädiker and Kuckartz, 2019).

A bidirectional evaluation was made with the content analysis method preferred in the study. Accordingly, firstly, the "code key" was created by the researchers and the codes to be referenced in the

content analysis were determined. Then, using the MAXQDA qualitative data analysis, the prominent codes and thematic areas in the whole text were listed. Accordingly, the manually generated codes and other codes created through the software were combined and the final code key of the study was created. Code key is classified as "main code" and "subcodes" attached to them according to the integrity of the conceptual expressions. After this preparation process, the step of coding the text contents was started. At this stage, in order to ensure the reliability of the results in the coding of qualitative data, according to Miles and Huberman, the suggestion of comparing the coding results of two different researchers through the same data set and determining the ratio of compatible codes was taken as basis (Arastaman, Fidan and Fidan, 2018). Accordingly, the coding process was carried out by two different researchers. The codes with inconsistencies were re-coded by two researchers, and this process continued until the consistency between the codes was established.

Result

The content analysis coding method was transformed into "quantitative" data. Thus, it was ensured that the priority services of the municipalities were determined by the frequency analysis method. In this analysis, it is understood that metropolitan municipalities provide services in "7" different areas for citizens.

When the service groups of metropolitan municipalities are examined, it is understood that the municipalities mainly carry out training activities for disabled individuals with a rate of 21.1%. Following this, social assistance and support services with 18.5%, transportation and accessibility services with 16.6%, culture, arts and social activities with 13.2%, and center activities with 12.8%, psychological support activities with 11.7% and health services with 6%.

When the training activities, which constitute the most activity field in the first place, are examined, it is seen that trainings are given in specific fields, unlike the training services in the centers mentioned above. Accordingly, it has been understood that the educational activities of metropolitan municipalities predominantly constitute workshop trainings for "skill" acquisition in different fields such as jewelry, ceramics, painting and music. This was followed by special educational activities, especially for children with autism and their families, and other educational activities (personal development, first aid, child development, sexual life, disaster and so on). It is understood that the third sub-focus in the field of education is to organize vocational training courses such as accounting, waitressing and cookery to increase the employability of disadvantaged groups.

In the second place, social assistance and support services, unlike other counseling and guidance services, are classified as trainings and seminars, counseling services and therapies provided by expert psychologists. It has been understood that this mechanism, which is intended to support the mental health well-being of individuals, is an important service area within the metropolitan municipality. While examining the aid in kind and in cash aids within the social aid and support activities of metropolitan municipalities, the rates of different aid packages such as cash aid, food aid, medical vehicle, stationery, coal were determined by content analysis method.

In the third place, especially for the disabled and the elderly, transportation and accessibility services are given by support elements such as elevator service and ramps for facilitating the use of public buildings, social areas such as parks and gardens and transportation vehicles. Moreover, battery charging stations are set up for battery powered wheelchair. Therefore, it is seen that these vehicles and areas are designed to include supports for being disabled-friendly.

In the fourth place, it is understood that social activities such as trips, camps, exhibitions, concerts, theater, cinema, sports events, dinner invitations, which are among the social, cultural and artistic activities organized by metropolitan municipalities, are trying to support the well-being of individuals and their families. It has been observed that these activities, which support the social cohesion of individuals with their families and peers, are also used by the municipalities as a tool to create "awareness" on the citizens. As a matter of fact, it was seen that expressions such as "raising awareness with travel and activity in the city" were used in content analysis.

Finally, when the health services provided by the municipalities are examined, services such as home care support, cleaning (haircuts, shaving, etc.) services for themselves and their homes, rehabilitation services are listed according to the needs and financial conditions of different types of disability.

Discussion and Conclusions

When the research findings are evaluated; it has been determined that the services provided by metropolitan municipalities for the disabled and the bodies that will provide these services differ from each other. However, when a general evaluation is made; it is observed that the number and type of services offered by municipalities has increased over time. In this study, when the services provided for persons with disabilities in metropolitan municipalities are listed; it has been determined that the most intensive application is educational services that can contribute to the development of individuals in many different areas such as vocational training, special education, and training for skill acquisition. Within the scope of social aid and support, in-kind and cash aids such as food aid, medical equipment, stationery and coal are done; the buildings and transportation vehicles are redesigned for disabled people to move around the city, and transportation and accessibility services are provided free of charge or at a discount in public transportation; and it has been determined that different social, cultural and artistic activities such as various excursions, concerts, movies, theater, camps and sports events are organized.

When the services of metropolitan municipalities for the disabled are compared, it has been determined that metropolitan municipalities, especially Istanbul, Ankara, İzmir, Sakarya and Diyarbakır offer many and various services. Even the Metropolitan Municipalities of Eskişehir, Mersin, Antalya and Diyarbakır have facilitated the service procurement of the disabled with their applications such as "barrier-free websites" for the disabled. In addition to these good examples, the Metropolitan Municipalities of Mardin, Van and Malatya were contacted via telephone or e-mail due to the lack of data, but some of them did not receive feedback, and some of them stated that they did not or could not provide services due to limited opportunities and insufficient demands. The services provided in Antalya Metropolitan Municipality can only be reached from the activity reports.

As with many studies, this research has several limitations. First of all, the data collected in this study were compiled on the assumption that all the services offered by thirty metropolitan municipalities reflect on their websites. Regarding this situation, some municipalities have not classified the services for the disabled on their websites, displayed them scattered in the news and announcements section, the annual reports are not given regularly every year, or the headings for the disabled are not opened, and even this information is not accessible on some websites. When it was requested to connect with other communication tools in order to eliminate the lack of information, the requested information could not be reached due to the reasons stated above.

One of the aims of this study is to identify good practices resulting from comparative analysis and to show these good examples to other municipalities. As a matter of fact, while analyzing the services of metropolitan municipalities, it was determined that there are different applications specific to the municipalities, apart from the usual services and assistance. As an example to these; barrier-free website and city guide for the visually impaired, education and technology center, awareness center, short break centers where parents can leave their disabled children when they do their own business or want to rest, specially equipped container houses, barrier-free children's homes, barrier-free cafes, running all services from only one center information system for the disabled, a device produced for hearing-impaired parents to perceive the sounds of their babies and video conversations made for them to explain their needs during the pandemic period, the production and supply of transparent mouth masks, wheeled closet, orthopedic cushion, talking clock, teaching the Koran with Braille alphabet and sign language, distribution of barrier-free workplace guides to employers to increase employment and barrier-free taxi can be shown.

Referanslar/References

- Arastaman, G., Fidan, Ö. İ., Fidan, T. (2018). Nitel araştırmada geçerlik ve güvenilirlik: kuramsal bir inceleme. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 37-75. doi: 10.23891/efdyu.2018.61
- Arıkan, Ç. (2002). Sosyal model çerçevesinde özürüllüğe yaklaşım. *Ufkun Ötesi Dergisi*, 1(2), 1-17. <http://ufkunotesibilimdergisi.blogspot.com/p/2002-mays-says.html> adresinden edinilmiştir.
- Ay, H. (2018). *Engellilere Yönelik Yerel Yönetim Hizmetleri: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Uşak. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden edinilmiştir.
- Barnes, C. (2000). A working social model? disability, work and disability politics in the 21st century. University of Leeds, London, Thousand Oaks, CA And New Delhi, *SAGE Publications*, 20(4), 441-457. doi: 10.1177%2F026101830002000402
- Bekdemir, Ü., Kocaman, S., Polat, S. (2014) Yeni büyükşehir yasası sonrasında Türkiye’de şehir nüfusu ve şehir yerleşmeleri, *Eastern Geographical Review*, 32, 277-297. doi: 10.17295/dcd.27217
- Çetin, B. I. (2017). Sanayi Devrimi’nden 21. yüzyıla batı dünyasında engellilik. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 7(1), 91-121. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sgd/issue/29767/319936> adresinden edinilmiştir.
- Çetin, B. I. (2016). Antik çağ’dan sanayi devrimi’ne batı dünyasında engellilik tarihi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 167-184. doi: 10.31795/baunsobed.662225
- Çelik, A. (2014). Sosyal belediyeçilik anlayışı: Şanlıurfa büyükşehir belediyesi örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1-20. doi: 10.26745/gaziuiibfd.300852
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal politikada yerleşme*. İstanbul, Altınoluk Yayın San. A.Ş.
- Fırat, A. S. (2008). Belediyelerin engellilere dönük sosyal hizmet projeleri, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 19(1), 89-100. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tsh/issue/48422/613492> adresinden edinilmiştir.

- Gürbüz, M., Yıldırım, U., Belli, A. (2014). Büyükşehir Belediye Kanunu'nun Kahramanmaraş ili ölçeğinde analizi. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, 102-135. doi: 10.17776/cs.461485
- Hsieh, H. F., Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. doi: 10.1177/1049732305276687
- Kalaycı S., Akin A. (2019). Engellilere yönelik yerel sosyal hizmetlerde belediyelerin yeri: Malatya büyükşehir belediyesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 663-674. doi: 10.29249/selcuksbmyd.633505
- Kesgin, B. (2014). Engellilere Yönelik Yerel Sosyal Politikalar. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 23(4), 1-15.
- Matthew B, M., Huberman, M. A. (2015). Qualitative data analysis. 2015 APHA Annual Meeting & Expo 2015, 561-595.
- Metin, B. (2017). Engellilere yönelik sosyal politikalarda yerel yönetimlerin rolü: Keçiören belediyesi örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 320-344. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/36470/417296> adresinden edinilmiştir.
- Özçağlar, A. (1997). *Türkiye'de Belediye Örgütü Yerleşmeler*. Ankara: Ekol Yayıncılık.
- Özgökçeler, S., Alper, Y. (2010), Özürlüler Kanunu'nun sosyal model açısından değerlendirilmesi. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 33-54. ISSN: 1309-2448
- Özgür, E. M., (1996). Yeni ilçe merkezlerimizin fonksiyonel bakımdan gösterdiği özellikler. *Coğrafya Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 12, s. 31-32.
- Özkaral, M., Yaşar, B. (2019). Büyükşehir belediyeleri ve sosyal hizmet: Kocaeli büyükşehir belediyesi üzerine bir inceleme. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(3), 1931-1948. doi: 10.15869/itobiad.565191
- Özkaral, M., Afşaoğlu, Ş., Yıldız Y. (2018). İl özel idarelerinde sosyal hizmet: Karabük il özel idaresi üzerine bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(6), 56-70. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/issue/41000/494889> adresinden edinilmiştir.
- Rädiker, S., Kuckartz, U. (2019). Analyse Qualitativer Daten mit MAXQDA: Text, Audio und Video.
- Tınar, Y. (2019). Yerel yönetimlerce yoksul, yaşlı ve engellilere sunulan sosyal destek hizmetleri'ne bir bakış: İstanbul Büyükşehir belediyesi örneği. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 3(1), 15-27. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/scd/issue/46396/554593> adresinden edinilmiştir.
- Yıldırım , A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (Geliştirilmiş 9. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yönten, A, Şimşek, Ç. (2016). Türkiye'de sosyal belediyecilik olgusunu anlamak: Samsun üzerine bir inceleme. *Strategic Public Management Journal (SPMJ)*, No: 3, 76-89. doi: 10.25069/spmj.290628
- 5378 Sayılı Kanun Özürlüler ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılması hakkında kanun, Kabul Tarihi: 1.7.2005.