

# Değişen Yönetim Anlayışının Kadına Yönelik Hizmet Sunumuna Yansımalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma\*

Tuççe Uğur GÜLER\*\* Derya ŞAŞMAN KAYLI\*\*\*

## ÖZ

*Bu çalışmada, Türkiye’de 1980’li yıllarda ortaya çıkıp 2000’li yıllarda ise politikalar, yasal düzenlemeler ve uygulamalar ile etkisini gösteren yeni kamu yönetimi anlayışının, kadına yönelik sunulan sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler ile bu hizmetlerin sunumuna yönelik etkileri tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırma, nitel araştırma desenlerinden durum çalışması olarak tasarlanmış ve çalışma grubu maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemiyle belirlenerek Manisa’daki hizmet yerinden yönetim kuruluşu, taşra kuruluşları ve yerinden yönetim kuruluşlarından oluşmak üzere 9 kamu kurumunda görev yapan üst düzey yönetici ve personelden oluşan 21 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmadaki veriler, 2019 yılı Temmuz-Ağustos aylarında araştırmacılar tarafından konuyla ilgili literatür taranarak oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla derinlemesine görüşme yöntemi ile toplanmıştır. Toplanan veriler tematik analize tabi tutulmuş ve bu analizdeki veriler MAXQDA programından yararlanılarak çözümlenmiştir. Analiz sonucunda, yönetim anlayışının ve cinsiyet eşitliğine dayalı hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği aynı zamanda etkin, verimli ve vatandaş odaklı hizmet sunumunun gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Kadına Yönelik Hizmet Sunumu, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, Yönetişim, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği.

**JEL Sınıflandırması:** R38, R50, J16, J138

## A Qualitative Research on the Reflection of the Changing Management Approach to the Service for Women

### ABSTRACT

*In this study, it is aimed to determine the effects of the new public administration approach, which emerged in the 1980s in Turkey and showed its effects with the policies, legal regulations and practices in the 2000s, on the social security and social services offered to women and the delivery of these services. The research was designed as a case study, one of the qualitative research designs, and the working group was determined by the maximum diversity sampling method, and it was carried out with 21 people consisting of senior managers and personnel working in 9 public institutions, consisting of service local administration organization, provincial organizations and local administration organizations in Manisa. The data in the research were collected by in-depth interview method through a semi-structured interview form created by the researchers by scanning the literature on the subject in July-August 2019. The collected data were subjected to thematic analysis and the data in this analysis were analyzed using the MAXQDA program. As a result of the analysis, it was determined that the understanding of governance and services based on gender equality should*

\* Bu makale “Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımının Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasına Etkisi: Manisa Örneği” isimli yüksek lisans tezinden güncellenerek üretilmiştir.

\*\* Doktora öğrencisi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD. tugceguler@gmail.com, ORCID Bilgisi: 0000-0002-114-2894.

\*\*\* Doç. Dr. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Hizmet Bölümü, derya.kayli@cbu.edu.tr ORCID Bilgisi: 0000-0001-7949-2332.

*be developed, while at the same time effective, efficient and citizen-oriented service delivery was carried out.*

**Key Words:** *Service Delivery for Women, New Public Management Approach, Governance, Gender Equality*

**JEL Classification:** *R38, R50, J16, J138*

## **GİRİŞ**

1980'lerin başlarında ülkelerin sosyo-ekonomik ilişkilerinde yaşanan değişim ve teknolojideki gelişmelerle beraber vatandaşların kamu yönetiminden talep ve beklentileri de değişmeye başlamıştır. 1970'lerde ortaya çıkan ekonomik krizle birlikte devlet, bu değişen talep ve beklentileri karşılama noktasında sıkıntılar meydana gelmiştir. Ayrıca bu dönemde kamu yönetimi alanındaki refah politikaları, etkinliği giderek artan neo-liberal söylem tarafından eleştirilmeye başlanmıştır. Bu çerçevede çözüm olarak, devletin yapı ve fonksiyonları küçülüp, hizmet sunumunda devletin ağırlığının azalarak özel sektör ve gönüllü kuruluşları devreye sokan vatandaş odaklı, az maliyetle etkin ve verimli hizmet sunumunu benimseyen yeni kamu yönetimi anlayışı ön plana çıkmıştır (Eryılmaz, 2002: 5-9).

Yeni kamu yönetimi anlayışı, hem küreselleşmenin bir sonucu hem de onunla başa çıkma stratejisinin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Yönetimdeki bu yeni anlayış; vatandaş odaklı, etkin, verimli hizmet planlamaları, bu planlamalar ve hizmet sunumlarının yeni paydaşlar ile birlikte işbirliği sağlanarak hızlı ve ihtiyaçlara uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi, esnek yapılanmaya sahip kamu kurumlarının ortaya çıkması gibi birtakım değişimleri barındırmaktadır.

Bu anlayışa göre; verimlilik önemlidir çünkü hükümetler ekonomik krizlerle başa çıkabilmek ve hizmetleri etkinleştirmek amacıyla bütçe sınırlamasına gitmek zorunda kalmış ve kamu kurumlarına verilen kaynaklar ekonomik kalkınma için fırsat maliyeti olarak görülmüştür. Kamu kurumlarında esneklik, hızla değişen ekonomik ve politik çevreye uyum sağlamada büyük öneme sahiptir. Bu anlayışın bir parçası olarak ortaya çıkan “yönetişim” terimi ise daha önce devletin sorumluluğunda olan hizmetleri gerçekleştirirken sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimleri özel sektör gibi hizmet sunumlarında daha çok paydaşın katılması anlamına gelmektedir. Devletin işlevi “kürek çeken” yerine “yönlendirici” işleve doğru evrilmiştir. Fakat devlet, daha az sayıda ve daha az doğrudan hizmet sağlarken, özel sektör kuruluşları, sivil toplum örgütleri de dâhil olmak üzere yönetişim sürecine katılan paydaşlar, vatandaşları müşterileri olarak görmeye başladığı düşünülmektedir (Pratt, 2006: 101-109).

Düzenleyici ve denetleyici bir role bürünen devlet anlayışına sahip yeni yönetim paradigmasında refah politikalarının planlanması, oluşturulması ve uygulanmasında sınırlandırılan devlet faaliyetlerinin yerini özel sektör ve sivil toplum kuruluşları üstlenmektedir. Ayrıca oluşan değişimler, hizmet sunumunun biçimsel olarak farklılaşmasına da neden olmaktadır. Yeni yönetim paradigmasında sosyal refah politikaları ve uygulamalarında önemli hizmet alıcıları olan kadınlara yönelik farklılaşan hizmet sunum biçimleri dikkat çekmektedir. Bu nedenle kadınların ihtiyaç ve taleplerine uygun, etkin ve verimli bir hizmet sunumu planlanması ortaya çıkmıştır. Bu hizmet sunumunda ise kadını temel alan

hizmetlerin cinsiyet eşitliği çerçevesinde yapılıp yapılmaması önemli bir kıstas haline gelmiştir (Frahm ve Martin, 2009; Pollack ve Rossiter, 2010).

Türkiye’de 1980’lerden itibaren neo-liberal politikaların etkisini göstermesiyle birlikte yaşanan değişim ve dönüşüm, 2000’li yıllarda çeşitli yasal düzenlemeler ve uygulamalarla kamu kurumlarına ve hizmet sunumlarına yansımıştır. Bu doğrultuda kadına yönelik hizmetler hem çeşitlenerek artmış hem de hizmetlerin sunumu değişmiştir. Aynı zamanda hizmetlerin sunumu, paydaşlar arasındaki ilişkileri de değiştirmiştir. Bu sebeple değişen yönetim anlayışının kadına yönelik hizmetlere ve hizmet sunumuna etkisi ve sonuçları üzerine sınırlı kapsam ve sayıda çalışma bulunmaktadır. Araştırma bu kapsamda daha önemli hale gelmektedir. Ayrıca kadına yönelik hizmet sunumunun değişimine dair yeni çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, ülkemizde 2000’li yıllardan itibaren politika ve yasal düzenlemelerle etkisini gösteren yeni yönetim anlayışının kadına yönelik hizmet sunan kamu kurumlarının hizmet sunumuna nasıl yansıdığını tespit etmektir.

Bu amaç doğrultusunda araştırmada şu sorulara yanıt aranmıştır:

- 1) Değişen yönetim paradigması kadına yönelik hizmet sunan kamu kurumlarının hizmet sunumuna nasıl yansımıştır?
- 2) Hizmet sunumunda diğer aktörler ne kadar etkilidir?
- 3) Kadınlara sunulan hizmetlerde cinsiyet eşitliği ne kadar dikkate alınıyor ve karar alıcıların bu konudaki bakış açısı nedir?

## **I. KURAMSAL ÇERÇEVE**

### **A. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışında Kadına Bakış**

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı, 19.yüzyıldan sonu ve 20.yüzyıl başlarında ortaya çıkan, devletin faaliyet ve fonksiyonlarının genişleyerek devletin daha fazla alanda kamusal mal ve hizmetleri üretmesi ve hiyerarşi, planlama ve koordinasyon gibi yönetim fonksiyonları, prosedür ve katı kurallar sistemine dayanan, hizmetlerin piyasa fiyatıyla ölçülmediği rasyonel bir anlayıştır (Eryılmaz, 2002; Mises, 2010). Geleneksel yönetim anlayışına toplumsal cinsiyet bağlamında bakıldığında ise, yönetim sisteminin temelini ataerki toplumsal yapının oluşturduğu iddia edilmektedir. Bunun yanı sıra devlet, demokratik olmayan kamu hizmetleri ve cinsiyetçi politikalar üreten, eril bürokratik kurumları bulunan ve temsili siyaseti sınırlayan yapı olarak tanımlanarak eleştirilmiştir (Fındlay, 2015: 190-195).

Ayrıca bürokratik kurumlardaki erkek yöneticiler, gücünü geleneksel bir hakka dayanarak kullanmakta ve özellikle kadınlar üzerinde baskın bir otoriteye sahip olduğu iddia edilmektedir. Bu sebeple kurumlarda eril değerlerin var olduğu ve kadınların da bu eril kültür tarafından önemsizleştirilmekte olduğu ifade edilmektedir. Bunların dışında geleneksel kamu yönetimi anlayışı, kamu kurumları yapısı içinde yer alan erkek yöneticilerin inanç, değer ve tutumlarının, kadınları iş yaşamı dışındaki aile kurumu ile tanımlanmasına neden olduğu yönünde eleştiriler yer almaktadır (Ferguson, 1984).

Toplumsal cinsiyet rolleri üzerinden tanımlanan kadın-erkek rollerine göre öncelikle kadınlar iş yaşamından ve kurumlardan ayrı tutulup özel alana hapsedilmiştir. Fakat daha sonra kadınlar kamusal alan içine girebilmiştir. Ancak bu sefer bürokrasi içinde kadınlar, alt pozisyona sahip olan sekreterlik gibi işlerde yer almaktadır. Ayrıca devlet modelleri ve bürokratik yapı zaman içinde yeniden yapılsa bile örgüt yapılanması ve devlet modelleri ataerkil sistemi çerçevesinde farklı bir şekilde dönüşüm yaşamaktadır (Walby, 2000: 527-532). Bu yönetim sisteminin uygulandığı refah devleti döneminde ise devlet tarafından verilen sosyal yardımların muhtaç kadınlara geçici olarak sağlanması, ücretli emeğe katılımı az olan kadınların ancak sosyal yardımlar ya da baba veya kocaları üzerinden sosyal sigorta sistemine eklenmesi, devlet ile kadın arasındaki hak ve ödev tartışmasının ücretli emek üzerinden kurulması gibi durumlar vatandaşlık haklarını kullanmada kadınları erkeklere göre dezavantajlı hale getirmektedir. Kadını kamusal alandan uzak tutan ve kadınların ihtiyaçlarına uygun planlanmamış bu hizmetler, yönetim sisteminde erkek egemen düşüncenin hâkim olduğu yönünde eleştirilerin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Topçuoğlu, 2016: 39-42). Ayrıca diğer bir eleştiri ise; geleneksel kamu yönetimi anlayışının hâkim olduğu refah devleti döneminde sağlanan ucuz ya da bedelsiz hizmetlerin kadınları tembelliğe alıştırdığı sebebiyle eleştirilmektedir (Oksala, 2013: 36-40).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışındaki yaşanan hizmet sunumunun yavaşlığı, hizmetlerin verimsiz olması, kırtasiyecilik, yaşanan sosyo-ekonomik değişimler sonucu sistemin tıkanması, yaşanan ekonomik krizlerle birlikte yönetim sistemi kadınların talep ve ihtiyaçlarıyla başa çıkmakta zorlanmıştır. Bunun dışında refah devletinin sağladığı hizmetlerin israf olduğuna yönelik düşünceler ile birlikte bu dönemde ikinci dalga feminizmin yükselmesi, insan hakları, sosyal adalet ve kadın emeği tartışmaları nedeniyle kamu yönetimi sisteminin yeniden yapılandırılması düşüncesi gündeme gelmiştir (Kaylı, 2016: 1325-1327).

### **B. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Kadına Yönelik Hizmet Sunumuna Etkisi**

Dünya’da yaşanan küreselleşme ile birlikte ülkelerin sosyo-ekonomik düzeninin dönüşüme uğraması sürecinde 1970’lerin ikinci yarısı ile 1980’li yıllarda devletin işlev ve fonksiyonu sorgulanarak kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması ve hizmet sunumunun değişimi gündeme gelmiştir. Bu çerçevede vatandaş odaklı, etkin ve verimli hizmet sunumu, hiyerarşi yerine esnek örgütlenmeler, cinsiyete dayalı politika ve yasal düzenlemeler, hizmetlerin finansmanının kısıtlı hale getirilerek özelleştirmenin yolunu açma, hizmetlerde yerleşme gibi düzenlemeleri içeren yeni kamu yönetimi anlayışı uygulanmaya başlamıştır. Bu çerçevede, hizmet sunumunda devletin ağırlıklı rolü ortadan kalkmış, hizmet sunumunda özel sektör ve gönüllü kuruluşlar ile birlikte oluşturulan işbirlikçi yönetim anlayışını beraberinde getirmiştir. Neo-liberal politikaların belirleyici olduğu ve yön verdiği yeni süreçte kamu hizmetlerinin piyasa güçlerine açılması eleştirilerin odağında olmuştur. Kamu hizmetinin “hak” niteliğini kaybettiği ve bir bedel karşılığı alınan “meta” haline geldiği ifade edilmektedir (Eser vd., 2011: 206-215).

Hizmet sunumunda yönetişim modelinin uygulanmasıyla, kadınların daha yüksek oranda temsili, karar alma mekanizmalarına aktif katılımı, kamu kurumlarındaki kadın-erkek rollerinin eşit ücret, annelik izni, sosyal haklar gibi birtakım yeniliklerle birlikte değişimi gibi birtakım yenilikleri getirdiği iddia edilmektedir. Fakat bu durum, uygulamalara yansımamaktadır. Bu da ataerkilliğin yeniden yapılandırılmış bir biçimini ortaya çıkardığı iddialarını güçlendirmektedir. Buna göre; kadınlar işyerinde cinsiyetlendirilmiş mesleki ayrımcılığa maruz kalmakta, kadın ve erkek arasında cinsiyetçi bir ücret açığı ortaya çıkmakta, kadınlar çoğunlukla yarı zamanlı ve düşük ücretli olarak çalışmakta ve bu işlerin çoğunluğunu ise hizmet, üretim sektörü oluşturmaktadır. Ayrıca işe alım sürecinde bekâr kadınlar tercih edilmektedir. Çalışan anneler ya işten çıkartılmakta ya da yeterli annelik izni ve kreş desteği sağlanamadığı için işten çıkmaya mecbur kalmaktadır (Smith, 2008: 135-141).

Hizmet sunumu anlayışındaki bu değişimde maddi imkân olan kadınlara daha kaliteli hizmet sağlanırken diğerleri bundan mahrum kalabilmektedir. Bu durum kaynakların eşit dağılmamasına ve böylece bölgesel eşitsizliğe neden olmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı ile yerleşme politikaları sonucu, çıkar grupları ya da yerel elitler ihtiyaçlara uygun, etkin bir hizmet sunumunu engelleyebilmektedir (Sezer ve Vural, 2010: 204-215). Çok aktörlü sistemde kadınlara yönelik mesleki ayrımcılık devam ederken toplumsal cinsiyete dayalı önyargılar, değerler ve davranışları sürdürmektedir. Bu nedenle işbirlikçi yönetişim, kamu hizmetleri veya kadınların temsil edilmesi gibi fırsatları sunmak için yeni bir yol olmak yerine, erkek egemenliği ve önyargı kalıplarını sürdürmektedir. Kamu hizmetlerinin sunumunda tüm paydaşlar arasında eşit temsil eksikliği olduğu için işbirlikçi yönetişim anlayışının gerçekten gerçekleşip gerçekleşmediği tartışmalı hale gelmektedir (Johnston, 2017: 150-156).

Bunun dışında kadınlara kamu-özel sektör ortaklıkları ile sunulan sosyal refah hizmetlerinde, çoğu zaman verimsizliğe ve hizmet sunumunda eşit olmayan sonuçlara sebep olduğu görülmektedir (Bode, 2006: 348- 357). Ayrıca bu hizmetlerin, fon açıkları nedeniyle giderek artan şekilde niteliksiz olduğu ve kadınlara güvencesiz bir hizmet sunularak sosyal destek sistemini zayıflattığı konusunda eleştirilmektedir. Bu fon açıkları nedeniyle devlete bağımlı hale gelen sivil toplum kuruluşları ise savunuculuk becerilerini yitirmektedir. (Evans ve Shields, 2014: 5-13). Yönetişim anlayışının etkilerinden biri olan kadınların üst kademelerde temsiline bakıldığında, kadınların temsil oranının artması beklense de bu oran oldukça düşük olmuştur. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'nın (UNDP) raporuna göre, yönetim kademesinde yer alan kadınların oranı 2008'den 2015'e kadar yalnızca %1,1 artmış, kadın devlet başkanı veya hükümet başkanı sayısı ise 19'dan 18'e düşmüştür\*. Sonuç olarak; yönetişim süreci, devlet ve kurumların karar verme süreçlerinde kadınların daha fazla rol oynamasına ya da cinsiyet eşitliğine dayalı politika sonuçlarına dönüşmüyorsa yeni kamu yönetimi

\*<https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/mdgoverview/mdg3.html/>

anlayışı, devletin cinsiyetçi doğasını yeniden yapılandırıldığını söylemek mümkündür (Jayal, 2003: 104-107).

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde hizmet sunumunda yaşanan değişimler dışında vatandaşlarını her türlü sosyal riskten koruyan ve vatandaşlarının sorunlarıyla ilgilenen devlet anlayışı yerine daha liberal bir devlet anlayışının ortaya çıkmıştır. Bunun sonucunda ise işsizliğin artması, kayıt dışı istihdamın yaygınlaşması ve sosyal güvenlik sistemlerinin işleyişinde aksaklıklar gibi birtakım sonuçları meydana gelmiştir. Daha önce devletin tekelinde olan sosyal hizmet ve sosyal güvenlik sistemlerinin özelleştirilmesi yoksulluk sorununun daha da derinleşmesine neden olmuştur. Kadının ev işleri ve çocuk bakımından sorumlu tutulan toplumsal rolü, istihdam alanları daraldıkça daha da kuvvetlenmiştir. Yoksullaşma nedeniyle güçsüzleşen kadınlar hane içinde şiddet, alkol, boşanma gibi sorunlarla karşı karşıya kalarak yalnızlaşmaktadır. Bu süreç özellikle, kadınların, çocukların, yaşlıların, kendilerini ekonomik bakımdan dışlanmış hissetmelerine neden olmaktadır. Bu da kadınların sosyal korumadan mahrum kalarak daha fazla sosyal güvenliğe ihtiyaç duymaları sebep olmuştur. (McLanahan ve Kelly 2006; Toksöz, 2009; Koray, 2011; Soyseçkin, 2015; Kaylı, 2016).

Türkiye'deki duruma bakıldığında, yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde Avrupa Birliği'ne uyum süreci gündeme gelmiştir. Bu süreçte birtakım cinsiyet eşitliği politikaları planlanmış olup, bu politikalar İş Kanunu ve diğer yasalara entegre edilmektedir. Fakat eşit ücret, eşit davranma, doğum izni, ebeveyn izni, esnek çalışma, çocuk bakımı gibi uygulamalar çalışan kadınların sadece bir kısmı için etkili olmaktadır. Bununla birlikte eşitlik politikaları kadın istihdamını arttırmaktan ve istihdamı sağlanan kadınlara eşitlik sağlamaktan uzak görülmektedir. Eşitliği teşvik edici yasalar ise soyut düzenlemeler olarak kalmakta ve kadınlara karşı var olan ayrımcılık ve dışlayıcı tutumlarda bir değişim oluşturmamaktadır. İş yerlerinde ise kreş ve bakım odalarına ilişkin benzer düzenlemeler de kadınların istihdamını teşvik etmekten uzak kalmaktadır (Dedeoğlu, 2009; İleri, 2016).

## **II. YÖNTEM**

### **A. Amaç ve Araştırma Soruları**

Araştırmanın amacı, neo-liberal politikalar çerçevesinde oluşturulan ve Türkiye'de 2000'li yıllardan itibaren yasal düzenlemeler ve uygulamalar ile etkisini gösteren yeni kamu yönetimi anlayışının kadına yönelik sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler sunan kamu kurumlarının hizmet sunumuna etkilerini tespit etmektir. Bu bağlamda oluşturulan sorular anlaşılır, yönlendirmeyecek tarzda ve açık uçlu olarak seçilmiştir. Literatür ışığında oluşturulan araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

1. Kadınların sosyal yaşamda maruz kaldığı sorunlara çözüm üretme noktasında toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin görüşleriniz nelerdir?
2. Vatandaş odaklı hizmet sunumuna ilişkin düşünceleriniz nelerdir? Sizce etkili ve verimli hizmet sunumu nasıl gerçekleştirilebilir?
3. Kurumunuzda kadına yönelik hizmet alanlarının nasıl değiştiğini düşünüyorsunuz?

4.Yeni kamu yönetimi anlayışının hizmet sunumunuzu nasıl etkilediğini düşünüyorsunuz?

5.Kadına yönelik hizmetleri sunarken sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile işbirliği sağlanması hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

### **B. Katılımcılar**

Araştırmada, nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buna göre oluşturulan örneklemede katılımcıların kurumları aşağıdaki şekildedir:

- Valilik
- Kaymakamlıklar
- Büyükşehir belediyesi
- İlçe belediyeleri
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü
- Türkiye İş Kurumu
- Sosyal Güvenlik Kurumu

Bu yöntemde amaç, görel olarak küçük bir örneklem oluşturmak ve çeşitliliği sağlamak yoluyla evrene genelleme yapmak değil, çeşitlilik arz eden durumlar arasında ne tür ortaklıkların ve benzerliklerin var olduğunu bulmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 119-120). Bu nedenle araştırmada görüşülen katılımcıların çeşitliliğini en üst düzeyde yansıtabilmek amacıyla maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

### **C. Veri Analiz Yöntemi**

Değişen yönetim paradigmalarının kadına ilişkin hizmetlerin sunumuna etkisinin tespit edilmesi açısından bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemi, “gözlem”, “görüşme” gibi veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında bütüncül ve gerçekçi bir şekilde ortaya konmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma türüdür (Flick ve Kardoff, 2004: 2-11). Nitel araştırma yönteminin amacı, toplumsal gerçekliklerin daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunmayı ve süreçlere, yapısal özelliklere dikkat çekmeye çalışmaktır. Araştırma nitel araştırma desenlerinden olan durum çalışması olarak tasarlanmıştır. Durum çalışmasının en önemli özelliği olayların derinliği araştırılarak sonuçlar ortaya koymaktır (Yılmaz ve Şimşek, 2016: 73).

Araştırmada nitel veri analiz yöntemlerinden “tematik analiz” yöntemi kullanılmıştır. Tematik analiz, eldeki nitel veri setindeki temaların ya da kalıpların tanımlanması, analizi ve raporlanmasıdır (Braun ve Clarke, 2006: 232). En basit anlamda, eldeki veri setini çok daha zengin bir içerikle düzenleme ve sunmadır. Tematik analiz nitel araştırma yöntemleri içinde bazen ayrı bir yöntem bazen de bir yöntemden ziyade farklı yöntemler içinde kullanılabilen bir araç olarak görülmüştür (Boyatzis, 1998: 13-18).

Araştırmada bir veri tekniği olarak, derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmelerde ise literatür ışığında oluşturulan yarı yapılandırılmış soruların yer aldığı görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler ses kayıt cihazına alınmış ve deşifre edilerek bilgisayara aktarılmıştır. Bu çerçevede “reformların

hizmet sunumuna yansması” adlı üst teması altında 2 alt tema ve Ege Bölgesi’ndeki bir ilde, kadına yönelik hizmet sunan kamu kuruluşlarında çalışan üst düzey yönetici ve personelden oluşmaktadır.

Araştırma verisi 2 aylık bir sürede toplanmış olup görüşmeler ses kayıt cihazı ile kaydedilmiştir. Yapılan görüşmelerde en kısa görüşme 18 dakika, en uzun görüşme ise 46 dakikada tamamlanmıştır. Yapılan derinlemesine görüşmeler sonrasında elde edilen görüşme kayıtları bilgisayar üzerinde deşifre edilmiştir. Deşifre sonrası elde edilen veriler MAXQDA programı kullanılarak tema ve kodlara ayrılarak analiz edilmiştir.

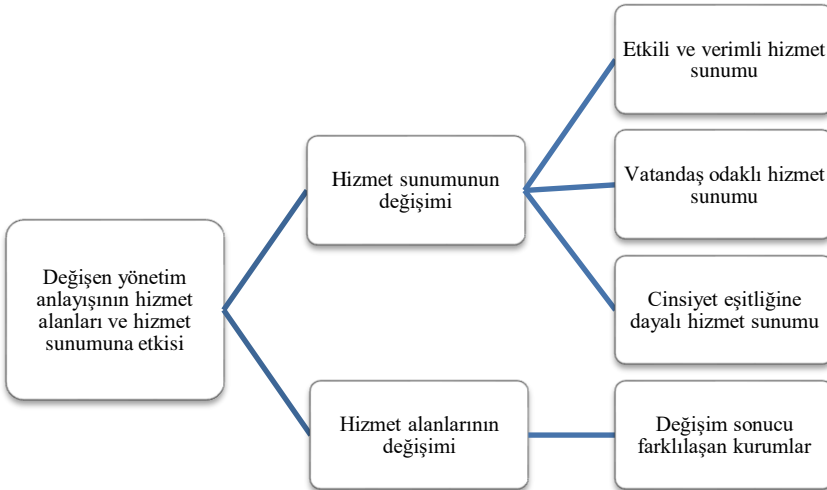
### III. BULGULAR

Araştırma kapsamında görüşülen 18 katılımcı üniversite mezunudur. Bu katılımcıların yalnızca 3’ü ön lisans mezunuyken 4’ü ise yüksek lisans mezunudur ve çoğunlukla sosyal bilimler kategorisine giren bölümlerden mezun oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların medeni durumu çoğunlukla “evli” olmakla birlikte ekonomik durumlarını “orta” ve “yüksek” olarak tanımlamışlardır. Katılımcıların yaş ortalamasının ise 45 yaş olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu 5 yıl ve üzeri sürede meslek ve unvanlarında görev yapmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan katılımcıların 14’ü erkek 7’si kadındır. Araştırmada, “Yeni Yönetim Anlayışının Hizmet Alanları ve Hizmet Sunumuna Etkisi” isimli üst tema oluşturulmuş olup bu üst tema konusuyla ilgili iki alt temaya ayrılmış ve toplamda dört kod ile ilişkilendirilmiştir.

#### A. Yeni Yönetim Anlayışının Hizmet Alanları ve Hizmet Sunumuna Etkisi

Karar alıcıların yapılan reformların hizmet sunumuna nasıl yansıdığına ilişkin bulgular “yeni yönetim anlayışının hizmet alanları ve hizmet sunumuna etkisi” üst teması altında “hizmet sunumunun değişimi” ve “ hizmet alanlarının değişimi” adlı 2 alt tema ile ilişkilendirilmiştir. Buna göre temalar ve kodlar aşağıdaki şekilde gösterilmiştir:

Şekil 1: Üst Temanın Alt Temalar ve Kodlar ile İlişkilendirilmesi





Yukarıdaki şekilde gösterilen üst tema “hizmet sunumunun ve hizmet alanlarının değişimi” olmak üzere 2 alt temaya ayrılmış olup bu temalar toplamda 4 kod ile ilişkilendirilmiştir. Üst tema doğrultusunda, çalışmaya katılanların ifadeleri aşağıdaki şekildedir:

*“İstanbul sözleşmesi ve CEDAW gibi sözleşmeler sosyal hizmetlere yansdı fakat bize yansımadi. Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü uygun hizmet standartları ve harcama kalemleri geliştirdi. Hizmetlere ulaşım kolaylaştı. Hizmetlerin içerik ve niteliği arttı.” (K16)*

*“Kadın ve çocuğa yönelik hizmet alanları arttı. Hizmetlerin niteliği ve kalitesinde artış oldu ayrıca vatandaşlar artık beklemiyor. Hemen hizmet alabiliyorlar. Kadınlar öncelikli alan haline geldi.” (E20)*

*“Olumlu değerlendiriyorum. Büyükşehir belediyesi olduktan sonra her şey dijitalleşti. Hizmetlere erişim de dolayısıyla kolaylaştı ve hizmetlerin niteliği arttı. Herhangi bir sıkıntıda çözüm üretmek noktasında çözüm merkezimiz var.” (K4)*

Yukarıdaki hizmet sunumunun değişimine yönelik ifadelerde, yeni kamu yönetimi bağlamında yapılan yasal düzenlemeler ve uygulamalar sonucunda hizmetlerin çeşitlendiği, hizmetlerin niteliği artarak, ulaşımın kolaylaştığı yönündedir.

### **B. Alt tema: Hizmet Alanlarının Değişimi**

Hizmet alanlarının değişimi alt temasına ilişkin katılımcıların ifadelerine bakıldığında, hizmetlerde genellikle kadınların gözetilerek pozitif ayrımcılık yapıldığı, özellikle 6284 sayılı Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesi ve Ailenin Korunmasına Dair Kanun ve İstanbul Sözleşmesi sonrası hizmet alanlarının genişlediği, yapılan reformlarla hizmetlerin arttığı ifade edilmiştir. Bu konuda katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

*“Şu an bizim kadın konukevlerinde bakanlık ihtisaslaşma sürecine gidiyor. Bununla ilgili çalışmalar başlatıldı. İhtisaslaşma sürecinde, kadın konukevleri acil vakaların yerleştirildiği, can güvenliği riskinin olduğu, sadece barınma hizmetinin verildiği ve ruh sağlığı bozuk olan kişilerin kaldığı şeklinde ayrılacak. Manisa, büyük bir ihtimalle ruh sağlığı anlamında bir ihtisaslaşma sürecine gidecek. Şu an bu anlamda bir değişim, dönüşüm içindeyiz ama henüz netleşen bir durum yok. Şiddeti önleme ve izleme merkezimizin açılması ciddi anlamda bir değişimdir. Onun dışında bakanlığın Adalet Bakanlığı ile protokol yaparak çocuk izlem merkezleri gibi kadın izlem merkezleri oluşturacak. (K2)*

*“Çalışabilecek durumda olan kadınlara maddi yardım verildi. İhtiyaç sahibi ailelere hayvan, zeytin antepfistiği yardımları verildi. İlçede tarımla ilgili projelerimiz arttı. Tarım ve hayvancılık fizibilitesinin çok önemli olduğunu düşünüyorum. Tarımsal kalkınmayı sağlayarak kır ve kent arasındaki dengeyi sağlamaya çalışıyoruz” (E7)*

*“İyi anlamda değiştiğini düşünüyorum. Kadının şartları daha da iyileşti. Bunu Belediye adına söylüyorum. Çocuklar için kreşimiz var. Kültür sanat evimiz açıldı. Kadınlara yönelik spor merkezimiz var. Elimizden gelen alternatifleri*

*kadınlara sunuyoruz. Sığınma evimiz yok. Büyükşehir'e bağlı bir sığınma evi var.” (K12)*

*“Son yıllarda sağlık kapsamında GSS ile beraber çok ciddi bir iyileşme sürecine girildi. Özellikle erkek çocukları için sağlıktan yararlanma süreleri uzatıldı. Kadın istihdamına yönelik 6111 sayılı Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması ile Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ile beraber 2011 yılından beri, kadın istihdamına yönelik birtakım teşviklerimiz var. Bu da kadın istihdamının artırılmasına ilişkin büyük bir çabadır. Bu, Avrupa Birliği müktesebatında yönergeler halinde zaten kadın istihdamının artırılmasıyla ilgili düzenlemeler var. Biz ulusal mevzuatımıza da bunları yerleştirdik. Çocuk işçiliğiyle ilgili de çok ciddi mücadele başlattık.” (K12)* Bu ifade, ilçe belediyesi bünyesinde bir sığınma evi olmadığı fakat büyükşehir belediyesine ait bir sığınma evinin olduğu bilgisi verilmiştir.

*“Son yıllarda sağlık kapsamında GSS ile beraber çok ciddi bir iyileşme sürecine girildi. Özellikle erkek çocukları için sağlıktan yararlanma süreleri uzatıldı. Kadın istihdamına yönelik 6111 sayılı Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması ile Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ile beraber 2011 yılından beri, kadın istihdamına yönelik birtakım teşviklerimiz var.” (K15)* İfade, sosyal güvenlik ve sağlık kapsamında yapılan düzenlemeler ile kadın-erkek eşitliği ve kadının istihdamına yönelik uygulamaların yapıldığı belirtilmiştir.

Bunun dışında değişim sonucu sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve yerel yönetimlerin hizmet sunumuna dâhil oldukları fakat özel sektör ile STK'ların desteğinin yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Hizmet alanlarının değişimi sonucu kurumların nasıl farklılaştığına ilişkin diğer görüşler aşağıdaki şekildedir:

*“Değişimlerle beraber sivil toplum kuruluşları kadın odaklı, genç odaklı çalışmalar yapmaya başladı. Onun dışında aslında özel sektör de devreye girdi. Bizler biliyorsunuz özel alanda da çalışıyoruz, psikoterapi hizmeti verebiliyoruz. Bundan çok fazla faydalanan insan var yani özel sektörden hizmet almış, maddi yönden karşılayamadıkları için buraya başvuru yapan kişi çok fazla, biz de soran olduğunda, ihtiyaç duyduğunda mesai saatleri dışında bu şekilde yönlendirmeler yapıyoruz. Dirsek temasında olmak durumundayız çünkü bizim de verebileceğimiz hizmet saatle ve emekle kısıtlıdır.” (K19)*

*“Projeler bazında konuşursak, daha fazla proje üretilmeye başlandı, özellikle STK'lar aktif bir şekilde bu alandaki sorunların çözümüne destek veriyor. Belediyeler sosyal alanda artık daha fazla yetkiye sahip ve daha fazla çalışmalar yapıyor. Manisa genelinde kurumların işbirliği konusunda hiçbir sıkıntı yok. Ciddi çalışmalar yapılıyor.” (E18)*

*“Kurumlar konusunda yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları devreye girdi. Özel sektör sadece yardım konusunda destek veriyor. Kurumlar arasında ortak bir proje gerçekleştirileceği zaman veya görüş alış verişinde bulunulacağı zaman işbirliği sağlanmaktadır.” (E8)*

Yukarıdaki ifadelerde hizmetlerin sunumunda merkezi yönetim kapsamındaki kurumlar dışında özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve yerel

yönetimlerin yer aldığı ifade edilmiştir. Bu görüşler dışında kurumların değişmediğini düşünen katılımcılar da bulunmaktadır:

*“Hizmet sunumunda ise başka kurumların devreye girdiğini düşünmüyorum. Yalnızca projeleri gerçekleştiren sivil toplum kuruluşları var. Fakat hizmeti sunan kamudur.” (K21)*

*“Manisa’da 30 un üzerinde kamu kurumu var. Bizim sistemimiz anayasal il idaresi sistemidir. Aslında bireyin ihtiyaçlarını karşılayan kurumlar değişmedi. Büyük ölçüde kamu kurumları tarafından hizmet sağlanıyor. Belediyeler de bir ölçüde hizmet sağlamaya başladı. Kurumlar arasında eşgüdüm toplantılar, yasal tedbirler, yazışmalar çerçevesinde sağlanmaya çalışılıyor.” (E10)*

*“Ben yeni kurumların çok girdiğini düşünmüyorum. STK ve özel sektörün desteği var. Fakat STK’ların iyi bir şekilde örgütlenmesi ve eğitilmesi gerekli, düzgün işleyen STK yok denecek kadar az. Var olanlar da ilgileri farklı, biz bu birlikteliği sağlayamıyoruz. Bu yüzden önce STK’ların eğitilmesi gerekli diye düşünüyorum.” (E9)*

Yukarıda, hizmet sunumunda sivil toplum kuruluşlarının ve özel sektörün kısıtlı desteğinin olduğu, hizmetlerin büyük ölçüde kamu tarafından sağlandığı, aktif ve iyi örgütlenmiş sivil toplum kuruluşlarının yetersiz olduğu ve kamu kurumları arasında işbirliği yapıldığı ifade edilmiştir.

### **C. Alt tema: Hizmet Sunumunun Değişimi**

Değişen yönetim anlayışının hizmet sunumunu nasıl değiştirdiği, “Hizmet sunumunun değişimi” alt teması altında toplanmıştır. Çalışmaya katılan katılımcılar, hizmetlerin çeşitlendiğini, kadına yönelik projelerin oluşturulmasında sivil toplum kuruluşlarının ve yerel yönetimlerin daha fazla ön planda olduğunu ve işbirliğinin sağlandığı görüşündedir.

*“Kadın ve çocuk alanında son 10 yıldır ciddi derecede hizmetlerin artması ve var olan hizmetlerin çeşitlendiğini görüyoruz. Projeler bazında konuşursak, daha fazla proje üretilmeye başlandı, özellikle STK’lar aktif bir şekilde bu alandaki sorunların çözümüne destek veriyor. Belediyeler sosyal alanda artık daha fazla yetkiye sahip ve daha fazla çalışmalar yapıyor. Manisa genelinde kurumların işbirliği konusunda hiçbir sıkıntı yok. Ciddi çalışmalar yapılıyor. Fakat daha fazla proje üretilmesi, kadınların çalışma hayatına katılımına daha fazla destek verilmesi gereklidir. Özellikle dezavantajlı sayılan kadın ve çocukları öncelikle ele alınmalı daha sonra cinsiyet eşitliği kavramını toplum yapısına entegre edilmelidir. Ayrıca bu projelerle daha fazla kadın ve çocuğa ulaşılması gerektiğini düşünüyorum.” (E18)*

*“Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı son yıllarda hizmetlerde koordinasyonu sağlamada çok gelişti. İlgili kurumları, ilçelerde il müdürlükleri çok ciddi çalışmalar yapıyor. Hizmetler çoğaldı ve iyileştirildi. Aile yaşam merkezleri oluşturuldu. İşin ilk elden yapması gereken kurumların yasal altyapısı tamamlandı. Organizasyonu yerleşti.” (E11)*

Kurumsal bağlamda söyleyebilirsek istihdam alanında hizmetler arttı ve çeşitlendi diyebilirim. Fakat personelimiz yeterli değil. Hizmetlerimizin yeterli ve etkin olduğunu düşünüyorum. Sosyal güvenlikte kadının önceliğini teşvik ve

*primlerle veriyoruz. Fakat aylık konusunda kadın da erkek de aynı şartlara sahipse aylıkta birine fazlalık vermiyoruz. Eşit şekilde destekliyoruz. Ama kanunda çok ciddi ayrımlar var. Yani hem İş Kanunu'nda hem de Sosyal Güvenlik Kanunu'nda ayırım var. Örneğin, çalışma şartlarında, doğum izinleri, yarı zamanlı çalışma olsun pozitif ayrımcılık sağlanıyor. Kadınlara pozitif ayrımcılıktan kastettiğimiz ise budur.” (E14)*

Yukarıdaki görüşlere göre, kadına yönelik hizmetlerin arttığı ve iyileştirildiği, pozitif ayrımcılık yapıldığı fakat daha fazla proje yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Yeni yönetim anlayışıyla birlikte kadınların ihtiyaç ve talepleri dikkate almak için etkin ve verimli hizmet sunumunun gerekli olduğu ifade edilmiştir. Bu doğrultuda etkin ve verimli hizmet sunumunun gerçekleşebilmesi için katılımcılar öneriler sunmaktadır:

*“Bize gelen danışan portföyünü düşündüğümde, onların ne istediğini iyi tespit etmek önemli ama Kişinin de buradan hangi hizmeti alabileceğini bilerek gelmesi gerekiyor. Etkili hizmet sunumu için hem bizim hem vatandaşın bunları bilerek hareket etmesi gerekiyor. Belediyelerde kent meclislerinin kadın, çocuklar ve gençler için ayrıca bölümleri var. Bizim şu anda belediyemizde son birkaç yıldır hiçbiri faaliyet göstermiyor maalesef. Demokratik katılımın olması gerekiyor. Orada fikir almak, atölyeler düzenlemek gibi aktivitelerle bu şekilde mümkün olacağını düşünüyorum. Yani pasifize etmeden aktif bir katılım sürecinde olmalarıyla mümkün olacağını düşünüyorum.” (K19)*

*“En hızlı ve en kaliteli hizmet verebilmek gerekli bunun için kadın ve çocuğu ayırmak olmamalı, şiddete karşı çeşitli önlemler alınmalı, güvenlik ve ekonomik destekler sağlanmalıdır. Kamu kurumları olarak tekel niteliğinde hizmet veriyoruz. Dolayısıyla alternatifi yok. Bu bilinç içinde herkese eşit şekilde hizmet sunuyoruz. Bütün personeli de bu konuda Bakanlığın oluşturduğu eğitim planları ile düzenli olarak sürekli eğitim veriyoruz.” (E5)*

*“Yurtdışında uygulanan, biden farklı kadın ve çocuk hizmetlerine yönelik, engelli ve yaşlı hizmetlerine yönelik sistemler incelenebilir. Bunların ülkemizdeki uzmanlar tarafından değerlendirilip ülkemizde yeniden uygulanabilirliğini değerlendirilebilir. Pilot bölge sistemiyle uygulanır ve faydalı olduğu görülürse tüm ülke genelinde uygulanabilir.” (E6)*

Yukarıda, etkin ve verimli hizmet sunumunun sağlanmasına ilişkin öneriler ifade edilmiştir. Bunların dışında, kurumsal açıdan değişiklikler yapılarak etkin ve verimli hizmet sunumunun sağlanabileceğine ilişkin görüşler bulunmaktadır:

*“Kurumlar da bütüncül anlayışa ihtiyaç duyarlar. Müstakil yapılan çalışmalar bütüncül bir anlayışla hizmetlerde eksiklik, aksaklık varsa onların giderilmesinde kullanılıyor. Bu anlayışa sorunların çözümü ve etkin bir hizmet sunulacağını düşünüyorum.” (E11)*

*“Hizmet sunumunun daha kaliteli olması için kendi alanında yetişmiş, saha deneyimi olan elemanların, çok yönlü olarak problem çözme yeteneği olan elemanların istihdam edilmesi gerektiğini düşünüyorum.” (E17)*

Yeni yönetim anlayışla birlikte ortaya çıkan bir diğer değişim ise vatandaşların talep ve isteklerini dikkate alan, vatandaş odaklı hizmet sunumudur. Bu kapsamda katılımcılar aşağıdaki görüşleri ifade etmiştir:

*“Daha önce BİMER diye bir sistem vardı şimdi CİMER’e dönüştü. Tüm vatandaşlar hizmet alımlarında veya gördükleri aksaklıklarla ilgili oraya bildirimde bulunabiliyorlar. 30 gün içerisinde mutlaka sonuç hakkında cevap veriliyor. Bizde ise Açık Kapı birimi var ve vatandaşlar talep ve şikâyetlerini buraya bildirip 7 gün içerisinde sonuç alabiliyorlar. Belediyelerin zaten uzun zamandır Beyaz Masa diye bir uygulaması var. Eskiye göre çok büyük bir değişim var.” (E18)*

*“Devlet vatandaş için vardır. Vatandaş odaklı hizmetler son yıllarda politikaların temelini teşvik etmektedir. Vatandaşa hizmet etmeye gönüllü olan, onları doğru yönlendiren devlet haline geldik. Çatık kaşlı, ceberrüt devlet anlayışı kırıldı. Bu durum toplumun barışı için çok önemlidir.” (E11)*

Yukarıdaki görüşlere göre, vatandaşların hizmetlerle ilgili şikâyet, istek, talep ve önerilerini sunabileceği mekanizmaların oluşturulduğunu, katı devlet anlayışının, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltıldığını ifade etmişlerdir. Bu konu hakkındaki diğer görüşler ise aşağıdaki gibidir:

*“Hizmetler vatandaş odaklı olarak sunuluyor. Zaten öyle de olmak zorunda ayrıca özellikle kadın ve çocuk hizmetlerinde hayırsever belediye olarak değil de sosyal belediye olarak sunuyoruz. Çünkü hizmetler bir lütuf değildir. Halkın hakkı ve bizim de görevimizdir.” (E7)*

*“Vatandaş odaklı hizmet sunumu bizim Türkiye’de biraz zor çünkü vatandaşların istekleri çok değişken ve bazen kanunsuz olabiliyor. Yapmamanız gereken şeyleri isteyebiliyorlar. Bugün belediyemize halkla ilişkiler ve beyaz masaya birçok vatandaş geliyor. Şikâyet ve isteklerini söylüyor eğer yapılabilirliği varsa yapıyor. Vatandaşımızın eğitilmesi lazım diye düşünüyorum.” (E9)*

Yukarıdaki görüşlere göre, belediyelerde hizmetlerin vatandaş odaklı sunulduğu, şikâyet ve taleplerin sunulduğu “beyaz masa” adında bir uygulamalarının olduğu fakat vatandaşların bu konuda eğitilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Yeni yönetim anlayışının kadına yönelik hizmet sunumuna önemli bir getirisi ise cinsiyet eşitliğine dayalı hizmet sunumudur. Bu kapsamda katılımcılar toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik bakış açılarını ifade etmiş ve son düzenlemelerin kadınlara yönelik pozitif ayrımcılığı içerdiğini ifade etmişlerdir. Buna göre:

*“Bence Türkiye’de kadın erkek eşitliği kavramı yok. Kanunlarımızda da pozitif ayrımcılık söz konudur. ŞÖNİM’ler vasıtasıyla bir şekilde bizde verileri gizleme noktasında pozitif ayrımcılık var. Kadının her ortamda korunduğu, kollandığı bir sistem var. Bu durum bizim kurumumuzda da genel uygulamalarda da mevcuttur. İstihdamlarda da örneğin, erkeklerde 18-29 yaş arası dikkate alınırken kadınlarda yaş sınırı olmamaktadır.” (E14)*

*“Kadın ve erkek doğuştan eşit haklara sahip insandır. Bunun için de tüm toplum olarak tedbir alınmalı bu, dini programlarla, eğitim çalışmalarıyla*

gerçekleştirilebilir. Fakat şiddet mağduru olan kadınlara yönelik bazı alanlarda pozitif ayrımcılık yapılması gerektiğini düşünüyorum. Bunu da kaymakamlık olarak sosyal ve ekonomik desteklerle yapıyoruz. (E5)

“Bence kadınların erkekten eksiğinin olduğunu düşünmüyorum. Hatta kurumumuz %50 oranında kadınlara hizmet sunuyor. Ve burada pozitif ayrımcılık var. Çocuk haklarında tereddütlerim var. Çocuk işçiliği günümüzde büyük bir sorun.” (E20)

Yukarıda, pozitif ayrımcılığın gerekliliğine ilişkin ifadelerin yanı sıra pozitif ayrımcılığın gerekli olmadığı ve pozitif ayrımcılığın kadın ve erkeği daha çok ayırıştırabileceğine ilişkin görüşler de ifade edilmiştir:

“Fırsat eşitliğinin kesinlikle olmasını düşünüyorum. Ama pozitif ayrımcılığının ucu biraz açık ve eğimli olduğunu düşünüyorum. Pozitif ayrımcılık yaparken aslında iyi niyetli gibi görünüp ayrımcılığa doğru gittiğini görüyorum. Belki bir süre daha toplumumuzun bu pozitif ayrımcılığa ihtiyacı olabilir ama dediğim gibi siyasi partilerde kadın kolları, sendikada kadın kollarını çok saçma buluyorum. Hepimiz çalışıyoruz ve kadın kolları niye olsun?” (K2)

“Kadına şiddet konusunda STK’lar ve basın yoluyla ciddi bir algı ve bilinçlilik oluştu. Kadına şiddet olayında aslında cinsiyet bakış açısıyla değil insana şiddet olarak bakılması gerekli, böylelikle tüm insanların şiddete karşı olması gerekir. Kadınların önündeki engeller kalktığında pozitif ayrımcılığa gerek duyulmadığını ve onların özel olarak bir kotaya tabi olmalarına ihtiyaç duymadıklarını düşünüyorum.” (E11)

Pozitif ayrımcılığa ilişkin olumsuz görüşlerin yanı sıra toplumsal cinsiyete ilişkin olumsuz görüşler bulunmaktadır:

“Toplumsal cinsiyet eşitliği, alt kesimde olan genel kültür ve genel yeteneği zayıf, eğitimsiz muhtaç seviyede olan toplumlarda çok mümkün olmadığını düşünüyorum. Sorunların çözümünde bu yaklaşım yeterli olmaz öncelikle kadınların ekonomik ve sosyal anlamda güçlendirilmesi gerekir.” (K16)

“Kurumsal anlamda tabi bu konuda görüş belirtmem doğru değil. Ama şahsi görüşüm olarak, toplumsal cinsiyet eşitliğinin doğru bir kavram olmadığını, doğru bir proje olmadığını düşünüyorum. Bu, Türk aile yapısını bozan bir projedir. Alttan Türk aile yapısının oyulduğu, bitirilmeye çalışıldığı bir proje olduğunu düşünüyorum.” (E8)

Yukarıdaki ifadelerde, eğitimsiz ve muhtaç seviyede olan bir toplumda toplumsal cinsiyet eşitliğinin yerleştirilemeyeceği ve toplumsal cinsiyet eşitliği anlayışının doğru olmadığı, aile yapısını zedeleyen bir anlayış olduğu ifade edilmektedir.

## VI. TARTIŞMA

Kadına yönelik sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler kamu sektöründe merkezi ve yerel yönetim birimleri tarafından sunulmaktadır. Dokuz kamu kurumundaki bürokrat, yönetici ve personelle yapılan görüşmelerde, kadına yönelik sunulan hizmetlerin genel olarak farklı müdürlüklerde ve dağınık halde sunulduğu tespit edilmiştir. genel olarak verilen hizmetler; psiko-sosyal destek, barınma, sağlık, güvenlik ve rehabilitasyon hizmetleri, istihdam, emeklilik, sigorta,

danışmanlık hizmetleri, sportif ve kültürel faaliyetlerdir. Belediyelerde ise kadına yönelik sosyal yardım niteliğinde hizmet sunulduğu görülmektedir. Slovakya'daki belediyeler ve diğer kamu kurumlarında hizmetlere ek olarak, çocuklara kırtasiye yardımı, iş ve aile yaşamını uyumlaştırmaya yönelik hizmetler, tercümanlık ve arabuluculuk hizmetleri sunmaktadır (Botek, 2014: 852-856). Bu çerçevede araştırmanın bulgularının farklı nitelikte olduğu görülmektedir.

Hizmetlerin sunumundaki sorunlara bakıldığında, hizmet kullanıcılarının hangi birimden ne tür hizmet alacağını bilmediği için bazı sorunların ortaya çıktığı belirlenmiştir. Ayrıca verilen sosyal yardımların kadınları pasifize ettiği, iş hayatına atılmasının önünde engel olduğu belirtilmiştir. Kurumsal eksiklikler olarak; nitelikli personel ve araç eksikliği, bütçenin yetersizliği dolayısıyla sosyal yardımlarda kısıtlı imkânların olmasıdır. Hizmetlerdeki eksiklikler ise; en başta sosyal yardımlara ilişkin bütüncül bir kanunun olmamasıdır. Bu eksikliğe yönelik literatür, sosyal yardımların bütünleştirilmesinin ve ayrı biçimde konumlandırılan sosyal yardım ve sosyal hizmet alanlarının birbirini destekleyecek hâle getirilmesi kamu hizmetlerinin verimliliği açısından altı çizilmektedir (Güneş, 2012: 174-177). Yapılan benzer bir çalışmada, AB ülkelerinde sosyal yardımlar mali yardım, sosyal hizmetler ve sağlık yardımı olmak üzere üç alt sistemden oluşarak sosyal hizmet ile bütünleştirildiği görülmüştür (Botek, 2014:852-856 ). Ancak yapılan çalışmanın bulguları bu durumu desteklememektedir.

Kamu kurumları arasında işbirliğinin oluşması konusunda ise herhangi bir problem yaşanmadığı belirtilmiştir. Araştırmada kadına yönelik hizmet alanlarının değişmesi kapsamında önümüzdeki yıllarda kadın konukevlerinde ihtisaslaşma sürecine gidileceği ve kadınların sorunlarına göre ayrılacağı, çocuk ve kadın izlem merkezleri oluşturulacağı belirtilmiştir. Bu gelişmelerin kadınlar açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Bunun dışında İstanbul Sözleşmesi'nden sonra hizmetlerin çeşitlenip farklılaşması, kadına yönelik sorunlara bakış açısının değişip farkındalıkların artması, Şiddeti Önleme ve İzleme Merkezi'nin açılması, çocukların yurt tipi sistemden aile ortamında barınması ve sosyo-ekonomik anlamda destek verilerek onlara sportif ve kültürel faaliyetler sunulması değişime ilişkin örneklerdir.

Diğer değişimler ise, özellikle 2011 yılı ve 2012 yılı 6284\*\* Sayılı Kanun'dan sonra konukevlerinde bir değişim yaşandığı, konukevinde kalan kadınların sigara hariç her türlü ihtiyacının devlet tarafından karşılandığı, meslek edindirme, rehabilite etme gibi hizmetlerin yürütüldüğü, sosyal ve kültürel etkinliklerin yapıldığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda her kadının bağlı olduğu meslek elemanı ile psiko-sosyal açıdan güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürütülmekte, uygun koşullar sağlandığında yeniden aileye dönüşü gerçekleştirilmektedir. Fakat uygulamada sıkıntılar mevcuttur. Yerel yönetimlerde ise yasaların değişmesi sonucu kadın konukevi açma zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca gıda bankaları, aş evleri, hanım lokalleri ve diğer sosyal yardımlar, aile danışma merkezleri, çeşitli sosyal projeler, farkındalık eğitimleri, meslek

\*\* <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6284.pdf>

edindirme ve kültürel kurslar gibi hizmetlerin verildiği de tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda belediyelerin sosyal hizmetlere ilişkin görevlerinin arttığı ortaya çıkmıştır (Canpolat, 2009; Kesgin, 2016; Çetin, 2017). Bu bakımdan bulguların literatür ile örtüştüğü görülmektedir.

Yeni belediye kanununa göre, kent konseylerinin kadın ve çocuk meclisi açma zorunluluğu bulunmaktadır. Fakat büyükşehir belediyesinde bu meclislerin aktifleşmeye ihtiyacı olduğu anlaşılmıştır. Bu durum yeni kamu yönetimi yaklaşımının yerellik ilkesi bağlamında yerel katılım ve demokrasinin sağlanması konusunda hala yapılacaklar olduğunu göstermektedir. (Göymen, 2004; Belli, 2017). Yapılan benzer çalışmaların bulguları belediyelerde kadınların yeterli düzeyde temsil edilmediği sonucunu göstermektedir (Pınarcıoğlu, 2013; Küçük ve Akpınar, 2018). Benzer diğer çalışmada ise, kadınları yerel yönetim faaliyetlerine daha fazla dâhil etmeyi amaçlayan reformlara rağmen demokratik katılımı istenilen seviyeye ulaşamadığı görülmüştür (Aulich, 2009: 44-45).

Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu'nda ise kadın istihdamına yönelik tedbirlerin alındığı, hizmetlerin oluşturulduğu ve istihdam oranının arttığı görülmektedir. Bunlara ek olarak, değişime ilişkin hizmetlere kolay erişildiği, kurumların şeffaflaştığı, vatandaşların şikâyet, talep ve memnuniyetinin dikkate alındığı bir düzene geçmiştir. Değişim sonucu farklılaşan kurumların tespitine ilişkin ifadelerden, derneklerin ve özel sektörün devreye girdiği anlaşılmaktadır. Özel sektörün yalnızca sosyal yardım konusunda ve bazı projelerde kısmen destek verdiği tespit edilmiştir. Hizmetlerin planlanıp sunulması sürecinde ise STK'ların da görüşü alındığı fakat hizmetleri doğrudan sunan bakanlık il müdürleri ve belediyeler olduğu anlaşılmaktadır.

Toplumsal cinsiyete dayalı hizmetlerin varlığına ve yöneticilerin bu konudaki algısına bakıldığında, kurumlarda cinsiyet eşitliğine dair herhangi bir uygulama olmadığı ve görev yaptıkları kurumlarında sunulan hizmetlerde, uygulamalarda ve mevzuatta da eşitliği oluşturmak için kadına yönelik pozitif ayrımcılık yapıldığı ifade edilmektedir. İsveç'teki yerel yönetimlerde yapılan benzer bir çalışmaya göre, cinsiyet eşitliği politikasının kurumsallaşması ve uygulanması sürecinde yöneticilerin cinsiyet eşitliği algısına sahip olmadığı ve bu sebeple bu sürecin baltalandığı ortaya çıkmıştır (Pincus, 2002: 150-152). Bu nedenle İsveç'te yapılan bu araştırma, bulguları destekler niteliktedir. Bunun dışında İngiltere kamu yönetiminde cinsiyet eşitliği hizmetleri, cinsiyete dayalı ayrımcılığı ve tacizi ortadan kaldırma ve fırsat eşitliğini teşvik etmek için kamu otoriteleri için yasal bir zorunluluktur (Conley ve Page, 2010: 321-322). Yapılan diğer benzer çalışmada ise, kamu sektöründe cinsiyet eşitliğine ilişkin politika oluşturma sürecinde, uygulamalarda hâkim olan cinsiyet dinamikleri tarafından şekillendirildiğini göstermektedir. Hizmetlerin planlanmasında ise hâkim toplumsal cinsiyet bakış açısı ve yöneticilerin olumsuz düşünce ve algıları toplumsal cinsiyet eşitliğinin ilerlemesi için engeller oluşturduğu görülmüştür (Schofield ve Goodwin, 2005: 25-26).

Çalışmada pozitif ayrımcılığın genel olarak ayrımcılığa neden olabileceği yönünde görüşler bulunduğu için Norveç, İngiltere ve Hollanda'da yöneticilerle



yapılan araştırmalara bakıldığında ise bu çalışmaların bulguları, yeni yönetim yaklaşımlarının daha farklı ayrımcılık biçimlerini mümkün kıldığını göstermektedir (Teelken ve Deem, 2013: 520-521). Ayrıca kadınlara yönelik pozitif ayrımcılığın da farklı şekilde ayrımcılığa neden olduğuna yönelik görüşler yer almaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın bulgularının araştırmayı desteklediği görülmektedir. Bu konuda İngiltere’de yapılan benzer bir çalışmada kamuda uygulanan pozitif ayrımcılık politikalarının dışlayıcı refah sürecini oluşturabileceği ortaya çıkmıştır (Edwards, 1989: 11-12).

Yeni yönetim anlayışı ile vatandaşların istek, talep ve şikâyetleri ile memnuniyetinin esas alınarak hizmetlerin planlanarak sunulması gündeme gelmiştir. Katılımcıların ifadelerinden son yıllarda vatandaş odaklı hizmetlerin temel politikalar haline geldiği ve vatandaşların dilek, istek ve şikâyetlerinin önemsendiği anlaşılmaktadır. Bu amaçla, belediyelerde “Açık Kapı”, kaymakamlarda “Beyaz Masa” ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) oluşturulduğu görülmektedir. Ayrıca vatandaşların ihtiyaçlarını yerinde tespit etmek, bire bir temas halinde olmak amacıyla ev ziyaretlerinin arttığı anlaşılmaktadır. Literatüre göre, vatandaş odaklı hizmet sunumu vatandaşların temsili, hizmetlerin kişiselleştirilmesi, onların ihtiyaçlarını anlama ve cevap verme konularına ağırlık verilerek hizmet sunma biçimidir (King ve Cotterill, 2007: 333-354). Bu çerçevede vatandaş odaklı hizmet sunumunun kamu kurumlarınca uygulandığı görülmektedir. Fakat vatandaşların aktif katılımı, temsili konusunda başarılı olunmadığı tespit edilmiştir. Yapılan benzer bir çalışmada, Avrupa’da vatandaş odaklı hizmet sunumunun, sosyal haklar, politik vatandaşlık ve ortak yarardan ziyade pragmatik, araçsal ve paternalist söylem ve uygulamalara dayandığı sonucu ortaya çıkmıştır (Cardullo ve Kitchin, 2018: 813-814). Yapılan çalışmanın bulguları araştırmayı desteklediği görüşmektedir.

### **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Görüşme yapılan ilde yönetim ve cinsiyet eşitliğine dayalı hizmet sunumunun yeterince sağlanmadığı tespit edilmiştir. Değişen yönetim anlayışıyla birlikte hizmetlere erişimin kolaylaştığı, etkili, verimli ve vatandaş odaklı hizmet sunumunun gerçekleştirilmeye çalışıldığı ve kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık yapıldığı ön plana çıkan temalar arasındayken, katılımcılar toplumsal cinsiyete ilişkin geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri doğrultusunda görüşe sahiptir. Bu çerçevede, kadına yönelik hizmetlerin dağınık olarak sunumuna ilişkin kurumlar arası işbirliğinin il düzeyinde güçlendirilmesi amacıyla il koordinasyon kurulunun kurulması gerekmektedir.

Etkin ve verimli hizmet sunumunun geliştirilmesi için saha deneyimi olan nitelikli personel ve hem yerel yönetimler hem de genel idarede meslek elemanlarının istihdam edilmesine yönelik politikalar planlanmalıdır. Ayrıca her ilçenin ayrı stratejik eylem planlarının oluşturularak bölgelerin ihtiyaç ve sorunlarının tespit edilmesi ve uygun hizmetlerin geliştirilmesi gereklidir. Hizmet kullanıcılarının hangi kurumdan ne tür bir hizmet alması gerektiğine ilişkin bilgilendirici eğitim faaliyetleri düzenlenmesinin yanı sıra, cinsiyet eşitliğine yönelik diğer paydaşlarla birlikte ortak çalışmalar yapılmalı ve STK’lar aracılığı ile

toplumda bu konuda farkındalık artırılmalıdır. Yerel yönetimlerin ise kadın konukevi ve kreş hizmetlerin çoğaltılmasını ve demokratik katılımı ve yerel kalkınmayı sağlayacak gerekli düzenlemeler oluşturmalıdır. Ayrıca kent konseyi ve kadın meclisi çalışmalarının artırılması gereklidir.

Son olarak; Kadınların sosyal ve ekonomik hayatta yer bulmasını sağlayıcı her türlü tedbir ve teşvikler geliştirilmeli, kamusal alanda da görünür kılacak mekânsal düzenlemeler yapılmalı, kamu kurumlarında ve diğer sektördeki çalışanlara cinsiyet eşitliğine yönelik eğitim ve farkındalık çalışmaları sağlanmalıdır. Ayrıca kayıt dışı ve yarı zamanlı istihdama yönelik tedbirler geliştirilmeli ve kır ile kent arasında dengenin sağlanması için gerekli çalışmalar yapılmalı, kadınların yönetimde daha fazla yer almasını sağlayıcı önlemler geliştirilmelidir.

### **Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı**

Makalenin tüm süreçlerinde Yönetim ve Ekonomi Dergisi'nin araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hareket edilmiştir.

### **Yazarların Makaleye Katkı Oranları**

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

### **Çıkar Beyanı**

Yazarın herhangi bir kişi ya da kuruluş ile çıkar çatışması yoktur.

### **KAYNAKÇA**

- Aulich, C. (2009). From citizen participation to participatory governance in Australian local government. *Commonwealth Journal of Local Governance*, 2, 44-60.
- Baines, D., Cunningham, I., Campey, J., & Shields, J. (2014). Not profiting from precarity: The work of nonprofit service delivery and the creation of precariousness. *Just Labour*, 22, 75-93.
- Belli, A. (2017). Yerel Yönetimlerde Kadın Temsili ve Yerel Demokrasi. *Yasama*, 31, 65-89.
- Bode, I. (2006). Disorganized welfare mixes: voluntary agencies and new governance regimes in Western Europe. *Journal of European social policy*, 16(4), 346-359.
- Botek, O. (2014). 20 years of transformation of social policy in Slovakia-current state and main challenges. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 143, 852-856.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. England: Sage.
- Cardullo, P., Kitchin, R. (2019). Smart urbanism and smart citizenship: The neoliberal logic of 'citizen-focused' smart cities in Europe. *Environment and planning C: politics and space*, 37(5), 813-830.
- Clarke, V., Braun, V., & Hayfield, N. (2015). Thematic analysis. *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*, 222-248.
- Conley, H., Page, M. (2010). The gender equality duty in local government: the prospects for integration. *Industrial Law Journal*, 39(3), 321-325.
- Çetin, H. (2017). Kamu Yönetimi Reformu Çerçevesinde Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 17(38), 152-167.
- Dedeoğlu, S. (2009). Eşitlik mi ayrımcılık mı? Türkiye'de Sosyal devlet, Cinsiyet Eşitliği Politikaları ve Kadın İstihdamı. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 41-54.
- Edwards, J. (1989). Positive discrimination as a strategy against exclusion: the case of the inner cities. *Policy & Politics*, 17(1), 11-24.
- Eryılmaz, B. (2002). *Bürokrasi ve Siyaset (1.Basım)*. İstanbul: Alfa
- Eser, D. B., Memişoğlu, A. G. D., & Özdamar, G. (2011). Sosyal Siyasetin Üretilmesi Sürecinde Refah Devletinden Neo-liberal Devlete Geçiş: Devletin Kamu Hizmeti Sunma İşlevinin

- Değişimi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 201-217.
- Evans, B. M., Shields, J. (1998). Reinventing the Third Sector: Alternative Service Delivery, Partnerships and the New Public Administration of the Canadian Post-Welfare State. Ryerson University Center for Voluntary Sector Studies Working Paper Series, 9, 1-27.
- Ferguson, K. E. (1984). The feminist case against bureaucracy (Vol. 105). Temple University Press.
- Findlay, T. (2015). Conclusion: Building a Femocratic Administration. In *Femocratic Administration: Gender, Governance, and Democracy in Ontario* (pp. 186-216). Toronto; Buffalo; London: University of Toronto Press.
- Flick U, Von Kardorff, E, Steinke I.(2004). A Companion to Qualitative Research (1.Baskı). Kardorff, E, Steinke(ed.), What is qualitative research? An introduction to the field içinde: (s:3-11). London: SAGE
- Frahm, K. A., Martin, L. L. (2009). From government to governance: Implications for social work administration. *Administration in Social Work*, 33(4), 407-422.
- Göymen, K. (2010). Türkiye’de Yerel Yönetişim ve Yerel Kalkınma (1. Basım). İstanbul: Boyut
- Güneş, M. (2012). Yoksullukla Mücadelede Sosyal Yardımların Bir Kamu Yönetimi Politikası Olarak Sürdürülebilirliği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(24), 149-184.
- İleri, Ü. (2016). Sosyal Politikalarda Kadın ve Cinsiyet Ayrımcılığı ile İlgili Başlıca Uluslararası ve Ulusal Hukuki Düzenlemeler. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5(12), 128-153.
- Jayal, N. G. (2003). Locating gender in the governance discourse. *Martha Nussbaum Amrita Basu Yasmin Tambiah*, 96, 96-134.
- Johnston, K. (2017). A gender analysis of women in public–private–voluntary sector ‘partnerships’. *Public Administration*, 95(1), 140-159.
- Kaylı, Ş.D. (2016). *Siyasetin Kadın Yüzü* (1. Baskı). İzmir: İlya.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardımda Büyükşehir Belediyeleri ile İlçe Belediyeleri Arasında Nasıl Bir Dağılım Yapılabilir?. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 447-462.
- King, S., Cotterill, S. (2007). Transformational government? The role of information technology in delivering citizen-centric local public services. *Local Government Studies*, 33(3), 333-354.
- Koray, M. (2011). Avrupa Birliği ve Türkiye’de “Cinsiyet” Eşitliği Politikaları: Sol-Feminist Bir Eleştiri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 29, 13-53.
- Küçük, H., & Akpınar, İ. E. Feminist Kuram Çerçevesinde Kent Konseylerinde Kadının Yeri: Esenler Kent Konseyi-Kağıthane Kent Konseyi Örneği. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 120-140.
- McLanahan S.S., Kelly E.L. (2006). The Feminization of Poverty. Chafetz, S. J. (Ed.), In *Handbook of the Sociology of Gender* içinde (S.127-145). Boston: MA
- Mises Von L. (2000). Bürokrasi (2.baskı). Ergin F, Yayla A. (Çev.). Ankara: Liberte.
- Oksala J. (2013). Feminism and neoliberal governmentality. *Foucault Studies*. 2013; 16: 32-53.
- Pınarcıoğlu, N. Ş. (2013). Yerel Siyaset ve Yerel Yönetimlerde Cinsiyetçi Örüntüler: İstanbul Örneği. *MSGSÜ Sosyal Bilimler*, 8, 64-80.
- Pincus, I. (2002). The politics of gender equality policy: a study of implementation and non-implementation in three Swedish municipalities (Doctoral dissertation, Örebro universitetsbibliotek).
- Pollack, S., & Rossiter, A. (2010). Neoliberalism and the entrepreneurial subject: Implications for feminism and social work. *Canadian Social Work Review/Revue Canadienne De Service Social*, 155-169.
- Pratt R. (2006). New Public Management, globalization, and public administration reform. Dator, J. A., Pratt, R., & Seo (Ed.), *Y. Fairness, globalization, and public institutions: East Asia and beyond* içinde (s. 101-113). USA: University of Hawaii Press.
- Schofield, T., & Goodwin, S. (2005). Gender politics and public policy making: Prospects for advancing gender equality. *Policy and society*, 24(4), 25-44.

- Sezer, Ö., & Vural, T. (2010). Kamu hizmetlerinin sunumunda devletin değişen rolü ve merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında yetki ve görev paylaşımı. *Maliye Dergisi*, 159, 203-219.
- Smith, A. M. (2008). Neoliberalism, welfare policy, and feminist theories of social justice: Feminist Theory Special Issue: 'Feminist Theory and Welfare'. *Feminist Theory*, 9(2), 131-144.
- Soyseçkin, İ. (2015). Türkiye'de kadın istihdamı ve sosyal refah uygulamaları. *Mülkiye Dergisi*, 39(3), 245-270.
- Şaşman Kaylı, D. (2016). Neo-Liberalizmin Kadınlarla Dansına İlişkin Feminist Bir Okuma. *Journal of International Social Research*, 9(43): 1322-1328.
- Şimşek, H, Yıldırım, A. (2018). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (10. Baskı). Ankara: Seçkin
- Teelken, C., & Deem, R. (2013). All are equal, but some are more equal than others: Managerialism and gender equality in higher education in comparative perspective. *Comparative Education*, 49(4), 520-535.
- Toksöz, G. (2009). Kriz Koşullarında Toplumsal Cinsiyet Perspektifinden İşgücü Piyasaları. Ankara: ILO, 3-13.
- Topcuoğlu, R. A. (2016). Feminizmin Refah Devleti ve Sosyal Politika Alanına Eleştiri ve Katkıları. *Amme İdaresi Dergisi*, 49(4), 37-64.
- Walby, S. (2000). Gender, nations and states in a global era. *Nations and Nationalism*, 6(4), 523-540.

## SUMMARY

In the study, it is aimed to determine the effects of the new public management understanding, which shows its effects with policies, legal regulations and practices in the 2000s, on services and provision of services for women. The research was designed as a case study from qualitative research designs and the study group was determined with the appropriate sampling method and was carried out with 21 people consisting of bureaucrats, managers and staff working in nine public institutions in the form of central government and local governments in a province in the Aegean Region.

The collected data were analyzed by thematic analysis. As a result of the analysis, it was determined that service provision based on governance and gender equality was not adequately provided. While it is among the prominent themes that access to services is easier, effective, efficient and citizen-oriented service delivery is tried and positive discrimination against women is made with the changing management approach, the participants have views in line with traditional gender roles regarding gender.

For this reason, joint studies should be carried out with other stakeholders regarding gender equality and awareness should be increased in the society on this issue through NGOs. Local governments should establish the necessary arrangements to increase the number of women's shelters and daycare services, and to ensure democratic participation and local development. In addition, it is necessary to increase the work of city council and women's council. Policies regarding the employment of qualified personnel and professionals in both local and general administration should be planned.

It was determined that the provision of services based on governance and gender equality was not sufficiently provided in the province where the interview was made. With the changing management approach, access to services is easier, effective, efficient and citizen-oriented service delivery is among the prominent

themes, and positive discrimination against women is among the prominent themes, while the participants have views in line with traditional gender roles regarding gender. In this framework, it is necessary to establish a provincial coordination board in order to strengthen the inter-institutional cooperation regarding the distribution of services for women at provincial level.

In order to develop effective and efficient service delivery, policies should be planned for employing qualified personnel with field experience and professionals in both local and general administration. In addition, it is necessary to create separate strategic action plans for each district, to identify the needs and problems of the regions and to develop appropriate services. In addition to organizing informative training activities regarding what kind of service the service users should get from which institution, joint studies should be carried out with other stakeholders for gender equality and awareness should be increased in the society through NGOs. On the other hand, local administrations should establish the necessary arrangements to increase the number of women's shelters and kindergartens services and to ensure democratic participation and local development. In addition, it is necessary to increase the work of city council and women's council.

Finally; All kinds of measures and incentives should be developed to ensure that women find a place in social and economic life, spatial arrangements should be made to make them visible in the public sphere, training and awareness activities on gender equality should be provided to employees in public institutions and other sectors. In addition, measures for unregistered and part-time employment should be developed and measures should be developed to ensure that women take more place in the management.