



**BELEDİYELERDE KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK UYGULAMALARI: İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**
**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY APPLICATIONS IN THE MUNICIPALITIES: EXAMPLE OF
METROPOLITY MUNICIPALITY OF ISTANBUL**

Yener Lütfü MERT*

Öz

Genel bir ifadeyle toplumdaki aldığını topluma verme veya sosyal amaçları destekleme şeklinde tanımlanan kurumsal sosyal sorumluluk, özel sektör dışında kar amacı gütmeyen kurumlar tarafından da gerçekleştirilmektedir. Bunlar arasında sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları ilk sıralarda yer almaktadır. Kamu hizmeti veren yerel yönetimlerin önemli bir birimi olan belediyelerin de bu kapsamda özellikle son yıllarda sosyal sorumluluk anlayışıyla hareket ettikleri ve topluma karşı hizmet anlayışlarını bu açıdan yeniden kurguladıkları görülmektedir. Zira, yerel yönetimler en az ticari işletmeler ve sivil toplum kuruluşları kadar, hatta çok daha fazla toplumla iç içe olmak durumundadırlar ve toplum tarafından kendisinden karşılıksız hizmet beklentisi yüksektir. O nedenle zaten temelinde halka hizmet anlayışı yer alan yerel yönetimler bir yandan zorunlu hizmetleri uygulamaya koyarken diğer yandan sosyal sorumluluk projelerini gün geçtikçe artırmaya çalışmakta ve vatandaşlara daha fazla sosyal destek sağlama çabasına girmektedir. Bu projeler zaman zaman yalnızca kurumun kendisi tarafından gerçekleştirilirken bazen de sivil toplum kuruluşları veya özel sektörle birlikte ortaya konulmaktadır.

Bu çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneklem alınmakta ve kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının nasıl ve daha çok hangi alanlara yönelik gerçekleştirildiği analiz edilmektedir. Analiz; kurumun sosyal destek, kültür, çevre, sağlık ve afet-acil duruma müdahale konu başlıkları üzerinden yapılmaktadır. Araştırmada sosyal destek hizmetlerine yönelik uygulamaların yoğun bir şekilde gerçekleştirildiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Belediyeler, İstanbul Büyükşehir Belediyesi.

Abstract

Corporate social responsibility, which, in general terms, can be defined as giving society what is taken from society, is applied not only by the private sector but also by the non-profit institutions. Among these, non-governmental organizations and state institutions take the lead. It is observed that, particularly in the recent years, the municipalities, which are important units of local administrations that provide public services, have operated with an understanding of social responsibility and they have reorganized their perception of service for the community from this point of view. It is because the local administrations have to be in contact with the society as much as, even more than the corporate businesses and non-governmental organizations, and there is a high community expectation about free services from them. Therefore, innately having the perception of public service, the local administrations not only provide obligatory services but also increase the social responsibility projects day by day, attempting to provide much more social support for the citizens. These projects are carried out sometimes by the institutions themselves, sometimes together with non-governmental organizations or private sector.

In this study, whose sample is the Metropolis Municipality of Istanbul, it is analyzed how and in which domains the corporate social responsibility applications are conducted. The analysis is carried out under the titles such as social support, culture, environment, health, and disaster-emergence response plan of the institution. In the research, it is observed that applications concerning social support services are intensely conducted.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Municipalities, Metropolis Municipality of Istanbul.

1. GİRİŞ

Küreselleşme olgusu ve teknolojinin hızla değişmesi işletmelerin rekabet koşullarına derhal uyum sağlamalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda işletmeler bir yandan pazarda kendine uygun koşullar yaratmak için çaba sarf ederken diğer yandan toplumsal yapıyla iç içe hareket etmek durumundadırlar. Yani işletmeler temel amaçlarından biri olan maksimum kar elde etme güdüsüyle hareket ederken aynı zamanda müşterilerle iyi ilişkiler kurmak zorunda kalmakta ve onlara ait çevre koşullarında faaliyetlerini sürdürmektedirler. Dolayısıyla buldukları çevrenin korunması, tüketicilerin işletme hakkında olumlu duygulara sahip olması gibi koşulların doğru okunması ve ona uygun pratik çözümlerin kurgulanması bir gereklilik haline almaktadır. Bu noktadan hareketle işletmeler bir yandan ticari etkinliklerini sürdürürken diğer yandan toplumdaki aldıklarını topluma verme şeklinde ifade edilebilecek sorumlu davranışları da sergilemek durumunda kalmaktadırlar. Diğer bir deyişle topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmeye çalışmaktadırlar. İşletmelerin bu işlevi kurumsal bir bakış açısıyla ortaya koyması şeklinde gelişen kurumsal

* Dr., İller Bankası A.Ş. İstanbul Bölge Müdürlüğü.



sosyal sorumluluk (KSS) çabalarının farklı şekillerde uzun bir geçmişi olsa da son otuz yıl içerisinde bu alan çok daha bilinçli ve uzmanlaşmış bir uygulama haline gelmiştir.

Öte yandan kar amacı güden kurumların dışında toplumun diğer katmanlarını oluşturan kamu sektörünün, sivil toplum kuruluşlarının (STK), eğitim kurumlarının ve medyanın da aynı toplumsal yapı içinde ilişkilere sahip olmaları nedeniyle sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etmeleri beklenmektedir. Nitekim son yıllarda özellikle kar amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşlarının gerçekleştirdiği pek çok kurumsal sosyal sorumluluk projesi oldukça ses getirmiştir. Kamu hizmeti veren yerel yönetimlerin de bu bağlamda özellikle son yıllarda sosyal sorumluluk anlayışıyla hareket ettikleri ve topluma karşı hizmet anlayışlarını bu açıdan yeniden kurguladıkları görülmektedir. Zira, yerel yönetimler en az ticari işletmeler ve sivil toplum kuruluşları kadar hatta çok daha fazla şekilde toplumla iç içe olmak durumundadır ve toplum tarafından kendisinden karşılıksız hizmet beklenilmektedir. O nedenle zaten temelinde halka hizmet anlayışı yer alan yerel yönetimler sosyal sorumluluk projelerini gün geçtikçe arttırmaya çalışmakta ve vatandaşlara daha fazla sosyal destek sağlama çabasına girmektedir. Bu projeler zaman zaman yalnızca kurumun kendisi tarafından gerçekleştirilirken bazen de STK'lar veya özel sektör kuruluşlarıyla birlikte ortaya konulmaktadır.

Bu çalışmada kamu sektörünün önemli bir aracı olan yerel yönetimlerin kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının ne şekilde ve hangi bakış açısıyla kurgulandığı irdelenecektir. Bu kapsamda Türkiye'nin en çok nüfusa sahip ili olan İstanbul Büyükşehir Belediyesinin (İBB) kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları örneklem olarak alınmıştır. Araştırmada önce kurumsal sosyal sorumluluk kavramı, işlevi ve uygulama alanlarıyla ilgili literatür taraması yapıldıktan sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesinin KSS çalışmalarına ilişkin bulgular ele alınacak ve değerlendirilecektir.

2. LİTERATÜR TARAMA

2.1. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı ve İşlevi

Sorumluluk kavramı Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından "kişinin kendi davranışlarının veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi" olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Sosyal sorumluluk kavramı ise bireylerin ötesinde toplumsal bir alanı kapsayan sorumluluk olarak ifade edilebilir. Bireylerin olduğu kadar kurumların da topluma karşı sorumluluklarının olduğunun belirlenmesi kurumsal sosyal sorumluluk kavramını ortaya çıkarmıştır. Stratejik yönetim kapsamında sosyal sorumluluğu değerlendiren Chung, (1987, 125'ten aktaran: Grunig, 2005, 259) kavramı "şirketler, onlara kar olanakları sağlayan bir toplumun içinde faaliyet gösterirler. Bunun karşılığında, toplumsal gereksinimlere hizmet etmek gibi bir zorunlulukları vardır. Bu zorunluluğa sosyal sorumluluk denir" şeklinde özetlemektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluğun 1950'li yıllarda bilimsel anlamda ilk tanımını yapan Bowen (1953) sosyal sorumluluğu kurumların, toplumun hedef ve değerlerine paralel şekilde kararlar alması ve buna uygun politikaları takip etme zorunluluğu olarak belirlemiştir. Türkçeye kurumsal sosyal sorumluluk alanında çevirisi ilk yapılan eserlerden biri olan Kotler ve Lee'nin (2017, 3) 2005 yılında hazırladıkları "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kitabında kavram, "kurumsal sosyal girişimler" olarak ele alınmış ve "sosyal amaçları desteklemek ve kurumsal sosyal sorumluluk yükümlülüklerini tamamlamak için bir kurum tarafından üstlenilmiş büyük çaplı faaliyetler" olarak değerlendirilmiştir.

Avrupa Komisyonunun 2011-2014 Avrupa Birliği Yenilenmiş Kurumsal Sosyal Sorumluluk Strateji Çalışma Raporunda ise KSS, işletmelerin ticari uygulamaları ile çevresel sorunların uyumlu hale getirildiği ve paydaşlar ile gönüllülük esasına dayanan bir alanda kurulan ilişkiyi ifade etmektedir (European Commission, 2011, 3). Kurumsal sosyal sorumluluğun işletmelerin toplum üzerindeki zararlı etkilerini en aza indireceğine veya tamamen ortadan kaldıracığına dikkat çeken Mohr ve diğerleri (2001, 47) daha da ileri giderek bu sürecin işletmelerin uzun vadeli yararlarını en yüksek düzeye çıkaracağına bir taahhüdü olduğunun altını çizmektedir. Kavramın iki yönüne dikkat çeken Aktan ve Börü (2007, 13) ise KSS'nin "herhangi bir organizasyonun hem iç hem de dış çevresindeki tüm paydaşlara karşı etik ve sorumlu davranması, bu yönde kararlar alması ve uygulaması şeklinde" tanımlanması gerektiği vurgusunu yapmaktadırlar. KSS, insani sermayenin yalnızca özel sektör çıkarlarını kapsayan bir alan değildir. Aksine toplumun tümünü ilgilendiren geniş bir çerçevede değerlendirilmesi gerekmektedir (Frederick, 1960, 54-55) ve işletmelerin bu yöndeki uygulamaların yürütülmesi esnasında gönüllülük ilkesine bağlı olduklarını söylemek mümkündür (Avrupa Komisyonu, 2001).

Tanımlamalardan hareketle KSS ile ilgili ortaya konulan zengin literatür kapsamında vurgulanan temel özelliklerin şunlar olduğu söylenebilir: Kurumsal sosyal sorumluluk kavramı toplumsal değerlerle örtüşmelidir. İşletmelerin topluma karşı sorumluluklarının bulunduğu ve yerine getirilmesi beklentisi



vardır. KSS gönüllülük esasına dayanmaktadır. Toplumun tamamını ilgilendirmekte, o nedenle iç ve dış paydaşların dikkate alınması ve onlara karşı etik ve sorumlu davranılması gerekmektedir. İşletmeler KSS faaliyetleri ile bir anlamda topluma verdikleri/verebilecekleri zararlı etkilerini ortadan kaldıracakları yönünde taahhüt vermektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk kavramı, farklı kurum ve akademisyenler tarafından farklı kavramlarla aynı anlamda kullanılmakta veya ilişkilendirilmektedir. Bu kavramlar arasında kurumsal vatandaşlık, sürdürülebilirlik, hesap verebilirlik, kurumsal yönetim, sponsorluk ve sosyal sorumlu yatırım sayılabilir. İşletmeler KSS kavramını farklı başlıklar altında kullansalar da aynı yöntem ve inovatif çalışmalarla geliştirdikleri sosyal sorumluluk projelerinin sonucunda birtakım önemli yararlar elde etmektedirler. Bunlar arasında sayılabilecek bazı kazanımlar şunlar olabilmektedir (Özkoç ve diğerleri, 2005, 138):

- İşletmelerin marka ve piyasa değerinde artış görülür.
- İşletmeye nitelikli personel sağlamada veya çalışanları motive etmede katkı sağlar.
- Yeni pazarlara girmede etkili olabileceği gibi var olan müşterilerin sadakatini sürdürmede de yardımcı olur.
- Daha kaliteli ürün ve hizmet sunulmasına katkı sağlar.
- Risk yönetimi daha kolay şekilde gerçekleştirilebilir.
- Toplumun ve yasa düzenleyicilerin işletmenin görüşlerine önem vermesini sağlar.

2.2. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Modelleri

Kurumsal sosyal sorumlulukla ilgili pek çok modelden söz edilmekle birlikte en çok değerlendirilen ve tartışılan üç modele burada yer verilmiştir. Bunlardan birincisi A. Carroll tarafından ortaya atılan ve yine kendisi tarafından geliştirilen dört boyutlu sosyal sorumluluk modeli; diğeri ise K. Davis tarafından geliştirilen sosyal sorumluluk modelidir. Bu modellere ek olarak sosyal sorumluluğu tarihsel açıdan değerlendiren üç aşamalı sosyal sorumluluk modelini de süreci anlatması açısından ele almak mümkündür.

Carroll'un 1979 yılında geliştirdiği KSS yaklaşımında yasal, ahlaki ve gönüllü olmak üzere üç katman üzerinde durulmaktadır. Bu bakış açısına göre işletmeler yalnızca kendi sorumluluklarını değil, aynı zamanda topluma karşı sorumluluklarını da yerine getirmelidir. Carroll kendisinden sonra yapılan çalışmalar ve eleştiriler üzerine söz konusu modeli dört katmanlı bir piramit olarak 1990'lı yıllarda geliştirmiştir. Buna göre piramidin en alt kısmında işletmelerin ekonomik sorumluluğu (kar elde etme), ikinci katmanda yasal sorumluluk (sisteme uyma), etik sorumluluk (etik davranma) ve piramidin en üst katmanında gönüllü sorumluluk (kurumsal vatandaşlık) yer almaktadır. Piramidin tüm katmanları işletmeler tarafından bir bütün olarak ele alınmalı ve eşzamanlı olarak yerine getirilmelidir (Bıçakçı, 2016, 40-41). Katmanın ilk sırasında işletmenin temel amaçlarından biri olan kar elde etme güdüsü yer almaktadır. Bu aşamada işletmeler yasal kurallara uymak zorundadırlar. İşletmeler bu iki temel sorumluluklarını tamamladıktan sonra topluma yararlı işlere yönelmeye başlamaktadırlar. Bu aşamada da işletme paydaşlara karşı etik sorumluluklarını toplumun temel yargılarına göre yerine getirmeye çalışmaktadır. Son aşamada ise gönüllü olarak sosyal sorumluluk projeleriyle işletmeler bir anlamda toplumdan kazandıklarını topluma geri verme niyetini göstermiş olmaktadır. Böylece işletmeler yalnızca kar amaçlı kuruluşlar olmaktan öte topluma karşı sorumluluklarını da yerine getiren varlıklar olarak değerlendirilmektedir.

Keith Davis tarafından geliştirilen sosyal sorumluluk modelinde işletmelerin toplumun refahına yönelik yaptıkları çalışmaları niçin gerçekleştirdiklerini, gerektiğinde nasıl önlem aldıklarını, neden yapmaları gerektiğini belirleyen beş temel varsayım üzerinden hareket edilmektedir. Bu varsayımlar, sosyal güç, açık iletişim, sosyal sonuç, sosyal maliyet ve yardım gerekliliği şeklinde ifade edilebilir. Bu varsayımlar biraz daha ayrıntılandırılacak olursa, sosyal güç varsayımına göre işletmeler azınlıkların istihdamı ve çevresel kirlilik gibi önemli sorunlar konusunda kayda değer bir güce ve etkiye sahiptir, sosyal sorumluluk bu güçten ve etkiden kaynaklanır. İşletme toplumdan girdi sağlar ve onlarla ilişkili faaliyetlere yönelik açık bilgi veren iki uçlu bir sistem olarak çalışmaktadır. O nedenle toplum refahının sürdürülmesi için neler yapılması gerektiği ile ilgili söylenenlere işletmenin ilgi göstermesi gerekmektedir. Diğer taraftan işletme kazanç elde ederken aynı zamanda ürün ve hizmetin sosyal maliyet ve kazançlarını da hesaba katmak zorundadır. Yani sadece kar güdüsü yeterli değildir. Modelin dördüncü varsayımına göre işletmeler ürün ve hizmetlerle ilgili ortaya konulan sosyal maliyetleri tek başına finanse edemezler. O nedenle sosyal açıdan gerçekleştirilen faaliyetlerin maliyeti ilişkili ürün ve hizmetlere eklenip müşterilere yansıtılabilir. Son varsayımına göre vatandaş olarak işletme kurumları normal faaliyet alanlarının dışında kalan sosyal sorunlarla ilgilenme sorumluluğuna sahiptir (Özüpek, 2013, 77-79; Budak ve Budak, 2014, 105-106).

Tarihsel gelişimi açısından sosyal sorumluluk sürecini değerlendiren Üç Aşamalı Sosyal Sorumluluk Modelinde ise süreç, karı maksimize etme yöntemi, mütevellî yönetim (vekalet yaklaşımı) ve yaşam kalitesi



olmak üzere üç aynı tarihsel döneme vurgu yapmaktadır. Buna göre 19. yüzyıldan bugüne kadar devam eden bir süreç olarak karı maksimize etme yöntemi hedefin kar maksimizasyonu olduğu bir olguya vurgu yapmaktadır. Modelin ikinci aşamasını, 1920-30'lu yıllarda toplumsal yapı ve işletmelerin yapısal değişikliğe uğraması oluşturmaktadır. Bu aşamada krizin etkisiyle işletmeler toplumun farklı kesimleriyle bir denge oluşturmak zorunda olduklarının bilincine varmışlardır. O nedenle toplumla uzlaşarak sosyal sorumluluklarını yerine getirmek durumundadırlar. İşletmelerin ortaklara, iş görenlere, müşterilere, tedarikçilere karşı ayrı ayrı sorumlulukları vardır ve bu süreçte işletmenin bu çıkarları nasıl dengeleyeceği zaman zaman sorun teşkil edebilir. Son aşama ile ise toplumun yaşam kalitesinin hızla artmasıyla birlikte işletmelerden beklentilerinin artmakta olduğu ancak kurumların bu beklentilere istenildiği şekilde uyum göstermelerinin mümkün olamadığı ifade edilmektedir (Budak ve Budak, 2014, 104-105).

2.3. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulama Alanları

İşletmeler üretim ve hizmetlerini gerçekleştirirken iç ve dış paydaş gruplarından oluşan kapsamlı bir hedef kitle ile birlikte hareket etmektedirler. Buna paralel olarak kurumların sosyal sorumluluk projelerini gerçekleştirirken de aynı paydaş grubuyla iletişim halinde olduğu ve onların beklentileriyle örtüşen çalışmalar yapmaları gereği bulunmaktadır. Diğer bir deyişle işletmeler paydaşlarının beklentilerine uygun sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirdikleri takdirde paydaşların işletme hakkındaki algılarında olumlu yönde değişim olacak ve işletmenin marka değeri artacaktır.

İşletmenin kurumsal sosyal sorumluluk alanlarını temelde işletme içi ve işletme dışı alanlar olarak ikiye ayırmak mümkündür. İşletme içi sosyal sorumluluk alanlarında paydaşlar olarak işletme ortakları ve çalışanlar yer alırken işletme dışı sosyal sorumluluk alanlarında ise tedarikçiler, toplum, çevre, rakipler, müşteriler ve devlet bulunmaktadır. İşletme ortakları yönetimde yer alarak belirli haklarını kullanırken aynı zamanda işletmenin onlara karşı bazı sorumlulukları vardır. Bunlar arasında itaat etme, bağlılık sorumluluğu, gizlilik sorumluluğu ifade edilebilir. Çalışanlar açısından bakıldığında ise; çalışanlara karşı adil ücret ödeme, teşvik ve terfi sisteminin sağlıklı bir şekilde işletilmesi, çalışma hakkına saygı duyulması, işe alım sürecinde adil davranılması, çalışanların kendilerini rahat bir şekilde ifade edebilmeleri, özel yaşamın gizliliğinin korunması, güvenli bir iş ortamının oluşturulması ve mobing uygulanmaması gibi noktalar dikkate alınarak işletmenin sorumluluğunu yerine getirmesi mümkün olabilmektedir (Budak ve Budak, 2014, 106-107).

İşletme dışı sosyal sorumluluk alanlarından biri tedarikçilere karşı sorumluluklardır. Tedarikçiler, işletmelere mal veya hizmet sağlayan işletmelerdir. Bunun yanı sıra işletmeye yetişmiş eleman sağlayan meslek lise veya yüksekokulları, para sağlayan finans kuruluşları ve buna benzer faaliyetlerde işletmeye destek olan diğer işletmeler de bu çerçevede değerlendirilmektedir (Aktan ve Börü, 2007, 16-17). İşletmelere mal veya hizmet sağlayanlarla iletişimin sağlıklı olması, işletmenin beklentilerine uygun mal ve hizmet alımında sorunların en aza indirilmesi açısından önemlidir. İşletmenin tedarikçilerine karşı sorumlulukları olarak mali güçlerini kullanarak fiyat baskısı yapmamak, hammadde sağlanmasında satış personelinin rüşvet veya karşılıklı rıza gibi etik olmayan davranışlarını engellemek ve birtakım tekelleşmeleri kullanarak tedarikçileri zor durumda bırakmamak sayılabilir (Budak ve Budak, 2014, 107).

İşletmeleri ayakta tutan en temel hedef kitlelerden biri müşterilerdir. Müşterilerle uygun şekilde iletişime girilip işletme hakkında olumlu bakış açısı oluşturulmadığı sürece işletmelerin kar elde etmeleri, dolayısıyla ayakta durabilmeleri pek mümkün değildir. O nedenle işletmeler müşterilere karşı dürüst, güvenilir ve karşılıklı paylaşıma dayalı bir etkileşim süreci yönetmek durumundadırlar. Bu bakış açılarını sosyal sorumluluk uygulamalarında da müşteriler ekseninde uygulamaya koymaları gerekmektedir. Müşterilerin haklarının korunması, işletmelerin sosyal sorumluluk uygulamalarının en önemli bölümlerinden birini oluşturmaktadır. Müşterilere karşı sorumluluk, onların beklentisi dahilinde olan ürün ve hizmetin, uygun yer ve zamanda ödemeyi kabul edeceği ücret üzerinden satılmasını kapsamaktadır. Ayrıca reklamlarda yalan söylememek, servis ve bakım hizmetlerinde sağlıklı bir hizmet vermek müşterilere karşı sorumluluğun bir parçası olarak kabul edilmektedir (Özüpek, 2013, 59).

Günümüzde işletmeler nasıl çalışanlarının bazı haklarına saygı duymak ve onları korumak durumunda iseler aynı şekilde topluma karşı da sorumluluklara sahiptirler. Bu kapsamda işletmeler toplumun ekonomik ve sosyal refah ve yaşam kalitesine katkıda bulunmak ve toplumun beklentilerine yanıt vermek durumundadırlar. Bu noktadan hareketle işletmeler topluma karşı sorumluluklarını yerine getirirken yerel ve ulusal yardım kuruluşları, vakıf, dernek gibi organizasyonlar aracılığıyla bağışta bulunmak ve eğitim, kültür, sanat, spor gibi faaliyetleri finanse etmek gibi uygulamalar gerçekleştirmektedirler (Pelit vd., 2009, 22) İşletmeler bu şekilde toplumun bir parçası olarak toplumdan aldığını yine toplumla paylaşmak ve birlikte kazanmak duygusunu ön plana çıkarma isteğini



göstermektedir. Burada önemli olan toplumun beklentilerini iyi okuyabilmek ve ona uygun yaratıcı uygulamalarla hareket edebilmektir.

İşletmelerin çevreye karşı sorumlulukları da özellikle son dönemlerde önemli bir alan haline gelmiştir. Çünkü işletmeler sanayileşmenin gelişmesiyle üretim esnasında çevreye zehirli gazlar, zararlı kimyasal atıklar salmakta ve su ve havayı kirletmektedirler. O nedenle bu zararları dikkate alarak çevreye zararlı etmenleri azaltmak için üretim esnasında tedbirler almalıdırlar. Bu bakış açısıyla hizmet veren gelişmiş ülkelerdeki işletmeler paydaşlar tarafından daha olumlu karşılanmakta ve sosyal bir varlık olma özelliğini de yerine getirmiş olmaktadır (Pelit vd., 2009, 21). Çevre koruma çabalarının aynı zamanda şirketlere önemli yararları da olmaktadır. Bunlar arasında, işletmelerin finansal performansının artması; atıkların azaltılması ve enerji tasarrufu gibi önlemlerle maliyetlerin azaltılması; kullanılan malzemelerin yeniden üretim sürecine sokularak yeni ürünlerde kullanılması ve işletme saygınlığının ve marka imajının artmasını görmek mümkündür (Özüpek, 2013, 57-58).

Günümüzde devletler, piyasa ekonomisi çerçevesinde işletmeler için hakem niteliğinde bir işleve sahiptir. Bu bağlamda ortaya koyduğu kurallar bütünü ile işletmelerin çalışma çerçevesini çizmekte ve denetim görevini yerine getirmektedir. Dolayısıyla işletmelerin uymak zorunda olduğu birtakım yasal kurallar mevcuttur. İşletmelerin bu kurallara uyması devlete karşı sorumlulukları kapsamında değerlendirilmektedir.

Küreselleşme ile birlikte işletmeler ulusal çalışma alanları dışında tüm dünyadaki işletmelerle rekabet ortamına girmeye başlamıştır. Özellikle dijital ticaretin gelişmesiyle işletmeler dünyanın bir ucundaki başka bir işletmeye rakip olabilmektedir. Diğer bir deyişle pazarda oyuncu sayısı hızla artmıştır. O nedenle aynı pazarı paylaşan işletmelerin birbirlerine karşı sorumlu davranmaları ve onları piyasadan silme amacıyla hareket etmemeleri gerekmektedir. Çünkü rakiplere karşı yapılacak her hareket genel anlamda ekonomik yapıya zarar verecek ve sonuçta tüm işletmeler bundan zarar görecektir. Bu bağlamda rakiplere karşı sorumsuzca davranmamak, onların hak ve hukukuna saygı göstermek zorunlu hale gelmektedir.

Bu ana sorumluluk alanları dışında, yatırımcılara karşı sorumluluk, siyasal sisteme karşı sorumluluk, eğitim ve kültürle ilgili sorumluluk, sağlık ve refahla ilgili sorumluluk, demokrasi ve insan hakları ile ilgili sorumluluk gibi alanları da değerlendirmeye katmak mümkündür (Özüpek, 2013, 60-72). Öte yandan Aktan ve Börü'ye (2007, 18) göre günümüzde söz konusu paydaşlara medya, sivil toplum kuruluşları, müşteri sözcüleri, çevreci aktivistler, finans kurumları ve bankalar eklenmiştir.

2.4. Belediyeler ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Gerekliliği

Belediyeler, kamu yönetiminin önemli bir alanını oluşturan yerel yönetim birimleridir. Genel anlamda bakıldığında kamu yönetimine özgü uygulamaların yanı sıra pek çok kamu kurumuna göre vatandaşla daha fazla yüz yüze gelmeleri nedeniyle bu kurumların vatandaşın istek ve beklentilerinin yerine getirilmesi noktasında çok önemli bir konumda yer aldıkları söylenebilir. Belediyelerin halka en yakın noktada olmaları, böylece vatandaşların ihtiyaçlarının tespit edilebilmesi ve hizmet verilmesi açısından gittikçe daha çok önem kazanmaktadır. Özellikle büyükşehir belediyelerinin yaygınlaşması ve belediye sınırları içinde yaşayan vatandaş sayısının artması, belediyeler açısından, vatandaşlara karşı daha önce de bir kısmı bulunan yeni sorumluluk alanlarının oluşturulmasını ve bilhassa sosyal sorumluluklar kapsamında sosyal belediyeçilik anlayışının gelişmesini zorunlu kılmaya başlamıştır. Nitekim 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre belediye, "Belde sakinlerinin yerel ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak ifade edilmektedir (www.mevzuat.gov.tr).

Türkiye örneği üzerinden gidilirse, özel sektörde KSS yaklaşımlarına yönelik doğrudan yasal düzenlemeler olmamasına karşın belediyelerle ilgili kanunda bu yöndeki düzenlemeler yapılmış ve bu süreç yönetimin inisiyatifine bırakılarak daha geniş bir hareket alanı oluşturulmuştur. Bu kapsamda değerlendirmeyi açık hale getirebilmek için öncelikle belediyelerle ilgili kanuna kısaca bakmak gerekmektedir. 5393 Sayılı Kanun'un 14. maddesinde (www.mevzuat.gov.tr) belediyelerin sosyal sorumlulukları arasında park ve yeşil alanlar, konut, kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor, sosyal hizmet ve yardım, meslek ve beceri kazandırma, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açma zorunluluğu getirilmektedir. Bununla birlikte söz konusu kanunun devamında belediyelerin okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabileceği/yaptırabileceği, her türlü malzeme ihtiyaçlarını karşılayabileceği, sağlıkla ilgili her türlü tesisi hizmete açabileceği, ibadet yerlerinin yapım, bakım ve onarımını yaptırabileceği, kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabileceği, gerektiğinde sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verebileceği, amatör spor kulüplerine aynı ve nakdi yardım ve gerekli desteği



sağlayabileceği ve başarılı sporculara çeşitli ödüller takdim edebileceği ifade edilmektedir. Ayrıca vatandaşlara hizmetlerin en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlere sunulacağı ve hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirli durumuna uygun yöntemler uygulanacağı vurgulanmaktadır.

Aynı kanunun 77. maddesine göre ise belediyeler sağlık, eğitim, çevre, sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygulamakla görevlidirler. Görüldüğü üzere Kanunun pek çok maddesinde yerine getirilmesi zorunlu veya belediyelerin inisiyatifine bırakılmış oldukça geniş kapsamlı bir sosyal sorumluluk alanından söz etmek mümkündür. Diğer bir deyişle belediyelerin sosyal sorumlulukları kuruluş amaçlarıyla ilişkili olarak değerlendirilebilir.

Genel olarak belediyelerin topluma sunduğu maddi, sosyal ve psikolojik destek sağlamayı amaçlayan belediyeçilik etkinlikleri büyüklüğe, maddi duruma, personelin yeterliliğine ve gelişmişliğine paralel bir durum arz etmektedir. Buna göre gerçekleştirilen hizmetlerin başlıcalarını şöyle sınıflandırmak mümkündür: Çocuklara, gençlere, yaşlılara, engellilere, kadınlara, yoksullara, işsizlere ve afetzedelere yönelik uygulamalar (Toprak ve Şataf, 2017, 66-70). Bütün bu uygulamalar sosyal belediyeçiliğin bir yansıması olarak kurumsal sosyal sorumluluk etkinliği kapsamında değerlendirilebilir.

Belediyelerin sosyal sorumluluklarının bu denli geniş olması, halkın en kolay ulaşabileceği ve beklentilerini en rahat şekilde aktarıp hizmet isteyebileceği kamu kurumu olmasından kaynaklanmaktadır. Belediye yönetimleri demokratik usullerle halkın seçtiği kişilerden oluşmaktadır. Halkın oylarıyla iş başına gelen yöneticiler onlarla iyi iletişim kurmak ve onların taleplerine kulak kabartmak zorundadırlar. Bu durum hem bir sonraki seçim döneminde aynı yönetimin yeniden başa gelebilmesi hem de kar amacı gütmeyen bir kurum olarak sorumluluklarını yerine getirmesi açısından zorunludur. O nedenle belediyeler hedef kitleyi iyi tanımalı ve ona uygun pratik çözüm süreçleri geliştirmelidirler.

Yerel yönetimler açısından sosyal sorumluluk, yerel yönetim kuruluşu yönetici ve çalışanlarının aldıkları her kararda, halkın büyük çoğunluğunun istek ve ihtiyaçlarını sağlayacak bir genel sorumluluk taşımalarını kapsamaktadır. Bu yönüyle kamu görevlilerinin temel sorumluluğu, kamu yönetiminin halka hizmet etme aracı olduğu bilincinden uzaklaşmadan, halkın huzur ve refahı için gerekli özene ve hassasiyete sahip olmalarıdır (Zengin, 2018, 90).

Belediyelerin sosyal belediyeçilik olarak da adlandırdıkları sosyal sorumluluk çalışmalarında kurumların temel işlevleri; sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon, bireyleri toplumsal değerler doğrultusunda motive etme, onlara kılavuzluk ve rehberlik etme, yardım etme, gözetme ve yatırım başlıkları altında gerçekleşmektedir (Koçak ve Kavi, 2014, 37).

Belediyelerin hedef kitlelerini de diğer kurumlarda olduğu gibi iç ve dış hedef kitleler olarak sınıflandırmak mümkündür. Bu çerçevede belediye çalışanları ve yakınları ile Meclis üyeleri iç hedef kitleyi oluşturmaktadır. Dış hedef kitle olarak da kuruma ürün ve hizmet sağlayanlar, diğer belediyeler, yerli ya da yabancı ziyaretçiler, sivil toplum kuruluşları, sağlık kuruluşları, medya, kamu kurumları ve en önemli grup olarak da vatandaşlar yer almaktadır. Bu hedef kitlelerin belirlenmesinde toplumun yapısı, çıkar grupları, yönetimin işbirliği yapabileceği kişiler, yetkililerin kurumsal sorumlulukları etkili olmaktadır. Öte yandan yaşlılar, engelliler, gençler, tek ebeveynli aileler gibi özel hizmet verme gereksinimleri olan bazı gruplar belediyelerin sosyal sorumluluk hedef kitlesinin gittikçe genişlemesine neden olmaktadır (Yayınoglu, 2007, 147-150). Nitekim bu özel gruplarla ilgili çalışma ve etkinlikler son yıllarda pek çok belediye tarafından özenle yerine getirilmeye çalışılmakta ve bu gruplar özel hizmet verilen statüde değerlendirilmektedir.

Özetlemek gerekirse, belediyelerin kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları temelde sosyal belediyeçilik anlayışıyla iç içe geçmiş geniş bir alanı kapsamaktadır. Yasalar kapsamında kendisine verilen direktifler doğrultusunda hareket eden belediyeler büyüklüğüne ve ekonomik olanaklarına uygun olarak yukarıda belirtilen pek çok alanda halka hizmet sunumu gerçekleştirmektedirler. Hizmetler gerçekleştirilirken hedef kitlenin iyi belirlenmesi ve birtakım özel grupların da dahil edilerek adil ve eşit bir çalışmanın ortaya konulması belediyelerin halka karşı sorumlulukları arasındadır. Bu çabalarla belediyeler bir yandan kurumsal imajını güçlendirirken diğer yandan kar amacı gütmeyen bir kuruluş olarak aynı beldeyi paylaştıkları halka karşı kamusal sorumluluklarını yerine getirmiş olmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de yerel yönetimlerin bir birimi olarak belediyelerin kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını nasıl ve hangi alanlardaki uygulamalarla gerçekleştirdiklerini analiz etmektir. Araştırmada amaçlı durum örnekleme yöntemi ve tipik durum örnekleme kullanılmıştır. Bu çerçevede on beş milyonun üzerinde bir nüfusa sahip olan İstanbul Büyükşehir Belediyesinin sosyal sorumluluk projeleri örneklem olarak belirlenmiştir.



Web siteleri kurumların sosyal sorumluluk etkinliklerini uygulama ve raporlama noktasında en iyi duyurma mecralarından biridir. Belediyelerin hesap verebilirlik, şeffaflık ve açıklık ilkesi noktasında raporun yayınlanması önem arz ederken kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının halka duyurulması bağlamında da kayda değer bir çalışma olarak görülebilir. Buradan hareketle söz konusu örneklem olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesinin 2017 Faaliyet Raporunda (<https://ibb.istanbul/>) yer alan kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları ile ilgili veriler analize tabi tutulmuştur. Elde edilen veriler teorik arka plana uygun olarak kodlanmış ve analiz edilerek değerlendirilmiştir. Çalışmanın yalnızca İstanbul Büyükşehir Belediyesini kapsıyor olması araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

4. BULGULAR

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin karar organları 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu'na göre, Büyükşehir Belediye Meclisi, Büyükşehir Belediye Encümeni ve Büyükşehir Belediye Başkanı'ndan oluşmaktadır. Belediye Meclisinde üç parti temsilcisi ve bir bağımsız üye yer almaktadır. 2017 yılı sonu itibarıyla belediyede işçi, sözleşmeli personel, memur ve sözleşmeli sanatçı statüsünde 13.488 çalışan bulunmaktadır (<https://ibb.istanbul/>).

Araştırmada Büyükşehir Belediyesinin farklı birimler tarafından gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk projeleri şu başlıklar altında kodlanmış ve bulgular değerlendirilmiştir:

- Sosyal Destek Hizmetleri Uygulamaları
- Kültür Hizmetleri Uygulamaları
- Çevre Yönetimi Uygulamaları
- Sağlık Hizmetleri Uygulamaları
- Afet ve Acil Duruma Müdahale Uygulamaları

4.1. Sosyal Destek Hizmetlerine Yönelik KSS Uygulamaları

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirdiği KSS çalışmalarından birini oluşturan sosyal destek hizmetleri vatandaşların demografik yapısı ve hizmetlerin toplumsal içeriğine bağlı olarak yedi temel noktada belirlenmiştir. Bunlar; yaşlılara yönelik hizmetler, çocuk ve gençlere yönelik hizmetler, engellilere yönelik hizmetler, meslek edindirmeye yönelik hizmetler, kadın ve aileye yönelik hizmetler, aynı ve nakdi yardım hizmetleri, spora yönelik hizmetler şeklinde belirlenmiştir.

Tablo 1. Yaşlılara Yönelik Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Darülaceze Hizmetleri	Sosyal Hayata Adaptasyon Projesi	Kurum içi: Doğum günleri, piknikler, site yönetim kurulu seçimleri, geziler Kurum dışı: Geziler, kutlamalar
	Yaşlı Danışma Hattı Projesi	Bu alanda hizmet veren kuruluşlara telefonla danışmanlık hizmeti verilmesi
	Aktif Yaşlılık Projesi	Yaşlılara düzenli egzersiz ve spor yaptırma
	Ergoterapi Çalışmaları	Ahşap boyama, seramik, örgü ve koro gibi ergoterapi çalışmaları
	Manevi Destek Projesi	İl Müftülüğüne dini ve ahlaki konularla ilgili programlar düzenleme
	Sosyal Bakım Projesi	Uzmanlar tarafından desteklenen iletişim, günlük yaşam aktiviteleri, sosyal hayat, manevi bakım, sağlık durumu, beslenme, tuvalet ihtiyaçlarını giderme, hareket, dinlenme ve uyumaya yönelik yapılan çalışmalar
	Darülaceze Dostluğu ve Gönüllülüğü Projesi	Özellikle üniversite ve lise öğrenci grupları ile gönüllü olan kişilerin sakinlerle iletişim kurması ve onların sosyal hayata adaptasyonları sağlanmakta.
	Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon	Yaşlılarda kontraktür risklerini azaltma ve immobilizasyona bağlı komplikasyonları önleme amaçlı programlar
	Kayışdağı Darülaceze Kampüsü	Türkiye'nin en büyük huzur evi olarak hizmet vermektedir.
	Akseki Ormanalı Abdullah-Nerime Turan Huzurevi/ Sanatçı Yaşamevi	Topluma mal olmuş sanatçılara hizmet verilmektedir.
	Dr. Beşir Akınal Huzurevi	Fiziksel ve zihinsel bir sorunu bulunmayan sakinlere ücret karşılığı hizmet verilmektedir.
Yaşamevi Hizmetleri	Yaşlıların sosyal ortamdan ayrılmadan yaşamlarını sürdürmelerini sağlama amacıyla mahalle içinde kurulan yaşam evleri	
Sosyal Yaşam Merkezleri	60 yaş üstü vatandaşların sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuştur.	



Tablo 2. Çocuklara ve Gençlere Yönelik Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Çocuk ve Gençlik Meclisleri		Yıl içerisinde kültür gezisi, eğitim faaliyeti, spor organizasyonları, girişimcilik, gençlik buluşmaları, KSS çalışmaları yapılması
Çocuk Kulübü		İhtiyaç sahibi çocuklara resim, gitar, drama ve yemek atölyelerinde özel eğitimler verilmektedir.
Gençlere Yönelik Meslek Edindirme (İSMEM)		Sokakta yaşayan veya yaşama riski olan erkek çocuklarının tekrar topluma kazandırılması amacıyla bakımları, temel eğitimleri, mesleki eğitimleri ve sosyal rehabilitasyonlarının uzmanlarca sağlanması
İnternet ve Bilgi Erişim Destek Hizmetleri		Halkın bilişim, teknoloji ve internet imkanlarından ücretsiz, filtrelili, güvenli şekilde faydalanması amaçlanmaktadır.
İzcilik Faaliyetleri		İzcilik Federasyonu işbirliği ile 9-15 yaş grubu çocukların ve gençlerin zihinsel, bedensel, sanatsal, kültürel, sosyal gelişmelerine katkı sağlanmaktadır.
Kariyer Eğitim Günleri		Üniversite mezunu veya öğrencilerine yönelik uzmanlar eşliğinde kişisel gelişim eğitimleri
Yönlendirici ve Destekleyici Eğitim Çalışmaları	İstanbul Gençlik Eğitim ve Rehberlik Merkezi (İSMEM) Hizmetleri	Sosyoekonomik durumu düşük ailelerin çocuklarına eğitim ve sosyal faaliyetlerde fırsat eşitliğinin tanınması, çocuğun sokakta geçirdiği zamanın en aza indirilerek topluma uyumun artırılması amaçlanmaktadır.
	Tercih Danışma Merkezleri	YGS ve LYS sınavları sonrası ücretsiz danışmanlık hizmetleri
	Doğru Meslek/ Tercih Konferansları	Doğru meslek tercihini sağlamak için konferanslar düzenleme
	Başarılı Öğrencilerin Ödüllendirilmesi	Takdir veya teşekkür alan öğrencilere çeşitli hediyeler sunulması
	Spor Akademileri ve Spor Liseleri Hazırlık Kursları	Uzman eğitmenler eşliğinde eğitimler vermek
	BELNET Dijital Akademi	Web tasarımı, Kodlama, Video ve Sunum Hazırlama gibi eğitimler verilmesi
Eğitim Kurumlarına Yönelik Hizmetler		Çeşitli eğitim kurumlarına kırtasiye desteği ve bilgisayar laboratuvar sınıfları kurulması
Eurodesk Bilgilendirme/Eğitim Faaliyetleri		Proje ile gençlerin Avrupa fırsatları ve faaliyetlerine katılımı sağlanmaktadır.
İSMEK Yaz Kursları		Çocuklara yaz dönemlerinde kültür, sanat ve dil alanında kurslar düzenleme
“Ekran Hapsolme” Sporla Bağlan Hayata		İlkokul, ortaokul ve lise öğrencilerinin teknolojiye bağımlılığına karşı mücadele için bilinçlendirme çalışmaları
Deneyap Teknoloji Atölyeleri		Atölyelerde robotik ve kodlama, arduino ve elektronik, siber güvenlik ve nesnelerin interneti branşlarında eğitim verilmesi
İSMEK Çocuk Gelişim Okulu		Çocuk etkinlikleri, aile eğitimi, yetenek eğitimleri, bilinçli hamilelik ve bebek bakımı, çocuk bakım elemanı, çocuk beslenmesi, evde çocuk bakımı vb. eğitimler
Marmaracık Koyu Gençlik Kampı		Sportif ve eğitsel programlar gerçekleştirilmektedir.
PEDAL-İST		Türkiye Halk Sağlığı Kurumu işbirliğiyle ilk ve ortaokul öğrencilerine bisiklet dağıtımı

Tablo 3. Engellilere Yönelik Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Psikolojik Destek Hizmetleri	Bireysel ve Grupla Danışmanlık Hizmetleri	Engelli birey ve ailelerinin yaşadıkları ruhsal sorunların çözümüne destek olunmaktadır.
	Aile Eğitimi ve Seminer Çalışmaları	Ailelere yönelik eğitim programları ve seminerler
	Konuşma ve Dil Terapisi	Konuşma güçlü olan çocuklara yönelik rehabilitasyon çalışmaları
Eğitim Hizmetleri	Zihinsel Engelliler Beceri Kazandırma ve Mesleki Rehabilitasyon Merkezleri	Zihinsel engelli ve otizmli bireylere yönelik mesleki becerilerin kazandırılması
	Mesleki ve Kişisel Gelişim Eğitimleri	Grafik, açılış, resim, diksiyon, görme engellilere yönelik bilgisayar kullanımı eğitimleri
	Türk İşaret Dili Eğitimleri	İşaret dilini öğretme
	Yaz Okulu	Eğitimi yetersiz kalan öğrencilere yönelik destek eğitimleri
	Özel Eğitim Hizmetleri	0-6 ve 7-12 yaş arası çocuklara yönelik özel eğitim hizmeti verilmesi



	E-KPSS ve Hazırlık	Engellilere yönelik hazırlık kursları
	Engellilerin Sosyal Hayata Adaptasyonu	Öğrencilerin bilinçlendirilmesi için okullara ziyaretler
	Bilgilendirme, Yönlendirme ve Danışmanlık	Engelli ve yakınına kurumların engellilik hizmetleri, eğitim, yasal haklar, yeni mevzuat konularında danışmanlık hizmetleri
	Medikal Malzeme Desteği	Ortez-protez, akülü ve tekerlekli sandalye gibi malzeme desteği
	İstihdam Destek Hizmeti	Engelli bireylerin iş bulmasına aracılık etme
	Kültür Sanat ve Eğlence Hizmetleri	El sanatları, resim sergileri, halk oyunları, koro ve tiyatro, gezi ve eğlence programları
	Kişisel Bakım Hizmetleri	Evinden çıkamayacaklara kişisel bakım hizmeti
	Manevi Destek Hizmeti	Sohbet programları ve seminerler
	Yasal Haklar Danışmanlığı	Avukatlar tarafından engellilerin haklarına ilişkin danışmanlık yapılması
Kamp Hizmetleri		Engelli bireylerin ücretsiz tatil yapmasını sağlamak
Rehabilitasyon Hizmetleri	Hidroterapi (Su ile Terapi)	Ortopedik engellilere veya zihinsel engellilere su içinde egzersiz yaptırılarak bedensel ve zihinsel gelişmelerine destek sağlamak
	Atlı Binicilik	At üstünde engelli çocukların duygusal, zihinsel ve fiziksel gelişimine katkı sağlamak.
Ulaşım Hizmetleri ve Çağrı Merkezi		Engellilerin ulaşımının sağlanması ve çağrı merkezi aracılığıyla destek sağlamak
Spor Hizmetleri		Yüzme ve salon sporları hizmeti verme
Erişilebilirlik Hizmetleri	Erişilebilir Yaya Sinyalleri	
	Yatay ve Düşey Trafik İşaretlemeleri	
	Bağımsız Yaşam Eğitimi	Trafikte karşılaşılan sorunları çözme eğitimleri
	İşitme ve Görme Engelli Vatandaşlara Trafik Bilgisi Hizmeti	
	Toplu Ulaşım Araçlarının Engelli Kullanımına Uygun Hale Getirilmesi	

Tablo 4. Kadın ve Aileye Yönelik Sosyal Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
		Çağrı merkezi aracılığıyla kadınlara yönelik hizmetler vermek. Kadınların istihdamına ve farkındalıklarına katkı sağlamak amacıyla çeşitli atölyelerde kurslar düzenlemek. Çeşitli kamu kurumlarına bu yönde destek sağlamak. Kadınların çeşitli programlara katılımını sağlamak. Aile içi şiddete maruz kalanlara yönelik sağlık danışmanlığı ve psikolojik danışmanlık hizmeti vermek

Tablo 5. Meslek Edindirmeye Yönelik Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Yaygın ve Yetişkin Eğitimleri		508 farklı branşta eğitim hizmetleri vermek
İSMEK Uzmanlık Okulları	Perakende Okulu	Perakende sektörüne yönelik eğitimler
	Fırıncılık ve Pastacılık Okulu	Alanla ilgili sertifikalı eğitimler düzenleme
	Mutfak Sanatları Okulu	Yeme içme sektörüne yönelik eleman yetiştirme eğitimleri
	İSMEK Güzellik ve Saç Bakım Hizmetleri Okulu	Sertifikalı kurslar düzenlemek
	İSMEK Çolpan İlhan Moda Okulu	Moda ve tekstil alanında eğitimler vermek
	İSMEK Bilişim-Muhasebe ve Finansman-Grafik Tasarım Okulu	Bu alanlarda mesleki eğitimler verilmesi
	İSMEK Fatih Dil Okulu	14 ayrı yabancı dil öğretimi
	İSMEK Müzik ve Gösteri Sanatları Okulu	57 ayrı branşta eğitim verilmesi
	İSMEK Kişisel Gelişim	Beden Dili, Diksiyon, Drama gibi alanlarda eğitimler verme



	Okulu	
	İSMEK Türk-İslam Sanatları İhtisas Okulu	Türk-İslam sanatlarını canlandırmak amacıyla 18 branşta hizmet verilmesi
Dezavantajlı Gruplara Yönelik Mesleki Eğitimler		Engelli, mahkum, psikiyatrik sorunu olan ve huzurevi sakinlerine yönelik mesleki eğitimler

Tablo 6. Spora Yönelik Hizmetler

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Spor Tesisleri		Toplam 47 adet spor tesisinde uzman eğitmenler eşliğinde ücretli/ücretsiz spor hizmeti verilmesi
Okul Spor Salonları		Belediye tarafından okul bahçelerinde spor salonu inşa edilmesi
Açık Alanda Spor Hizmetleri		İstanbul'un 35 ayrı noktasında uzman eşliğinde kültür-fizik hareketleri, yürüyüş, koşu, pilates, aerobik vb. çeşitli sabah sporları yaptırılması.
Sporcu Yetiştirilmesine Yönelik Destek Hizmetleri		Amatör spor kulüplerine araç gereç ve malzeme desteği sağlanması
Ulusal ve Uluslararası Spor Organizasyonları		Ulusal ve uluslararası spor organizasyonlarına lojistik destek sağlanması

Tablo 7. Ayni ve Nakdi Yardım Hizmetleri

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Sosyal Yardım Amaçlı Nakdi Yardımlar		İhtiyaç sahibi ailelere sosyal yardım amaçlı nakdi yardım hizmeti verilmesi
Eğitim Yardımı		İhtiyaç sahibi öğrencilere yönelik bir kereye mahsus nakdi eğitim yardımı yapılması
Tersine Göç Hizmeti		Kendi kentine geri dönmek isteyenlerin geri dönüşlerinin sağlanması
Yoksul Sevk Hizmeti		Maddi imkanı olmayanların memleketlerine ulaşımını sağlamak
Ev ve Giyim Eşyası Yardımları		İhtiyaç sahiplerine ev ve giyim eşyası yardımı yapılması
Evsizlere Kış Yardımı		Sokakta kalanlara kışın yardım sağlamak

Tablo 1, 2, 3 ve 4'te görüldüğü üzere İstanbul Büyükşehir Belediyesinin yaşlılar, çocuklar ve gençler, engelliler ve kadınlara yönelik özel uygulama ve eğitimleri bulunmaktadır. Bu uygulamalarda her hedef kitleye ilişkin çok sayıda etkinlik düzenlenerek onların bilinçlendirilmesi ve farkındalık yaratılması hedeflenmektedir. Ayrıca çocuk ve genç hedef kitle ile engellilere yönelik projelerin diğerlerine oranla daha yoğun bir şekilde uygulandığı görülmektedir. Buradan hareketle kurumun engelliler ile çocuk ve gençlere özel bir hassasiyet gösterdiği söylenebilir. Öte yandan kadın ve ailelere yönelik özel programların düzenlendiği ve onlara danışmanlık hizmeti verildiği dikkat çekmektedir.

Eğitim alanı Türkiye'de KSS açısından önemli bir hizmeti işaret etmektedir. Bu bağlamda İBB'nin kurduğu okullarla farklı alanlarda nitelikli eleman yetiştirme amacıyla hareket ettiğini göstermektedir. Özellikle 508 farklı branşta eğitimlerin veriliyor olması tüm yaş grupları, diğer bir ifadeyle tüm kitleyi hedef kitle olarak ele aldıklarının işareti olarak düşünülebilir. Ayrıca dezavantajlı grupların da sisteme dahil edilmesi KSS açısından kayda değer bir hizmet olarak görülmelidir.

Tablo 6'ya bakıldığında spora yönelik sosyal sorumluluk etkinliklerinin de geniş kapsamda değerlendirildiği gözlenmektedir. Buna göre çeşitli okullardaki spor salonu uygulamalarına doğrudan veya malzeme desteği sağlama, amatör sporcu yetiştirilmesine katkı sağlama ve ulusal-uluslararası organizasyonlara destek sağlama uygulamalarını kurumun sosyal sorumluluk noktasında çok yönlü bir bakış açısıyla gerçekleştirdiği şeklinde okumak mümkündür.

İBB'nin sosyal destekleri, nakdi ve ayni yardım şeklinde yaptığı Tablo 7'de görülmektedir. Buna göre ihtiyaç sahiplerine eğitim yardımı sağlamaktan ev ve giyim eşyası yardımına, evsizlere kışın barınak yeri sağlamaktan yoksul sevk hizmetine kadar toplumun geniş kesimlerine hitap edildiğini söylemek mümkündür. İstanbul'un nüfusunun 15 milyonu geçtiği düşünüldüğünde geriye göçün teşvik edilmesi noktasında ihtiyacı olanlara tersine göç hizmetinin verilmesi de önemli bir KSS uygulaması olarak görülebilir.

4.2. Kültür Hizmetleri Uygulamaları



Tablo 8. Kültür Hizmetlerine Yönelik Uygulamalar

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Kültürel Etkinliklerin Gerçekleştirilmesi	Konserler	Birçok müzik dalında konserler düzenlenmesi
	Sergiler	Farklı mekanlarda el sanatları, geleneksel Türk sanatları, resim, fotoğraf, karikatür, fotoğraf vb. alanlarda sergiler düzenlenmesi
	Film Gösterileri	Sinema gösterim programları
	Seminer, Söyleşi, Şiir, Konferans ve Sempozyum	Halkın bilinçlenmesini sağlamak amacıyla etkinlikler düzenlenmesi
	Uluslararası (Kültürel) Etkinlikler	Uluslararası düzeyde kültür ve sanat etkinlikleri düzenleme
	Tiyatrolar	Şehir Tiyatroları ve Kültür merkezlerinde tiyatro etkinlikleri düzenlenmesi
Kültürel Mekanların Yönetilmesi		Belediyeye ait veya işletilen tiyatro, kütüphane ve müzelerin organizasyon, yönetim ve geliştirilmesi
Kültürel Mekanlara Yönelik Proje ve Yapım Çalışmaları		Çeşitli bölgelerde yer alan kültürel mekanların projelendirilmesi ve yapım çalışmalarının gerçekleştirilmesi
Kültürel Varlıkların Korunması		Bu kapsamda plan, araştırma-geliştirme koordinasyon çalışmaları; somut olmayan kültürel varlıklarla ilgili çalışmalar; kültürel varlıkların korunmasına yönelik denetimler sağlama
Dünya Miras Alanı Tanıtım Faaliyetleri		UNESCO tarafından Dünya Mirası listesinde yer alan eserlere ilişkin tanıtım çalışmaları yapmak.
Kültür Varlıklarının Korunmasına Yönelik Proje ve Yapım Çalışmaları		Kültür varlıklarının korunmasına yönelik proje ve restorasyon çalışmalarının gerçekleştirilmesi.

İBB'nin kültürel hizmetlere yönelik uygulamalarında kültürel mekanlarla ilgili proje, yapım ve koruma amaçlı çalışmalar bir alanı oluştururken, diğerinin konser, sergi, seminer, tiyatro gibi ulusal ve uluslararası gösteri türü etkinliklerin gerçekleştirilmesi olarak uygulama alanına geçirildiği görülmektedir. Ayrıca UNESCO'nun dünya mirası listesindeki eserlerin tanıtılmasına çalışıldığı da dikkat çekmektedir. Bu durum kültürel alandaki çalışmaların yalnızca çeşitli organizasyonlar boyutunda kalmayıp kurumun söz konusu eserlerin korunması ve yenilenmesi noktasına da önem atfettiğini göstermektedir. Bu yöndeki çalışmalar, Türkiye'de kültürel hizmetler alanında bu güne kadar bazı büyük holdingler ve bankalar dışında KSS'ye çok fazla bütçe ayrılmadığı varsayımından hareketle önemli görülmelidir.

4.3. Sağlık Hizmetleri Uygulamaları

Tablo 9. Sağlık Hizmetlerine Yönelik Uygulamalar

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Koruyucu Sağlık Hizmetleri		İstanbul Aile Danışmanlık ve Eğitim Merkezleri aracılığıyla beden, sosyal, ruh ve çevre sağlığını geliştirecek konularda danışmanlık, eğitim ve etkinlik hizmetleri, Psikolojik Danışmanlık merkezleri aracılığıyla ise psikometri, psikoterapi ve psikiyatrik danışmanlık hizmetleri verilmesi
Evde Sağlık Hizmetleri		Desteğe muhtaç, maddi yönden yetersiz, yaşlı, kimsesiz ve engelli bireylere ev ortamında muayene, fizyoterapi, psikolojik danışmanlık, hane ve kişisel temizlik, nakil, evde ve hastanede refakat hizmetleri sunulması
Veteriner Halk Sağlığı Hizmetleri		Muayene, tedavi, gözetim, kısırlaştırma, aşılama ve sahiplendirme şeklinde sahipsiz hayvanların rehabilitasyonu sağlanmakta ve mikroçip uygulaması ile izlenmekte ve sahipli hayvanlara yönelik teşhis, tedavi ve aşılama hizmetleri verilmektedir.

Kuşkusuz sağlık hizmetleri toplumun en önemli beklenti alanlarından ve sorunlarından birini oluşturmaktadır. Bu bağlamda belediyelerin genel yönetim sağlık kuruluşlarına destek sağlaması önemlidir. Özellikle maddi yönden yetersiz, yaşlı, kimsesiz ve engellilere yönelik evde sağlık hizmetlerinin verilmesi bölge halkının refahı açısından kayda değer bir çalışma olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte sağlık sisteminin önemli bir parçasını oluşturan koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesi sağlıklı bir toplumun oluşması noktasında dikkat çekmektedir. Öte yandan İBB'nin kendi hayvan barınaklarının dışında sahipli hayvanlara yönelik teşhis, tedavi ve aşılama hizmetlerini vermesi kurumun hayvanlara yönelik olumlu bakış açısının bir örneği olarak okunabilir.

4.4. Çevre Yönelik Uygulamalar



Tablo 10. Çevreye Yönelik Uygulamalar

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Yeşil Alan Yönetimi	Yeşil Alanların Bakım ve Revizyonu	Yeşil alanların bakım ve düzenlenmesi
	Mevsimlik Çiçek ve Lale Dikimi	Çiçek ve lalelerin üretim ve dikilmesi
	Bahçivanlık Kursu	Bahçivanlık mesleğinin bilinçli yapılması için uzman eleman yetiştirme amaçlı kurslar
	Çevre Bilincinin Geliştirilmesi	Bu amaçla öğrencilere yönelik daha temiz ve sağlıklı çevre için geri dönüşümün önemine, kaynağında ayırmanın nasıl yapıldığına, çevreyi temiz tutmanın gerekliliğine dikkat çeken kısa videolu görseller ve sunumlar ile desteklenen "Geri Dönüşüm ve Çevre Temizliği" konulu eğitimler verilmesi
Atık Yönetimi	Geri Dönüşüm/Kazanım	Belediye tesislerine gelen evsel atık ile geri dönüşüm sayesinde hem çevreye hem de ekonomiye katkı sağlanmaya çalışılması.
Enerji ve Aydınlatma Yönetimi	Mekansal Aydınlatmalar	Yapılara görsellik ve estetik katmak amacıyla kemer, hisar, cami gibi tarihi yapılarda milli ve dini bayramlara özel aydınlatma çalışmaları.

Çevre konusu KSS'nin özellikle son dönemlerde çokça gündemde olan alanlarından biridir. Kurumların içinde buldukları çevreye birtakım zararlar verdikleri, buna karşılık çevreye yönelik olumlu çalışmalarla bu zararları en aza indirmeyi hedefledikleri son dönemlerde görülmektedir. İBB'nin bu yöndeki çalışmalarına bakıldığında, yeşil alanların düzenlenmesinden geri dönüşüm/kazanım projelerine, mevsimlik çiçek ve lale dikiminden estetik amaçlı mekânsal aydınlatmalara kadar farklı noktalarda sosyal sorumluluk uygulamaları gerçekleştirdiği görülmektedir. Ayrıca çevre konusunda eğitimlerin verilmesi ile çevre bilinci geliştirilmeye çalışılırken özellikle bahçivanlık kursu ile nitelikli eleman yetiştirilmesine katkı sağlandığı söylenebilir.

4.5. Afet ve Acil Duruma Müdahaleye Yönelik Uygulamalar

Tablo 11. Afet ve Acil Duruma Müdahaleye Yönelik Uygulamalar

Verilen Hizmet	Projeler	Açıklama
Acil Sağlık Hizmetleri		Afetler, kazalar ve her türlü tıbbi acil durum ile toplumsal olaylar, konser, miting, spor müsabakaları vb. etkinliklerde meydana gelebilecek acil durumlarda tıbbi müdahaleye olay yerinde başlanarak acil sağlık merkezine naklin sağlanması.
İlk Yardım Eğitimleri		Her türlü afete hazırlık ve ilk yardım bilincini geliştirmek amacıyla sivil toplum kuruluşlarına, kamu kurumlarına, okullara, eğitim kurumlarına, meslek odalarına ve gönüllülere ücretsiz ilk yardım eğitimleri verilmesi
Eğitim	Hizmet İçi Eğitimler	İtfaiye personeline ve gönüllü itfaiyecilere temel ve ihtisas eğitimlerinin verilmesi. İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında özel veya kamu kurumlarının yangın söndürme ekiplerine yönelik eğitimler düzenlenmesi.
Tatbikatlar		Okullarda öğrencilerle, çeşitli kurum ve kuruluşlarda çalışanlarla ve planlanan alanlarda vatandaşlarla tatbikatlar yapılarak yangınlar ve afetler hakkında bilgilendirme ve farkındalık yaratma.
Farkındalık Artırma ve Bilgilendirme		Öğrencilere afetlerden korunma eğitimi verilmesi. Öğrencilere yangına karşı bilinçlendirme eğitimi verilmesi. Engelli vatandaşlara yönelik yangına karşı bilinçlendirme eğitimi verilmesi. Afet durumlarında STK'lara "Yangın, Enkazda Çalışma, Arama-Kurtarma Faaliyetleri Taşıma Teknikleri" vb. eğitimler verilmesi.

Tablo 11'e bakıldığında afet ve acil sağlık hizmetleriyle ilgili üç temel alanda çalışma yapıldığı görülmektedir. Bunlardan ilki, çeşitli yerlerde olası kaza durumlarında sağlık hizmetlerinin sunulmasıdır. İkincisi, eğitimler başlığı altında ilk yardım eğitimleri ve personele yönelik hizmet içi eğitimlerdir. Üçüncü olarak da afet ve deprem durumlarında oluşacak durumlara yönelik tatbikatlar yapılması ve böylece farkındalık oluşturulması uygulamalarıdır. Günün her saatinde ve her yerde bir sağlık personeli bulunamayabileceği için özellikle ilk yardım eğitimlerinin verilmesinin yaygınlaştırılması günümüzde daha çok önem kazanmaktadır. O nedenle farklı hedef kitlelere yönelik bu tür eğitimlerin verilmesi konunun toplumsal tabana yayılmasını sağlayacaktır. Diğer taraftan İstanbul'un bir deprem bölgesi olduğu kesin



olarak bilindiğine göre olası bir deprem durumunda halkın nasıl hareket etmesi gerektiği bilincinin oluşması zorunludur. Bu anlamda İBB'nin özellikle öğrenciler üzerinden başlayarak engelli vatandaşlar da dahil edilerek afet ve yangınlardan korunma konusunda bilinçlendirme/farkındalık çalışmaları yaptığı görülmektedir.

5. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu çalışmada belediyelerde kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının nasıl ve hangi alanlarda uygulandığı irdelenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede İstanbul Büyükşehir Belediye örneklem olarak alınmış ve gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk uygulamaları analiz edilmiştir. Kuşkusuz belediyelerin kuruluş amaçlarında kar amacı gütmeyen topluma yarar sağlama ve pek çok alanda halkın sosyal ihtiyaçlarını giderme işlevi yer almaktadır. Sosyal belediyeçilik olarak günümüzde sıkça kullanılan ve uygulanmaya çalışılan bu işlev ile kurumsal sosyal sorumluluğun iç içe geçtiği görülmektedir. Çalışma gerçekleştirilirken bu durum dikkate alınarak özellikle KSS olarak görülebilen uygulamalar veri kabul edilmiştir. Verilerden elde edilen bulgular ışığında şu sonuçlara ulaşılmıştır:

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin başlıca beş farklı alanda KSS uygulamaları gerçekleştirdiği görülmektedir. Bunlar; sosyal destek hizmetleri, kültür hizmetleri, çevre yönetimi, sağlık hizmetleri ile afet ve acil duruma müdahale uygulamaları şeklinde görülmektedir.

En yoğun şekilde gerçekleştirilen KSS uygulamaları sosyal destek hizmetleri alanında yapılan çalışmalardır. Bu çalışmalar yapılırken özellikle hedef kitlelerin çocuklar ve gençler, engelliler, kadınlar, dezavantajlı gruplar ve yetişkinler olarak belirlendiği ve buna uygun etkinliklerin ortaya konulduğu dikkat çekmektedir.

Uygulamaların önemli bir bölümünde ilkökul, ortaokul, lise ve üniversite öğrencilerinin katılım sağlaması söz konusudur. Bu bakış açısı, geleceği kuracak olan ve geleceğin kentlerini yönetecek kitlenin bugünkü gençlerden oluşacağı düşünüldüğünde önemli bir yatırım olarak değerlendirilebilir.

Mesleki eğitimlerin tüm hedef kitleye beş yüzün üzerinde branşta hitap ettiği görülmektedir. Bu durumu kurumun istisnasız tüm halk kitlesine ulaşma ve hizmet verme çabası olarak okumak gerekmektedir.

Genel hedef kitle dışında özellikle kadınlar, engelliler, yaşlılar ve dezavantajlı gruplara özgü hizmetler verildiği görülmektedir. Bu noktadan hareketle Türkiye'de özel sektörün de çok fazla KSS uygulamalarına yer vermediği bu alanların belediye tarafından uygulamaya dökülmesinin önemli olduğunun altını çizmek gerekmektedir.

En çok KSS uygulama alanlarından biri olan spor alanında da İBB'nin ulusal ve uluslararası organizasyonlar düzenleme, okullara spor salonları kazandırma, amatör sporculara spor malzemesi desteği sağlama gibi birçok alanda destek sağladığı görülmektedir.

İBB'nin nakdi ve aynı yardım sağlama noktasında; ihtiyaç sahiplerine eğitim yardımı sağlamaktan ev ve giyim eşyası yardımına, evsizlere kışın barınak yeri sağlamaktan yoksul sevk hizmetine kadar toplumun yeterince imkanı olmayan kesimlerine hitap ettiğini söylemek mümkündür. İstanbul'un nüfusu hızla arttığı için geriye göçün teşvik edilmesi noktasında ihtiyacı olanlara tersine göç hizmetinin verilmesi de önemli bir KSS uygulaması olarak görülebilir.

Kültürel hizmetlere yönelik uygulamalarda kültürel mekanlarla ilgili proje, yapım ve koruma amaçlı çalışmalar bir alanı oluştururken, diğeri konser, sergi, seminer, tiyatro gibi ulusal ve uluslararası gösteri türü etkinliklerin gerçekleştirilmesi olarak uygulama alanına geçirilmektedir. Ayrıca UNESCO'nun dünya mirası listesindeki eserlerin tanıtılmasına çalışıldığı da dikkat çekmektedir. Bu durum kültürel alandaki çalışmaların yalnızca çeşitli organizasyonlar boyutunda kalmayıp söz konusu eserlerin korunması ve yenilenmesi noktasına da kurumun önem atfettiğini göstermektedir.

Diğer sağlık hizmetlerinin yanı sıra maddi yönden yetersiz, yaşlı, kimsesiz ve engellilere yönelik evde sağlık hizmetlerinin verilmesi bölge halkının refahı açısından kayda değer bir uygulama olarak nitelendirilebilir. Bununla birlikte sağlık sisteminin önemli bir parçasını oluşturan koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesi sağlıklı bir toplumun oluşması noktasında önem kazanmaktadır.

Çevreye yönelik geri dönüşüm projeleri ve estetik amaçlı mekânsal aydınlatmaların yapılmasının toplum açısından önemli olduğunun ve özellikle öğrencilere çevreye yönelik eğitimlerin verilmesinin çevre bilincinin oluşması açısından vurgulanması gerektiği söylenebilir.

Deprem ve afet durumlarına yönelik bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarının yapılması özellikle bir deprem bölgesi olan İstanbul açısından önemlidir. Bu noktada söz konusu eğitimlerin özellikle öğrencilere ve daha sonra STK'lar, kamu kurumları, özel sektör gibi alanlara yaygın şekilde verilmesi



deprem kuşağındaki kentin olası bir depremi daha az hasarla atlattığı açısından dikkate değer bir uygulamadır.

İBB'nin verdiği eğitimler yalnızca dış hedef kitleye dönük değildir. Aynı zamanda çalışanlara da birçok eğitimler verilmektedir. Böylece KSS uygulamalarında iç ve dış hedef kitlenin birlikte değerlendirildiğini ifade etmek mümkündür.

KAYNAKÇA

- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. Erişim: 5 Ekim 2018, www.mevzuat.gov.tr
- Aktan, Coşkun Can ve Börü, Deniz (2007). Kurumsal Sosyal Sorumluluk. *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*, Coşkun Can Aktan (Ed). İstanbul: İGİAD Yayınları. s.11-36.
- Bıçakçı, Ayşe Banu (2016). Halkla İlişkilerin Kurumsal Sosyal Sorumlulukta Rollerini. S. Hoştut, S.D. Van Het Hof (Ed.), *Kurumsal Sosyal Sorumlulukta Güncel Yönelim ve Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayınları. s. 39-58.
- Bowen, Howard Rothmann (1953). *The Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper and Row.
- Budak, Gönül ve Budak Gülay (2014). *İmaj Mühendisliği Vizyonundan Halkla İlişkiler*. (6. Basım), Ankara: Nobel Yayınları.
- Chung, Kae H. (1987). *Management: Critical Success Factors*. Boston: Allyn and Bacon.
- European Commission (2001). *Promoting a European Framework For Corporate Social Responsibility: Green Paper*, Luxembourg.
- European Commission (2011). *Communication From the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions*. Brussels. p.1-15.
- Frederick, William C. (1960). The Growing Concern Over Business Responsibility. *California Management Review*, 2. p. 54-61.
- Grunig, James E. (2005). Yönetimde Mükemmellik Nedir? E. Grunig (Der). *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik*, İstanbul: Rota Yayınları. s.237-269.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu 2017. Erişim: 8 Ekim 2018. <https://www.ibb.istanbul/Uploads/2018/4/2017-iBB-Faaliyet-Raporu.pdf>
- Koçak, Orhan ve Ersin Kavi (2014). Sosyal Politika Aktörü Olarak Sosyal Girişimci Belediyecilik. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt:3(6), s.26-49.
- Kotler, Philip ve Lee, Nancy (2017). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*. Sibel Kaçamak (Çev.), İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Mohr, Lois A.; Webb, Deborah J. and Harris, Katherine E. (2001). Do Consumers Expect Companies to be Socially Responsible? The Impact of Corporate Social Responsibility on Buying Behavior. *The Journal of Consumer Affairs*, 35(1), s.45-71.
- Özkol, A. Erdal; Çelik, Muhsin; Gönen, Seçkin (2005). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı ve Muhasebenin Sosyal Sorumluluğu. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, S. 27, s.134-145.
- Özüpek, M.Nejat (2013). *Kurum İmajı ve Sosyal Sorumluluk*. (2. Baskı), Konya: Eğitim Yayınevi.
- Pelit, Elbeyi; Keleş, Yasin; Çakır, Melike (2009). Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt:16(2), s.19-30.
- Türk Dil Kurumu. www.tdk.gov.tr, Erişim: 6 Ekim 2018.
- Toprak, Düriye ve Şataf, Ceyda (2017). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Sosyal Harcamalar Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*, 106, s. 63-86.
- Yayınoğlu, Pınar Eraslan (2007). *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler*. İstanbul: Birsan Yayınevi.
- Zengin, Kadir (2018). Yerel Yönetimler ve Sosyal Sorumluluk, Güngören Belediyesi Kan Kardeşliği Kulübü (KANKA) Örneği. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), s. 84-101.