



T.C.
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DOKTORA TEZİ

**KAMUSAL ALANLARIN HİZMET KALİTESİNİN
ARTIRILMASINA YÖNELİK BİR MODEL ÖNERİSİ:
MEYDAN YÖNETİM SİSTEMİ**

SERBAY ÖZTÜRK

YÖNETİM ve STRATEJİ DOKTORA PROGRAMI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Elif BAYKAL

İSTANBUL-2024

ETİK BEYAN

Bu tez çalışmasının tarafıma ait olduğunu, tezin planlamasından başlayarak yazımına kadarki herhangi bir safhada etik dışı sayılabilecek bir davranışım olmadığını, bu tezdeki tüm bilgileri akademik ve etik kurallar dâhilinde elde ettiğimi, doğrudan elde edemediğim bilgi ve yorumları edindiğim kaynaklara atıf yaptığımı ve bu kaynakları kaynakçada gösterdiğimi ayrıca bu tez çalışmasında ve yazım aşamasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranış içinde bulunmadığımı beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak her türlü yasal sonucu ve sorumluluğu kabullendiğimi bildiririm.

ÖNSÖZ

Bu doktora tezinin amacı, kamusal alan olarak meydanların hizmet kalitesinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin yönetimi ve sürdürülebilirliğine ilişkin organizasyonel bir yapılanmayı da içerecek şekilde meydan yönetim sistemi ve hizmet kalitesi ölçüm modeli önerisi geliştirmektir. Tez kapsamında, meydanlarda sunulan hizmet kalitesi algısının ve performansının somutlaştırılmasını sağlamak amacıyla hem nitel hem de nicel araştırma yöntemlerinin birlikte kullanıldığı karma yöntem araştırması tercih edilmiştir.

Araştırma sürecinde, yerel yönetimlerden yöneticiler ile yapılan mülakatlar, yerel yönetimlerdeki meydan yönetiminin paydaşı olan birimler ile gerçekleştirilen odak grup görüşmeler önemli veriler sağlamıştır. Ayrıca meydanlardan faydalanan vatandaşlar, meydanlarda yer alan esnaflar ve meydan yönetimi paydaşı olabilecek diğer kurum ve kuruluşlar ile memnuniyet araştırması gerçekleştirilerek araştırma sonuçları konsolide edilmiştir. Bu çalışmada önerilen yönetim sistemi yaklaşımı ve hizmet kalitesi ölçüm modeli yerel yönetimler tarafından desteklendiği takdirde hizmet kalitesi artıracak, sürdürülebilir kılacak ve bu vesileyle paydaşların memnuniyetini artıracaktır.

Bu süreçte kıymetli yönlendirmeleri ile her zaman yanımda olan, bu araştırmayı yapmaya cesaretlendiren ve yol gösteren değerli hocam Doç. Dr. Elif Baykal'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Sahada yürüttüğüm çalışmalarda saha araştırmaları noktasında tecrübelerini paylaşan Sait Sağlam'a, gerek mülakatlarda gerekse görüşmelerde yerel yönetim pratiklerine ilişkin değerli fikirlerini paylaşan ve burada adını sayamadığım yerel yönetimlerimizin kıymetli yöneticilerine içtenlikle teşekkür ederim. Ayrıca, tez hazırlığı dönemimde kolaylaştırıcı yaklaşımları ile beni motive eden Dr. Atakan Genç'e ve Doç. Dr. Ertuğrul Selçuk Güldüler'e minnettarım. Bu süreçte birçok fedakarlık göstererek beni bu yolda destekleyen ve desteğini hiçbir zaman eksik etmeyen hayat arkadaşına ve canım oğullarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Serbay ÖZTÜRK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	ii
ŞEKİLLER	vii
RESİMLER	viii
TABLOLAR	ix
ÖZET	xii
ABSTRACT	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

I. KAMUSAL ALAN VE KAMUSAL ALANI ANLAMAK	2
II. MEYDAN TANIMI	4
III. MEYDANLARIN TARİHSEL GELİŞİMİ	9
A. Antik Çağ	12
B. Orta Çağ ve Sonrası	14
C. Rönesans ve Barok Dönemi	15
D. Modern Dönem	16
IV. MEYDAN ÖZELLİKLERİ	19
A. Meydan Unsurları	22
B. Meydan Fonksiyonları	25
V. MEYDANLARIN SINIFLANDIRILMASI	35
VI. MEYDAN HİZMET KRİTERLERİ	42
A. Şehir Endeksleri	43
1. Yeşil Şehir Endeksi	43
2. Sürdürülebilir Şehir Endeksi	46
VII. MEYDAN YÖNETİM MODELLERİ	49
A. Devlet Merkezli Model	50
B. Piyasa Merkezli Model	50
C. Topluluk Odaklı Model	51
VIII. MEYDAN ÖRNEKLERİ	54
A. Yurt Dışı Örnekler	54
1. Kızıl Meydan (Rusya)	54
2. King's Cross (İngiltere)	55
3. Aziz Petrus Meydanı (Vatikan)	58

4. Tiananmen Meydanı (Çin Halk Cumhuriyeti).....	59
5. Trafalgar Meydanı (İngiltere).....	60
6. Times Meydanı (Amerika Birleşik Devletleri)	62
7. Takashimaya Times Meydanı (Japonya)	64
8. Halk Meydanı (Çin Halk Cumhuriyeti).....	65
9. Birlik Meydanı (Amerika Birleşik Devletleri).....	66
10. Katalonya Meydanı (İspanya).....	67
11. Trocadero Meydanı (Fransa).....	68
B. Yurt İçi Örnekler	70
1. Kızılay Meydanı (Ankara).....	70
2. Cumhuriyet Meydanı (Kayseri).....	71
3. Cumhuriyet Meydanı (Samsun)	72
4. Konak Meydanı (İzmir).....	73
5. Hükümet Konağı Meydanı (Kastamonu)	74
6. Mevlâna Meydanı (Konya).....	75
C. İstanbul Meydanları	75
1. Bağcılar Meydanı (15 Temmuz Demokrasi ve Milli İrade Meydanı)	75
2. Beşiktaş Meydanı	77
3. Beyazıt Meydanı.....	79
4. Eminönü Meydanı.....	80
5. Kadıköy Meydanı.....	83
6. Sultanahmet Meydanı.....	84
7. Taksim Meydanı.....	87
8. Üsküdar Meydanı.....	88

İKİNCİ BÖLÜM

I. HİZMET KAVRAMI ve ÖZELLİKLERİ.....	90
A. Hizmet Kavramı.....	90
B. Hizmetin Özellikleri	91
C. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	96
D. Kamu Hizmeti	97
II. HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ	102
A. Kalite	102

B. Hizmet Kalitesi	111
1. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri	115
a. Benchmarking	116
b. Toplam Kalite Endeksi	117
c. Servqual	118
d. Servperf	124
e. Grönroos Modeli	125
f. Kritik Olaylar Yöntemi	127
g. Linjefly'nin Hizmet Barometresi	128
h. Hizmet Kalitesinin İdeal Değer Modeli	129
i. Dahili Hizmet Kalitesi Modeli	130

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

I. KARMA YÖNTEM ARAŞTIRMASI	132
II. YÖNETİCİ MÜLAKATLARI	135
A. Yönetici Mülakatlarının Amacı ve Önemi	135
B. Çalışma Grubu	136
C. Bulgular	140
III. ODAK GRUP GÖRÜŞMESİ	169
A. Odak Grup Görüşmesinin Amacı ve Önemi	169
B. Çalışma Grubu	170
C. Veri Toplama Araçları	171
D. Bulgular	172
IV. SAHA ARAŞTIRMASI	177
A. Saha Araştırmasının Amacı ve Önemi	177
B. Çalışma Grubu	177
1. Vatandaş Memnuniyeti Araştırması	177
2. Esnaf Memnuniyeti Araştırması	210
3. Kamu Kurumları Memnuniyeti Araştırması	241
V. ARAŞTIRMA SONUÇLARI	257

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

I. YÖNETİM KAVRAMI ve YÖNETİM FONKSİYONLARI	260
A. Planlama	260

B. Organizasyon	261
C. Koordinasyon	261
D. Kontrol	262
II. SİSTEM KAVRAMI ve YÖNETİMDE SİSTEM	263
III. YÖNETİM SİSTEMİ	263
IV. MEYDAN YÖNETİM SİSTEMİ	264
A. Meydan Yönetim Birimi	264
B. Meydan Sahipleri Kurulu	265
C. Alt Sistemler ve Süreçler	267
1. Bakım	267
2. Düzenleme	267
3. Yatırım	268
4. Güvenlik	268
5. Koordinasyon	269
6. Denetim	269
7. Temizlik	270
8. Tasarım	270
D. Meydan Yönetim Ağı	271
E. Meydan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli	274
1. Açık Denetim	276
2. Gizli Denetim	276
3. Vatandaş Memnuniyeti Araştırmaları	276
4. Meydan Gözlemcileri	277
SONUÇ	278
KAYNAKÇA	281

ŞEKİLLER

Şekil 1: Meydan Tanımı	8
Şekil 2: Yeşil Şehir Göstergeleri	45
Şekil 3: Sürdürülebilirlik Boyutları	46
Şekil 4: Sürdürülebilirlik Hedef Değerlendirme Çerçevesi	47
Şekil 5: Sürdürülebilir Şehirler Endeksi	48
Şekil 6: Hizmetlerin Sınıflandırılması	96
Şekil 7: Kalite Tanımları	103
Şekil 8: PUKÖ Döngüsü	109
Şekil 9: Kaliteli ve Kalitesiz Hizmet/Ürün Sınıflandırması	110
Şekil 10: Boşluk Modeli	121
Şekil 11: Grönroos Modeli	127
Şekil 12: Dahili Hizmet Kalitesi Modeli	131
Şekil 13: Meydan Denilince Akla Gelen Tanımlamalar	143
Şekil 14: Mevcut Meydanların Mimari Tasarımı	145
Şekil 15: Meydanların Tasarımının Kentin Dokusuyla Uyumu	147
Şekil 16: Meydan Tasarımında Dikkate Alınması Gereken Hususlar	149
Şekil 17: Meydan Yönetiminde Sorumluluk	151
Şekil 18: Meydanların Düzenlenmesi ve Yönetilmesine İlişkin Sorumluluk	153
Şekil 19: Meydanların Yönetimi için Bütünleşik Bir Strateji	155
Şekil 20: Kısa ve Uzun Vadeli Hedefler	157
Şekil 21: Kısa ve Uzun Vadeli Hedefler Geliştirilememesinin Nedenleri	159
Şekil 22: Yenilikçi Uygulama ve Teşviklere İlişkin Bilinirlik Düzeyi	161
Şekil 23: Meydan Yönetimine Esas Politika ve Dokümanlar	163
Şekil 24: İstanbul’da Meydan Yönetimini Kim Yapmalı	165
Şekil 25: Karma Yönetim Anlayışında Yer Alması Gereken Birimler	167
Şekil 26: Meydan Yönetim Sistemi İşleyişi	266
Şekil 27: Değer Önergeleri ve Üst Kriter İlişkisi	266
Şekil 28: Alt Süreçler ve Üst Kriterler Eşleşmeleri	271
Şekil 29: Meydan Yönetim Sistemi	273
Şekil 30: Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli	275

RESİMLER

Resim 1: İlk Meydan Örneği Göbeklitepe	9
Resim 2: Roma Dönemi Forum Örneği	10
Resim 3: Kapalı Meydan Örneği	37
Resim 4: Domine Edilmiş Meydan Örneği	38
Resim 5: Nükleik Meydan Örneği	38
Resim 6: Gruplandırılmış Meydan Örneği	39
Resim 7: Amorf Meydan Örneği	40
Resim 8: Kızıl Meydan	55
Resim 9: King's Cross	56
Resim 10: Granary Meydanı	57
Resim 11: Saint Petersburg Meydanı	58
Resim 12: Tiananmen Meydanı	60
Resim 13: Trafalgar Meydanı	61
Resim 14: Times Meydanı	63
Resim 15: Takashimaya Times Meydanı	64
Resim 16: Halk Meydanı	65
Resim 17: Birlik Meydanı	66
Resim 18: Katalonya Meydanı	68
Resim 19: Trocadero Meydanı	69
Resim 20: Kızılay Meydanı	71
Resim 21: Cumhuriyet Meydanı (Kayseri)	72
Resim 22: Cumhuriyet Meydanı (Samsun)	73
Resim 23: Konak Meydanı	74
Resim 24: Hükümet Konağı Meydanı	74
Resim 25: Mevlana Meydanı	75
Resim 26: Bağcılar Meydanı	76
Resim 27: Beşiktaş Meydanı	78
Resim 28: Beyazıt Meydanı	80
Resim 29: Eminönü Meydanı	81
Resim 30: Kadıköy Meydanı	84
Resim 31: Sultanahmet Meydanı	85
Resim 32: Taksim Meydanı	88
Resim 33: Üsküdar Meydanı	89

TABLÖLAR

Tablo 1: Meydanın Temel Unsurları	23
Tablo 2: Çevre Koşullarından Etkilenme Düzeyleri	27
Tablo 3: Hizmet Kavramı	90
Tablo 4: Hizmeti Maldan Ayıran Özellikler	94
Tablo 5: Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklılıklar ve Sonuçlar	95
Tablo 6: Juran Üçlemesi	105
Tablo 7: Hizmet Kalitesi Boşlukları	123
Tablo 8: Görüşülen Tüm Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	136
Tablo 9: İlçe Belediyesi (1) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	137
Tablo 10: İlçe Belediyesi (2) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	137
Tablo 11: İlçe Belediyesi (3) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	137
Tablo 12: İlçe Belediyesi (4) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	137
Tablo 13: İlçe Belediyesi (5) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	138
Tablo 14: İlçe Belediyesi (6) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	138
Tablo 15: İlçe Belediyesi (7) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	138
Tablo 16: İlçe Belediyesi (8) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	138
Tablo 17: İlçe Belediyesi (9) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	139
Tablo 18: Büyükşehir Belediyesi Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	139
Tablo 19: Büyükşehir Belediyesi Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	139
Tablo 20: Büyükşehir Belediyesi Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	139
Tablo 21: Görüşülen Tüm Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı	140
Tablo 22: Yerel Yönetim Yetkilileri ile Yapılan Görüşmelerden Bulgular	142
Tablo 23: Odak Grup Katılımcıları	171
Tablo 24: Örneklem Dağılımı	178
Tablo 25: Örneklem Dağılım Oranı	178
Tablo 26: Meydana Gelinecek Lokasyon	180
Tablo 27: Meydanın Bulunduğu İlçede İkamet Etme Durumu	180
Tablo 28: Meydana Ulaşım Şekli	181
Tablo 29: Meydan Bazlı Ulaşım Şekli Dağılımı	181
Tablo 30: Meydan Kullanma Amacı	183
Tablo 31: Meydan Bazlı Kullanma Amacı	183
Tablo 32: Meydan Kullanma Sıklığı	186
Tablo 33: Meydan Bazlı Kullanma Sıklığı	186

Tablo 34: Meydanlarda Bulunulan Zaman	188
Tablo 35: Meydanlarda Geçirilen Süre	191
Tablo 36: Meydan Bazlı Geçirilen Süre Dağılımları	191
Tablo 37: Meydan Denilince Akla Gelen Tanımlar	193
Tablo 38: Meydan Bazlı Meydan Denilince Akla Gelen Tanımlar	193
Tablo 39: Meydanlarda En Çok Keyif Alınan Durumlar	195
Tablo 40: Meydan Bazlı En Çok Keyif Alınan Durumlar	195
Tablo 41: Meydan Kullanım Amaçları	197
Tablo 42: Meydan Bazlı Kullanım Amaçları	197
Tablo 43: Meydanlarda Aranılan Durumların Bulunma Karşılığı	199
Tablo 44: Meydan Bazlı Memnuniyet	201
Tablo 45: Meydanda Rahatsızlık Duyulan Durumlar	203
Tablo 46: Meydan Bazlı Rahatsızlık Duyulan Durumlar	203
Tablo 47: Meydan Yönetimini Kimin Gerçekleştirdiğine Dair Algı	206
Tablo 48: Meydan Yönetimini Kimin Gerçekleştirdiğine Dair Algı	207
Tablo 49: Meydan Yönetiminden Duyulan Memnuniyet	208
Tablo 50: Örneklem Dağılımı	210
Tablo 51: Örneklem Dağılımı	211
Tablo 52: Meydanda İş Yapılan Süre	212
Tablo 53: Meydan Yoğunluğunun En Fazla Olduğu Dönemler	214
Tablo 54: Meydan Yoğunluğunun Gün İçinde En Fazla Olduğu Günler	216
Tablo 55: Meydan Yoğun Olduğu Günler	218
Tablo 56: Meydanın Kullanılma Amacı	220
Tablo 57: Meydanın En Çok Tercih Edildiği Yaş Grubu	222
Tablo 58: Meydanın Vatandaşların Kullanımı Açısından Güvenliği	224
Tablo 59: Meydan Temizliğinin Yeterli Olması Durumu	226
Tablo 60: Meydan Temizliği Yapılma Sıklığı	228
Tablo 61: Meydan Bakım-Onarım İşleminin Yapılma Durumu	230
Tablo 62: Meydan Yönetimini Gerçekleştiren Kurum	232
Tablo 63: Meydanların İyi Yönetilme Durumu	234
Tablo 64: Meydan Yönetiminden Duyulan Memnuniyet	236
Tablo 65: Meydan Yönetimini Gerçekleştirmesi İstenilen Kurum	238
Tablo 66: Meydan Yönetimine Yönelik Şikayetler ve Öneriler	240
Tablo 67: Meydan Yönetimine Yönelik Görüşler ve Öneriler	240

Tablo 68: Örnekleme Dağılımı	241
Tablo 69: Meydan Denilince Akla Gelen Tanımlar	242
Tablo 70: Mevcut Meydanların Mimari Tasarımı	242
Tablo 71: Meydan Tasarımında Dikkate Alınması Gereken Hususlar	246
Tablo 72: Meydan Yönetimine İlişkin Sorumluluk Algısı	249
Tablo 73: Meydanların Yönetimi için Bütünleşik Bir Strateji	249
Tablo 74: Yenilikçi ya da Teşvik Edici Uygulama Kullanımı	253
Tablo 75: İstanbul’da Meydanların Yönetimini Kim Yapmalı	253
Tablo 76: Karma Yönetimde Yönetim Organları	255
Tablo 77: Yerel Yönetimlerden Beklentiler	255
Tablo 78: Meydan Yönetim Ağı	271
Tablo 79: İlişki Matrisi	272

ÖZET

Bu çalışma, kamusal açık alanlar özelinde kamusal meydanların mekân kalitesinin kullanıcı algı ve beklentileri doğrultusunda değerlendirilmesine yönelik kavramsal bir yönetim sistemi yaklaşımı sunmayı amaçlamaktadır. Mekân kalitesi üzerine yapılan çalışmaların genellikle işlevsel, fiziksel veya sosyomorfolojik özellikler üzerinden ele alındığı ve bütüncül bir bakış açısının eksik kaldığı gözlemlenmiştir. Mekân kalitesi kavramına çok farklı bakış açılarının var olmasıyla beraber, söz konusu farklı yaklaşımların kesiştiği önemli noktalar da bulunmaktadır. Bu nedenle çalışma, bu boşluğu doldurmayı hedeflemektedir.

Çalışmada kamusal açık alanlarda mekân kalitesinin belirleyici unsurlarının neler olduğu, kullanıcıların mekân kalitesine yönelik algı ve beklentilerinin nasıl somutlaştırılabileceği, tutarlı-ölçülebilir-yönetilebilir kalite parametreleri çerçevesinde kamusal mekânın performansının geliştirilmesine yönelik nasıl bir organizasyonel yapılanmaya gidilmesi gerektiği gibi araştırma sorularına cevap aranmıştır. Araştırma kapsamında hem nitel hem de nicel verilerin birlikte değerlendirilmesi amacıyla karma araştırma yöntemi benimsenmiş ve hizmet kalitesi belirleyicileri analiz edilmiştir. Veriler; anket, yerinde gözlem, yüz yüze mülakat teknikleri ile elde edilmiştir. Elde edilen bulgular, kamusal açık alanların fiziksel düzenlemelerinin yanı sıra kullanıcıların sosyalleşme ihtiyaçlarının karşılanmasının da mekân kalitesine önemli katkılar sağladığını göstermektedir. Bulgular, fiziksel özellikler kadar, kullanıcı algı ve beklentilerinin mekân kalitesi üzerinde etkili olduğu ve sürdürülebilir bir yönetim sistemi yaklaşımıyla etkililik ve verimlilik sağlanacağını göstermektedir.

Bu çalışma, mekân kalitesi kavramına bütünsel bir yaklaşım getirerek literatürdeki boşluğu doldurmakta ve meydan yönetiminde sorumluluk sahibi paydaşlara pratik uygulamalar için yol gösterici olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kamusal Alan, Meydan, Hizmet Kalitesi, Meydan Yönetim Mode

ABSTRACT

This study aims to present a conceptual management system approach to evaluating the quality of public squares in public open spaces based on user perceptions and expectations. It has been observed that studies on spatial quality often focus on functional, physical, or socio-morphological characteristics, lacking a holistic perspective. Although there are various approaches to the concept of spatial quality, there are also significant points where these different approaches intersect. Therefore, this study aims to fill this gap.

The study seeks to answer research questions such as what the determining factors of spatial quality in public open spaces are, how user perceptions and expectations of spatial quality can be concretized, and how to develop an organizational structure to improve the performance of public spaces within consistent, measurable, and manageable quality parameters. A mixed research method was adopted to evaluate both qualitative and quantitative data together, and the determinants of service quality were analyzed. Data were obtained through surveys, on-site observations, and face-to-face interviews. The findings show that in addition to physical arrangements, meeting users' socialization needs also significantly contributes to spatial quality. The results indicate that user perceptions and expectations, as much as physical characteristics, influence spatial quality, and that effectiveness and efficiency can be achieved through a sustainable management system approach.

This study fills a gap in the literature by bringing a holistic approach to the concept of spatial quality and provides practical guidance for stakeholders responsible for square management.

Keywords: Public Space, Square, Service Quality, Public Space Management Model

GİRİŞ

Kamusal alanlardan biri olan meydanlar, şehirlerin kültürel, sosyal ve ekonomik dokusunun en önemli unsurlarından biridir. Bu çalışma meydanlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin yönetimi ve sürdürülebilirliği üzerine odaklanmaktadır. Bu alanda boşluk olduğu görülmüş ve meydan yönetimine ilişkin bütünsel bir yönetim yaklaşımı geliştirilerek katkı sunulması hedeflenmiştir.

Araştırmanın amacı, kamusal meydanlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin yönetimi ve sürdürülebilirliğine ilişkin bütünsel bir yönetim sistemi yaklaşımı ve hizmet kalitesi ölçüm modeli önerilmesidir.

Bu çalışmanın önemi, kamusal meydanların şehir hayatındaki rolünün giderek artması ve bu alanların etkin yönetimi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması gerektiği gerçeğinden kaynaklanmaktadır. Kamusal meydanlar, sadece fiziksel mekanlar olmaktan öte, toplumsal etkileşimin ve sosyal sermayenin inşa edildiği alanlardır. Bu nedenle, meydanlarda sunulan hizmetlerin kalitesi, kullanıcı memnuniyeti ve genel toplumsal refah üzerinde doğrudan etkilidir.

Araştırmanın hedefleri arasında, mevcut hizmet kalitesi yönetim sistemlerinin incelenmesi, meydanlardaki hizmetlerin kalitesini ölçmek için uygun kriterlerin belirlenmesi ve bu kriterlere dayalı bir ölçüm modeli geliştirilmesi yer almaktadır. Ayrıca, önerilen yönetim sisteminin ve hizmet kalitesi ölçüm modelinin değerlendirilmesinin ve uygulamaya geçirilmesinin, teorik katkılarının yanı sıra yerel yönetim hizmetleri açısından pratiğe dönük iyileştirmeler, de gerçekleştireceği düşünülmektedir.

Literatür incelemesi, hizmet kalitesi ve sürdürülebilirlik kavramlarının meydanlar bağlamında nasıl ele alındığını ortaya koymaktadır. Zeithaml, Parasuraman ve Berry'nin (1988) hizmet kalitesi modeli, kamusal alanlardaki hizmetlerin değerlendirilmesinde önemli bir referans noktasıdır. Aynı şekilde, Sörensen (2008) ve Carmona (2010) gibi araştırmacılar, meydanların sürdürülebilir yönetimi konusunda kapsamlı analizler sunmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMUSAL BİR ALAN OLARAK MEYDAN

I. KAMUSAL ALAN VE KAMUSAL ALANI ANLAMAK

Kamusal alanlar, sosyal uyumu ve etkileşimi teşvik eden, sosyal sermaye oluşturmayı destekleyen bir zemin sunarlar. Aynı zamanda ekonomik rekabet ve yatırım kararlarının belirlenmesinde etkili bir faktör ve ekonomik değişime yönelik bir platform olarak işlev görürler. Ayrıca çevresel bir kaynak olarak da önem taşırlar ve kentsel alanların yaşanabilirliğine katkı sağlayarak yerel halkın sağlık ve refahını desteklerler. (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:7).

Kamusal alan, teorik olarak yurttaşların özgürce kamusal meseleleri tartıştıkları ve kamuoyunu şekillendirdikleri alandır. Bu alan, kamuoyunun oluştuğu yer olarak farklı doktrinlerden ve toplumsal şartlardan tarihsel olarak etkilenmiştir. En basit tabiriyle kamusal alan; şehirde toplumun genelinin sosyal ve kültürel kullanımı için ayrılan ve herkes için erişilebilir olan ortak mekanlardır. Kamusal bir açık alan ile ifade edilmek istenen; şehirde yaşayanların ve dışarıdan gelenlerin buluştuğu, görüşüp kaynaştığı, kendilerini ifade ederek şehir kültürünün topluca yaşandığı özgürlük alanlarıdır.

Habermas, kamusal alanı, en basit tanımıyla toplumsal yaşamımız içinde, kamuoyuna benzer bir şeyin oluşturulabildiği bir alan olarak ifade eder (Özbek, 2004:95). Taylor, kamusal alanın toplumun üyelerinin ortak bir görüş oluşturmak amacıyla düşünsel alışverişte bulundukları, dindışı bir zaman anlayışına dayanan, bağlamüstü bir mekân olduğunu belirtir (Özbek, 2004:259).

Literatüre bakıldığında kamusal alan kavramına ve kamusal alan meselelerine değinen yazarlar arasında bir ikilik olduğu görülmektedir. Bir kısım yazarlar metalaştırma ve tek tipleştirme olarak nitelendirilebilecek boyutta kamusal alan

yönetimi üzerine yoğunlaşmakta; diğerleri ise kamusal alanlarda gördükleri yönetim eksikliği üzerine yoğunlaşmaktadır. Tartışmaların genel anlamda kamusal alanların tasarımı, bozulması ve iyi yönetimi etrafında şekillendiği görülmektedir.

Kamusal alanların tamamının bozulduğu iddia edilmemekle birlikte çok sayıda kamusal alan iyi tasarlanmış ve iyi bir şekilde yönetilmektedir. Bununla birlikte kamusal alanın kalitesinin düştüğüne yönelik genel bir algı mevcut olup; bu durumun sebeplerini ve bu konuda neler yapılabileceğini anlama görevinin kamusal alanlardan sorumlu kişi ya da birimlere daha doğrusu paydaşlara ait olduğu ileri sürülebilmektedir.

Kamusal alanlar, rekreasyon, toplanma veya kültürel alışveriş gibi çeşitli kullanımlar için halka açık ve erişilebilir alanları ifade eder. Bazıları özel sektöre ait olsa da halka açık olsa da, genellikle devlet kurumları tarafından işletimi ve yönetimi gerçekleştirilir. Kamusal alanların tam tanımı bağlama göre değişebilir, ancak ortak özellikler arasında herkese açık ve erişilebilir olması, toplumsal bir amaca hizmet etmesi ve topluluğun yararına olması yer almaktadır. Kamusal alanın doğasına yönelik anlayış kapsamında kamusal alanı daha kaliteli bir şekilde yönetmek için alanı daha küçük parçalara bölmek ve yönetimde dış kaynak kullanımı (outsourcing) amacıyla ihale gerçekleştirilmesi yaygın bir eğilim olarak görülmektedir. Bununla beraber farklı kamusal alan yönetim anlayışları ve hedefleri arasındaki bağlantıların anlaşılabilmesi kamusal alan kullanımını doğrudan etkilemektedir. Özetle; bir kamusal alan yönetimine yönelik karar alınırken şehrin diğer bileşenleri üzerindeki ve farklı bağlamlardaki etkisinin dikkate alınmasına ve hangi noktada çakışmalar yaratabileceğinin de tahmin edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Kamusal alan yönetimine ilişkin derin bir farkındalığa ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için kamusal alan yönetiminden sorumlu idarecilerin farklı politikalar arasındaki bağları anlaması gerekmektedir. Fakat, günümüze kadar yaşanan gelişmeler ışığında; farkındalığın artması yerine kamusal alan kullanımına yönelik kötü etkileri basit bir şekilde geçiştirmeye yönelik başa çıkma yöntemlerine

başvurulduğunu göstermektedir. Bu da kaçınılmaz olarak hizmet sunumuna yönelik standartlara dayalı yaklaşımların üstünkörü uygulanmasına yol açmaktadır.

II. MEYDAN TANIMI

Şehir veya kent, nüfusun büyük bir kısmının ticaret, sanayi, yönetim ve hizmetle ilgili işlerle geçimini sağladığı, toplumsal ve kültürel bir örgütlenmenin olduğu yerleşim alanı olarak tanımlanmaktadır.

Artan şehirleşme ile birlikte, vatandaşların kentsel yaşam faaliyetlerini sürdürdüğü, “şehir içinde, binalar dışında geri kalan tüm alanlar” olarak tanımlanan kamusal alan kavramı ortaya çıkmıştır. Tarihsel süreçte büyük öneme sahip olan ve şehir için büyük anlamlar ifade eden kamusal alanlar, büyük medeniyetler tarafından çeşitli günlük faaliyetlerin ve etkinliklerin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılmıştır.

Kamusal alan Madanipour (1999) göre şehir içinde yer alan tüm kişi ve vatandaşların fiziksel olarak erişebileceği, az sayıda kısıtlamalara sahip alanlar olarak tanımlanırken, Danimarkalı ünlü kent tasarımcısı Jan Gehl (2002), yüksek kaliteli kamusal alanların insanların yürüyüş yapabilecekleri, günlük işlerini gerçekleştirebilecekleri; dinlenme, bir araya gelme ve şehrin keyfini çıkarma imkânı bulabilecekleri alanlar olduğunu belirtmektedir.

Alexander (1977), kamusal alanları birbirini tanımayan insanların etkileşim kurabileceği bir kesişme noktası olduğu belirterek, “yarı duyma ve yüz ayırt edebilme (makeout the faces and half hear the talk)” eyleminin gerçekleştiği alan olarak betimlemiştir. Bununla ilgili Londra Trafalgar Meydanı’nı örnek vererek kentsel mekânların insanları sosyal açıdan bağlantılı olma duygusunu arttırdığı da savunmuştur. Buna benzer olarak Jacobs (1961), kamusal alanlar komşu, arkadaş ve tanıdıklar arasında sosyalleşmenin sağlayarak kritik bir rol oynamakta olduğunu belirtmiştir. Kamusal alan, insanların rahatlıkla erişebileceği doğal ve yapılı çevrenin tüm parçalarını kapsar. Ayrıca sokaklar, meydanlar, konut ve ticari yerleşim alanlarındaki tüm yol haklarını da içerir (O. D. Prime Minister: London, 2004).

Kentsel mekânlar, caddeler, sokaklar ve parklar gibi alanların yanı sıra, şehir kimliğini ve tarihini vurgulamakta önemli bir yere sahip olan meydanları da içerir. Kent meydanları, sosyalleşme, buluşma, dinlenme ve alışveriş yapma gibi amaçlarla kent sakinlerinin en sık kullandıkları kentsel mekânlardır.

Tarih boyunca kent insanları için önemli olan meydanlar, geçmiş medeniyetlerde farklı isimlerle anılmıştır. Meydan sözcüğü, Latince'de açık yer veya genişletilmiş cadde anlamına gelen 'platea' kelimesinden türemiştir. Romalılar bu mekanları 'Forum', İtalyanlar 'Piazza', Almanlar 'Platz', İspanyollar ise 'Plaza' adlandırmışlardır.

Meydan kelimesi Türkçeye Arapçadan geçmiştir. Türk Dil Kurumu (2021) Güncel Sözlüğünde: 1 “1. Alan, saha; 2. Yarışma, eğlence veya karşılaşma yeri; 3. Bulunulan yer ve çevresi, ortalık; 4. Fırsat, imkân veya vakit; 5. Mevlevi tekkelerinde ayin yapılan yer.” olarak tanımlanmaktadır.

Kent, toplanma merkezi, buluşma noktası, dinlenme ve nefes alma alanları olarak kullanılan kamusal açık alanlardan oluşan ve çok çeşitli nedenlerle insanların yoğun olarak bir arada yaşadığı yerdir. Meydanlar, kentin kamusal alanlarında bulunan ve toplumun sosyal ve ortak işlevleri bakımından bütünleyici bir etkiye sahip alanlardır. Şekil 1’de de görüldüğü gibi (Bknz. Syf. 8) kent meydanları olarak da bilinen kamusal meydanlar, kentsel alanlarda yaşayanlar ve ziyaretçiler için toplanma yerleri olarak hizmet veren açık mekanlardır. Meydanlar, tarih boyunca pek çok olaya tanıklık etmiş ve kentlerin kimliğini yansıtan, hatta bazı kentler için marka yüzü haline gelmiş önemli yerlerdir (Özalp, 2008:23).

Kier R. (1979), meydanın, agora, forum, manastır (cloister) avlusu ve cami avlusu gibi bazı kutsal yerlerin bu göstergeden etkilendiğini iddia eder ve bu gibi sembolik örneklerin gelecekteki meydanlarda olabilecek değişiklikler için "bir model" oluşturduğunu iddia eder.

Tarih boyunca, insanlar tarafından kullanılan ilk kamusal mekânlardan biri olan meydanlar, çeşitli görevleri yerine getirerek kentsel yaşamın önemli bir parçası olmuştur. Kentsel doku içinde toplanma işlevi gören meydanlar, kentte sürekli yaşayan insanların ve kenti geçici olarak ziyaret eden insanların birbirleriyle ve kentle paylaştıkları şeylerle bağlantı kurmasını sağlar. Bu alanlar, tüm kent halkına eşit şekilde erişilebilir ve çeşitli etkinlikler için bir platform oluşturur (Semerci, 2008:30).

Moughtin (2003:22), meydanların (piazzaların), mevcut topoğrafik özellikler ile önemli binalar, anıtlar ve yol yapım çalışmaları gibi koruma ve kalıcılık gerektiren unsurların neden olduğu sorunlara bulunan çözümler olduğunu söylemektedir.

Şehirlerin sembolik bir boyutu vardır. Anıtlar, meydanlar, boşluklar, geniş caddeler evreni, dünyayı, toplumu hatta devleti simgeler (Lefebvre, 2016:82). Genel olarak, meydanlar, kentsel odak noktaları ve sembolik öğeler olarak tanımlanabilir ve kentlilerin özel ve dini günlerde kültürel, politik ve ticari faaliyetler için bir araya gelebileceği yerlerdir. Meydan; ister kentte, ister köyde olsun, belirli bireysel ve toplu etkinlikler için ortak kullanım sağlayan bir mekândır. Günümüzde meydanlar tarihi, ticari, kültürel ve turistik amaçların yanı sıra rekreasyonel fonksiyonlar için de kullanılmaktadır. Meydanlar kentin bir avlusu gibidir ve insanların dinlenme, eğlenme ve kültürel ihtiyaçlarını karşılayabilir. Meydan, şehir yaşamının temel konularından biridir; çünkü meydan dün, bugün ve yarın arasında köprü işlevselliğinde bir kültür ortamıdır (Çınar, 2005:86).

Kamusal alanlar içerisinde meydanlar, kentsel etkinliklerin, toplumsal ve kültürel yaşamın merkezi olarak şehirlerin kalbi olan özgürlük alanlarıdır. Erturan (2011:14), “Bir şehirli için meydan her şeyden önce, paylaşmayı hissedebileceği, her istediğinde hiçbir gerekçeye ihtiyaç duymadan gidebileceği bir yerdir” şeklinde ifade etmektedir.

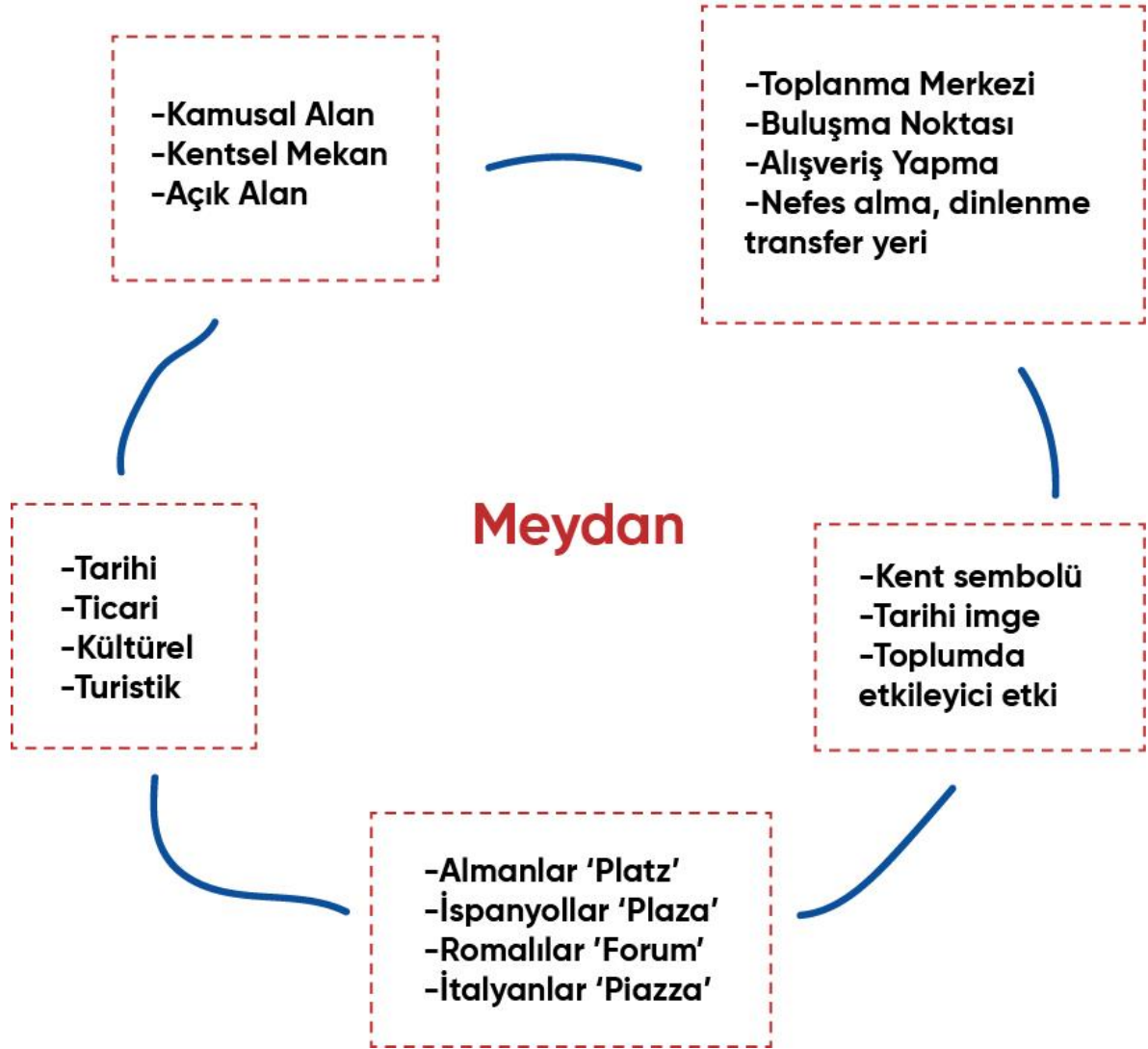
Meydanlar, sadece geçilen yerler değil, aynı zamanda kentlilerin özel günlerde kültürel, siyasi ve ticari etkinlikler için bir araya gelebilecekleri kentsel odak noktaları

ve sembolik ögeler olarak hizmet eder. Meydanlar, kent kimliği standartlarının konuşulduğu ve tartışıldığı yerlerdir (Özalp 2008:23).

Bir meydanın oluşturulması için en önemli bileşenlerden biri meydan profilidir. Meydan profili, meydanların plansal ölçüleri ile onu çevreleyen yapı yüksekliklerinin oranı ile tanımlanabilir. Meydanın estetik kalitesini, çekim gücünü ve ilgi çekiciliğini sağlayan ölçü oranlarının yanı sıra, belirli bir objeye karşı yönelenmelerindeki şaşırtıcı özellikler oluşturur. Meydanın bir yanının doğal veya yapısal önemli bir öğeye açılması estetik kalitesi açısından çok önemlidir (Özalp 2008:24).



Meydan Tanımı



Şekil 1 - Meydan Tanımı, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)

III. MEYDANLARIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Günümüzde Batı şehirlerindeki kamusal alanların biçim ve işlevlerinin kökeni, eski uygarlıklara dayanmaktadır. Yunan şehirleri (polis) M.Ö. 5. yüzyılın ortalarında gelişmeye başlamışken, Roma şehirleri M.Ö. 3. yüzyılın ortalarında gelişmeye başlamıştır. Hem Yunanlılar hem de Romalılar, toplumsal etkileşim mekanları olarak gördükleri kamusal alanlara büyük önem vermişlerdir. Bu alanların sahip olduğu estetik nitelikler, bu önemin somut örnekleridir. Değişik coğrafi mekânlarda çeşitli nedenlerle bir araya gelip yaşamlarını sürdüren insan topluluklarının kurdukları ilk şehirler, M.Ö. 1500 yıllarına kadar uzanmaktadır.

Şanlıurfa, insanlık tarihinin başladığı yer ve dünyanın en eski şehiri olarak bilinmektedir. Tarihsel olarak kanıtlanan bir çok ilk yerleşim uygulamasının Şanlıurfa'da başladığı bilimsel olarak kabul edilmektedir. Ünlü tarihçi Ebul Farac, şehrin Nuh Tufanı'ndan sonra kurulan ilk şehir ve inançların kesiştiği bir yer olduğunu söylemektedir.

Bu yüzyılın en önemli arkeolojik keşiflerinden biri olan Göbeklitepe, on iki bin yıllık yapıları barındırmakta ve bu özelliği ile tarihin ve şehirleşmenin başladığı ilk yer olarak kabul edilmektedir. Göbeklitepe'de yapılan kazılarda karşılaşılan kalıntılarda bulunan iç içe geçmiş çemberlerin zaman içerisinde yenilerinin eklenmesiyle oluştuğu tespit edilmiştir. İç içe geçmiş çemberlerden oluşan ve dini bir toplanma merkezini andıran bu kalıntılar, bir meydanı andırmaktadır.

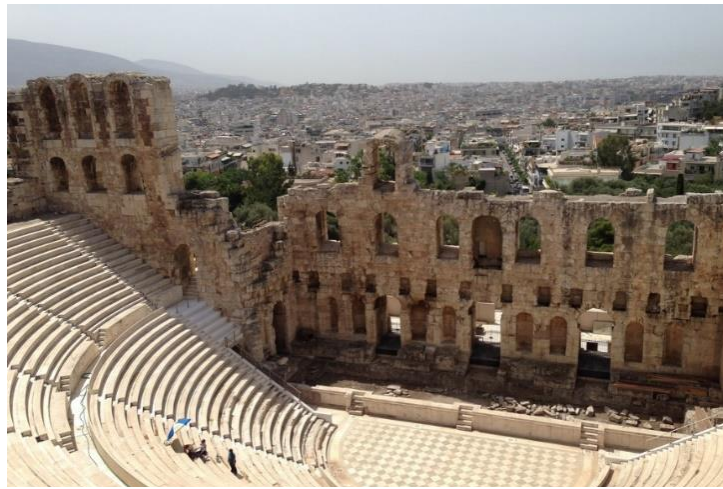


Resim 1 - İlk Meydan Örneği Göbeklitepe
(Kaynak: <https://sanliurfa.ktb.gov.tr/TR-233968/gobeklitepe-fotografлари.html>)

Batı literatüründe şehir, çevresinde surlar, en yüksek tepesinde bir kale, ortasında büyük bir ibadet yeri ve bunun çevresinde çarşı, pazar ve meydanı bulunan bir kasaba olarak tanımlanmaktadır. Ortaçağ şehirlerini anlatan bu tanım, daha çok Avrupa şehirleri esas alınarak yapılmış gibi görünse de, bu özellikler Ortaçağ dünyasının şehirlerinin ortak özelliklerindendir (Metin, 2013:210).

Şehir halkı, bir tören veya şenlik için meydan olarak tarif edilebilecek geniş alanlarda bir araya gelmekteydi. Antik Yunan döneminde tiyatrolar, Roma döneminde kolezyumlar, sirkler ve stadyumlar halkın toplandığı mekânların başında geliyordu. Bizans döneminde ise İstanbul'da Rum Meydanı olarak bilinen meydanın, önemli etkinliklerin yapıldığı yer olduğu anlaşılmaktadır.

Eski Yunan şehirlerinde "agora," Roma döneminde ise "forum" olarak bilinen meydanlar, sosyal yaşantının geçtiği mekânlar olmuştur. Orta Çağ'dan günümüze kadar Avrupa meydanları festivallere, seremonilere, mitinglere ve politik gösterilere sahne olmuştur. Türk şehirlerinde ise meydanın mekânsal gelişiminde etkili olan sosyal yaşamın ve ticari yaşamın kapalı mekânlarda gerçekleşmesi, meydan kavramının gelişimini yavaşlatmıştır. Cami, toplumsal yaşamın merkezinde yer aldığı için kent meydanı gelişimi, cami etrafında gerçekleşmiştir (Özalp, 2008:23).



Resim 2 – Roma Dönemi Forum Örneği
(Kaynak: <https://kultursel.com/antik-yunan-tragedyasi>)

Ortaçağ Avrupa şehirlerinde meydanlar, kiliseler, katedraller gibi dini yapıların etrafında daha çok pazaryeri, şenlik ve tören alanı olarak kullanılmaktaydı. Ancak Türk şehirlerinde, Avrupa şehirlerinden farklı olarak, büyük anıtsal yapıların çevresinde meydanlar kurulmamıştır. Anıtsal yapıların başında gelen cami ile medrese, han ve hamam gibi diğer yapılar bir meydan unsuru düşünülerek planlanmamıştır. Önemli yolların kesiştiği noktada bir meydan ortaya çıkmamıştır. Ancak mescit ile çeşme etrafında ve pazar yerlerinde beliren, meydan kadar büyük olmayan açıklıklar da mevcuttur. Bu alanlar daha ziyade bir pazar yeri olarak işlev görmüş ve pazar yeri anlamına gelen "pazar meydanı" tabiriyle ifade edilmiştir. Örnek olarak at ticaretinin yapıldığı yer, zamanla "at pazarı" ve "at meydanı" olarak adlandırıldı (Metin, 2013:211).

Yüzyıllar boyunca ilk İslam kentlerinde olduğu gibi, Osmanlı İmparatorluğu döneminde de, şehirlerin oluşumu önce dinsel kuruluşların inşasıyla başlamış, ardından diğer yapılar çevresinde gelişmiştir. Büyük camiler çevrelerindeki çeşitli müstemilatı, medreseleri, avlusu ve ağaçlandırılmış mezarlığı ile bir mahallenin oluşumunu sağlamıştır. Camiyi çevreleyen avlu, halkın bir araya gelme yeri olarak önemli bir görevi yerine getiriyordu. Bu avlular, aynı zamanda toplanma, görüşme ve tefekküre dalma yerleri olarak en önemli açık mekânlardı. Osmanlı şehirlerinin sosyal ve ticari yaşamı da bu merkezler etrafında şekillenmiş, cami ve müstemilatı şehir dokusunun ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Rönesans şehirleri ise açık mekânlar, genellikle saray bahçelerini kuşatacak şekilde düzenlenmiştir. Saraylar açık mekanlar ile çevriliydi ve kralların itibar ve gücünü yansıtıyordu. Rönesans döneminde meydanı çevreleyen yapılar arasında otorite ile ilgili binalar yer almış, böylece meydanlar, ticaret, dini merasimler ve yönetimle ilgili işlemlerle ilişkili olarak bireyleri bir araya getiren alanlar haline gelmiştir. Rönesans dönemi boyunca meydanlar, sosyal ve kültürel etkileşimin yanı sıra politik ve ekonomik faaliyetlerin de merkezi olmuştur. Bu yapılar, kentin hem fiziksel hem de sembolik yapısını oluşturarak şehir hayatının merkezinde yer almıştır.

Meydanlar, 19. yüzyıla kadar uzun bir süre boyunca etraflarında çeşitli mimari yapılarla kapalı formlardı. Ancak modernizm ile birlikte izole edilmiş bina formu ortaya çıkmış ve tarihi meydanları oluşturan konutların banliyölere yayılmasıyla cephelerin sürekliliğini temel alan meydan formu değişmeye başladı. Bu değişimle birlikte meydanlar, daha açık ve geniş alanlara dönüşmüş, farklı mimari ve şehir planlama yaklaşımlarının etkisi altında kalmıştır. Modernizmle birlikte meydanlar, eskiden sahip oldukları yoğun yapılaşmadan uzaklaşarak, daha ferah ve işlevsel kamusal alanlar olarak yeniden şekillenmiştir (Akman, 2020:19).

20. yüzyılda şehirlerin işlevlerinde meydana gelen değişiklikler, meydanların da değişik biçim ve fonksiyonlara cevap veren mekânlar olarak düzenlenmesine yol açmıştır. Böylece meydanlar; alışveriş, oyun, toplantı, trafik, dini ve ticaret gibi çeşitli fonksiyonların gerçekleştirildiği açık ortak kullanım mekânları olarak tasarlanmıştır. Bu dönemde meydanlar, kent yaşamının dinamik ihtiyaçlarına uyum sağlayacak şekilde yeniden planlanmış ve toplumsal etkileşim, rekreasyon, ulaşım vb. amaçlarla kullanılan çok yönlü alanlara dönüşmüştür (Önder ve Akınoğlu, 2002:97).

Lefebvre ise kentsel mekânın değişimini mübadele ve kullanım değeri ile açıklamıştır. Kullanım değeri; şehir hayatı, kentsellik ve kent zamanını ifade ederken, mübadele değeri olarak alınıp satılan mekânlar, malların, yerlerin ve işaretlerin tüketimini ifade etmiştir. Lefebvre'ye göre, kentsel mekânlar sadece fiziksel alanlar olmanın ötesinde, sosyal ilişkilerin, ekonomik faaliyetlerin ve kültürel değerlerin de bir araya geldiği yerlerdir. Bu nedenle, kentsel mekânın anlamı ve işlevi, kullanım ve mübadele değerlerinin karşılıklı etkileşimiyle şekillenmektedir (Lefebvre, 2016: 44-45).

A. Antik Çağ

Kamusal alanın antik Yunan toplumunda nasıl bir işlev gördüğünü anlamak için Yunan “polis” veya başka bir deyişle “şehir devleti” kavramını anlamak önemlidir. Sosyal bir kurum olan şehir devleti, kendi vatandaşları için insan olmanın doğasını tanımlamaktadır. (LeGates ve Stout, 2000:31)

Bu bağlamda şehir devletlerinin fiziksel biçiminin kamusal alanı öne çıkardığı ileri sürülebilmektedir. Dolayısıyla antik Yunanistan'da kamusal alan, özellikle de birçoğu özerk olduğundan şehir devletlerin siyasetinde çok önemli bir rol oynamaktaydı. Öyle ki antik Yunan şehir devletlerinde kamusal alan, eski Atina'da vatandaşların bir araya gelerek hükümet ve adalet konularında oy kullandığı agora adı verilen demokratik alanlar olarak tanımlanmaktaydı. Antik Yunan şehirlerinin agorası, şehircilik tarihinde bilinen ve özel olarak tasarlanmış ilk kent meydanlarıdır.

Şehir meydanı özelliği taşıyan ilk açık alanlara, Yunan şehir devletlerinde rastlanmaktadır. Yunan uygarlığı zirvesini yaşadığı süre boyunca nüfusunun yalnızca yedide biri vatandaş olarak kabul edilmekteydi; kadınlar, yabancılar ve köleler vatandaş olamazdı ve dolayısıyla birçok kamusal alana erişimleri yoktu. Bu nedenle vatandaş, yabancı, kadın veya köle olmak kişilerin toplumdaki yerinin yanı sıra hangi kamusal alana erişebileceğini de belirliyordu (Mumford, 1961:138).

Eski Yunan şehir devleti, az sayıda planlanmış kamusal alan ile birlikte organik bir şekilde gelişmiştir. Ancak Yunan şehirleri genellikle ızgara yapı etrafında daha resmi ve teşkilatlı bir şekilde gelişmeye başladıktan sonra kamusal alan daha büyük bir önem kazandı. Organik büyüme yavaş yavaş planlı kentsel forma dönüşürken kamusal alanın bilinçli tasarımı, gitgide artarak estetik kalitenin kullanıcıların ruhuna hitap edeceği düşüncesini yansıtmaktaydı (Goldsteen ve Elliot, 1994:74).

Dolayısıyla antik Yunan şehir devletine yönelik tartışma, günümüzdeki kamusal alan tartışmalarında hala yankısı olan birkaç önemli temayı belirlemektedir;

- Birden çok işlevi olan kamusal alan kavramı
- Kamusal alanın vatandaşların etkileşim içinde olabileceği demokratik bir alan olması
- Kamusal alanın ticari amaçlar için kullanılması
- Kamusal alanın keyif uyandıran estetik nitelikleri
- Kamusal alana erişimin kısıtlanması.

Antik çağda bir diğer şehir yaklaşımı olarak Roma şehirleri ise Yunan şehir devletlerinden çok daha büyük ve kalabalık bir nüfusa sahipti. Dolayısıyla Romalı kent dokusunun daha zengin ve çeşitli olduğu ileri sürülebilmektedir. Roma kentinin çekirdeğini kamusal alan olarak forum oluşturmaktaydı. Roma forumu, Yunanlardaki akropolis ve agoranın birleşimi olarak tanımlanmaktadır. Daha geniş olan bu forumlar açık, yarı kapalı ve kapalı alanlardan oluşmakta ve pazarlara, dini toplantılara, siyasi etkinliklere, atletizm yarışlarına ve gayriresmi toplantılara ev sahipliği yapmaktaydı. Forumların içerisinde meydanlar, bazilikalar gibi önemli kentsel yapılar ve farklı Roma tanrılarına yönelik tapınaklar yer almaktaydı (Carr, Francis, Rivlin ve Stone, 1992:53).

Roma şehirleri, kentsel kamusal alan üretimine daha planlı bir yaklaşım getirmiştir. Bu yaklaşım kentin dokusuna dikkatli bir şekilde entegre edilmeye çalışılmış ve ortaya günümüzdeki Batı şehirlerinde bulunanlara oldukça benzeyen sosyal, kültürel ve manevi alanların yanı sıra alışveriş ortamlarının da bulunduğu şehir merkezleri çıkmıştır. Romalılar aynı zamanda kamusal alana yönelik göstergesel nitelikleri de kavramıştı. Etrafı anıt ve heykeller eşliğinde parlamento ve tapınaklarla çevrili Roma meydanlarında görülen güçlü devlet ve din sembolizmi bunun bir örneğidir. Bu, günümüze kadar kentlerde ve şehirlerde devam etmekte olan bir gelenektir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:25). Antik Çağ'da meydanın işlevinin politika ve sanat ağırlıklı olduğu görülmektedir.

B. Orta Çağ ve Sonrası

Merkezi devlet otoritesinin zayıfladığı Orta Çağ Avrupası'nda şehirler, surların içine sığınan az sayıda nüfusu ve surların etrafındaki sınırlı topraklarıyla dış dünya ile fazla bağlantısı olmayan yerleşim alanlarıdır. Roma İmparatorluğu'nun yıkılmasından (5. yüzyıl) sonra şehir hayatının gerilemesine paralel olarak kentsel kamusal alan da gerilemiştir. Ancak ticaret yolları yeniden açıldığında kentsel büyüme hız kazanmıştır (Mumford, 1961:255).

Ortaçağa ait kamusal alan genellikle kilise tarafından şekillenmekte ve denetlenmekteydi. Genel olarak planlanan tek kamusal alan, kilise önlerinde cemaat giriş çıkışının düzenlendiği kamusal alanlardı ve bu alanlarda çoğu zaman aynı yeri paylaşan ve her hafta kurulan pazarlar yer almaktaydı. Kilise, yerleşim yeri ve kamusal alanın merkezi olmuştu. Öyle ki halk; dini bayramlar, hac ve dini geçit törenleri sayesinde bir araya gelmekteydi. Savunmaya önem verilerek organik ve planlanmayan bir büyüme sağlandı (Webb, 1990:40). Ortaçağ şehri, kendisinden önceki kuşağa kıyasla daha eşitlikçi bir yer olarak tasvir edildi. Bu bağlamda ortaçağ kenti daha önce hiçbir kent kültüründe görülmeyen bir başarı elde etmiştir. Şehirli ve vatandaş kavramları aynı anlama gelmekte ve bu da kamusal alanın sınırsız kullanımına yansımaktaydı. Geliştirilen sokak sistemleri; organik, ticari ve canlı kamusal alanlar olarak kategorize edilebilirdi (Mumford, 1961:316). Özetle; Orta Çağ'da din unsuru yönetimde önemli bir etkinlik gösterdiğinden meydanlar, sembolik değeri de yüksek olan mabetlerin önüne doğru kaymıştır.

C. Rönesans ve Barok Dönemi

Rönesans felsefesinin doğayı ve dünyayı kiliseden farklı anlama ve açıklamasının bir sonucu olarak Avrupa'da şehir ve meydan anlayışının da değiştiği görülmektedir. Bu dönemde meydan sayısının artması, Rönesans dönemini Orta Çağ döneminden ayıran önemli bir özelliktir.

14. yüzyıl, özellikle birçok İtalyan şehirde meydanların ortaya çıkmaya başladığı, meydanların yurttaşlık onurunu ifade eden ve dolayısıyla salt ticari faaliyetler için uygun olmadığı fikrinin bariz bir şekilde açığa çıktığı bir dönem olmuştur (Carr, Francis, Rivlin ve Stone, 1992:55).

Rönesans dönemine ait büyük meydanların estetik ve siyasi anlamda klasik dönemi taklit etmeye çalıştığı görülmektedir. Bu dönemde mimari anlamda özellikle ortaçağ şehirlerini güzelleştirmek ve iyileştirmeler yapılmaya çalışılmıştır. Örneğin yine bu dönemde ortaçağ yapısına sahip İtalyan meydanları parça parça güzelleştirildiği görülmekle birlikte; heybetli bir görünüm sergileyen mimari yapı ve

heykelcilik meydan genelinde sergilenirken ticaret trafiği ve pazarlar genellikle meydanların dışında tutulmuştur.

17. yüzyılda monarşinin gücünü yansıtmak amacıyla daha büyük ölçekli ve uzun erimli uygulamalarla barok mimarinin önü açılmıştır. Barok mimari döneminde de Rönesans dönemine ait şehir planlama ilkeleri kullanılmış, kamusal alanlar giderek daha çok egemen sınıfların statü ve zenginliğini aleni bir şekilde sergileme amacıyla tasarlanmıştır (Broadbent, 1990: 42).

D. Modern Dönem

Kent meydanlarının işlevlerindeki değişiklikleri tek bir faktörle açıklamak mümkün değildir. Kent meydanlarının biçimsel ve işlevsel özelliklerindeki değişiklikler; sanayi Devrimi sonrası teknolojinin hızla şehir yaşamına girmesi, modernizm ile birlikte planlı ve bütünsel bir şehir tasarımının savunulması, postmodernizmin tektipliliği reddeden düşüncesi, demokrasi araçlarının artmasıyla birlikte siyasal katılımın çeşitlenmesi, küreselleşme süreci ile birlikte yönetsel ve toplumsal yapıda yeni yaklaşımların ortaya çıkması nedeniyle meydana geldi. Bu dinamiklerin her biri, kent meydanlarının sosyal, kültürel, ekonomik ve politik işlevlerini yeniden şekillendirmiştir.

Ekonomik ve sosyal koşullar, İngiltere’de başlayan sanayi devrimi ile birlikte Avrupa kentlerini yeniden şekillendirdi. Şehirlerde fabrikalar, demiryolları ve bakımsız konutlar artış gösterdi. Şehirlerde işçi sınıfı, yeni toplumsal düzenin bir sonucu olarak ortaya çıktı. Sanayi öncesi şehirlerde ticaretten önce dinsel ve sosyal işlevler gelir ve bu bağlamda şehir merkezlerine yakın olmak saygınlık anlamına gelir. Sanayi şehirlerinde ise şehirler sanayi ve ticaret merkezi haline gelmiş, yönetim ve dini görevlerin önemi azalmıştır. Bu değişimin mekânsal yansıması olarak yollar genişlemiş, yapılar yükselmiş, konut ve işyerleri arasında farklılıklar oluşmuştur (Aslanoğlu, 2000: 43). Bu dönemde sanayi öncesi şehir ile sanayi sonrası şehrin gelişimini belirleyen temel faktör teknolojidir.

Sanayi Devrimi ve modernizmin ortaya çıkışı, kentsel mekânlarda çok sayıda önemli değişikliğe yol açtı. Modernizm, 18. yüzyıl Aydınlanma Dönemi ile başlar ve 19. yüzyılda sanayi ve teknolojiadaki ilerlemeler nedeniyle şehir yaşamında önemli değişiklikler getirir. Modernleşme sürecinde şehir, kırdan göç edenler şehirlere yerleşti. Modernizmde rasyonel planlamanın hakim olduğunda, bilgi ve üretim standart hale getirilmektedir (Aslanoğlu, 2000:106). Sermaye birikiminin ve çağdaş kurumların ortaya çıkmasının bir sonucu olarak, kentsel yaşamın her alanı yeniden düzenlenmiştir. Bu düzenleme, sosyal ve ekonomik örgütlenme biçimini değiştirdiği gibi modern şehirlerin özelliklerini de yarattı.

Modernizm, şehirlerin fiziksel yapısında ve toplumsal işlevlerinde belirgin değişiklikler getirmiştir. Kentsel mekânların planlanmasında, geniş bulvarlar, yüksek yapılar ve açık kamusal alanlar ön plana çıkmıştır. Ayrıca, fonksiyonel ayırım ilkesi doğrultusunda, konut, ticaret ve sanayi bölgeleri net bir şekilde ayrılmıştır. Bu değişimler, şehirlerin estetik ve işlevsel yapısını dönüştürerek, modern kentin karakteristiklerini oluşturmuştur. Modernizm dönemi şehirleri, teknolojik ilerlemelerle birlikte hızlı bir dönüşüm yaşamış, bu da kentsel mekânların daha işlevsel ve organize bir şekilde yapılandırılmasına olanak sağlamıştır.

Modern dönem, Rönesans'ın başlattığı gelenek çizgisinde gelişmiştir. Bu dönem, kamusal alan özelinde ışık ve havalandırma gibi etmenlerin ilk sırada değerlendirildiği ve sağlık gibi çeşitli fonksiyonel faydaların olduğu bir bütün olarak ele alınmıştır. Buna rağmen, kamusal alanın işlevi hiçbir zaman tam anlamıyla dikkate alınmamıştır. Dolayısıyla, modernist olarak ifade edilen projelerin birçoğunda yer alan büyük açık kamusal alanlar için sosyal etkinlikler veya işlevler belirlenmemiştir (Madanipour, 2033:202).

Sennet, işlevselliğin soyutlandığı “ölü kamusal alanların” ortaya çıkmasından modernizmi sorumlu tutmakta ve birçok kamusal alanın vakit geçirilecek alanlardan ziyade sadece geçiş alanı olarak kullanıldığı eleştirisini getirmektedir (Sennett, 1977:12). Modern dönem kamusal alana yönelik çok sayıda ve çeşitli eleştiri mevcuttur. Bu eleştirilerin temelinde de modernist hareketin şehrin giderek farklılaşan

toplumsal ihtiyaçlarını görmezden gelerek kamusal alan türlerinin tektipleştirmesi yatmaktadır. Modernist planlama yaklaşımları ile birlikte geleneksel meydanlar yerini plazalara bırakmıştır. Bu süreçte, modernizmin rasyonel ve işlevsel tasarım ilkeleri doğrultusunda, kentsel alanlarda büyük, açık ve çok amaçlı plazalar inşa edilmiştir. Plazalar, geleneksel meydanlardan farklı olarak, genellikle yüksek yapılarla çevrili, geniş ve düzenli alanlar olarak tasarlanmıştır. Bu yeni kamusal alanlar, modern şehirlerin hızla büyüyen nüfusuna ve artan ticari faaliyetlerine cevap verecek şekilde planlanmıştır.

Geleneksel meydanlar, tarihi şehir merkezlerinin sosyal, kültürel ve ticari faaliyetlerin merkezi olan, genellikle daha organik ve çeşitli yapılarla çevrili alanları iken, modernist plazalar daha çok ofis binaları, alışveriş merkezleri ve resmi kurumlarla çevrelenmiş alanlar olarak karşımıza çıkar. Modern plazalar, hem estetik hem de işlevsel olarak farklılık gösterir ve genellikle geniş, açık alanlar, geometrik düzenlemeler ve minimalist tasarımlarla karakterize edilir. Bu değişim, şehirlerin fiziksel ve sosyal dokusunda önemli dönüşümlere yol açmış, kent yaşamının dinamiklerini ve mek nsal kullanım biçimlerini yeniden şekillendirmiştir.

Günümüz şehirlerinde meydanlar; kültürel, siyasi, sosyal, ticari konularda ortak faaliyetlerin yürütüldüğü çok işlevli kamusal alanlardır. Meydanlarda ayak üstü sohbet, dinlenme, gezme, oturma, yeme-içme gibi bireysel etkinlikler; toplu eğlence, konser, tören, siyasi miting gibi ortak aktiviteler gerçekleştirilmektedir.

Times Meydanı'nda bir milyondan fazla kişinin izlediği New Year's Eve Ball Drop yılbaşı etkinlikleri, Brodway Bares adındaki AIDS hastaları için bağış toplama etkinliği; Trafalgar Meydanı'nda Notting Hill Carnival adıyla düzenlenen sokak festivali; Meksika'da bulunan Z calo Meydanı'nda düzenlenen Dia de los Muertos ( l ler) Festivali ile yine aynı meydanda düzenlenen Rock al Z calo adındaki rock festivali küresel çaptaki etkinlikler olarak örnek verilebilir. Ülkemizde de yılbaşı etkinliklerinin gerçekleştirildiği Taksim Meydanı, uluslararası caz festivalinin düzenlendiği Konak Meydanı ve Cumhuriyet Bayramı Kutlamaları etkinliklerinin

yapıldığı Kızılay Meydanı örnek gösterilebilecek etkinliklerdir. Bu bağlamda meydanlar şehirlerin en geniş imkanı sosyalleşme alanlarıdır.

IV. MEYDAN ÖZELLİKLERİ

İnsanların önceden planlayarak bir araya geldikleri veya rastlantı olarak buluştukları kamusal bir açık olarak meydanlarda, kendiliğinden oluşan sosyal aktiviteler gerçekleştirilir. Meydanlar tipik olarak aşağıdaki özellikleriyle karakterize edilir:

- **Açık alan:** Kamuya açık meydanlar, genellikle arazinin sınırlı veya hiç özel mülkiyeti olmaksızın halka açıktır ve erişilebilirdir.
- **Merkezi konum:** Genellikle şehirlerin, kasabaların veya kamusal alanların merkezi bölgesinde bulunurlar.
- **Toplanma alanı:** Kamu meydanları genellikle topluluk için bir toplanma yeri olarak tasarlanır ve insanların sosyalleşmesi, etkinliklere katılması ve açık hava etkinliklerinin tadını çıkarması için bir alan sağlar.
- **Peyzaj:** Birçok kamu meydanı, ağaçlar, bahçeler, çeşmeler ve heykeller gibi özelliklerle çevre düzenlemesi yapılmıştır.
- **Halka açık olanaklar:** Halka açık meydanlar genellikle banklar, oturma alanları, tuvaletler ve otomatlar gibi olanaklar içerir.
- **Ulaşım merkezleri:** Toplu taşıma ve bisiklet yollarına erişim ile ulaşım merkezleri olarak da hizmet verebilirler.
- **Tarihi önemi:** Bazı meydanlar uzun bir tarihe ve kültürel öneme sahiptir ve yüzyıllar boyunca şehir yaşamının merkezi olarak hizmet vermiştir.

Günümüz şehirlerinde; çeşitli dış mekanlara ihtiyaç vardır. Bunlar, kamu binaları, buluşma yerleri, sergiler için toplanma mekanları, tiyatrolar, sinemalar, restoranlar, kafeler ve diğer yerler, alışveriş merkezleri, ofis grupları, konut alanlarında

yarı özel mekanlar ve daha fazlasını içerir. Bu mekanların oluşturduğu meydanlar ise kentte çok sayıda görevi yerine getirir. Meydanlar, yalnızca fiziksel alanlar olarak değil, aynı zamanda toplumsal ve kültürel etkileşimin merkezi olarak da işlev görür. Kamusal binaların çevresindeki meydanlar, vatandaşların buluşma ve etkileşim noktası olurken, tiyatro, sinema, restoran ve kafeler sosyal yaşamın canlılığını artırır. Alışveriş yapılan sokaklar ve ofis gruplarının çevresi ticari faaliyetlerin merkezi haline gelir. Konut alanlarındaki yarı özel mekanlar ise sakinlerin dinlenme ve sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılar. Tüm bu mekanlar, kentsel yaşamın dinamiklerini ve sosyal dokusunu zenginleştirir, kent sakinlerine çeşitli faaliyetlerde bulunma imkanı sunar ve kentsel alanların işlevselliğini artırır (Önder ve Aklanoğlu, 2002:98).

Gehl (1996) kamusal alanlarda gerçekleştirilen açık alan etkinliklerini 3 kategoriye ayırmaktadır:

- İşe veya okula yürüme, otobüs bekleme, gıda alışverişine çıkma gibi gerçekleştirmek zorunda olduğumuz elzem etkinlikler;
- Öylesine yürümek, etrafı gözetlemek, güneşlenmek, vitrinlere bakmak, kaldırım üstü kafelerde oturmak gibi yer ve zamanın elverişli olduğu durumlarda gerçekleştirmeyi seçtiğimiz isteğe bağlı etkinlikler;
- Oynayan çocuklar, gündelik selamlaşmalar, sohbet etme, ortak faaliyetler gibi kamusal alanda bulunan diğer kişilere bağlı olarak ortaya çıkan (sosyal) etkinlikler. Bu tür etkinlikler, diğer iki etkinlik biçiminin doğrudan bir sonucu olarak kendiliğinden meydana gelir.

Gehl'in dünya çapında yapılan kapsamlı araştırmaya dayanarak vardığı sonuca göre; elzem etkinlikler, hayatın akışını sağladığından dolayı çevrenin fiziksel kalitesinden çok az etkilenmektedir. Diğer yandan, isteğe bağlı etkinlikler ancak uygun şartlar sağlandığında gerçekleştiğinden dolayı kamusal alan kalitesini doğrudan göstermektedir. Ayrıca bunlar kullanıcıların alana yönelik algısını da etkiliyor çünkü eğer insanların bu alanlardan kaçır gibi geçmek yerine bu alanlarda zaman geçirmeyi tercih ediyorsa alanlar daha 'yaşanabilir' gibi görünüyor. Son olarak, kalite ve yoğunluğu hem alanda bulunan kişi sayısından hem de alan kalitesinin kullanıcıları

alanı kullanmaya ne ölçüde teşvik ettiği tarafından etkilenecek olsa da sosyal etkinlikler fiziksel çevreye bağlı kalınmaksızın gerçekleşmektedir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:11).

Meydanlar, kentin kimliğini yansıtmaktadır. Her kentin kendine özgü ölçek ve yorumları olan, fiziksel, kültürel, sosyoekonomik, tarihsel ve biçimsel faktörleri, kentin imajını etkiler. Bu bağlamda, meydanlar kent kimliğinin hem tarihsel sürekliliğini sağlar hem de modern yaşamın gereksinimlerine uyum sağlayarak kentin dinamik yapısını destekler. Bu bütünlük, kentlerin kendine özgü karakterini korumasına ve gelecek nesillere aktarılmasına katkıda bulunur (Altınçekiç, Ergin ve Tanfer, 2015:133).

Gelişmiş ülkelerin öne çıkan kentleri, sahip oldukları meydanları ile tanınmakta, onlarla kategorize edilmektedir. Örneğin, Paris'in Champs-Élysées Bulvarı ve Londra'nın Trafalgar Meydanı, bu şehirlerin kimliklerini ve kültürel miraslarını yansıtan önemli unsurlardır. Meydanlar, fiziksel özellikleri ve sosyal işlevleri ile kentlerin kimliğini oluşturan ve koruyan önemli alanlardır. Kent sakinlerinin bir araya geldiği, sosyal ve kültürel etkileşimlerin yaşandığı bu alanlar, kentin tarihini ve kültürel zenginliğini gelecek nesillere aktarmada kritik bir rol oynamaktadır (Özalp, 2008:11). Bu bağlamda, meydanlar hem kentin geçmişini hem de modern yaşamın gereksinimlerini karşılayan dinamik yapılar olarak kent kimliğinin şekillenmesine katkıda bulunur (Çınar, 2005:86) Örneğin; Trafalgar Meydanı'nda 2005 yılında gerçekleşen iki önemli olay ile Britanyalılığın yansıtıldığı kabul edilmektedir. Londra'nın 2012 Olimpiyat Oyunlarına ev sahipliği yapacağı öğrenildiğinde halk bu haberi meydanda kutlamıştır. Yine 7 Haziran Londra saldırısında hayatını kaybedenler için tutulan nöbetin bu meydanda gerçekleştirilmesi, meydanında Londra kent kimliğini yansıtması adına önemli bir unsur olduğu gerçeğini ispatlamıştır (Sumartojo, 2009:410).

Batı medeniyetinde meydanların fiziki yapı, büyüklük ve ihtiyaçları karşılama biçimleri sürekli değişmiştir. Çağına göre işlevi farklılaşan meydanlar; dini, kültürel, politik, sportif veya ticari amaçlara hizmet ederek varlığını korumuştur. Özellikle

iletiřim teknolojisindeki geliřmeler dūřünūldūęünde; kentsel hizmetlerin en azından bir kısmının çevrimiçi ortamlara tařınması ile birlikte mekana baęlı olmadan yūrutūlen kullanım biçimleri kamusal bir aēık alan olarak meydanların da gelecekteki iřlevlerini řekillendirmektedir.

A. Meydan Unsurları

Meydanlara yōnelik yapılan araştırmalarda meydanı oluşturan bileşenler, unsurlar ve kavramlar ortaya ēıkmiřtır. ēalıřmalardan elde edilen kavramların ilgili olduğu meydan unsurları aşağıda ifade edilmektedir;

- **Bina:** Meydanı çevreleyen ve biçimlendiren binalar, meydanın fiziksel kimliğini ve estetiğini belirler. Tarihi ve modern yapılar, meydanın mimari karakterini ve gōrsel ēekicilięini oluşturur.
- **İnsan:** Meydanların en önemli unsuru insanlardır. Meydanlar, insanların buluşma, sosyalleşme, dinlenme ve etkinliklere katılma mekânlarıdır. İnsan hareketliliği, meydanın canlılığını ve dinamizmini sağlar.
- **Dūzen:** Meydanın dūzeni, planlaması ve tasarımı, iřlevsellięini ve estetik deęerini etkiler. Oturma alanları, yeřil alanlar, heykeller ve anıtlar gibi dūzenleyici unsurlar, meydanın kullanım amacına hizmet eder ve estetik bir bütūnlük saęlar.
- **Altyapı:** Meydanın altyapısı, ulaşım, aydınlatma, su temini ve kanalizasyon gibi temel hizmetlerin sağlanması aēısından önemlidir. Altyapı, meydanın sūrdūrūlebilirlięini ve kullanıcıların konforunu artırır.
- **Kullanım:** Meydanın kullanım şekli, meydanın kimliğini ve işlevini belirler. Meydanlar, alışveriş, eğlence, dinlenme, politik toplantılar, dini etkinlikler ve sosyal buluşmalar gibi ēeřitli amaēlar iēin kullanılır. Bu kullanım ēeřitlilięi, meydanın toplumsal önemini ve değerini artırır.

Bu ögeler ve kavramlar, meydanların hem fiziksel hem de sosyal yapısını oluşturan temel unsurlardır. Kent meydanlarının tasarımında ve işlevselliğinde bu faktörlerin göz önünde bulundurulması, meydanların kent kimliği üzerindeki etkisini artırır ve sürdürülebilir kent yaşamına katkı sağlar.

Binalar	Manzara	Altyapı	Kullanım
Duvarlar	Ağaçlar	Karayolu ve bisiklet yolları	Etkinlikler
Yapı	Bitki yatakları ve dikim	Otobüs durakları	Toplantılar
Pencereler	Çimler	Tramvay ve otobüs hatları	Sokak ticareti
Giriş ve çıkışlar	Saksılar ve asılı sepetler	Trafik ışıkları ve yol tabelaları	Pazarlar
Balkon ve çıkıntılar	Kaldırım	Telefon direkleri	Dışarıda yeme içme
Vitrinler	Yol düzeyi	Telekomünikasyon ekipmanları	Kulübeler
Yön işaretleri	Hız kesiciler	Sokak aydınlatmaları	Oyun alanları
Bina aydınlatmaları	Merdivenler	Telematik	Parklar
Işıklandırma	Sınır duvarları, çitler ve korkuluklar	Park için ayrılmış özel alanlar, otopark sayaçları, otoparklar	Spor tesisleri
Sanat çalışmaları	Kamu sanatı	Umumi tuvaletler	Perakende kullanım
Dekorasyon	Çeşmeler, su elemanları	Atık ve geri dönüşüm kutuları	Serbest kullanım
Saçaklar	Yön işaretleri	CCTV direkleri ve kameralar	Toplum kullanımı
Şehrin silueti ve çatıların görünümü	Reklam	Telefon kulübeleri ve posta kutuları	Evler
Sıra Sütunlar	Sokak mobilyası	Oluk ve kanalizasyonlar	İş yerleri
Köşeler	İskele babası	Kamuya ait kutular	Endüstriyel Kullanım
Bayrak ve afişler	Barınaklar ve sahneler	Yeraltı hizmetler	Turizm
Anıt heykeller ve kent	Festival dekorasyonu	Servis alanları	

Tablo 1 - Kamusal Alan olarak Meydanların Temel Unsurları, (Carmona, 2008).

Meydanları oluşturan unsurlar ve bu unsurların içerikleri ile ilgili ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir. Carmona'nın 2008 yılında yayınladığı "Kamusal Alan" adlı kitabına göre kamusal alanı oluşturan temel unsurlar dört ana bileşen altında toplanmıştır.

İlk üç kategori doğası gereği fizikseldir, ancak sonuncu kategorinin insan faaliyetlerini içermesi nedeniyle yönetim açısından en zorlayıcı olabilir. Kullanım bileşeninin kamusal alanın en önemli bileşeni olduğunu söyleyebiliriz. İlk üç kategoride insan faaliyetlerine uygun bir ortam oluşturan dış kamusal alana yönelik sınırları belirleyen kentsel fiziki form da (sokaklar, alanlar, kentsel bloklar, ana yollar ve bağlantılar) betimlenmektedir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:10).

Belirtilen bileşen başlıkları altında farklılaşan kamusal alan unsurlarını kapsayacak yönetim görevleri de ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Bazı meydan unsurları (binalar vb.) genellikle özel mülkiyete ait olma eğilimindedir ve bakım sorumlulukları genellikle şirket, kurum veya şahıslara aittir. Meydanları daha önce belirtilen dört temel bileşeninin günümüz ihtiyaçlarına uygun olarak arttırılmış olan temel unsurları aşağıda yer almaktadır (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:11);

- **Fiziksel Unsurlar:** Kamusal alanların fiziksel yapısını ve estetiğini belirler. Binalar, meydanlar, sokaklar, parklar ve diğer yapısal elemanlar bu kategoriye girer. Su temini, kanalizasyon, aydınlatma, ulaşım gibi temel hizmetler kamusal alanların fonksiyonelliği ve erişilebilirliği açısından kritik öneme sahiptir.
- **Fonksiyonel Unsurlar:** Kamusal alanlarda gerçekleştirilen çeşitli faaliyetler (alışveriş, eğlence, dinlenme, sosyal etkinlikler) bu alanların fonksiyonelliğini ve çekiciliğini belirler. Kamusal alanların farklı yaş ve yetenek gruplarındaki bireyler tarafından kolayca erişilebilir olması gerekir. Toplu taşıma bağlantıları, yaya yolları ve bisiklet yolları gibi unsurlar bu başlık altında değerlendirilir.
- **Sosyal Unsurlar:** Kamusal alanlar, topluluk üyelerinin buluşup etkileşimde bulunduğu mekanlardır. Sosyal çeşitlilik ve katılımın

teşvik edilmesi, bu alanların toplumsal işlevini güçlendirir. Kullanıcıların kendilerini güvende ve rahat hissetmeleri, kamusal alanların kullanım sıklığını ve memnuniyetini artırır. Aydınlatma, gözetim ve bakımlı mekanlar bu unsurlar arasında yer alır.

- **Anlamsal Unsurlar:** Kamusal alanların, bulunduğu kente özgü kimlik ve anlamlar taşıması önemlidir. Tarihi ve kültürel mirasın korunması, yerel özelliklerin yansıtılması bu başlık altında ele alınır. Kamusal alanlarda bulunan anıtlar, heykeller, tabelalar ve diğer simgesel unsurlar, alanın kimliğini ve anlamını pekiştirir.

Bu dört ana başlık, kamusal alanların tasarımı, yönetimi ve kullanımında dikkate alınması gereken temel unsurları kapsar. Fiziksel, fonksiyonel, sosyal ve anlamsal unsurların dengeli ve uyumlu bir şekilde bir araya getirilmesi, kamusal alanların başarılı ve sürdürülebilir olmasını sağlar.

B. Meydan Fonksiyonları

Meydanın hangi amaca hizmet ettiği önemli bir özelliğidir. Meydanların şekillenmesi ve düzenlenmesi, insanların orada yaptığı şeylerden etkilenir. Analiz edilen kaynaklara göre, insanlar meydanlarda çeşitli amaçlar için bulunmaktadır. Bu amaçları yerine getirme durumlarına göre eylemler gruplandırılmıştır.

- **Sosyal Etkinlikler:** Meydanlar genellikle sosyal buluşmalar, festivaller, törenler ve kültürel etkinlikler için kullanılır. Bu tür faaliyetler meydanların sosyal yaşamın merkezi olmasını sağlar.
- **Ticari Faaliyetler:** Pazar yerleri, alışveriş alanları ve ticaret merkezleri olarak işlev gören meydanlar, ticari etkinliklere ev sahipliği yapar. Bu, meydanların ekonomik canlanma noktaları olmasını sağlar.
- **Siyasal Gösteriler:** Meydanlar, protestolar, mitingler ve siyasi toplantılar için kullanılır. Bu tür faaliyetler, meydanların demokratik katılım ve ifade özgürlüğü açısından önemli mekanlar olmasını sağlar.

- **Rekreasyon ve Dinlenme:** Meydanlar, insanların dinlenmek, yürüyüş yapmak veya sadece vakit geçirmek için kullandıkları alanlardır. Bu, meydanların şehir yaşamında huzur ve rahatlama sağladığı yerler olmasını sağlar.
- **Sanatsal ve Kültürel Faaliyetler:** Meydanlar, açık hava konserleri, sergiler ve performanslar gibi sanatsal etkinlikler için kullanılır. Bu, meydanların kültürel zenginliği ve sanatsal ifade alanları olarak önemini artırır.
- **Toplumsal Hizmetler:** Meydanlar, kamu hizmetlerine erişim sağlamak için kullanılan alanlar olabilir. Örneğin, mobil sağlık hizmetleri, bilgi standları ve kamu bilgilendirme etkinlikleri meydanlarda düzenlenebilir.

Bu kategoriler, meydanların çok yönlü kullanımını ve toplumsal hayat üzerindeki etkilerini yansıtır.

J. Gehl'e göre, kentsel bir çevrede gerçekleştirilen dış mekân etkinlikleri genellikle üç ana kategoriye ayrılır (Gehl, 2011:11):

- **Zorunlu Etkinlikler:** Bu tür etkinlikler dış çevreden bağımsız olarak gelişir ve yaşayanların başka bir seçenekleri olmadığından gerçekleştirilir. Alışveriş yapmak, işe gitmek, otobüs beklemek gibi faaliyetler bu kategoriye girer. Zorunlu etkinlikler genellikle günlük rutinlerin bir parçasıdır ve dış çevre koşullarından bağımsız olarak yapılır.
- **İsteğe Bağlı Etkinlikler:** Bu etkinlikler dış fiziksel koşullara bağlı olarak gelişir ve zaman ile mekânın buna göre tanımlandığı eylem türleridir. Hava güzel olduğunda yürüyüşe çıkmak, parkta oturmak veya dışarıda spor yapmak gibi faaliyetler isteğe bağlı etkinliklerdir. Bu tür etkinlikler, çevrenin çekiciliği ve insanların dışarıda vakit geçirmek istemesi ile bağlantılıdır.

- **Sosyal Etkinlikler:** Bu etkinlikler, zorunlu ve isteğe bağlı etkinlikleri de kapsar. Sosyal etkinlikler, planlı olarak değerlendirilebilir ve uygun şartların oluşumu ile olumlu şekilde artış gösterir. Çocukların oyun oynaması, arkadaşlarla buluşmak, toplu etkinlikler veya toplumsal faaliyetler gibi sosyal etkileşim içeren etkinlikler bu kategoriye girer. Bu tür etkinlikler, insanların bir araya gelmesi ve sosyalleşmesi için önemli fırsatlar sunar.

Gehl'in bu sınıflandırması, kentsel çevredeki etkinliklerin çeşitliliğini ve insanların bu mekânları nasıl kullandığını anlamak için önemlidir. Zorunlu, isteğe bağlı ve sosyal etkinlikler, kentsel alanların planlanması ve tasarımında dikkate alınması gereken temel unsurlar arasındadır.

		Açık Mekanların Niteliği			
		Düşük		Yüksek	
Zorunlu Etkinlikler					
İsteğe Bağlı Etkinlikler					
Sosyal Etkinlikler					
Az		Orta		Çok	

Tablo 2 - Dış Mekân Etkinliklerinin Yapılaşmış Çevre Koşullarından Etkilenme Düzeyleri, (Carmona,2008).

Kamusal mekânların rolleri üzerine yapılan araştırmalar, bu alanların şehir kavramı içinde nasıl yer aldığını ortaya koydu. Avrupa'daki kamusal alan yönetiminde bulunan dört ana işlev şöyledir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:41):

- **Ticareti Kolaylaştırmak:** Kamusal alanlar, ticaretin yapılabileceği yerler olarak önemli bir rol oynar. Pazaryerleri, çarşılar ve alışveriş alanları, ticaretin merkezi olarak kamusal alanların ticari işlevini öne

çıkartır. Bu mekânlar, hem yerel hem de uluslararası ticaretin kolaylaştırılmasında kritik bir rol oynar.

- **Gücü, Kutsal Değerleri veya Siyaseti Yansıtmak:** Kamusal alanlar, gücü ve otoriteyi yansıtmak için kullanılır. Hükümet binaları, anıtlar, dini yapılar ve siyasi miting alanları bu işlevin bir parçasıdır. Bu mekânlar, bir toplumun kutsal değerlerini, siyasi ideolojilerini ve yönetici sınıflarının gücünü sembolize eder.
- **Yönetici Sınıfın Statüsünü ve Zenginliğini Göstermek:** Kamusal alanlar, yönetici sınıfların statü ve zenginliğini sergileme işlevi görür. Saraylar, lüks konutlar ve elit mekânlar, yönetici sınıfların toplumsal hiyerarşideki yerini ve ekonomik gücünü gösterir. Bu alanlar, yönetici sınıfların toplum üzerindeki etkisini ve gücünü pekiştirir.
- **Medeniyeti ve Halkı Teşvik Etmek:** Kamusal alanlar, medeniyeti ve halkı teşvik etmek için kullanılır. Parklar, bahçeler, meydanlar ve kültürel etkinlik alanları, halkın sosyal yaşamını zenginleştirmek ve medeniyeti teşvik etmek amacıyla tasarlanır. Bu alanlar, toplumun bir araya gelmesini, sosyal etkileşimde bulunmasını ve ortak değerleri paylaşmasını sağlar.

Bu dört temel işlev, kamusal alanların toplum içindeki çeşitli rollerini ve önemini vurgular. Kamusal alanlar, ticaretin, siyasetin, sosyal etkileşimin ve kültürel yaşamın merkezi olarak şehirlerin dinamik yapısını şekillendirir.

Z. Müge Akkar Ercan (2007:126) kamusal alanların rolleri üzerine yaptığı çalışmada bu rolleri sekiz kategoriye ayırmaktadır. Bu kategoriler; kamusal alanların fiziksel, çevreyle ilgili, psikolojik, sosyal, politik, ekonomik, sembolik ve estetik rollerini içermektedir;

- **Fiziksel Rol:** Kamusal alanlar, kullanıcıların günlük ihtiyaçlarına cevap veren donatılar bağlamında fiziksel bir rol oynar. Bu alanlar, oturma yerleri, oyun alanları, yürüyüş yolları ve spor alanları gibi

fiziksel donatılarla donatılarak insanların günlük aktivitelerini gerçekleştirmelerine olanak tanır.

- **Çevreyle İlgili Rol:** Kamusal alanlar, bitki örtüsü ile mikro-klimayı dengeleyerek, hava akışını sağlaması ve kirliliği filtrelemesi bağlamında çevreyle ilgili önemli bir rol oynar. Bu alanlar, şehirlerde yeşil alanların ve parkların oluşturulmasıyla çevresel sürdürülebilirliği destekler.
- **Psikolojik Rol:** Kamusal alanlar, kişinin yeterliliğini kanıtlaması, zorluklarla karşılaşması, şok etkiler karşısında tepkisini ayarlaması, kendine güvenini artırması ve mental gelişimine katkı sağlaması bağlamında psikolojik bir rol oynar. Bu alanlar, insanların stres atabileceği, rahatlayabileceği ve kendilerini ifade edebileceği ortamlar sunar.
- **Sosyal Rol:** Kamusal alanlar, sınıf, etnik köken, yaş, cinsiyet ayırt etmeksizin herkesi kucaklayan ve toplumun farklı kesimlerini buluşturan eğitimsel ve iletişimsel yapısıyla sosyal bir rol oynar. Bu alanlar, toplumsal bağların güçlenmesine ve sosyal etkileşimlerin artmasına katkıda bulunur.
- **Politik Rol:** Kamusal alanlar, eleştirel söylem için bir platform oluşturarak halkın demokrasiye doğrudan katılımını sağlayan yapısıyla politik bir rol oynar. Bu alanlar, toplumsal tartışmaların ve siyasi aktivitelerin gerçekleştirilebileceği mekanlar sunar.
- **Ekonomik Rol:** Kamusal alanlar, ticari faaliyet alanları ve arazi fiyatlarını etkileyebilen yapısıyla ekonomik bir rol oynar. Bu alanlar, ticaretin gelişmesine, iş fırsatlarının artmasına ve ekonomik canlılığın sağlanmasına katkıda bulunur.
- **Sembolik Rol:** Kamusal alanlar, imaj yaratan ve şehre kimlik kazandıran yapısıyla sembolik bir rol oynar. Bu alanlar, şehirlerin tanınmasını sağlayan ve onları diğer şehirlerden ayırt eden önemli semboller oluşturur.
- **Estetik Rol:** Kamusal alanlar, şehri güzelleştiren ve fiziksel çevre kalitesini artıran yapısıyla estetik bir rol oynar. Bu alanlar, kentsel

mekânların estetik değerini artırarak, yaşanabilir ve çekici ortamlar oluşturur.

Kentsel mekân tanımı, bina cephelerinin sınırladıkları ya da belirledikleri alanlar veya hacimler olarak belirtilse de, tarih boyunca kentsel açık alanlar birkaç fonksiyonu aynı anda üzerinde barındırmıştır. Bu alanlar, hem fiziksel hem de sosyal etkileşimlerin merkezi olarak, şehirlerin dinamik yapısını ve kimliğini şekillendiren önemli unsurlar olmuştur.

Kentsel açık alanlar, şehirlerde çok çeşitli işlevlere hizmet edebilir. Bu fonksiyonlar, alanların yapısına göre şekillenirken, aynı anda birden fazla fonksiyonun bir arada sürekli olabileceği mekanlar yaratır. Bu fonksiyonların bazıları;

- **Şehir Ekolojisine İlişkin Fonksiyonlar:** Kamusal alanlar, insanlar ve tüm canlılar için bir yaşam alanı oluşturur. Yeşil alanlar, parklar ve doğal habitatlar, şehir ekosistemini destekler, biyolojik çeşitliliği korur ve çevresel sürdürülebilirliği artırır.
- **Şehinsel Estetik Fonksiyonları:** Kamusal alanların estetik açıdan üretilmesi, biçimlendirilmesi ve dönüştürülmesi önemli bir fonksiyondur. Bu alanlar, şehirlerin estetik değerlerini koruyarak ve geliştirerek, geleceğe taşınmasını sağlar. Mimari tasarım, peyzaj düzenlemeleri ve sanat eserleri, şehirlerin görsel çekiciliğini artırır.
- **Simgesellik Fonksiyonları:** Kamusal alanlar, sembolik olarak ifade ettiği anlam ve taşıdığı tarihi birikimin devam etmesi açısından önemli bir rol oynar. Tarihi meydanlar, anıtlar ve önemli yapılar, şehrin ruhunu ve kimliğini gelecek nesillere aktarır. Bu alanlar, şehirlerin kültürel mirasını korur ve toplumsal hafızayı canlı tutar.
- **Rekreasyonel Fonksiyonlar:** Kamusal alanlar, şehrin açık ve yeşil alan ihtiyacını karşılayarak, eğlence, dinlenme, piknik gibi sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılar. Parklar, oyun alanları, spor tesisleri ve yürüyüş yolları, şehir içi ve çevresinde gününbirlik kullanıma imkân sağlar. Bu alanlar, şehir sakinlerinin fiziksel ve zihinsel sağlığını destekler.

Bu fonksiyonlar, kentsel açık alanların yapısına ve kullanıcı ihtiyaçlarına göre şekillenir. Birden fazla fonksiyonun bir arada bulunması, kamusal alanların çok yönlü kullanımını sağlar ve şehirlerin dinamik yapısını destekler (Yıldız, 2011:5).

Geçmişten günümüze kadar meydanlar, birçok farklı amaç için kullanılmıştır. Dinî tören ve kutlamalar, ticaret, politika, eğitim, kültür ve sanatsal faaliyetler, ulaşım, iletişim ve rekreasyonel aktiviteler, meydanların tarih boyunca üstlendiği başlıca fonksiyonlar arasındadır. Şehir meydanlarının şehir halkı için en önemli fonksiyonu ise rekreasyonel aktivitelere imkân sağlamasıdır. 20. yüzyılda şehirlerin işlevlerinde meydana gelen değişiklikler, meydanları da farklı biçim ve işlevlere uygun mekanlar olarak düzenlemeye yol açtı. Bu nedenle meydanlar; alışveriş, oyun, toplantı, aktarma, din, ticaret vb. fonksiyonların gerçekleştirildiği açık ortak kullanım mekânları olarak tasarlanmaya başlanmıştır (Özalp, 2008:23). Günümüz şehir meydanları, insanların bir araya geldiği, etkileşimde bulunduğu ve çeşitli etkinlikler gerçekleştirdiği alanlar olarak kentsel yaşamın önemli bir parçasını oluşturur. Bu meydanlar, farklı fonksiyonlarıyla hem sosyal hem de ekonomik hayatı canlandırarak, şehirlerin kimliğini ve karakterini yansıtır.

Meydanlar, tarihi süreçte çeşitli amaçlara hizmet etmiş ve her dönemde farklı fonksiyonlarla öne çıkmıştır. Meydanların fonksiyonel değişimi, şehirlerin sosyal, ekonomik ve kültürel dinamiklerine bağlı olarak sürekli evrim geçirmiştir. Tarihten günümüze kadar meydanlar, şehir halkının ve ziyaretçilerin buluşma noktası, şehrin karmaşasından uzaklaşıp rahatlayabilecekleri alanlar, insanların birbirini izleyip kentte olup biten olayları paylaştıkları yerler olarak çok amaçlı kullanım mekânları olmuştur. Ancak günümüzde teknolojinin ve iletişimin gelişmesiyle birlikte meydanlar, yoğun trafik tarafından işgal edilmiş ve geçmişteki kullanım anlamlarını ve amaçlarını kısmen yitirmişlerdir. Modern şehirlerin meydanları, araç trafiğinin baskısı altında kalmış, böylece insanların rahatça toplanıp etkileşime girebileceği alanlar daralmıştır. Bu nedenle, günümüz şehir planlamasında meydanların yeniden canlandırılması ve bu alanların halk tarafından daha etkin kullanılması amacıyla trafik yönetimi ve kamusal alan düzenlemeleri gibi stratejiler geliştirilmektedir. Bu stratejiler, meydanların tarihsel fonksiyonlarını yeniden kazandırmayı ve şehir

halkının ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlenmesini hedeflemektedir. Bununla birlikte, meydanların ehir yaşamındaki önemi devam etmekte olup, bu alanlar hala sosyal, kültürel ve ekonomik aktivitelerin merkezi olarak hizmet vermektedir. Meydanların bu çok yönlü kullanımları, şehirlerin kimliğini ve karakterini şekillendirmeye devam etmektedir (İnceoğlu, 2009:59). Örneğin Taksim Meydanı için yapılan çalışmada meydanın fonksiyonel değişimi ele alınmıştır. Çalışmada, görüşmeciler arasında meydanın geçmişteki kullanımı ağırlıklı olarak siyasi toplantılar için olurken, günümüzdeki kullanımı ise ulaşım amaçlıdır. Meydanı günümüzde kullanan insan topluluğu iki ana grupta incelenebilir. Birinci grupta, meydanı başta ulaşım veya çalışma gibi tekil bir amaç için yoğun olarak kullanan kişiler yer almaktadır. İkinci grupta ise meydanı kullanım amaçları yalnızca oradan geçmekle sınırlı olan insanlar bulunmaktadır (Kırmızı, 2012:82). Bu iki grup, meydanın işlevsel değişimini ve günümüzdeki kullanımını yansıtmaktadır. Ulaşım amaçıyla meydanı kullananlar, meydanın ehir içindeki bağlantı noktası olma özelliğini vurgularken, sadece geçiş amaçıyla kullananlar, meydanın günlük hayatın akışındaki rolünü ortaya koymaktadır. Bu farklı kullanım biçimleri, meydanların modern ehir yaşamındaki çok yönlü işlevini ve halkın günlük ihtiyaçlarına göre nasıl şekillendiğini göstermektedir. Meydanların bu iki ana grup tarafından kullanılması, ehir planlamacılarına ve yöneticilerine meydanların yeniden düzenlenmesi ve daha işlevsel hale getirilmesi konusunda önemli ipuçları sunmaktadır. Ulaşım altyapısının iyileştirilmesi, yaya dostu alanların artırılması ve meydanların sosyal ve kültürel etkinliklere uygun şekilde tasarlanması, meydanların tarihsel fonksiyonlarını yeniden canlandırabilir ve ehir yaşamına daha fazla değer katabilir.

Kent meydanlarının ve kamusal alanların rollerini ne kadar gerçekleştirdiğini, kullanıcıların bu alanları nasıl ve neden kullandığını dair yapılan anket çalışmalarıyla değerlendirilmektedir. Bu tür araştırmalarda, kullanıcılara meydanları kullanma nedenleri sorulmuş ve elde edilen sonuçlar, insanların meydanları özellikle dinlenmek ve toplanmak odaklı aktiviteler için tercih ettiğini göstermiştir. Özellikle dinlenme ve sosyalleşme amaçlı kullanım, meydanların ehir yaşamında oynadığı kritik rolü vurgulamaktadır. Bu alanlar, yoğun kent yaşamının getirdiğı stresi azaltma, sosyal etkileşim sağlama ve topluluk duygusunu pekiştirme gibi işlevler üstlenmektedir.

Kent meydanlarının kullanım amaçları oldukça çeşitlidir ve farklı aktiviteler için geniş olanaklar sunar. Kent meydanı kullanım amaçları;

- **Spor yapmak:** Yürüyüş, koşu, bisiklet sürme gibi fiziksel aktiviteler için meydanlar tercih edilir.
- **Dinlenmek/Rahatlamak:** Şehir hayatının stresinden uzaklaşmak, oturup dinlenmek, huzur bulmak için kullanılır.
- **Vakit geçirmek:** Boş zaman değerlendirmek, arkadaşlarla veya aileyle keyifli vakit geçirmek için ideal alanlardır.
- **Manzara izlemek:** Şehir manzarası, doğal güzellikler veya özel gösterileri izlemek için kullanılabilir.
- **Güneşlenmek:** Açık alanlarda güneşin tadını çıkarmak için tercih edilir.
- **Zorunlu geçiş yapmak:** Günlük işlere giderken veya evden işe dönerken zorunlu olarak geçilen alanlardır.
- **Alışveriş yapmak:** Pazarlar, açık hava alışveriş alanları gibi ticari faaliyetler için kullanılır.
- **Su gösterilerini izlemek:** Fıskiyeler, su oyunları ve diğer su gösterileri keyifle izlenir.
- **Miting, yürüyüş gibi etkinliklere katılmak:** Toplumsal hareketler, protestolar, mitingler için toplanma alanlarıdır.
- **Yemek yemek:** Piknik yapmak, açık hava kafelerinde veya restoranlarda yemek yemek için uygundur.
- **İnsanlarla buluşmak:** Arkadaşlarla, aileyle veya iş toplantıları için buluşma noktası olarak kullanılır.
- **Yalnız kalmak:** Kendi başına kalmak, düşünmek veya yalnızca dinlenmek isteyenler için ideal alanlardır.
- **Çocuk gezdirmek:** Çocukların oyun oynayabileceği, enerjilerini atabileceği alanlardır.
- **Evcil hayvan gezdirmek:** Evcil hayvan sahipleri için gezdirme ve oyun oynatma alanları sunar.
- **Kitap okumak:** Sessiz bir köşede kitap okumak için uygun alanlardır.

- **Konser, fuar, sergi gibi etkinliklere katılmak:** Kültürel ve sanatsal etkinlikler için kullanılır.
- **Resmi törenlere katılmak:** Milli bayramlar, resmi kutlamalar ve törenler için toplanma alanlarıdır.
- **Temiz hava almak:** Açık alanda taze hava almak ve doğayla iç içe olmak için kullanılır (Şavklı ve Yılmaz, 2013:141).

Bu çeşitli kullanım amaçları, kent meydanlarının çok işlevli ve esnek yapısını vurgular. İnsanların günlük yaşamlarında önemli bir yer tutan bu alanlar, toplumsal etkileşim ve bireysel ihtiyaçlar açısından büyük bir değer taşır.

Meydanların kullanım analizlerinde, insanların en yoğun olarak öğle saatlerinden sonra meydanları tercih ettikleri belirlenmiştir. Bu saatlerde meydanlarda bulunan kişiler, hava ve iklim şartlarına bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Ayrıca, meydanların en fazla kullanılan noktaları genellikle hareketli ve ilgi çekici manzaralara sahip olan alanlardır. Bu gözlemler, meydanların fiziksel ve sosyal dinamiklerinin anlaşılması açısından önemli ipuçları sunar. Ayrıca meydanın kullanıcılarının büyük kısmını kadınlardan oluşması o meydanın yaşayan bir mekân olduğunu göstermektedir (Yıldız, 2011:12). Meydanları somut nitelikleri bakımından inceleyen Carmona, temel unsurların hâlihazırda mevcut olduğunu ve orta vadede ciddi anlamda değişmesinin pek mümkün olmadığını belirtmiştir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:12).

Özetle, meydanların kullanım yoğunluğu, günün belirli saatlerinde artış göstermekte ve hava koşulları bu kullanım alışkanlıklarını etkilemektedir. Hareketli manzaralar, meydanların çekim merkezi olmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bilgiler, meydanların tasarımı ve yönetimi için önemli verilerdir ve kullanıcı deneyimini artırmak için dikkate alınmalıdır.

V. MEYDANLARIN SINIFLANDIRILMASI

Meydan, şehrin kurulduğu mekanın coğrafi yapısına ve çevresini sınırlayan dış elemanlara göre üçgen, kare, dikdörtgen ve dairesel yapılı olabilir. Bazı meydanlar kendiliğinden oluşurken, bazı meydanlar ise şehirle birlikte planlanmaktadır. Kendiliğinde oluşan meydanların zaman içinde formu değişirken, şehir ile birlikte planlanan meydanlar biçimini sürekli koruyarak varlığını sürdürmektedir. Meydanlar şehir alanları içinde belirgin sınırlarla ayrılmamış olup, şehir alanları birbirleriyle bağlantılı ve iç içe geçmiştir. Bu bağlamda, meydan biçimleri üzerine çeşitli görüşler ve sınıflandırmalar geliştirilmiştir. Bu sınıflandırmalar, meydanların farklı işlevleri ve kullanıcı ihtiyaçlarına göre şekillenmiştir.

Krier R., kentsel mekan sınıflandırmasını tanımlarken meydanları zemindeki geometrik karakterlerine göre üç ana gruba ayırmıştır. Ona göre meydanlar, temel olarak kare, daire, üçgen formu ve bunların türevlerinden oluşmuştur. Bu gruplar, temel geometrik formlar olan kare, daire ve üçgen ile bunların türevlerinden oluşmaktadır. Krier'in sınıflandırmasına göre meydanların şekillenmesinde şu değişim faktörleri etkilidir (Papadakis ve Watson, 1990:42);

1. **Açısal Değişim:** Temel formların belirli açılarla dönmesi veya eğilmesiyle meydana gelen değişiklikler. Örneğin, kare bir meydanın köşelerinin dönmesiyle oluşan farklı formlar.
2. **Bölünme:** Bir temel formun daha küçük parçalara ayrılması. Örneğin, büyük bir dairenin çeşitli küçük dairelere bölünmesi.
3. **Eklenme:** Bir temel forma başka bir formun eklenmesiyle meydana gelen değişiklikler. Örneğin, bir kare meydanın köşelerine küçük dairelerin eklenmesi.
4. **Birleşme:** İki veya daha fazla temel formun birleşmesiyle oluşan yeni formlar. Örneğin, iki üçgenin birleşerek bir altıgen meydan oluşturması.

5. **Çakışma:** İki veya daha fazla formun kısmen üst üste gelmesiyle oluşan formlar. Örneğin, bir kare ve bir dairenin çakışarak yeni bir meydan formu oluşturması.
6. **Deformasyon:** Temel formların çeşitli sebeplerle (mimari tercihler, arazi koşulları, kullanım ihtiyaçları vb.) bozulması veya değişmesiyle meydana gelen formlar. Örneğin, bir dairenin oval hale gelmesi.

Krier'in bu geometrik sınıflandırması, kentsel mekânların tasarımında ve analizinde kullanılarak meydanların estetik ve işlevsel özelliklerinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

Camillo Sitte, meydanları sınıflandırırken üç prensibe dikkat çeker;

1. Meydanın ölçeri ve mekan baskın binasının önemi:

- a. Geniş meydanlar - Belediye binalarının bulunduğu meydanlar gibi. Bu binalar genellikle geniş cephelere sahip olduğundan, meydanlar da geniş olur. Belediyenin enleri ve yükseklikleri meydanın genişliğini belirler.
- b. Derin meydanlar - Kilise yapılarının belirlediği meydanlar gibi. Kiliseler genellikle dar ve yüksek yapılar olduğundan, bu meydanlar derin olur. Bu tip meydanlarda kilisenin boyutları ve yüksekliği belirleyici faktördür.

2. Birincil meydanların büyük ölçekleri:

- a. Her kentteki birincil meydanlar, kentin ana meydanları olarak büyük ölçülere sahiptir. Bu meydanlar genellikle kentin en önemli ve merkezi alanlarıdır.
- b. Diğer ikincik meydanlar, birincil meydanların ölçülerine kıyasla daha küçük boyutlardadır ve bu ölçüler belirli sınırlar içinde tutulur.

3. Büyük kentlerin ana meydanları: Büyük kentlerdeki ana meydanlar, kendilerinden daha küçük kentlerin meydanlarından daha büyük olurlar. Büyük kentlerin daha geniş ve kapsamlı etkinliklere ev

sahipliği yapma ihtiyacı, meydanların da buna göre daha büyük olmasını gerektirir.

Bu prensipler, Sitte'nin kent meydanlarının tasarımı ve kullanımı üzerine yaptığı gözlemleri yansıtır ve meydanların estetik, işlevsel ve sosyal özelliklerini anlamak için önemli ipuçları sunar.

Paul Zucker'a göre hiçbir işlev doğrudan bir biçimi zorlamamakta veya gerektirmemektedir. Zucker, bu düşünceden hareketle meydanları beş kategoriye ayırır (Zucker, 1959:61):

- **Kapalı Meydan (Closed Square):** Çevresi binalarla çevrili ve daha korunaklı olan meydanlardır. Kapalı meydanlar, genellikle belirli bir alanı tanımlar ve mekânsal olarak daha net sınırlarla ayrılmıştır. Bu özellikleri nedeniyle, kapalı meydanlar iç mekân hissi yaratır ve kullanıcılarına daha özel bir alan sunar. Fransa'da bulunan ve Resim 3'te gösterilen Voges Meydanı (Place des Vosges) kapalı meydan tipine örnek verilebilecek bir meydandır.



Resim 3 - Kapalı Meydan Örneği (Voges Meydanı, Paris)
(Kaynak: <https://voony.wordpress.com/2012/10/29/geography-of-paris-squares-or-plazas>)

- **Domine Edilmiş Meydan (Dominated Square):** Bir yapıya veya alana yönelmiş, o yapının veya alanın etkisi altında şekillenen meydanlardır. Domine edilmiş meydanlar, odak noktası olan bir yapının ya da alanın çevresinde toplanır ve bu yapı meydanın karakterini ve kullanımını belirler. İtalya’da bulunan ve Resim 4’te gösterilen San Marco Meydanı (Piazza San Marco) San Marco Bazilikası tarafından domine edilir ve onun etrafında şekillenir. Domine edilmiş meydanlar, genellikle önemli kamu binaları, kiliseler, hükümet yapıları veya anıtlar gibi dikkat çekici yapılar etrafında oluşur.



Resim 4 - Domine Edilmiş Meydan Örneği (San Marco Meydanı, İtalya)
(Kaynak: <https://hbombworldwide.com/tag/piazzetta-san-marco>)

- **Nükleik Meydan (Nuclear Square):** Bu tip meydanlar, belirli bir merkez şekillenmiş olup; o merkezin etrafında organize olurlar. Genellikle geometrik olarak düzenlenmiş ve belirgin bir merkezi nokta etrafında toplanmış meydanlardır. Fransa’da bulunan ve Resim 5’te gösterilen Charles de Gaulle Meydanı (Place Charles de Gaulle) nükleik meydan tipine örnek verilebilecek bir meydandır. Bu meydan, Arc de Triomphe (Zafer Takı) gibi önemli bir yapının merkezde yer aldığı ve etrafında organize olmuş bir meydandır. Nükleik meydanlar, şehrin düzenli ve organize bir şekilde gelişmesine katkıda bulunur.



Resim 5 - Nükleik Meydan Örneği (Charles de Gaulle Meydanı, Paris)
(Kaynak: <https://victorianparis.wordpress.com/category/architecture-and-urbanism/>)

- **Gruplandırılmış Meydan (Grouped Square):** Birbirinden ayrı ve farklı işlevlere sahip çeşitli meydanların kendi özellikleriyle birlikte bir bütün olarak kaynaştırılmaları veya ilişkilendirilmeleri ile oluşur. Gruplandırılmış meydanlar, farklı işlev karakterlere sahip alt meydanları bir araya getirerek, daha geniş ve kompleks bir kamusal alan oluşturur. İtalya’da bulunan ve Resim 6’da gösterilen Maggiore Meydanı (Piazza Maggiore) gruplandırılmış meydan tipine örnek verilebilir. Bu meydan, farklı işlevlere sahip birkaç alt meydanın bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Maggiore Meydanı, tarihi binalar ve yapılarla çevrilidir ve farklı meydanlar arasında uyumlu bir ilişki kurarak, şehrin merkezi bir kamusal alan olarak hizmet verir.



Resim 6 - Gruplandırılmış Meydan Örneği (Piazza Maggiore Meydanı, İtalya)
(Kaynak: <https://www.quora.com/What-are-the-most-beautiful-universities-in-Italy>)

- **Amorf Meydan (Amorphous Meydan):** Mekânsal bütünlüğe ulaşamamış, sınırları belirgin olmayan ve genellikle organik bir yapıya sahip olan alanlardır. Amorf meydanlar, belirgin bir geometrik formdan ziyade, daha serbest ve daha düzensiz bir şekle sahip olabilir. Bu meydanlar, diğer dört meydan tipiyle bazı benzerlikler taşıyabilir, ancak belirli bir şekil veya düzenlemeye tam olarak uymayabilirler. Amerika Birleşik Devletleri’nde bulunan ve Resim 7’de gösterilen Times Meydanı (Times Square) amorf meydan tipine örnek verilebilir. Times Meydanı, dünya çapında tanınan ve her gün binlerce insanın ziyaret ettiği ikonik bir kamusal alandır. Amorf yapısı, meydanın dinamik ve sürekli değişen karakterini yansıtır ve çeşitli etkinlikler ve aktiviteler için uygun bir mekân sunar. Amorf meydanlar, şehirlerdeki kamusal alanların esnekliğini ve çok yönlülüğünü gösteren önemli örneklerdir.



Resim 7 - Amorf Meydan Örneği (Times Meydanı, ABD)
(Kaynak: <https://www.expedia.com/pictures/new-york-city/theater-district/times-square.d502080>)

Literatürde aşağıdakiler de dahil olmak üzere, halka açık meydanların birkaç farklı sınıflandırması vardır:

- **Geleneksel kent meydanları:** Ortaçağ kentlerinde yaygın olan ve günümüzde de popüler olmaya devam eden klasik kent meydanlarıdır. Genellikle binalarla çevrilidirler, merkezi bir çeşmeye veya anıta sahiptirler ve pazarlar, festivaller ve siyasi gösteriler gibi çeşitli etkinlikler için kullanılırlar.
- **Plaza:** Genellikle geleneksel şehir meydanlarından daha büyüktür ve tipik olarak ticari binalar veya kamusal alanlarla çevrilidir. Ayrıca banklar, çeşmeler ve yiyecek satıcıları gibi olanaklara da sahip olabilirler.
- **Park meydanı:** Etrafı parklar veya yeşil alanlarla çevrili kamusal alanlardır. Genellikle piknik ve açık hava oyunları gibi boş zaman etkinlikleri için kullanılırlar.
- **Ulaşım meydanı:** Tren veya otobüs istasyonları gibi ulaşım merkezlerinin yakınında bulunan kamusal alanlardır. Genellikle gezginler için buluşma yerleri ve satıcıların yiyecek ve diğer malları sattığı alanlar olarak kullanılırlar.

- **Kültür meydanı:** Belirli bir bölgenin kültürel mirasını sergilemek için tasarlanmış kamusal alanlardır. Müzeler, performans alanları ve kültürel festivaller içerebilirler.

Söz konusu sınıflandırmalar ışığında meydanlar, kentlerin sosyal, kültürel ve ekonomik yaşamında hayati bir rol oynamaktadır. Sakinler ve ziyaretçiler için buluşma, rahatlama ve çeşitli etkinliklerde bulunma fırsatları sağlar ve kentsel alanların genel karakterine ve yaşanabilirliğine katkıda bulunmaktadır.

Genel olarak meydanlar iki ana grup içinde sınıflandırılabilir:

- **İşleve göre meydanlar:** Meydanların kullanım amaçlarına göre yapılan sınıflandırmadır. İşlevlerine göre meydanlara ticaret, sosyal, rekreasyonel ve trafik meydanları örnek verilebilir.
- **Şekle göre meydanlar:** Meydanların geometrik şekillerine göre yapılan sınıflandırmadır. Şekle göre meydanlara kare, daire, üçgen ve amorf meydanlar örnek verilebilir.

Günümüz meydan tasarımında bu çok önemli özelliklerden herhangi biri veya birkaçının göz ardı edildiği görülmektedir. Moughtin günümüzdeki meydanların olumsuz yönlerini değerlendirirken, bu özelliklerin ihmal edilmesinin meydanların işlevselliğini ve estetiğini olumsuz etkilediğini belirtmektedir. “Etrafı az donanımlı binalar ile çevrelenmiş rüzgârlara açık mekânlar, modern bir şehirde en çok karşılaşılan durumlardan biri olduğunu belirtmektedir. Öte yandan da bunun tam tersi olarak kentlerde yaygın bir hastalık gibi karşımıza çıkan diğer bir durum ise etrafında birbirleriyle tamamen alakasız bina toplulukları ile çevrelenmiş, sıkışık trafiğe kapalı mekânlar ya da araba park yerleridir” demektedir (Moughtin, 2003:13). Moughtin’e göre, meydan tasarımında işlev ve şekil arasında bir denge sağlanması gerekmektedir. Hem kullanıcılara çeşitli işlevsel olanaklar sunan hem de estetik açıdan tatmin edici olan meydanlar, şehir yaşamına önemli katkılar sağlar.

Sonuç olarak, meydan tasarımında işlev ve şekil arasındaki dengeyi sağlamak, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayan ve estetik açıdan tatmin edici meydanlar oluşturmak için önemlidir. Meydanların tasarımında bu iki önemli özelliğin göz ardı edilmemesi, şehir yaşamına olumlu katkılar sağlar.

VI. MEYDAN HİZMET KRİTERLERİ

Meydanlara yönelik hizmet kalitesi ölçütleri, meydanların kullanım amaçlarına ve özelliklerine göre değişebilir. Ancak genel olarak aşağıdaki ölçütler meydanlara yönelik hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılabilir:

- **Çevre düzenlemesi:** Meydanın çevresinin düzenli ve estetik olması, yeşil alanlarının düzenli olarak bakımının yapılması, bitki ve ağaçların bakımı, çöp konteynerlerinin yeterli olması gibi faktörler çevre düzenlemesi ölçütleri olarak kabul edilebilir.
- **Temizlik:** Meydanın temiz tutulması, çöplerin zamanında toplanması, lavaboların temizliği, çevre kirliliği gibi faktörler temizlik ölçütleri olarak kabul edilebilir.
- **Güvenlik:** Meydanın güvenliği, polis veya özel güvenlik görevlileri tarafından sağlanır. Meydanın güvenliği ölçütleri arasında, ışıklandırma, güvenlik kameraları, acil durum ekipmanlarının varlığı gibi faktörler yer alabilir.
- **Erişilebilirlik:** Meydana ulaşımın kolay ve erişilebilir olması, yaya ve araç trafiğinin düzenlenmesi, park yerlerinin yeterli olması, engelli bireylerin meydana kolay ulaşımı gibi faktörler erişilebilirlik ölçütleri olarak kabul edilebilir.
- **Konfor:** Meydanda oturma alanlarının yeterli olması, dinlenme alanlarının bulunması, havalandırmanın sağlanması, sıcaklık ve nem kontrolünün yapılması gibi faktörler konfor ölçütleri olarak kabul edilebilir.
- **Müşteri memnuniyeti:** Meydan kullanıcılarının memnuniyeti, anketler ve geri bildirimler yoluyla ölçülebilir. Kullanıcıların meydana memnuniyetini etkileyen faktörler arasında, yukarıda bahsedilen ölçütlerin yanı sıra,

meydandaki etkinliklerin kalitesi, meydandaki işletmelerin kalitesi ve hizmetleri gibi faktörler de yer alabilir.

Yukarıda bahsedilen ölçütler meydanlara yönelik hizmet kalitesini ölçmek için kullanılabilir. Ancak her meydanın kendine özgü özellikleri ve ihtiyaçları olduğundan, bu ölçütlerin uygulanmasında bir esneklik gereklidir.

Meydan hizmet kriterleri oluşturulurken ulusal ve uluslararası alanda değer yaratabilmek adına şehir endekslerini göz önünde bulundurmak faydalı olacaktır. Meydan Hizmet Kriterleri bölümünde ilgili şehir endekslerine göre seçilen en iyi şehirler incelenmiş, İstanbul sınırları içindeki meydanlar ile karşılaştırmalar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca literatürde meydanlar için oluşturulan kalite kriterleri bu bölümde irdelenmektedir.

A. Şehir Endeksleri

1. Yeşil Şehir Endeksi

Yeşil Şehir Endeksi (Green City Index), bir şehri veya ülkeyi çeşitli çevresel ve sürdürülebilirlik kriterlerine göre değerlendiren bir endekstir. Bu kriterler arasında kişi başına düşen yeşil alan miktarı, enerji verimliliği, yaşanabilirlik, atık yönetimi, hava kalitesi, su yönetimi, karbon emisyonları gibi faktörler bulunmaktadır. Yeşil Şehir Endeksi, şehirlerin çevresel performansını ölçerek, kendi bölgesinde ve dünya genelinde nasıl bir sıralamaya sahip olduğunu belirler. Bu endeks, şehirlerin sürdürülebilirlik çabalarını karşılaştırmak ve iyileştirme alanlarını tespit etmek için önemli bir araçtır. Ayrıca, şehirlerin daha yeşil, yaşanabilir ve sürdürülebilir hale gelmeleri için bir teşvik mekanizması olarak da işlev görmektedir.

Özetle, Yeşil Şehir Endeksi şu amaçlara hizmet eder:

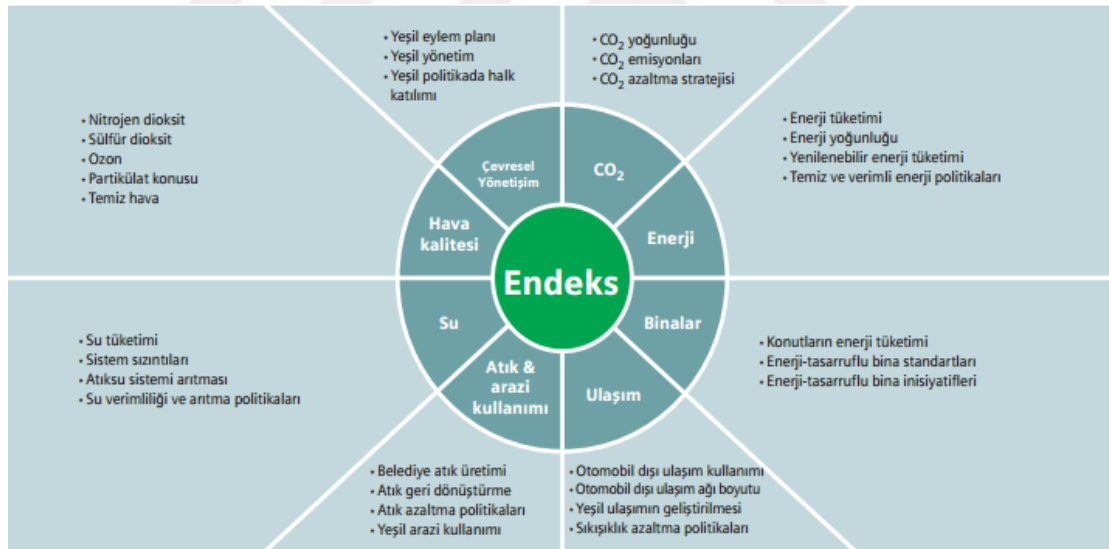
- **Çevresel Performans Değerlendirmesi:** Şehirlerin çeşitli çevresel kriterlere göre performanslarını ölçer.
- **Karşılaştırma ve Sıralama:** Şehirlerin kendi bölgelerinde ve dünya genelinde nasıl bir konumda olduğunu belirler.
- **Sürdürülebilirlik Gelişimi:** Şehirlerin çevresel performansını iyileştirmek için rehberlik sağlar ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur.

Yeşil Şehir Endeksi sıralamasında kullanılan kriterler şunlardır:

- **Karbondioksit Salınımı:** Şehrin karbon ayak izini ölçer ve karbon salınımını azaltma çabalarını değerlendirir.
- **Enerji Kullanımı:** Enerji verimliliği, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ve enerji tüketimindeki verimlilik gibi faktörleri dikkate alır.
- **Su Kullanımı:** Su tüketimi, su tasarrufu uygulamaları ve su kaynaklarının sürdürülebilir yönetimini değerlendirir.
- **Binaların Verimliliği:** Binaların enerji ve su verimliliği, yeşil bina sertifikaları ve sürdürülebilir yapı tekniklerini inceler.
- **Toplu Ulaşım Çözümleri:** Toplu taşıma altyapısı, toplu taşımayı kullanan nüfus oranı ve ulaşımın çevresel etkilerini değerlendirir.
- **Atık Yönetimi ve Geri Dönüşüm:** Atık yönetimi sistemlerinin verimliliği, geri dönüşüm oranları ve atık azaltma politikalarını inceler.
- **Solunan Havanın Kalitesi ve Kirlilik Oranları:** Hava kalitesi, hava kirliliği seviyeleri ve bu konudaki iyileştirme çabalarını değerlendirir.
- **Çevreci Yönetim Uygulamaları:** Sürdürülebilirlik politikaları, çevresel düzenlemeler ve yeşil şehir yönetimi stratejilerini inceler.

Bu kriterler, şehirlerin çevresel sürdürülebilirlik performansını kapsamlı bir şekilde değerlendirir ve karşılaştırır. Yeşil Şehir Endeksi, şehirlerin bu alanlarda ne kadar başarılı olduğunu gösterir ve iyileştirme alanlarını belirleyerek, daha yeşil ve sürdürülebilir şehirler yaratma yolunda rehberlik eder.

Economist Intelligence Unit (EIU) ve Siemens tarafından yapılan Yeşil Şehir Endeksi, 2009 yılında başlamış ve dünya genelinde çeşitli şehirleri değerlendiren bir karşılaştırma serisidir. Bu endeks, şehirlerin çevresel sürdürülebilirlik performansını ölçmek ve karşılaştırmak amacıyla oluşturulmuştur. (The Green City Index Report, 2012:7). Toplamda 120 şehir ve bu iki ülkede bulunan 7 şehir endeksin kapsamına alınmıştır. Bu değerlendirmeler, şehirlerin çevresel sürdürülebilirlik alanında ne kadar ileri olduklarını gösterirken, aynı zamanda gelişim alanlarını belirlemekte ve şehirler arası karşılaştırmalar yaparak en iyi uygulamaları öne çıkarmaktadır.



Şekil 2 - Yeşil Şehir Göstergeleri/ Green City Indicators
(Kaynak: https://environment.ec.europa.eu/publications/green-city-accord-indicators-guidebook_en)

Yeşil Kent Endeksinin amacı; bir şehrin hem mevcut çevre performansını hem de gelecekteki çevresel etkisini azaltmaya verdiği önemi ölçmeye yönelik bir yöntem oluşturmak olarak belirtilmiştir. Yeşil Şehir Endeksi, her şehir için sekiz ana kategoriye ayrılan 30 ayrı göstergelyi değerlendirir. Bu göstergelerin bazıları niteliksel, bazıları ise niceliksel özellikler taşır. Şehirler, şeffaf, tutarlı ve yenilenebilen bir

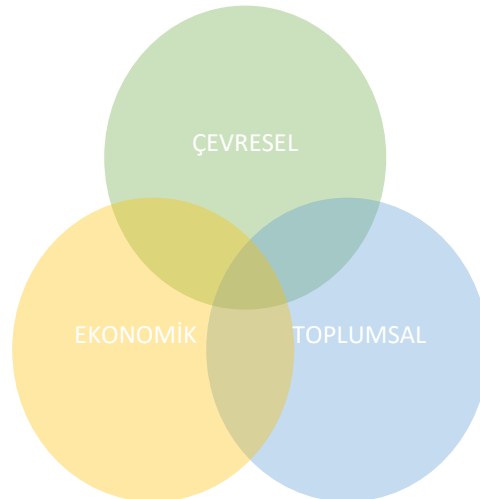
puanlama süreciyle derecelendirilmiş, böylece şehirler arasında doğrudan karşılaştırma yapılmasına olanak sağlayan kapsamlı bir endeks oluşturulmuştur (The Green City Index Report, 2012:39). Bu kapsamlı değerlendirme yöntemi, şehirlerin çevresel sürdürülebilirlik performanslarını objektif ve kıyaslanabilir bir şekilde ölçerek, şehirlerin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemeye yardımcı olur.

Günümüzde özellikle iklim krizi nedeniyle hız verilen çevre çalışmaları ülkelerden sonra şehirlerin de harekete geçmesine neden olmuştur. Dünyada bir çok şehir geniş yeşil alanları, yeşil enerji kullanımı, geri dönüşüm projeleri ve sıfır emisyon çalışmaları ile gündeme gelmektedir. Bir şehrin kentsel sürdürülebilirliğin ölçüsünün ne olduğunun belirli göstergelerle değerlendirildiği bu endeks çalışması şehirlerin kendi yeşil planlarını hazırlamaları için önem arz etmektedir.

2. Sürdürülebilir Şehir Endeksi

1987 yılında yayınlanan Bruntland Rporu'nda Birleşmiş Milletler (BM) sürdürülebilirlik kavramını; “Bugünün ihtiyaçlarını karşılarken yapılacak çalışmaları, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılamasına engel olmayacak şekilde gerçekleştirmek” olarak tanımlamıştır (Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development, 1987:1).

Sürdürülebilirlik; kalıcı refaha ulaşmak için ekolojik, sosyal ve ekonomik boyutların hepsinin bir arada değerlendirilmesi gerektiğini kabul eden bir yaklaşımdır.



Şekil 3 - Sürdürülebilirlik Boyutları
(Yazar tarafından oluşturulmuştur)

Ruşen Keleş, sürdürülebilirliği "sürekli ve dengeli gelişme" olarak adlandırmakta ve şu şekilde tanımlamaktadır: Çevre değerlerinin ve doğal kaynakların savurganlığa yol açmayacak biçimde akılcı yöntemlerle, bugünkü ve gelecek kuşakların hak ve yararları da göz önünde bulundurularak kullanılması ilkesinden özeride bulunmaksızın ekonomik gelişmenin sağlanmasını amaçlayan çevreci bir dünya görüşü. Bu tanım, sürdürülebilirlik kavramının hem ekonomik hem de çevresel boyutlarını dengelemeyi vurgulamaktadır (Keleş, 1998:112). Şehirlerin sürdürülebilirliği ise, gelecek nesille yaşanacak bir şehir bırakmak olarak algılanabilmektedir. Sürdürülebilir şehirler, vatandaşlarına hızlı ve ekonomik taşıma sistemleri, temiz ve güvenli su kaynakları sağlama, güçlü sosyal yapı ve kurumlar oluşturma, kaliteli sağlık ve güçlü ekonomik performans ortamı hizmeti sunmaktadırlar. Bu kriterler sağlanırken gelecek neslin bu kaynaklardan nasıl etkileneceği, sürdürülebilirliğin odak noktasıdır.

Merkezi Amsterdam'da olan ARCADIS Tasarım ve Danışmanlık Şirketi'nin hazırladığı Sürdürülebilir Şehirler Endeksi, sürdürülebilirliğin üç sütunu altında sıralanan 26 gösterge temasında 51 metriğe dayalı olarak dünyanın 100 şehrini sıralamaktadır.

Endeks kapsamında her bir şehir için kullanılan detaylı metrik performans çıktıları 3 ana başlık (People, Planet ve Profit) altında değerlendirilerek elde edilmiştir. Bu ana başlıklar; sosyal, çevre ve ekonomik durumları temsil etmektedir (The Arcadis Sustainable Cities Index, 2022:40).



Şekil 4 - Sürdürülebilirlik Hedef Değerlendirme Çerçevesi
(Kaynak: <https://connect.arcadis.com/sustainable-cities-index-report-2022-global>)



Genel Endeks İlk 5 Sıralama

- 1 Oslo
- 2 Stockholm
- 3 Tokyo
- 4 Copenhagen
- 5 Berlin

Norveç'in Oslo şehri, Çevresel başlıkta 1., Toplumsal başlıkta 17. ve Ekonomik başlıkta 39. sırada yer alarak Endeksin genel sıralamasında birinci sırada yer alıyor.

Genel Endeksin ilk beş sıralamasında bir dizi kuzey Avrupa başkenti yer alırken, üçüncü sırada ilk 20'deki tek Asya şehri olan Tokyo yer almaktadır.

İlk 5 sıralamasında ABD şehri yer almazken, Seattle ve San Francisco ilk 10 da yer almaktadır.

Çevresel Sütun İlk 5 Sıralama

- 1 Oslo
- 2 Paris
- 3 Stockholm
- 4 Copenhagen
- 5 Berlin

Avrupa, ilk beşte yer alan üç önemli İskandinav başkenti ile Çevresel sütununa hakim durumda. Bu şehirlerin yönetim, yenilikçilik, beşeri sermaye ve iklim eylemi çabaları çevresel puanlarını artırıyor.

Tokyo, Avrupa dışında ilk ona giren tek şehir olurken, Bogota ilk 40'a giren tek gelişmekte olan şehir.

Toplumsal Sütun İlk 5 Sıralama

- 1 Glasgow
- 2 Zurich
- 3 Copenhagen
- 4 Seoul
- 5 Singapore

Avrupa, sağlıklı, güvenli, iyi bağlantılara sahip ortamlar ve nispeten düşük gelir eşitsizliği sunan yüksek performanslı şehirler kümesiyle burada listenin başında yer alıyor.

Bazı doğu Asya şehirleri - Seul, Singapur ve Tokyo - güçlü, uygun fiyatlı olanakları, mükemmel eğitimi ve düşük gelir eşitsizliği nedeniyle ilk 10'da yer alıyor.

Ekonomik Sütun İlk 5 Sıralama

- 1 Seattle
- 2 Atlanta
- 3 Boston
- 4 San Francisco
- 5 Pittsburgh

ABD ekonomik sütununun tepesini tekelleştiriyor: İlk 20 şehirden 19'u ABD merkezli sıralanmaktadır.

ABD şehirleri bağlantı, iş yapma kolaylığı, yeşil finans, ekonomik kalkınma ve iş kalitesi gibi alanlarda başı çekiyor.

Şekil 5 - Sürdürülebilirlik Şehirler Endeksi
(Kaynak: <https://connect.arcadis.com/sustainable-cities-index-report-2022-global>)

Rapora göre İstanbul incelenen 100 şehir arasında genel sıralamada 74., çevresel boyutta 55., toplumsal boyutta 74. ve ekonomik boyutta da 79. Sırada yer almaktadır. Bu tablo, İstanbul'un sürdürülebilirlik adına yapılması gereken çalışmalara daha çok önem vermesi gerektiğini göstermektedir. 'People, Planet ve Profit' ana başlıkları altında yer alan konular üzerinde yapılacak çalışmalar, İstanbul'un listedeki sıralamasını doğrudan etkileyeceği düşünülmektedir.

VII. MEYDAN YÖNETİM MODELLERİ

Kamusal alan yönetimi, kullanıcılar için kabul edilebilir bir şekilde çeşitli işlevler arasındaki etkileşimleri ve bunların etkilerini yönetirken, kamusal alanın geçerli tüm rollerini yerine getireceğini sağlama almaya çalışan bir takım işlem ve uygulamalardır (Carmona, 2008:66). Bazı otoriteler, yerel otoritelerin kamusal alan yönetiminde iyi bir koordinasyon seviyesi yakaladıklarını gösterecek kısmi kamusal alan stratejilerine sahiptirler. Meydan yönetim sistemleri ve politikaları bu tür kısmi kamusal alan yönetim stratejileri içerisinde yer alabilmektedir.

Meydan yönetim modelleri bazı kaynaklarda şehir yönetimlerinin bir kısmı olarak bütünsel bir bakış açısıyla ele alınmıştır. Çoğu kaynakta ise, meydan yönetim modeli olarak işlenmemiş, meydan hizmetlerine örnek teşkil edebilecek uygulama ve projeler altında incelenmiştir. Örneğin, Cambridge İl Konseyi, sokak temizleme ve yer bakım hizmetini birleştirmeyi amaçlayan bir kamusal alan yönetim stratejisine sahiptir; ancak bu strateji şehrin tüm kamusal alan iş ağını kapsamamaktadır. Ne kadar kapsayıcı, demokratik veya açık olduğuna bakılmaksızın tüm kamusal alanlar gibi meydanlarında rollerini ve işlevlerini etkin biçimde yerine getirebilmek için kapsayıcı bir yönetimi gerektirir. Yönetim modeli, şehrin önemli öğeleri olan meydanları günümüzden geleceğe taşıyabilecek nitelikleri kazandıracak şekilde belirlenmelidir.

Meydan yönetimi için örnek teşkil edecek kamusal alan yönetim modelini Carmona (2008) üç grup olarak incelemiştir. İlki koordinatör, düzenleyici, koruyucu ve fon sağlayıcı rolleri üstlenmiş kamu organlar ile birlikte kamusal alan hizmetlerinin kamu tedarikinin güncel sisteminin değiştirilmiş şeklini temsil eder. İkincisi bu rollerin özel sektör kuruluşlarına, sözleşme düzenlemeler ve karşılıklı anlaşmalar yoluyla, kısmi ya da tamamen aktarılmasını içerir. Üçüncüsü ikincisine benzerdir, ancak kullanıcı ve temin edici arasındaki mesafeyi azaltmak adına bu roller gönüllü kuruluşlarına, devredilir. Bunlar ayrışıklardır ve mekân ve hizmetler, politik önceliklere, kamusal alan kaygısı ile farklı sosyal öznelerin göreceli güçlerine ve eldeki yönetsel zorlukların doğasına dayanarak onların kombinasyonunu kullanmışlardır.

Her yaklaşımın kendi dinamiği ve kendi sonuçları vardır ve her birine detaylı olarak bakmak önemlidir (Carmona, 2008:71).

A. Devlet Merkezli Model

20. yüzyılın büyük kısmında kamusal alan hizmetleri arasında baskın olan ilk model, kamusal alanın yönetiminin devlet merkezli tedarikine dayanır. Bu model, özel müteahhitlerden veya gönüllü sektörlerden minimum dış girdi kullanarak kamusal alan yönetimini düzenleyen ve sağlayan kamu sektörü kurumlarına dayanmaktadır. Temel karakteristikleri şunlardır:

- **Planlamanın ve sağlamanın hiyerarşik yapıları:** Belirgin dikey sorumluluk çizgileri, hem planları yapanlara yukarıya doğru açıkça ya da kamusal alan politikalarını düzenleyen politikacılara ve hizmet kullanıcılarına aşağıya doğru üstü kapalı olarak belirlenir.
- **Hizmet ve kullanımı arasında belirgin ayrılma:** Kamusal alan hizmetlerinin planlanması ve sunulması, hizmet kullanıcılarından ayrı ve bağımsız olarak gerçekleştirilir.
- **Görevlilerin tarafsızlığına dayanan kamusal hizmet görüşü ve kamu menfaatine bağlılık:** Kamu sektörü görevlilerinin tarafsız bir şekilde hizmet sunması ve kamu menfaatine bağlı kalması esastır.

B. Piyasa Merkezli Model

Kamusal idarenin özel girişimlere devredilmesi geliştirilen ilk ve en yaygın modeldir. Bu durum aktarma haklarını ve kamusal alanların yönetimine ilişkin yükümlülükleri ve bazen yönetim hedeflerini belirleme yetkisini içerir. Bu ya hizmet iletim anlaşmalarıyla doğrudan gerçekleşir ya da özel hükümlerine ve kamu alanlarının yönetiminin özel mülklerin gelişmesi koşulları ve sonuçlarına ilişkin görüşmelerden kaynaklanan gelişim anlaşmalarıyla gerçekleşir. İngiltere'de sokak temizleme ve park bakım hizmetlerine ilişkin anlaşmalar ve Amerika Birleşik

Devletleri'ndeki kamu-özel anlaşmaları örnek olarak verilebilir. Temel karakteristikleri şunlardır:

- **Kamu hizmetleri bütçesinin, özel kaynaklardan istifade edilerek artırılması:** Özel girişimlerden sağlanan finansman ile kamu hizmetlerinin bütçesi genişletilebilir.
- **Kamu sektörü acentelerinde mevcut olmayan becerilerin ve uzmanlıkların sağlanması:** Özel sektörün sunduğu uzmanlık ve yetenekler, kamu hizmetlerinin kalitesini artırır.
- **Normal durumda kamu sektörü tarafından sunulan hizmetlerin seviyesinin korunması:** Özel sektör katılımı, kamu hizmetlerinin mevcut standartlarını korur ve iyileştirir.
- **Sektöre duyarlı bir kamu alanına yönelik olarak daha faydalı, kullanıcı liderli yönetim stratejisinin yaratılması:** Kullanıcı odaklı yönetim stratejileri geliştirilerek kamusal alanların daha verimli ve etkili bir şekilde yönetilmesi sağlanır.

C. Topluluk Odaklı Model

Bu model, kamusal alan yönetiminde sorumluluğunun devredilmesi için farklı bir biçimi oluşturur. Ayrıca bu model, sosyal yardımlaşmanın sağlanmasında bağışların ve gönüllülük sektörünün de bir yer edinmesine ilişkin öteden beri gelen bir geleneğin yeniden ortaya çıkması olarak görülebilir. Uzun süredir bağışçı kurumlar, kamusal hizmetlerin tedarik edilmesi, sunumu ve yönetilmesiyle ilgilidir. Örneğin bu tür tedariklerin son zamanlarda İngiltere'de yeniden ortaya çıktığı görülmektedir. Temel karakteristikleri şunlardır:

- **Devletin, özellikle de yerel hükümetlerin modernleştirilmesi:** Etkili bir devlet oluşturulması için süregelen çabalar vardır. Bunlar kamusal hizmetlerin sunulmasında daha etkili, uyumlu ve uygun maliyetli yolların aranmasını içermektedir. Ancak vatandaşlar ile devlet arasında

sorumlulukların yeniden paylaştırılması yoluyla yeni bir sözleşmenin oluşturulması da söz konusudur (DTLR 2001, DCLG 2006).

- **Ulaşılması zor gruplara yönelik adımlar:** Hükümet tarafından, bazı ulaşılması zor etnik gruplar, sosyal barınma kurumlarındaki gençler, vb. gibi normalde sosyal programların dışında bulunan kısımlara ulaşmak adına adımlar atılmıştır. Bu adımlar, söz konusu zor grupların ilgili oldukları kamusal hizmetlerin sunulmasına katkıda bulunmalarını sağlayacak faaliyetleri içerir (DTLR, 2001).
- **Kamusal alanlarda sorunlara dair yeterli kanıt:** Özellikle kamusal alanlarda, kullanıma dair sorunlar ve bir toplumdaki belirli grupların dışlanmasına dair sorunlara ilişkin yeterince kanıt vardır. Bu sorunların çözümü ve çözümlerin uygulanması aşamalarına söz konusu grupların katılımını gerektirmektedir (DTLR 2002a, Denetleme Komisyonu 2002a).

Bir modelin ahlaki veya pratik olarak hiçbir üstünlüğü yoktur. Teorik ve pratik yaklaşımlar, özel sektör girişimleri ve doğrudan topluluk katılımı, belirli kamusal alan sorunlarını çözmek için kullanılabilir. Bu modeller, açık hesaplanabilirlik ya da devlet merkezli modelin kamusal çıkar düşüncesinden, piyasa merkezli modeldeki talep değişikliklerine karşı daha fazla duyarlılık ve tepki ile daha geniş topluluklardan kaynak çekme becerisine kadar çeşitli avantajlara sahiptir. Topluluk merkezli yaklaşım, kullanıcıların ihtiyaçlarına ve bağlılığına daha fazla dikkat eder (Carmona, 2008:80).

Literatürde meydanların işletim modellerine ilişkin sınıflandırmalardan en fazla kullanılanlar;

- **Kamu Yönetimi:** Meydanlar genellikle kamu yönetimi tarafından yönetilir. Kamu yönetimi, meydanın çevre düzenlemesi, temizlik, güvenlik ve bakımı gibi hizmetleri sağlar.
- **Özel Sektör Yönetimi:** Meydanların yönetimi, özel sektör şirketleri tarafından da gerçekleştirilebilir. Özel sektör yönetimi, meydandaki

işletmelerin yönetimi ve etkinliklerin düzenlenmesi gibi faaliyetleri üstlenir.

- **Ortak Yönetim:** Meydanlar, kamu yönetimi ve özel sektör şirketleri arasında ortak yönetim modelleriyle de işletilebilir. Bu modelde, kamu yönetimi meydanın çevre düzenlemesi ve temizliği gibi hizmetleri sağlarken, özel sektör şirketleri meydandaki işletmelerin yönetimi ve etkinliklerin düzenlenmesi gibi faaliyetleri yürütür.
- **Sivil Toplum Kuruluşları:** Meydanların yönetimi, sivil toplum kuruluşları tarafından da gerçekleştirilebilir. Bu modellerde, sivil toplum kuruluşları, meydanın bakımı ve çevre düzenlemesi gibi hizmetleri sağlarken, etkinliklerin düzenlenmesi ve işletmelerin yönetimi gibi faaliyetler için özel sektör şirketleriyle işbirliği yapabilir.
- **Karma Yönetim:** Meydanları yönetmek için kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasında karma yönetim modelleri kullanılabilir. Karma yönetim modelleri, her bir paydaşın güçlü yönlerini birleştirerek meydanların daha etkin, verimli ve kullanıcı odaklı bir şekilde yönetilmesini sağlar. Böylece kamu yönetimi, kamusal hizmetlerin sunumunda şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlarken, özel sektör uzmanlık ve finansman desteği sunabilir, sivil toplum kuruluşları ise topluluk ihtiyaçlarına ve katılımına duyarlılık gösterir. Bu modellerde, tüm taraflar meydanın yönetiminde birlikte çalışarak, meydanın kullanımını optimize etmeye çalışırlar.

Yukarıda bahsedilen işletme modelleri, meydanların yönetiminde kullanılan yaygın modellerdir. Ancak her meydanın kendine özgü özellikleri ve ihtiyaçları olduğundan, işletme modeli seçimi meydana özgü özellikler göz önünde bulundurularak yapılmalıdır.

VIII. MEYDAN ÖRNEKLERİ

A. Yurt Dışı Örnekler

1. Kızıl Meydan (Rusya)

Kremlin Meydanı olarak da bilinen ve Moskova'nın temellerinin atıldığı rivayet edilen Kızıl Meydan, 73 bin metrekare büyüklüğündedir. Tarihe yön veren devlet adamlarının, sayısız edebiyatçının, filozofun, düşünürün içinden geçtiği, ilham aldığı, dünyanın en önemli meydanlardan biridir. Kızıl Meydan, hem Rusya'nın tarihi ve kültürel mirasının bir simgesi olarak büyük bir öneme sahiptir hem de birçok önemli olayın ve kutlamanın merkezi olmuştur.

Hem mimari hem de tarihi ve kültürel önemiyle dünya çağında tanınan ve ziyaret edilen Kızıl Meydan, aynı zamanda dünyanın en büyük meydanı olma özelliğine sahiptir. Meydan içerisinde; Kremlin Sarayı, Aziz Vasili Katedrali, rüstik taş işçiliği, çelik ve cam ile inşa edilmiş 120 yıllık alışveriş merkezi GUM ve yine kırmızı renkli Moskova Tarih Müzesi bulunmaktadır. Bu meydan, sadece fiziksel büyüklüğüyle değil, aynı zamanda barındırdığı tarih ve kültürle de dikkat çekmektedir. Kızıl Meydan sahip olduğu özellikler ile UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde yer almaktadır.

15. Yüzyılda Rusya'yı Moğol işgalinden kurtaran III. Ivan, Kremlin Sarayı'nın çevresine ünlü kırmızı surları ördürerek, alanın bir meydan görünümüne kavuşmasını sağlamıştır. Bu alan, tarih boyunca idamlara, gösterilere, geçit törenlerine, olimpiyat meşalesinin getirilişine ve mitinglere sahne olmuştur. 1930 yılında tüm taşları yenilenen Meydan, bugün Rusya'nın en önemli iki kutlaması olan 1 Mayıs İşçi Bayramı ve 7 Kasım Ekim Devrimi kutlamalarına ev sahipliği yapmaktadır. Buradan da anlaşılacağı gibi, Kızıl Meydan Moskova'nın kimliğini yansıtan en önemli unsurlardan biridir. Ayrıca şehrin ilk kütüphanesi ve üniversitesinin kurulduğu alan olarak da tarihi öneme sahiptir. Etrafında toplanan tarihi yapılar sayesinde, turistlerin ilgisini çeken meydan şehirlilerin de yoğun ilgi gösterdikleri bir alandır. Kızıl Meydan

popüler bir turizm merkezidir ve her yıl milyonlarca insan tarafından ziyaret edilmektedir. Meydan aynı zamanda yakınlarda bulunan otobüs ve metro istasyonu ile önemli bir ulaşım merkezidir.

Moskova'nın tam ortasında yer alan Kızıl Meydan'a ulaşım oldukça kolaydır. Çevresini saran metro ağı sayesinde kullanıcılarına rahat bir ulaşım imkanı sunmaktadır. Metro hatları ve istasyonları, ziyaretçilerin şehrin dört bir yanından kolaylıkla meydana erişimini sağlar. Bu ulaşım kolaylığı, meydanın hem turistler hem de yerel halk tarafından yoğun bir şekilde ziyaret edilmesine olanak tanır.



Resim 8 - Kızıl Meydan, Rusya
(Kaynak: <https://whc.unesco.org/en/list/545/gallery/>)

Kızıl Meydan, Moskova Şehri Hükümeti tarafından yönetilmektedir. Dolayısıyla kamu yönetimi tarafından işletimi gerçekleştirilen bir meydan olarak karşımıza çıkmaktadır.

2. King's Cross (İngiltere)

King's Cross, Londra şehrinin içerisinde yer alan sıra dışı bir mekândır. Adını King's Cross İstasyonundan almakta olan bu alan Londra'ya kuzeyden açılan en büyük şehir girişlerinden biridir. King's Cross zengin ve renkli bir geçmişe sahiptir. Karayolu, nehir ve demiryolunun buluşma noktasındaki konumu meydanı

benzersiz ve özel kılmaktadır. King's Cross, sosyal ve ekonomik davranışları destekleyip insan ve topluluklar için uzun vadeli bir gelecek sunarak sürdürülebilir bir kalkınmayı hedeflemektedir. Bu hedefler kapsamında alan üzerinde meydanlar için örnek olabilecek birçok proje ve uygulama yer almaktadır.



Resim 9 - King's Cross, İngiltere
(Kaynak: <https://www.kingscross.co.uk/whats-on>)

Zaman içerisinde yapılan geliştirmeler ile aralarında Granary Square, Lewis Cubitt Park and Square ve Gasholder Park'ın da bulunduğu meydan, park, bahçe ve halka açık caddeler ile Londra'nın sevilen bir parçası olmasının yanı sıra gelen ziyaretçiler için de popüler bir uğrak noktası olarak kabul edilmektedir.

- **Granary Square:** King's Cross'da merkezinde yer alan meydanlardan bir tanesidir. Londra'nın oluşturulan en yeni alanıdır. Meydan, özellikle tasarımı ve düzenlemesiyle dikkat çekmektedir. Üzerinde bulunan ve farklı kareografiler ortaya çıkaran 1000 adet fiske ile görsel bir şölen sunmaktadır. Meydan, çevresinde bulunan King's Cross İstasyonu ve çok sayıda tarihi yapı arasında yer almaktadır. Granary Meydanı etrafında konumlanmış halde birçok yeme içme mekanı bulunmaktadır. Meydan kullanımı özellikle yazları fiskeyer etrafında şekillenmektedir. Sahip olduğu sıradışı tasarımı sayesinde yoğun ilgi

görmekte ve özellikle çocuklar tarafından kullanılmaktadır. Değişik ıfık tasarımı sayesinde geceleri de gözde bir mekan olmaktadır. Meydan müzik ve dans festivalleri olmak üzere birçok sanatsal ve sosyal etkinliğe ev sahipliğı yapmaktadır.



Resim 10 - Granary Meydanı, King's Cross, İngiltere
(Kaynak: <https://www.kingscross.co.uk/granary-square>)

Kanala olan yakınlığı fırsata çevrilmiş meydan, uygun bir tasarımla kanalla birleştirilmiştir. Kullanıcılar tarafından dinlenme alanı olarak tercih edilen bölüm, yeşil bir merdiven şeklinde oluşturulmuştur. Bu bölge vatandaşlara doğayla iç içe olma fırsatı tanımaktadır. King's Cross içerisinde yer alan diğer uygulama ve projeler şunlardır; Gasholder Park, The Skip Garden, Lewis Cubitt Square, Lewis Cubitt Park, Handyside Gardens, Regent's Canal, Camley Street Natural Park, Pancras Square, Wharf Road Gardens.

King's Cross, uygulama ve projeleri ile birlikte düşünüldüğünde ortak yönetim tarafından işletimi gerçekleştirilen bir meydan olarak karşımıza çıkmaktadır.

3. Aziz Petrus Meydanı (Vatikan)

Dünyanın en küçük şehir devleti olan Vatikan'da bulunan Aziz Petrus Meydanı her yıl yüzbinlerce ziyaretçiyi ağırlaması nedeniyle aynı zamanda Vatikan devletinin en ünlü ve surlarla çevrili olmayan meydanıdır. Meydan, şehrin dokusunu yansıtan en önemli yapıdır ve aynı zamanda Katolik dünyasının merkezidir. Her yılbaşında meydanda toplanan Katolik ve diğer dinlerden insanlara Papa mesajlarını burada okumaktadır. Papa VIII. Aleksandır için Napolili sanatçı, heykeltıraş ve mimar Gian Lorenzo Bernini tarafından 1656'da yapımına başlanmış olup; 1667'de tamamlanmıştır. Meydandaki tarihi yapılar arasında Rönesans ve Barok Dönemi mimarlarının yanı sıra Bramante, Rafael, Peruzzi, Sangallo, Mikelanjelo, Porta, Fontana ve Maderna gibi önemli mimarların eserleri de bulunmaktadır (Moughtin, 2003:92). Dünyanın en büyük ve en ihtişamlı meydanları arasında yer alan Aziz Petrus Meydanı, Aziz Petrus Meydanı, 240 metre genişliğinde 320 metre uzunluğunda ve özel günlerde 300 binden fazla insanın bir araya gelebileceği dünyanın en büyük ve en ihtişamlı meydanları arasındadır. Meydandaki binalar, klise otorotelerinin tahminlerine göre yapılmıştır.

Aziz Petrus Meydanı, bu özellikleri ile birlikte düşünüldüğünde kamu yönetimi tarafından işletimi gerçekleştirilen bir meydan olarak karşımıza çıkmaktadır.



Resim 11 - Saint Petersburg Meydanı, Roma
(Kaynak: <https://www.stpetersbasilica.info/Exterior/SP-Square-Area.htm>)

4. Tiananmen Meydanı (Çin Halk Cumhuriyeti)

Tiananmen Meydanı, Çin'in başkenti Pekin'de yer alan ve dünyanın en büyük şehir meydanlarından biridir. Meydan, 15. yüzyılda "İlahi Barışın Kapısı" olarak adlandırılan "Yasak Şehir" ile şehrin diğer kısmını ayırmak için inşa edildi. 1 milyon kişinin sığabileceği 440.500 metrekarelik "dünyanın en büyük açık alanı" olan meydan iki kez yangın geçirdi ve 1615 yılında yeniden düzenlendi. Meydanın modern hali, 1949 yılında Çin Halk Cumhuriyeti'nin kuruluşunu ilan eden Mao Zedong tarafından önemli ölçüde genişletilmiştir. Meydan, 15 Nisan 1989'da başlayan ve 5 Haziran 1989'a kadar süren "Tiananmen Meydanı Olayları"na tanıklık etti. Bu olaylar, toplumun çeşitli kesimlerinden yüzlerce kişinin ölümüne neden oldu. Meydanda yaşanan bu trajedi, insan hakları ve demokrasi konularında küresel tartışmaların odak noktalarından biri olmuştur.

Tiananmen Meydanı, Çin Halk Cumhuriyeti'nin resmi kutlamaları ve askeri geçit törenleri için de sıkça kullanılmaktadır. Özellikle her yıl 1 Ekim'de kutlanan Çin Halk Cumhuriyeti'nin kuruluş yıldönümü etkinlikleri, meydanda düzenlenen büyük törenlerle anılmaktadır. Ayrıca, Mao Zedong'un anıt mezarı olan Mao Zedong Anıtı da meydanın güney kısmında yer almakta ve ziyaretçilere açıktır. Bu anıt, Mao'nun Çin halkı üzerindeki etkisini ve mirasını simgelemektedir.

Çin Halk Cumhuriyeti'nin siyasi ve kültürel tarihinin önemli bir sembolü olan Meydan, kentliler tarafından bu olaylar nedeniyle tarihi bir anlam da ifade etmektedir. Meydan'da gerçekleşen olaylar nedeniyle meydan, Pekin'in tarihini inceleyen bir dizi çalışmada ele alınmıştır. Kentin kimliğini yansıtan ve şehrin bir simgesi haline gelen bu yer, özellikle yabancı turistlerin ilgisini çekmektedir. Tiananmen Meydanı kamu tarafından yönetilen bir meydan olarak görünmektedir.

Günümüzde Tiananmen Meydanı, hem turistik bir cazibe merkezi hem de Çin'in politik ve kültürel kimliğinin bir göstergesi olarak önemini korumaktadır. Meydanın geniş alanı, hem yerli hem de yabancı turistler için bir çekim noktasıdır. Ayrıca, meydanın etrafında yer alan Büyük Halk Salonu ve Çin Ulusal Müzesi gibi

önemli yapılar, Çin'in tarihini ve kültürel zenginliğini ziyaretçilere sunmaktadır. Tiananmen Meydanı, tarihi ve sembolik önemiyle, Çin'in geçmişi, bugünü ve geleceği hakkında derinlemesine analizler yapmaya olanak tanıyan bir araştırma alanıdır.



Resim 12 - Tiananmen Meydanı, Pekin
(Kaynak: <http://www.tsquare.tv/links/spence.html>)

5. Trafalgar Meydanı (İngiltere)

Londra'nın merkezinde, Ulusal Sanat Galerisi (National Art Gallery)'nin ana giriş kapısının baktığı önemli bir meydan olan Trafalgar Meydanı, adını Amiral Horatio Nelson komutasındaki İngiliz donanmasının Fransız ve İspanyol donanmalarını yendiği Trafalgar Savaşı'ndan alır. Trafalgar Meydanı, 1900'lerde oy hakkı mücadeleleri, 1960'lardaki nükleer silahsızlandırma, 1970'lerde sendikalar, 1980'lerde ırkçılık karşıtı mitingler ve 2000'lerde savaş karşıtı mitingler veya yılbaşı gecesi ve spor zaferleri gibi birçok düzenli kutlamaya ev sahipliği yaptı. Bununla birlikte meydan aynı zamanda turistler için Londra'yı temsil eden ve Ulusal Sanat Galerisi'nin varlığıyla üstün kültürel bir alan işlevi de görmektedir. Meydan, Greater London Authority (GLA) tarafından yönetilen meydan, kendine özgü bir iç tüzüğe sahiptir ve plansız gösteriler gibi etkinlikleri engellemek için 24 saat boyunca hazır bekleyen “miras bekçileri” vardır. Ek olarak, Londra'nın ilk belediye başkanı olan Ken

Livingstone, güvercin yemi satışını yasaklayarak meydanı güvercinlerden arındırmayı başardı (Carmona, 2008:31).

1999 yılından bu yana Trafalgar Meydanı, çağdaş sanatın en önemli ödülllerinden biri olan "Dördüncü Kaide" programına ev sahipliği yapmakta ve Ulusal Sanat Galerisi içinde bulunan çok sayıda anıt ve heykel nedeniyle sanatsal bir öneme sahiptir. Sahip olduğu tarihi ve kültürel değerleri nedeniyle hem yerli hem de yabancı turistler için Londra'nın en gözde yerlerinden biri olan Meydan, süs havuzu ve labirent şeklindeki peyzaj tasarımı ile şehir halkına dinlenme alanı sağlamaktadır.



Resim 13 - Trafalgar Meydanı, Londra

(Kaynak: <https://www.london.gov.uk/who-we-are/city-halls-buildings-and-squares/trafalgar-square>)

Trafalgar Meydanı, Westminster Şehri Konseyi tarafından yönetilmektedir. Belediye, temizlik, bakım ve güvenlik dahil olmak üzere meydanın günlük işleyişinden sorumludur. İşletim ve yönetimi açısından Trafalgar Meydanı bir kamusal alan olarak kamu yönetimi olarak sınıflandırılabilir.

6. Times Meydanı (Amerika Birleşik Devletleri)

New York şehrinde, West 42. Cadde'nin Broadway ve Seventh Avenue ile kesiştiği kavşak ve etrafındaki alanı kapsayan Times Meydanı, kesin sınırları olmamakla birlikte doğuda Sixth Avenue, batıda Eighth Avenue, güneyde 40. Cadde ve kuzeyde 53. Cadde'ye kadar uzanan bir alanda yer almaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki 1900'lü yıllar imar ve düzenlemelerinden sonra kamusal alanlarda eğlence alanı kavramı ortaya çıktı. 20. yüzyılda Amerikan şehirleri, özellikle New York gibi, giderek artan bir hızla ticarileşmiştir. Bu eğilimin özellikle şehirlerin elektrikleştirilmesinin ardından kitle reklamcılığının yayılmasına neden olduğu düşünülmektedir. Times Meydanı adını, 1904 yılında New York Times gazetesinin ofislerini bu alana taşımasıyla gazetenin isminden almıştır. 1904 yılı, meydan için önemli bir dönüm noktasıdır. 1904 yılında gerçekleştirilen yılbaşı etkinliği, meydanın geleneklerinden biri haline gelmiştir. Aynı yıl içinde birçok hattın bir araya getirildiği bir metro ağının Times Meydanı istasyonu açıldı. Bu nedenle ulaşım daha kolay hale geldi ve vatandaşlar buna büyük ilgi gösterdiler.

Zamanla meydana, daha fazla müşteriye daha iyi hizmet vermek için oteller, tiyatrolar, restoranlar ve aktivite merkezlerinin sayısı artmış, yerli ve yabancı turistlerin ilgisi, reklamlar için fırsat yaratmaya başlamıştır. Reklamlar, kullanıcıların ilgisini çekmek için büyük ekranlar ve çeşitli ışıklandırma yöntemleriyle yapıldı. 1916 yılında çıkarılan yeni imar yasası, bölgede devasa billboardların kullanılmasına izin verdi (Sagalyn 2001: 32–43).

Times Meydanı, New York'un bir simgesi haline gelmiş eğlence, konaklama ve etkinlikler için bir merkezdir. 1904 yılında yapılan geleneksel yılbaşı kutlaması hala devam etmekte ve meydan dünyanın ilgisini çekecek çok sayıda etkinliğe ev sahipliği yapmaktadır. Markalar, Times Meydanı'na sahip olduğu müşteri potansiyeli nedeniyle yoğun ilgi göstermektedir.



Resim 14 - Times Meydanı, New York
(Kaynak: <https://www.timessquarenyc.org/>)

Times Square, Özel İyileştirme Bölgesi'dir (Special Improvement District - SID). SID, bölgedeki mülk sahipleri hakkında özel bir değerlendirme ile finanse edilen bir kamu-özel ortaklığıdır. SID, değerlendirme gelirini bölgenin görünümünü, temizliğini ve güvenliğini iyileştirmek için kullanır. Ayrıca SID, ilçe için pazarlama ve tanıtım hizmetleri de verebilir. Times Square Alliance, Times Square SID'yi yöneten kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Alliance 1992'de kurulmuş olup, bölgenin işleyişini ve yönetimini denetlemekten sorumludur. Alliance, Times Meydanı'ndaki yaşam kalitesini iyileştirmek için mülk sahipleri, işletmeler ve devlet kurumlarıyla birlikte çalışır. Times Square SID'nin bölgeyi yönetmek için yaptığı belirli şeylerden bazıları şunlardır:

- **Temizlik:** SID, bölgedeki sokakları, kaldırımları ve umumi tuvaletleri temizlemek için özel bir şirketle sözleşme yapar.
- **Güvenlik:** SID, bölgede ek güvenlik sağlamak için New York Şehri Polis Departmanı ile birlikte çalışır.
- **Pazarlama:** SID, çeşitli pazarlama ve reklam kampanyaları aracılığıyla Times Square'i turistlere ve işletmelere tanıtmaktadır.
- **Etkinlikler:** SID, bölgede konserler, festivaller ve geçit törenleri gibi çeşitli etkinlikler düzenlemekte ve sponsorluk yapmaktadır.

7. Takashimaya Times Meydanı (Japonya)

Tokyo'nun merkezinde bulunan meydan, tasarımıyla dikkat çekmektedir. Meydan, yoğun araç ve yaya trafiğinin merkezinde olduğu için trafik sıkışıklığını azaltmak için yeniden tasarlanmıştır. Doğal olarak, çok sayıda alışveriş mağazasının, kafelerin ve sosyal aktivite yerlerinin bulunduğu alan insanların yoğunlukta olduğu bir yer haline gelmiştir. Şehrin merkezinde olması ve ulaşım için önemli bir nokta olması nedeniyle çok fazla araç bulunmaktadır. Resim 15'te yer alan kısa yol, kullanıcıların karşı tarafa geçmek için ortadan direk olarak karşıya geçmesini sağlayan klasik kavşak yaya geçidi düzeni yerine tasarlanmıştır.



Resim 15 - Takashimaya Times Meydanı, Tokyo
(Kaynak: <https://trulytokyo.com/takashimaya-times-square>)

Takashimaya meydanı, Shinjuku adındaki alışveriş merkezi tarafından yönetilen özel bir mülktür. Alışveriş merkezi çeşitli mağazalara, restoranlara ve eğlence mekanlarına ev sahipliği yapmaktadır.

8. Halk Meydanı (Çin Halk Cumhuriyeti)

Halk Meydanı, Şangay Şehir Sergi Salonu'nun kuzey-doğusunda ve Şangay Büyük Tiyatronun kuzey-batısında yer alır. Meydana yakın olan Belediye binası, meydanın işlevselliğini artırmaktadır. Meydanın güneyinde bulunan 58.000 metrekarelik Şangay Müzesi, meydanın sanatsal imajını geliştirmeye yardımcı olur. Meydandaki çok sayıda güvercin artık meydanın simgesi haline gelmişken, 1949 yılı öncesinde Şangay meydanı at yarışlarına ev sahipliği de yapmaktaydı. Çin-Japon savaşları sırasında Japon askeri kampı olarak da kullanılan Meydan, 1990'lı yıllardan sonra Şangay'ın en önemli yerlerinden biri haline gelmiş ve şimdiki binalarına sahiptir. Halk Meydanı, hem belediye binasının hem de müze, tiyatro ve sergiler gibi sanatsal tesislerin merkezi olması nedeniyle önemli bir cazibe merkezidir. Ayrıca meydan konumu itibari ile belediye standart ölçümlerinde referans noktası olarak kullanılmaktadır. Meydan ulaşım açısından oldukça elverişli bir alandır.



Resim 16 - Halk Meydanı, Şangay

(Kaynak: https://tripstoshanghai.com/attractions/show/shanghai_people_square_.htm)

Halk Meydanı, halka açık ve herhangi bir tüzel kişinin mülkiyetinde veya işletmesinde olmayan bir kamusal meydandır. Meydan, işletim ve yönetimi açısından bir kamusal alan olarak kamu yönetimi olarak sınıflandırılabilir.

9. Birlik Meydanı (Amerika Birleşik Devletleri)

Birlik Meydanı (Union Square), 14. Cadde ile Broadway'in kesiştiği noktada yer almaktadır. İlk olarak 1839 yılında, New Yorkluların gün boyunca dinlenebilecekleri bir meydan-park olarak hizmete açıldı. Yenilenme işlemlerinden geçen Meydan, kullanıcı sayısının artmasıyla yavaş yavaş bugünkü halini almıştır.

Meydan, 1882 yılında binlerce işçinin katılımıyla gerçekleşen ilk işçi direnişinin merkeziydi. Bu protesto gösterileri mevcut koşullar nedeniyle ülke çapında tahminlerin üzerinde ses getirmiştir. Bu meydan-park binlerce çalışanın bir araya gelmesine neden olan bu gösterilerin bir sonucu olarak Union (Birlik) olarak adlandırılmıştır. Sonrasında bu gösteriler, Amerika Birleşik Devletleri'nin işçi bayramı olarak her yıl Eylül ayının ilk Pazartesi günü olarak düzenlenmeye başlandı. Bununla birlikte meydan, yıl içinde çok sayıda gösteri ve etkinliğe ev sahipliği yapmaktadır.



Resim 17 - Birlik Meydanı, Manhattan
(Kaynak: <https://www.nycgovparks.org/parks/union-square-park>)

Union Square Partnership olarak da bilinen USP, yaklaşık 35 yıl önce Manhattan'daki Birlik Meydanı'nı sevenlerin bir araya gelmesiyle kuruldu. Parkın korunması ve etkinliklerin düzenlenmesi gibi faaliyetlerde bulunan bu topluluk, gönüllülük ilkesi ve pazar tezgâhı kiralari dahil olmak üzere bağışlarla çalışmaktadır. Meydanın belirli günlerde kurulan açık hava pazarları en ilgi çekici özelliğidir. Meydandaki pazarlardan biri, haftanın dört günü kurulan Green Market'tir. Green Market, sağlıklı yaşam kalitesine özel gösteren vatandaşların uğrak yeridir. Bir diğeri ise Şükran Günü ve Noel arasındaki tatil pazarıdır. Meydan, pazarların dışında birçok aktivite ve etkinliğe ev sahipliği yapan yeşil alanlar ve dinlenme alanları sayesinde oldukça talep görmektedir.

Union Square, New York'ta şehrin sahip olduğu ve kamu marifetiyle işletilen halka açık bir meydandır. Bu özelliği nedeniyle ticari bir mülk değildir. Meydan, bakım ve bakımından sorumlu olan şehir çalışanlarından oluşan bir ekip tarafından yönetilmektedir. Ayrıca, şehir yönetimi meydanın güvenli ve emniyetli olduğundan emin olmak için New York Polis Teşkilatı ile birlikte çalışmaktadır. Meydanın güvenli ve saygılı bir şekilde kullanılmasını sağlamak için şehir yönetiminin belirlediği bir dizi politika bulunmaktadır; örneğin meydanda alkol ve sigara içilmesine izin verilmemektedir.

10. Katalonya Meydanı (İspanya)

Barcelona'nın merkezi olan meydan, şehrin en önemli caddelerinin birleştiği yerdir. Meydanı yaklaşık 50.000 metrekarelik bir alana yayılan heykel ve çeşmelerle şehrin en popüler turistik mekânları arasındadır.

19. yüzyılda yıkılan Ortaçağ surları yıkıldıktan sonra, şehir planıcıları kamusal açık alanları planlamakla görevlendirildi. Dikkat çeken tasarımları ortaya çıktı bu yüzyılda, Büyük Ravira planının bir parçası olan Meydan, 1888 yılına kadar hükümetten izin alamamıştır. Şehir halkının kullanımına 1902 yılında açılan meydanda 19129 yılında Barselona Uluslararası Fuarı düzenlenmiş ve yine aynı yıl metro istasyonu açılmıştır.

Mayıs 2011’den bu yana meydanda hükümet karşıtı gösteriler yapılmaktadır. Ulaşım ağının ortasında olması dolayısıyla kullanıcılar tarafından tercih edilen meydanda halk, İspanya ve diğer ülkedeki olaylarla ilgili tepkilerini oturarak göstermektedir. Çevresinde bulunan tiyatro, kafe, alışveriş merkezi gibi sanatsal ve sosyal mekanlar sayesinde cazibe merkezi haline gelmiştir. Ayrıca Meydan, güvercinleri ile ünlüdür.



Resim 18 - Katalonya Meydanı, Barselona
(Kaynak: https://www.barcelona.com/barcelona_directory/monuments/placa_catalunya)

Katalonya Meydanı, halka açık bir meydan olması ve işletim ve yönetimi açısından bir kamusal alan olarak kamu yönetimi olarak sınıflandırılabilir.

11. Trocadero Meydanı (Fransa)

Trocadore Meydanı, Fransız Devrimi'nin 100. yılı anısına 1889'da Dünya Fuarında sergilenmek üzere inşa edilen ve uzun süre dünyanın en yüksek yapısı olarak bilinen Eiffel Kulesi'nin ulaşım yolu üzerinde yer almaktadır. Meydan, Paris'in simgesi ve dünyanın dört bir yanından gelen turistlerin uğrak yeri olan Eiffel Kulesi tarafından doğrudan etkilenir. Meydanı, bölgeyi ziyaret edenler vakit geçirmek ve dinlenmek için kullanırlar.

İçinde deniz müzesinin de bulunduğu Chaillot Sarayı meydanı çevrelemektedir. İki kanattan oluşan Sarayın bir kanadında Apollon ve Herakles'in heykelleri, diğer kanadında ise Fransız şair ve filozof Paul Valery'nin özlü sözleri yer almaktadır. Meydan, Eiffel Kulesi'nden yapılan ışık gösterilerinin en iyi gözüktüğü kamusal bir alandır. Sahip olduğu yeşillikler ve su öğeleri sayesinde canlılığını ve dinamikliğini koruyan Meydan, geceleri de kullanıcılara ilgi çekici bir ışıklandırma tarzıyla hizmet vermektedir.



Resim 19 – Trocadero Meydanı, Paris
(Kaynak: <https://en.parisinfo.com/paris-museum-monument/71144/Jardins-du-Trocadero>)

Meydan işletim ve yönetimi yerel yönetim tarafından sağlandığından ötürü bir kamu yönetimi tipi işletim ve yönetim örneği olarak sınıflandırılabilir.

B. Yurt İçi Örnekler

Kentsel yaşamdaki “kamusal anlayışı”, Türkiye’deki meydanların işlevselliğini de etkilemektedir. Cumhuriyetin kuruluş sürecinde, devlet tarafından kamusal alanlar inşa edilmeye çalışılmıştır. Bu alanlar hem vatandaşlara hem de üyelerine bir temsil alanı sağlamaktadır (Akman, 2020:22). Türkiye’deki meydan biçiminin ve işlevselliğinin gelişimi ile işletim ve yönetim modelinin kamu yönetimi sınıflandırması kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla incelenen örneklerin tamamı “kamu yönetimi” yaklaşımı ile işletim ve yönetimi gerçekleştirilen meydanlardır.

1. Kızılay Meydanı (Ankara)

Kızılay Meydanı, Türkiye'nin başkenti Ankara'nın merkezinde yer almaktadır. Adını 1929 Kızılay Merkez Binası’ndan alan Meydan, hem sosyal hem de ticari açıdan önemli bir merkezdir. Doğusunda Ziya Gökalp Caddesi, batısında Gazi Mustafa Kemal Bulvarı, kuzeyden güneye doğru Atatürk Bulvarı bulunmaktadır.

Meydan, Ankara’nın şehirleşme ve modernleşme sürecinde önemli bir rol oynamıştır. Bu bağlamda meydanın mimari ve kentsel tasarım özellikler, Ankara’nın modernleşme sürecini de yansıtmaktadır. İlk olarak Alman mimar Clemens Holzmeister tarafından planlanan Kızılay Meydanı, zaman içerisinde farklı mimari tarzları ve kent planlama yaklaşımlarını barındıran çeşitli yapılarla çevrilmiştir. Meydanın en dikkat çekici yapılarından biri, 1965 yılında tamamlanan Kızılay Emek İşhanı'dır. Bu yapı, modernist mimarinin Ankara'daki önemli örneklerinden biri olarak kabul edilir. Ayrıca, meydan çevresindeki yapılar ve yeşil alan düzenlemeleri, kentsel yaşam kalitesini artırmayı hedefleyen planlamalar doğrultusunda şekillendirilmiştir.

Kızılay Meydanı, toplumsal olayların ve siyasi gösterilerin merkezi konumunda yer alması nedeniyle de dikkat çekmektedir. Bu bağlamda Kızılay Meydanı, sadece fiziki bir alan olmanın ötesinde, toplumsal hafızada önemli bir yer edinmiştir. Meydan, özellikle öğrencilerin uğrak merkezi durumunda olup; Ankara’da

yaşayanların sık sık buluşma, toplanma, etkinliklere katılma gibi amaçlarla toplandıkları bir kamusal alandır.

Günümüzde Kızılay Meydanı, ankara'nın ulaşım ağı içinde stratejik bir konuma sahiptir ve ulaşım ağı ve transfer merkezi açısından oldukça işlek bir durumdadır. Ankara'nın merkezinde yer aldığı için metro ve Ankaray istasyonları ulaşım yükünü çekmektedir. Ulaşım ağı ve transfer merkezi özelliği meydanı sadece bir toplanma ve ticaret alanı olmaktan çıkarıp, aynı zamanda şehrin önemli bir ulaşım merkezi haline getirmektedir. Ulaşım altyapısının bu denli merkezi olması, Kızılay Meydanı'nın ekonomik ve sosyal dinamikleri üzerindeki etkisini artırmaktadır. Ayrıca meydanda hizmet etmek üzere konumlanmış bürolar, mağazalar, kafeler, dükkânlar ve park bulunmaktadır.



Resim 20 - Kızılay Meydanı, Ankara

(Kaynak: <https://ankaratarihi.blogspot.com/2009/12/kizilay-da-yaya-olmak-ekolojik-kent.html>)

2. Cumhuriyet Meydanı (Kayseri)

Cumhuriyet Meydanı, tarihi Kayseri Kalesi'nin kuzeybatı kenarında yer almaktadır. Günümüzde Cumhuriyet Meydanı; batıda Düvenönü Meydanı, doğuda Orduevi, güneydoğuda Hunat Hatun Külliyesi, kuzeyde Sahabiye Medresesi, kuzeybatıda ise Almer Otel'i ile sınırlanmaktadır. Meydanın güney sınırı olarak Kayseri Kalesi kabul edilmektedir ancak, meydanla doğrudan bağlantılı Kapalı Çarşı

da meydanın sınırları içerisinde yer almaktadır. Meydan, tarihi sur kalıntıları, bir türbe, bir külliye, iki cami, iki medrese, yer altı çarşısı, bir otel, hükümet konağı, saat kulesi ve Atatürk heykeli gibi yapı ve objelerle donatılmıştır (Öztürk, 2005:213).

Türkiye'de yüz ölçümü bakımından en büyük meydan olarak nitelendirilen Cumhuriyet Meydanı, şehir merkezinde bulunan ve ulaşım ağlarının kesiştiği bir noktada yer almaktadır. Meydanın merkezinde yer alan Kayseri Kalesi, Roma, Selçuklu ve Osmanlı dönemlerini temsil eden Kayseri'nin en önemli sembollerinden biridir. Meydan, Kapalı Çarşı, Kazancılar Çarşısı ve Ulu Cami ortasında bulunmaktadır. Meydan içerisinde yer alan Atatürk Anıtı ve Saat Kulesi, meydanın önemli simgelerindendir. Atatürk Anıtı'nın arkasına yapılan yeni tören alanı, milli ve dini bayramlarda halkın toplanma etkinliklerine hizmet etmektedir. Meydan, gruplar için toplanma, etkinliklere katılma, dinlenme ve alışveriş yapma merkezi olmasının yanı sıra, ulaşımında transfer noktası olarak da hizmet vermektedir. Şehrin en büyük toplanma ve buluşma merkezi olarak bilinmektedir.



Resim 21 - Cumhuriyet Meydanı, Kayseri
(Kaynak: <https://mapio.net/pic/p-7573034/>)

3. Cumhuriyet Meydanı (Samsun)

Cumhuriyet Meydanı, Samsun'un en işlek yerlerinden biri olarak nitelendirilmektedir. Şehir merkezi olarak bilinen İlkadım ilçesinde yer alan meydan, bankalar, alışveriş merkezleri, yeme-içme mekânları, oteller, eğlence mekanları ve park gibi çok sayıda sosyal mekanı bünyesinde barındırmaktadır. Tarihi süreçteki rolü nedeniyle Samsun'un simgesi haline gelen meydanda, Onur Anıtı yer bulunmaktadır.

Ulaşımın odak noktasında olması, denize olan yakınlığı ve Karadeniz Sahil Yolu üzerinde bulunması nedeni ile de stratejik bir öneme sahiptir. Meydan, çok sayıda konser, etkinlik, eylem, dini ve milli bayrama ev sahipliği yapmaktadır. Kent merkezinde yer alan meydan, kent sakinlerinin bir araya geldiği ve sosyal ihtiyaçlarını karşıladığı bir yerdir.



Resim 22 - Cumhuriyet Meydanı, Samsun
(Kaynak: <https://www.samsunetkinlik.com/yer/cumhuriyet-meydani>)

4. Konak Meydanı (İzmir)

İzmir'in Konak ilçesinde bulunan Konak Meydanı, 1868-1872 yılları arasında yapılan Hükümet Konağı ile 1829'da inşa edilen Sarı Kışla arasında yer almaktadır. Meydan, 1901 yılında yapılan İzmir Saat Kulesi'ni barındırmakta olup adını Hükümet Konağı'ndan almaktadır. Konak Meydanı'nın tarihinde, 15 Mayıs ve 9 Eylül günleri büyük öneme sahiptir. 15 Mayıs 1919'da İzmir'in işgali sırasında Yunan askerleri Kordon'a ayak basıp Konak Meydanı'ndaki Hükümet Konağı'nı ele geçirmiş ve 9 Eylül 1922'de Türk askerlerinin Kışla ve Hükümet Konağı'nı geri almasına kadar İzmir'de kalmışlardır. Bu nedenle meydan, İzmir'in işgalden kurtuluşu açısından stratejik bir öneme sahiptir.

Denize dolgu yapmak için genişletilmeye çalışılan meydan, birçok kez biçim değiştirdi ve son olarak Büyükşehir Belediyesi eski başkanı Ahmet Piriştina tarafından yeniden düzenlendi. Konak Meydanı, Kemeraltı Çarşısı'nın girişinde ve geçiş yolları üzerinde olduğu için günlük olarak çok sayıda ziyaretçiyi çekmektedir. İzmir Saat

Kulesi ve diğer tarihi yapılar, özellikle yerli ve yabancı turistlerin ilgisini çeken ve İzmir ile bütünleşmiş bir uğrak merkezi haline gelmiştir.



Resim 23 - Konak Meydanı, İzmir
(Kaynak: <https://www.arkitera.com/proje/konak-meydani-ve-cevresi-duzenleme-projesi/>)

5. Hükümet Konağı Meydanı (Kastamonu)

Etrafında çok sayıda tarihi binanın bulunduğu meydan; Hükümet Konağı, Kastamonu Üniversitesi Rektörlük Binası, Rıfat Ilgaz Kültür Merkezi ve Kastamonu Askerlik Şubesi Binası arasında yer almaktadır. Türkiye'nin en güzel üç meydanı arasında gösterilen Meydan, Kastamonu'nun simgesi haline gelmiştir. Meydan içerisinde Kurtuluş Savaşı'nı simgeleyen Şerife Bacı Anıtı ve amfi tiyatro bulunmaktadır. Meydan, düzenlemesi ve peyzaj çalışmaları ile dikkat çekmektedir.



Resim 24 - Hükümet Konağı Meydanı, Kastamonu
(Kaynak: <https://www.kulturportali.gov.tr/medya/fotograf/fotodokuman/3687/kastamonu-cumhuriyet-meydani>)

6. Mevlâna Meydanı (Konya)

Tarihi Konya Kenti'nde bulunan Mevlana Meydanı, yılda ortalama bir milyona yakın yerli ve yabancı turisti çekmektedir. Meydanın çevresinde bulunan Mevlana Müzesi, Yusufâğa Kütüphanesi, Selimiye Camii, Mevlana Çarşısı ve Mevlana Kültür Merkezi kentlilerin ilgisini çekmekte ve meydanı odak noktası haline getirmektedir. Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülen kamulaştırma projesi, Konya Çarşısı'nda Selçuklu maketleri ve yürüyüş alanları inşa ederek meydanı daha fazla insanın kullanmasına imkan vermektedir. Mevlana meydanı, şehrin tarihi dokusunu yansıtan çok sayıda bina nedeniyle şehrin bir simgesi haline gelmiştir.



Resim 25 - Mevlâna Meydanı, Konya

(Kaynak: <https://www.encounterstravel.com/blog/mevlana-museum/>)

C. İstanbul Meydanları

1. Bağcılar Meydanı (15 Temmuz Demokrasi ve Milli İrade Meydanı)

İstanbul'un eski yerleşim yerlerinden biri olan Bağcılar, Mahmutbey, Bağcılar ve Kirazlı köyleri ile Papasköy çiftliğinin birleşiminden oluşur. Osmanlı döneminde bölgenin en büyük yerleşimlerinden biri olan Mahmutbey, eski adıyla Kalfaköy, nahiye olarak kabul edildi. 1914 yılında 300 kişinin yaşadığı Kalfaköy, sonraları Mahmudiye ve daha sonra da Mahmutbey olarak isim değiştirdi. Kirazlı köyünün ilk ismi adı Aypah'tı ve Aypah'tan çıkan kaynak suları Topkapı Sarayı ve şehirdeki diğer

çeşmelere su sağlıyordu. 1939 yılında Aypah, isim değiştirerek Kirazlı oldu. Güneşli köyü olarak ifade edilen köy aslında bir çiftliği ifade etmekteydi. Papasköy Çiftliği olarak adlandırılan bu çiftliği meşhur kılan ise Süleymaniye Su Yolu'nun Aypah Kolunu oluşturan doğal kaynak suyunun buradan çıkmasıydı. Daha sonraları insanlar bu suya Dokuz Olulu Ayazma adını vermişlerdir. Papasköy Çiftliği ise 1939 yılında Güneşli ismini almıştır.

Osmanlı döneminde, bugünkü Bağcılar yerleşim yeri, Yahudi Bergos (Yahudi Burgaz), Cuhûd Bergos (Cuhûd Burgaz) ve Çıfıtburgaz olarak anılıyordu. Köy, Cumhuriyet döneminin ilk yıllarında Çıfıtburgaz olarak anılmıştır. 1939 yılına gelindiğinde ise, üzüm bağlarının çokluğu nedeniyle köyün ismi bugünkü haliyle Bağcılar Köyü olarak değiştirildi. 1975 yılında Bakanlar Kurulu Kararı ile belde belediyesi hüviyetini kazanan Bağcılar Köyü, daha sonraları Yeşilbağ ismini aldı. 1980 darbesiyle belediye kaldırıldı ve tekrar Bağcılar adı kullanılmaya başlandı. Bu arada Anadolu'dan çok sayıda insanın göç etmesi nüfus artışını beraberinde getirdi. Son olarak, 3 Haziran 1992 tarihli ve 21247 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan kanunla ilçe oldu.



Resim 26 - Bağcılar Meydanı, Bağcılar
(Kaynak: <https://www.nerdenere.com/bagcilar-i321766>)

İlçenin merkezi bir noktasında yer alan Meydan, ilçenin sosyal, kültürel ve ticari faaliyetlerinin de odak noktası konumundadır. Meydan, sahip olduğu toplu ulaşım özellikleri nedeniyle aynı zamanda bir buluşma noktası işlevini görmektedir. Geniş bir alana yayılan Meydan, oturma alanları ve sosyal etkinliklere ev sahipliği yapmayı sağlayacak yapısal tasarımıyla kentlilerin dinlenme ve sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

Meydan çevresindeki ticari işletmeler ve mağazalar, ekonomik canlılığı da desteklemektedir. Meydan çevresindeki ticari faaliyetler, meydanın yoğun olarak kullanılmasına ve ziyaretçi sayısının artmasına katkıda bulunmaktadır. Stratejik bir ulaşım ağı içerisinde bulunması nedeniyle Meydan, hem ilçeler arası hem de ilçe geneli ulaşımı kolaylaştırmaktadır.

Meydanın fiziksel ve sosyal yapısı, kentsel dönüşüm ve modernizasyon süreçleri ile sürekli olarak gelişmekte ve ilçenin kimliği ve dinamizmini yansıtmaları açısından bölge halkının ihtiyaçlarına cevap vermektedir.

2. Beşiktaş Meydanı

Beşiktaş, Osmanlı döneminde bir yerleşim yeri kimliğini kazanmıştır. Bizans dönemi boyunca, Boğaziçi Gürcü yağmacıların akınlarına uğramış ve bu akınlar, bölgedeki tahribat ve korku nedeniyle sur dışı yerleşmelerin gelişmesini engellemiştir. Beşiktaş'ın bir yerleşim yeri olarak Osmanlı döneminde kimlik kazanması ise Karadeniz'in geniş ölçüde Osmanlı Devleti'nin denetimi altına girmesi sayesinde olmuştur. Osmanlı döneminde, Kaptan-ı Derya Barbaros Hayrettin Paşa'nın bu kıyılara gemilerin bağlandığı beş adet taş sütun diktirmesi nedeniyle bölgeye "Beştaş" adı verilmiştir. Bu ad, zamanla Beşiktaş'a dönüşmüştür. Kanuni Sultan Süleyman döneminde bölge daha da gelişmiş ve sonraki yıllarda bu gelişme devam etmiştir. Beşiktaş, zaman içinde esir pazarlarının kurulması ve Rumeli'den Anadolu'ya geçen askerlerin ve ticari kervanların toplandıkları ve dinlendikleri bir yer haline gelmesiyle daha da önem kazanmıştır.



Resim 27 - Beşiktaş Meydanı, Beşiktaş
(Kaynak: <https://archives.saltresearch.org/handle/123456789/6630>)

Günümüzde çok sayıda iş yerinin, kafe ve mağazanın bulunduğu; çok sayıda aktivite ve etkinliğin düzenlendiği, özellikle gençlerin çok fazla vakit geçirdiği bir semttir. Beşiktaş Meydanı, denize kıyısı olması ile Avrupa'yı Anadolu'ya bağlayan en önemli vapur hatlarına ev sahipliği yapmaktadır. Tarihi yarımada, Taksim, Bebek ve Sarıyer gibi önemli bölgelere karayolu; Üsküdar, Kadıköy gibi Anadolu yakası semtlerine de deniz yolu ulaşımıyla önemli bir transfer niteliği taşımaktadır. Çevresinde bulunan çok sayıda üniversite ev lise dolayısıyla, özellikle gençlerin buluşma noktası olarak bilinmektedir. Etrafına sarılmış olan Dolmabahçe Sarayı, Çırağan Sarayı, Deniz Müzesi gibi tarihi ve sanatsal yapılar dolayısıyla turistlerin de özellikle yoğun ilgi gösterdiği bir bölgedir. Sahip olduğu pasajlar ve sokak mağazaları sayesinde modaya da ev sahipliği yapan meydan, ismini verdiği Beşiktaş J.K.'nın renkleri ve simgeleriyle donatılmıştır. Barbaros Meydanı olarak da bilinen, İskelenin hemen yanında yer alan bölge, belediyenin ev sahipliği yaptığı birçok etkinlik, sergi, aktivite ve faaliyete ev sahipliği yapmaktadır. Ayrıca bu alan önemli günlerde konser ve tören alanı olarak da kullanılmaktadır.

3. Beyazıt Meydanı

Beyazı Meydanı, İstanbul'un tarihi yarımadasında yer alan ve tarih boyunca çok sayıda önemli olaya tanıklık etmiş bir meydandır. Bizans döneminde meydanın ortasında dev bir zafer takı ve takın üzerinde boğa başı bulunması nedeniyle Forum Tauri olarak adlandırılmaktaydı. Bizans döneminde ticaretin ve sosyal hayatın merkezi olan bu meydan, imparator II. Theodosius tarafından büyük bir kamusal alan haline getirilmek üzere genişletildi.

Osmanlı imparatorluğu döneminde önemini korumaya devam eden Meydan, Sultan II. Bayezid döneminde 1506 yılında büyük bir külliye meydana yaptırılmıştır. Bu külliye, klasik Osmanlı mimarisinin önemli örneklerinden biridir. 1810'larda Meydan, kalabalık bir pazar görünümüne kavuşmuş, İstanbul'un kültürel ve sosyal dokusunun önemli bir parçası olarak varlığını devam ettirmiştir.

Meşruiyetin ilanından sonra Meydan, idam cezalarının uygulandığı bir yer haline gelirken, bu durum meydanın devlet otoritesi altında kullanıldığını göstermektedir. Ayrıca 1884 yılında Bayezid İmareti restore edilerek, Beyazıt Umumi Kütüphanesi olarak kullanılmaya başlanmıştır.

20. yüzyılda meydan kültürel anlamda önemli bir yer haline gelmiştir. 1933 yılında Harbiye Nezareti Binası İstanbul Üniversitesi'ne verilmiştir. 1939 yılında Beyazıt Medresesi onarılmış, Belediye Müzesi ve Kütüphanesi olarak düzenlenmiş, 1945 yılından bu yana Belediye Kütüphanesi olarak kullanılmaya devam etmektedir. (Yıldız, 2007:50).

Meydanın etrafı tamamen tarihi yapılarla çevrilmiştir. Beyazıt Camii, Beyazıt Medresesi, Üniversite Kapısı, İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi bu yapılardan bazılarıdır. Tarihteki yeri göz önünde bulundurulduğunda, yapıların tarihi özellikleri göz önünde tutularak restorasyon çalışmaları ile desteklenmesi bu meydanın kimliğini yitirmesine engel olmuştur. İstanbul üniversitesinin ana giriş kapsına kadar olan kısımda bulunan kot farklılığı ile yaratılan iniş-çıkış, ilginin

canlanmasını sağlamaktadır. Alan için olumlu bir diğer gelişme, meydanın yaya kullanımına yönelik olarak tasarlanması ve taşıt trafiğinin farklı bir noktada çözülmesi olmuştur. Bu düzenleme, meydanın daha güvenli ve rahat bir şekilde kullanılmasını sağlamış, tarihi ve kültürel değerlerin daha fazla ön plana çıkmasına olanak tanımıştır. Yaya öncelikli bu tasarım, insanların meydanı daha fazla benimsemesine ve sosyal etkinliklerin artmasına katkı sağlamıştır (Yıldız 2007:96).



Resim 28 - Beyazıt Meydanı, Fatih
(Kaynak: <https://www.archnet.org/sites/15129>)

4. Eminönü Meydanı

Eminönü'nün tarihi, Roma döneminden öncesine kadar uzanan köklü bir tarihe sahiptir. Eminönü, İstanbul'un kuruluşuna eş zamanlı bir geçmişi olduğu kabul edilen ve Bizans döneminde Constantinopoli olarak bilinen İstanbul'un yerleşim merkezi olarak öne çıkan bir yerdir. Stratejik konumu nedeniyle bölge, hem yönetim ve askeri görevlerin hem de ulaşım, ticaret ve depolama için bir merkez haline gelmiştir.

Roma Döneminden itibaren Eminönü Meydanı ve çevresi, Haliç ile bağlantılı olduğu için deniz ticareti, gümrükleme ve depolama için kullanılmıştır. İstanbul'un fethi ile bölgede yeni bir hiyerarşik yapı ve İslami yapılar ortaya çıkmış; yeni iş yerlerinin planlaması da dini yapılardan etkilenmiştir. Osmanlı dönemi ile birlikte Eminönü Meydanı çevresinde yaşamakta olan çoğunluğu Yahudilerden oluşan halk,

Yeni Camii'nin inşası ile yerini Müslüman halka bırakmıştır. Dini yapıların yanı sıra konut ve küçük esnaf yapıları da sosyal kültürün değişmesiyle birlikte değişime uğramıştır. 19. yüzyılda modernleşme süreci bölgenin en büyük dönüşümünü gerçekleştirdi. Bu süreç boyunca İstanbul'da önemli kentsel değişiklikler gerçekleştirildi. Bu değişikliklerin amacı; şehrin yeniden şekillenmesi ve çağdaş dünyaya uyumun sağlanmasıdır. Meydanı da içeren bu reformlarda Avrupa modeli temel alınmıştır.

Eminönü Meydanı ve yakın çevresi, İstanbul'un en önemli ulaşım odaklarından biridir. Bölgenin nüfus yoğunluğu ve günlük aktivite yoğunluğu fazladır, bu da onu İstanbul'un diğer önemli bölgelerine konumsal olarak yakın ve stratejik bir hale getirir. Tarihi geçmişi ve hem yaya hem de taşıt trafiği yoğunluğu nedeniyle Eminönü Meydanı ve çevresi, İstanbul için büyük bir önem taşımaktadır. Eminönü, birçok ulaşım sisteminin kesiştiği ve bir düğüm noktası olarak nitelendirilen büyük bir transfer merkezidir. Bu özellikleriyle Eminönü Meydanı, İstanbul'un hem tarihi hem de modern ulaşım ağının kalbinde yer almakta ve şehrin her noktasından erişilebilir bir konumda bulunmaktadır. Bu durum, bölgenin hem yerel halk hem de turistler için vazgeçilmez bir merkez olmasını sağlamaktadır (Özdemir ve Tezer, 2013:7).



Resim 29 - Eminönü Meydanı, Fatih
(Kaynak: <https://istanbeautiful.com/eminonu-square-istanbul/>)

Eminönü Meydanı, otobüs durakları, Galata Köprüsü girişi, vapur iskeleleri, alt geçitleri içine alan bölge ile ulaşım ağının düğüm noktalarından biridir. Sahip olduğu ulaşım ağı, tarihi mekânlara ve mısır çarşısına olan yakınlığından dolayı turistlerin en gözde mekânlarından biridir. Bu alanda halk, ticaret üzerine

yoğunlaşmıştır ve geçimini bu yolla sağlamaktadır. Meydan çevresinde bulunan perakendeciler, İstanbul içindeki satış ağına yön vermektedirler. Bu karmaşık yapısı ve popülerliği dolayısıyla sahip olduğu problemlerle ilgili çok sayıda araştırmaya konu olmuş, bu konu ile ilgili birçok anket gerçekleştirilmiştir. Özdemir ve Tezer tarafından Eminönü Meydanı ile ilgili yapılan anketler ve analizlerden elde edilen veriler, meydanın kullanıcı profili ve aktiviteler açısından çeşitli bilgiler sunmaktadır:

- **Kullanıcı Nüfusu**

- Transit Olarak Geçenler: Meydanı sadece geçiş amacıyla kullanan yerel halk ve ziyaretçiler.
- Seyyar Satıcılar: Çeşitli ürünler satan mobil satıcılar.
- Dilenciler: Meydanda dilencilik yapan kişiler.
- Meydandaki Bank ve Merdivenlerde Oturan, Ayakta Duran, Bekleyen Kişiler: Meydanda vakit geçiren, bekleyen veya dinlenen kişiler.
- Kuş Yemi Satıcıları: Kuş yemi satan satıcılar.
- Kuşları Besleyen Kişiler: Kuşları besleyen ziyaretçiler ve yerel halk.
- Turistler: Eminönü'nü ziyaret eden turistler.

- **İsteğe Bağlı Aktiviteler**

- Perakende Ticaret: Çeşitli dükkanlarda alışveriş yapma.
- Turizm: Tarihi ve kültürel yerleri ziyaret etme, fotoğraf çekme.
- Oturma ve Dinlenme: Banklarda veya meydanın diğer oturma alanlarında oturup dinlenme.
- Ayakta Durma ve Bekleme: Meydanda belirli bir süre ayakta durma ve bekleme.
- Alışveriş Yapma: Çevredeki mağaza ve seyyar satıcılardan alışveriş yapma.
- Sohbet Etme: Sosyal olarak bir araya gelip sohbet etme.
- Kuş Besleme: Kuşlara yem verme.
- Bakma ve İzleme: Çevredeki etkinlikleri, insanları veya kuşları izleme (Özdemir ve Tezer, 2013:11).

Bu veriler, Eminönü Meydanı'nın kullanıcı profilini ve aktivitelerini anlamak için önemli ipuçları sunmaktadır. Meydan, hem zorunlu hem de isteğe bağlı aktiviteler için geniş bir kullanıcı kitlesine hizmet vermekte ve bu durum meydanın sosyal, ticari ve turistik bir merkez olmasını sağlamaktadır.

5. Kadıköy Meydanı

Tarihi ve kültürel açıdan Kadıköy, İstanbul'un en önemli yerleşimlerinden biridir. Antik dönemde Khalkedon adıyla bilinen bölge, Bizans İmparatorluğu döneminden itibaren önemli bir yerleşim merkezi olmuştur. M.Ö. 658'de Sarayburnu'na yerleşen Bizanslılar, Sarayburnu'nun güzelliğine hayran kalı ve bu güzel yer yerine karşı tarafına (Kadıköy) yerleşen insanları kör olarak ifade eder ve Kadıköy'ü Khalkedon (Körler Diyarı) olarak isimlendirmişlerdir.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde Kadıköy, büyük bir dönüşüm yaşamış ve kozmopolit yapısıyla öne çıkmıştır. Farklı etnik ve dini grupların bir arada yaşadığı bu bölge, aynı zamanda önemli bir ticaret ve kültür merkezi olma özelliğini korumuştur. Bunun yanı sıra önemli bir tarımsal üretim alanı olmaya devam eder. Kanuni'nin Fenerbahçe'deki sahilsarayı ve bahçesi de yörenin yöneticiler arasındaki cazibesini gösteren bir diğer örnektir ki, II. Bayezid döneminde (1481–1512) yaptırılan bu saray Tezkiretü'l- Bünyan'a göre Mimar Sinan tarafından esaslı bir onarım görmüştür. (Kılıç, 2001:84). Osmanlı döneminde meydanın çevresinde yer alan yapılar, Osmanlı mimarisinin izlerini taşır. Kadıköy Çarşısı ve Bahariye Caddesi gibi önemli ticaret alanları, bu dönemde şekillenmiş ve günümüzde de canlılığını koruyan mekanlar arasında yer almıştır. Cumhuriyet dönemiyle birlikte Kadıköy Meydanı, modernleşme sürecinin önemli bir parçası haline gelmiştir. Meydan, sadece bir ticaret ve ulaşım merkezi olmanın ötesinde, toplumsal ve kültürel etkinliklerin de merkezi konumuna gelmiştir.

Günümüzde Kadıköy Meydanı, tarihi mirası ve modern yaşamın iç içe geçtiği dinamik bir alan olarak öne çıkmaktadır. Meydanın etrafında yer alan tarihi yapılar, modern kentsel tasarımla uyum içinde varlığını sürdürmektedir. Ayrıca, meydan çeşitli toplumsal hareketler ve protestolar için bir araya gelme noktası olarak da önem

taşıır. Bu özellikleriyle Kadıköy Meydanı, hem tarihi bir perspektif sunar hem de modern İstanbul'un kültürel ve toplumsal dinamiklerini yansıtır. Meydana ulaşım bireysel ve birçok toplu ulaşım modu ile sağlanabilmektedir. Meydan sahip olduğu birçok dükkan, kafe ve mağazalar ile kullanıcılara hitap etmekte; denize olan kıyısı ve iskeleleri sayesinde yoğun şehir hayatı içinde kullanıcılarına nefes alabilme imkanı sağlamaktadır. Merkezinde bulunan Başöğretmen Atatürk Anıtı, ziyaretçilerin buluşma noktası olarak kullandıkları bir alan niteliği taşımaktadır. Meydanda bulunan büfe ve çiçekçiler, meydanla bütünleşmiş birer unsurdur. Meydan, çok sayıda eylem, protesto, etkinlik ve gösterilere ev sahipliği yapmaktadır. Yaşanan olaylara tepki göstermek amacıyla toplanma merkezi olarak da kullanılmaktadır.



Resim 30 - Kadıköy Meydanı, Kadıköy
(Kaynak: <https://www.gazetekadikoy.com.tr/cevre/kadiky-meydani-iin-kentsel-tasarim-yarismasi>)

6. Sultanahmet Meydanı

Tarihi yarımada da yer alan bu meydan, Bizans ve Osmanlı İmparatorluklarına ev sahipliği yapmış, iki büyük medeniyetin izlerini taşımaktadır. Meydan, Bizans döneminde hipodrom olarak bilinirdi ve at yarışlarının yapıldığı, halka açık etkinliklerin düzenlendiği bir alan olarak hizmet vermiştir. Hipodrom'dan günümüze kadar ulaşan en önemli yapılar arasında Dikilitaş, Yılanlı Sütun ve Örme Sütun bulunmaktadır.

15. ve 16. yüzyıllarda İstanbul'un Türkler tarafından fethi sonucunda Sfendon'un sütunları ve mermer kaide inşaatlarda kullanmak amacıyla sökülmüş, bazı kısımları olduğu gibi Topkapı Sarayı'nda kullanılmıştır. Osmanlı döneminde

meydanın önemi artmış ve çevresine önemli yapılar inşa edilmiştir. Sultanahmet Camii, bu dönemde inşa edilen ve meydanın en dikkat çekici yapısı olarak bilinen bir camidir. 17. yüzyılda Meydan, kanlı olayların yaşandığı bir yer haline gelir. 1648’de Yeniçeri ve Sipahilerin isyanı ve meydandaki büyük çınar ağacında devlet adamlarının idamları yaşanmıştır. 1846 yılında Darülfünun Binası’nın, 1890 yılında günümüzde Marmara Üniversitesi Rektörlük Binası’nın ve 1898’de Alman Çeşmesi’nin yaptırılması ile yeni bir görünüm kazanmıştır (Yıldız, 2007:71).



*Resim 31 - Sultanahmet Meydanı, Fatih
(Kaynak: <https://guideofistanbul.net/tr/sultanahmet-square/>)*

Sultanahmet Meydanı, sahip olduğu tarihi geçmişi ve çevresinde yer alan tarihi yapılar nedeni ile turistler tarafından yoğun ilgi görmektedir. Meydan ve çevresinde geçim kaynağı ticarettir. Bu alandaki dükkân ve mağazaların işletme türleri daha çok turist potansiyeline göre şekillenmiştir. Meydan, yerli turistlerin de en önemli uğrak yerlerinden biridir. Özellikle il dışından Sultanahmet Camii’ne yapılan ziyaretler oldukça fazladır. Ramazan ayında bu bölgede düzenlenen aktivite ve iftar etkinlikleri de, meydanın vazgeçilmezi haline gelmiştir. Meydan kapsamında yer alan Sultanahmet Camii ve Ayasofya, İstanbul’un silüetini oluşturan yapılardır. Bu yapılar şehrin simgesi haline gelmiş, herkes tarafından bilinen birer sembol olmuşlardır.

Özbil vd. Yaptıkları çalışmada Sultanahmet Meydanı ile ilgili bazı bulgular elde etmişlerdir. Yapılan ön gözlem ve analizler ışığında Sultanahmet Meydanı ve yakın çevresi ile ilgili ön bulgular şöyle sıralanabilir:

- **Tarihî meydana erişimi sağlayan 3 ana yaya aksı mevcuttur:** Beyazıt Meydanı ile Sultanahmet Meydanı'nı bağlayan batı aksı (Divanyolu Caddesi), Eminönü Vapur İskelesi ile meydana bağlayan kuzey aksı (Million – Hidayet Camii Parkuru), meydan ile güneyden geçen deniz yolunu bağlayan güney aksı (Kennedy Caddesi'nden meydana açılan Akbıyık hattı – Ahırkapı İskele Sokak ve Şadırvan Sokak ile Küçük Ayasofya hattı – Aksakal Sokak).
- Batı aksı Divanyolu Caddesi üzerinden Sultanahmet Meydanı'na ulaşmakta, ancak hareketlilik doğrusal bir aks boyunca sınırlı kalarak yakın çevre içine çekilememektedir. Bu nedenle, ana caddeye çok yakın bir mesafede olmalarına rağmen çevredeki önemli tarihî eserler (Örneğin, Binbirdirek Sarnıcı, Ermeni İncil Kilisesi) gözden kaçmaktadır.
- Kuzey aksından Sultanahmet Meydanı'na yönelik Ankara Caddesi aksı yerine tramvay hattı ile çakışan Hüdavendigar Caddesi'ni tercih etmektedir. Bu kullanım, hem bu ana hat üzerinde yeterli yaya yürüme alanı olmadığından yayaların büyük zorluk yaşamasına neden olmakta, hem de Ankara Caddesi üzerindeki belli başlı tarihî eserlerin (Örneğin, Sirkeci Postane, Nallı Mescit, Beşirağa Medresesi) ziyaret edilmemesine yol açmaktadır.
- Sultanahmet Meydanı ile sahil yolunu (Kennedy Caddesi) bağlayan güney aksı arasındaki mekânsal ve algısal kopukluk, bu hattın ziyaretçiler tarafından az kullanılmasına, dolayısıyla bu hat üzerinde yer alan önemli tarihî dokunun (Örneğin, Küçük Ayasofya Camii, Arasta Çarşısı) gözden kaçmasına yol açmaktadır.
- Kentsel organizasyonun zayıflığı ve mekânsal kopukluklar yüzünden bazı önemli tarihî nirengi noktaları (Örneğin, Milyon Taşı, Yerebatan

Sarnıcı, Mozaik Müzesi, vb.) fark edilmemekte ve kentsel dokunun içinde kaybolmaktadır.

- En çok kullanılan bölümler (Sultanahmet Camisi, Aya Sofya, Hipodrom ve Yerebatan Sarnıcı dörtgeni arasında kalan alan) mekânsal kalite ve güvenlik açısından daha yüksek standartlarda ve bakımlı iken, meydana dâhil olan ve ana aksa çok yakın olan yerler bu bağlamda çok zayıf, bakımsız, güvensiz (yaya dolaşımı açısından zayıf) durumdadırlar. Ayrıca “Tarihî Yarımada-Sultanahmet yayalaştırmaları” kapsamında araç trafiğinden arındırılan ana yaya arterlerinin, turist otobüsleri ve servis araçları tarafından istilası nedeniyle, yayalara ne derece güvenli olanaklar sunduğu belirsizdir.

Son olarak, meydan çevresinde yer alan Türk ve İslam Eserleri Müzesi, Osmanlı dönemine ait çeşitli eserleri sergilemekte olup, ziyaretçilere Osmanlı kültür ve sanatını yakından tanıma fırsatı sunar. Ayrıca, meydanın çevresindeki çeşitli oteller, restoranlar ve kafeler, turistik cazibesini pekiştirmekte ve ziyaretçilere konforlu bir deneyim sağlamaktadır. Sultanahmet Meydanı, bu tarihi ve kültürel zenginlikleri ile İstanbul’un en önemli ve dikkat çeken meydanlarından biri olarak kabul edilmektedir.

7. Taksim Meydanı

Taksim Meydanı, İstiklal Caddesi, Sıraselviler Caddesi, Gümüşsuyu Caddesi, Cumhuriyet Caddesi ve Tarlabası Bulvarının kesişim noktasında bulunur. Yıldız (2007) çalışmasında Meydanın yapısını Cumhuriyet dönemi öncesi ve sonrası olarak iki gruba ayırarak incelemektedir. Cumhuriyet dönemi öncesi yapılaşma ve işlevler İstiklal Caddesi devamında gelişirken; 1913 yılından elektrikli tramvayın da gelişi ile birlikte hareketlenen ve tanımsız bir mekan olarak kendini göstermektedir. Söz konusu dönemdeki en önemli yapı olarak Ağa Camii karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla alana hareket kazandıran ibadethane ile birlikte işlevsellik kazandığı görülebilmektedir.

Cumhuriyet’te sonraki dönem ise alanın önemini kazandığı ve bugün ki yerine o dönemde oturduğu ifade edilmektedir. Özellikle Taksim Kışlası’nın yıkılması ile

birlikte oluşturulan yeşil alan, meydanın genişlemesi ve oluşan yeni alanlara otel ve kültür merkezi inşa edilmesi, meydanın düzenlenmesi ve Taksim Cumhuriyet Anıtı'nın yerleştirilmesi bu dönemin önemli gelişmeleridir (Yıldız, 2007:87). Taksim Meydanı'nın meydan kavramsallaştırması kapsamında meydanı meydan yapan tüm işlevleri üzerinde barındırdığı belirtilebilir. Yoğun hareketlilik ve toplu ulaşım entegrasyonu gibi unsurların sağladığı gelip geçilen bir yer olması, meydan üzerinde birçok tipte faaliyetin gerçekleştirilebilmesi ve tören alanı olarak kullanılması en temel işlevleri arasında sayılabilir.



*Resim 32 - Taksim Meydanı, Beyoğlu
(Kaynak: <https://akmistanbul.gov.tr/tr/taksim-meydani>)*

8. Üsküdar Meydanı

1920'lerde İstanbul'da dört adet park ve meydan bulunmaktaydı. Bunlardan biri de 22 dönümlük Üsküdar Parkı'dır. Söz konusu bu dört alandan sadece Sultanahmet Meydanı'ndan meydan olarak bahsedilmektedir. Bu tarihlerde Üsküdar Meydanı halk açık bir alan değildir ve Andolu yakasının ticaret merkezi olan Üsküdar, kervanların uğrak yeri durumundadır. Üsküdar Meydanı'nın ise yine 19. Yüzyıl sonunda olduğu gibi dükkânlarla çevrilmiş bir halde olduğu görülmektedir (Taşçı, 2012:219).

Günümüzde Üsküdar, tarihi yapıları barındırması ile büyük ilgi görmektedir. Özellikle İstanbul'un simgesi haline gelen Kız Kulesi'ne gösterilen yoğun talep ile

birlikte bölge canlanmıştır. Avrupa yakasının en önemli bölgesi olan Tarihi Yarımada manzarası sayesinde birçok insanın uğrak yeri haline gelmiştir. Meydan içinde bulunan Mihrimah Sultan Camii'nin hikâyesi kullanıcıların ilgisini çekmektedir. Artan kullanım oranıyla birlikte, yeme içme mekânları, kıyı şeridindeki kafelerin sayısında artış gözlemlenmektedir. Üsküdar Meydanı, Anadolu ve Asya yakaları için stratejik bir konumdadır. Otobüs, dolmuş ve taksi ağıyla Anadolu yakasında yer alan birçok noktadan ulaşım sağlanırken, vapurlarla ve özellikle Marmaray ile birlikte iki yaka arasındaki geçiş kolaylaşmıştır. Meydanda yer alan çiçekçiler, büfeler ve seyyar satıcılar meydanın birer unsuru haline gelmiştir.



Resim 33 - Üsküdar Meydanı, Üsküdar
(Kaynak: https://www.uskudar.bel.tr/userfiles/files/6YilGazete_17-02-2021.pdf)

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ YÖNETİMİ

I. HİZMET KAVRAMI ve ÖZELLİKLERİ

A. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramının sistematik bir şekilde ve teknik açıdan kullanılmaya başlanması 1700’lü yıllara dayanmaktadır. Hizmet kavramı ilk olarak tarım dışında kalan tüm faaliyetler için kullanılmış ancak Adam Smith, bu kullanımdan farklı olarak, elle tutulabilir ürün meydana getirmeyen bütün faaliyetleri bu kavram ile açıklamıştır. Bununla birlikte Jean Babtiste Say hizmet kavramını “ürünlerin/malların faydasını arttıran ve imalat yapılmayan faaliyetler” olarak ifade etmiş, hizmetin, kullanıcılarına tatmin ve fayda sağladığını belirtmiştir (Sayım ve Aydın, 2011:245).

Tanımlayan	Tanım
Amerikan Pazarlama Birliği, 1960	Bir malın satışı ile bağlantılı veya tek olarak satışa sunulan tatminler ve faydalar sağlayan aktiviteler
Amerikan Pazarlama Birliği, 1960	Tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayan soyut işler
Kuriloff, 1993	Tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan ürünler
Lovelock, 1996	İşletmelerin doğrudan doğruya ya da bir takım mallarla birlikte tüketiciye sundukları, elle tutulamayan, gözle görülemeyen, kolaylıkla ortadan kaldırılabilen ve kalite yönünden standart hale getirilemeyen soyut bir üründür
Goetsch, 1998	Başka birisi için iş icra etmek
Kotler, 2001	Satışa sunulan faaliyetler, fayda veya tatminler, Bir tarafın diğerine sunduğu mülkiyeti gerekli kılmayan soyut bir faaliyet veya fayda
Kotler ve Armstrong, 2008	Bir tarafın karşı tarafa sunduğu, genellikle soyut olan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle neticelenmeyen faaliyet veya faydalar bütünüdür. Üretimi somut bir ürüne bağlı olabilir veya olmayabilir.

Tablo 3 - Hizmet Kavramı, (Yazar tarafından derlenmiştir).

Literatürde “hizmet” kavramına ilişkin bir çok tanımlama yapılmıştır. Bunlardan bazıları;

Grönroos (1984), hizmeti, yapısı itibariyle az ya da çok soyut olan ve müşteri ve hizmet sunucusu tarafından personel veya fiziksel kaynaklar kullanılarak müşteri sorunlarını çözmek için yürütülen faaliyetler olarak tanımlamaktadır. Kotler (2003) ise hizmeti, mülkiyet gerektirmeyen soyut bir eylem olarak tanımlar (Özkan ve Alp, 2020:95).

Hizmetler, belirli bir amaç doğrultusunda bir tarafın (üretici) diğerine (tüketici) sunduğu ve bu kapsamda tüketicinin fayda sağladığı ekonomik faaliyetlerdir. Hizmetten faydalananlar para, zaman ve çaba karşılığında işgücüne, becerilere, uzmanlığa, mallara, tesislere, ağlara ve sistemlere erişimden değer bekler (Wirtz ve Lovelock, 2016:6).

Hizmeti, bu tanımlarda belirtilen tüm özellikleri göz önünde bulundurarak, insanların ya da insan gruplarının, gereksinimlerini karşılamak için belirli bir fiyattan satın alınan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, fiziksel ve psikolojik olarak kişiye yarar ve doyum sağlayan soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlayabiliriz (Bulgan ve Gürdal, 2005:241; Ersöz, Pınarbaşı, Türker ve Yüzükırmızı, 2009:19; Filiz ve Kolukısaoglu, 2013:254).

B. Hizmetin Özellikleri

Hizmet için çok fazla tanımlama bulunmasının nedeni; müşteriler, hizmet sunanlar ve teorisyenlerde açısından farklı şekillerde tanımlanması ve hizmet kavramının birçok alanda kullanılmasıdır. Hizmet kavramına ilişkin tanımlar dikkate alındığında hizmetlerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Akbaba ve Kılınç, 2001:163).

- Soyuttur (Dokunulmazlık),
- Heterojendir (Türdeş olmama),
- Eş zamanlıdır (Transfer edilememe),
- Dayanıksızdır (Stoklanamama).

Hizmetin soyut olması, duyu organları ile algılanamaz olmasını ifade etmektedir. Hizmetlerin fiziksel bir varlık olmaması ve duyu organları ile algılanamaması (görülememesi, tadılamaması, koklanamaması, işitilememesi ve elle tutulamaması), müşterinin hizmet ile ilgili diğer tamamlayıcı hususlara (Örneğin; hizmet sunumunun yapıldığı yer, çalışanlar, sunum sonrası teknik destek ve fiyatlama, gibi) yönelmesi sonucunu çıkarmaktadır. Hizmetler soyut olma özelliği nedeniyle paketlenemez, taşınamaz, devredilemez ve satışı gerçekleşmeden görülemez. Hizmetlerde fiziksel bir kanıtın olmaması, müşterilerin rakip hizmetler ile kıyaslama yaparken oldukça kararsız kalmalarına neden olur. Dolayısıyla hizmeti tanımlayan taraf, soyut unsurları somut hale getirmek amacıyla müşterinin önem verdiği maddi unsurları daha görünebilir kılmaktadır (Kabul, 2019:4). Dolayısıyla hizmeti tanımlayan taraf, soyut unsurları somut hale getirmek amacıyla müşterinin önem verdiği maddi unsurları daha görünebilir kılmaktadır. Lovelock soyutluk özelliğine göre hizmetleri soyut etkinlikler, somut etkinlikler ve hem soyut hem somut etkinlikler olarak gruplamaktadır (Lovelock, 1983:10). Hizmeti somut hale getirmek için, hizmeti temsil eden somut araçlar oluşturmak, reklam gibi etkinliklerde fiziksel simgelerin kullanılması vb. yöntemlerden faydalanılabilmektedir (Akkoyun, 2015:7). Eğitim, hizmetin soyutluk özelliğini en iyi tanımlayan örneklerden biridir. Sözler, bir öğretmen ya da öğretim görevlisi tarafından aktarılan her türlü bilgi ve deneyimi ifade eder. Bununla birlikte, öğretmen, verdiği hizmeti somut bir ürünle, örneğin bir kitapla birleştirdiğinde hizmetin kalıcılığını garanti eder.

Heterojen olması, hizmetlerin insanlar tarafından gerçekleştirildiği ve insanların performanslarının değişkenlik arz etmesi nedeniyle tutarsızlık göstermesidir (Bessom ve Jackson, 1975:134). Bir hizmetin yöntemi, kapsamı ve değerlendirilmesi değişebilir. Dolayısıyla hizmet özü, kalitesi, kapasitesi ve kapsamı itibarıyla değişkenlik gösterir. Yani hizmetler türdeş değildir. Bir hizmet tedarikçisinden

diğerine, bir müşteri den diğerine veya bir zamandan diğerine göre aynı ihtiyacı karşılayan hizmet farklı olabilir. Bu değişkenlik, üreticiden üreticiye, alıcıdan alıcıya ve üretici ile tüketici arasındaki ilişkiye göre değişebilir. Birçok kere aynı kişiden alınan hizmetler bile zamana, maliyetlere, sunan kişinin fiziksel ve psikolojik özelliklerine, vb. dayalı olarak heterojenlik gösterebilir. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi insanlar tarafından aynı anda gerçekleştiği için hizmette bir standart oluşturmak oldukça zordur (Ayan, 2015:31). Hizmetlerin birbirinden ve hatta çoğu zaman aynı kişinin ürettiği ve pazarladığı hizmetlerden farklı olması nedeniyle, hizmetlerin standartlaştırılması zordur. Hizmetlerin değişkenlik göstermesi diğer bir ifadeyle türdeş olmaması; hizmet sağlayandan, müşteri den ve çevreden kaynaklanır. Çoğu hizmetin ulaştırılmasında hizmet personeli aktif rol oynar ve personel davranışı sürekli standart olmaz. Hizmet personeli çoğunlukla hizmetin sağlanmasında aktif bir rol oynar ve davranışları sürekli olarak standarttır. olmaz. Hizmet müşterilerinin kişisel durumu veya hizmet anındaki ruhsal yapısı, sunulan hizmeti güçlü bir şekilde algılamalarını engeller. Hizmet alırken kontrol edilmeyen çevresel unsurlar (hava durumu, hizmet sırasında bekleyenlerin sayısı vb.) müşterilerin hizmeti nasıl algıladığını etkileyecektir.

Eş zamanlı olması, somut ürünler üretildikten sonra satılmakta ya da tüketilmekte iken; hizmetlerde ise önce satış işlemi sonrasında eşzamanlı üretilip tüketilme gerçekleşmektedir (Zeithaml ve Bitner, 2000:13). Hizmetler, hizmeti üreten kaynaklardan ayrılamazlar, bu nedenle hizmetin sonucu üreticisinden ayrı düşünülemez. Hizmetin üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleştiği için, hizmeti üreten ve ondan yararlanan kişiler sürekli bir etkileşim içerisinde dir.

Dayanıksız olması, hizmetler önce satın alınıp üretilmekte ve üretildiği anda tüketilmektedir. Dolayısıyla hizmetlerin üretilip depolanması mümkün değildir, fiziksel mallar gibi dayanklı değildir. Bir yandan üretilirken bir yandan tüketilmelidir. Dolayısıyla saklanma, iade ve yeniden satılabilme özellikleri bulunmamaktadır (Bessom ve Jackson, 1975:137). Örneğin kırk kişilik koltuk kapasitesine sahip bir otobüsün otuz koltuğu satılırsa bir dahaki sefere altmış bilet satarak zararı kurtarma söz konusu olmayacaktır. Hizmetlerin aynı anda üretilip

tüketilmesi, bir diğer özelliği olan dayanıksız olması ile de bağdaşmaktadır. Üretilen bir hizmetin farklılık gösteren değişkenler nedeniyle tüketilememesi yani kapasitenin tam olarak kullanılmaması kayıplara neden olabilmektedir. Satılamayan sinema biletleri, boş kalan otel odaları, vb. hizmetin bu özelliğine verilebilecek örnek olarak gösterilebilir. Bazı hizmetlerin talebi farklı zaman dilimlerinde (günlük, haftalık, aylık, vb.) değişiklik gösterebilir. Eğer talep sürekli veya istikrarlı olursa hizmetin dayanıksızlık özelliğinden söz edilemez.

Hizmetin bu özellikleri düşünüldüğünde satın alınabilme ortak özelliğine rağmen hizmeti ve malı birbirinden ayıran özellikler bulunmaktadır;

Mal	Hizmet
Fiziksel bir varlık olması (Somut)	Dokunulamaz olması (Soyut)
Homojendir	Heterojendir
Stoklanabilir	Stoklanamaz
Son faydalancı ile temas düşüktür	Son faydalancı ile temas yüksektir
Sermaye yoğundur	Emek yoğundur
Kalite ölçümü kolaydır	Kalite ölçümü zordur

Tablo 4 - Hizmeti maldan ayıran özellikler (Özpolat, 2019:7)

Ürünler üretilir, satılır ve sonra tüketilir. Hizmetler ise satılır, üretilir ve eş zamanlı olarak tüketilir. Üretici ve satıcı, hizmet sunarken çoğunlukla direk dağıtım olasılığının bulunması nedeniyle birbirlerinden çok fazla etkilenirler (Gülbüz ve Ergülen, 2008:4).

Mallar	Hizmetler	Sonuçlar
Somut	Soyut	Hizmetler stoklanamaz. Hizmetler patentlenemez. Hizmetler kolayca sergilenemez, nakledilemez. Hizmetler fiyatlandırma zordur
Standart	Değişken	Hizmetlerin dağıtımı ve müşteri tatmini çalışanların davranışlarına bağlıdır. Hizmetlerin kalitesi birçok kontrol edilemeyen değişkene bağlıdır. Planlanan ve reklamı yapılan hizmetin dağıtılan hizmete denk olup olmadığı hakkında kesin bir bilgiye ulaşmak mümkün değildir.
Dayanıklı	Dayanıksız	Hizmetler ile arz ve talebi ayarlamak güçtür. Hizmetler iade edilemez, tekrar satılamaz.
Üretim tüketimden ayrı	Eşzamanlı üretim ve tüketim	Müşteriler işleme katılarak hem birbirlerini hem de işlemi etkiler. Çalışanlar hizmet çıktısını etkiler. İdare merkezi olmamalıdır. Kitle tarzı üretimi zordur.

Tablo 5 - Mallar ve hizmetler arasındaki farklılıklar ve sonuçlar (Tütüncü, 2009:2).

C. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlerin farklı sektörleri, alanları ve kullanıcıları kapsamı nedeniyle hizmetler için bir sınıflandırma ihtiyacı doğmuştur. Hizmetler için yapılacak sınıflandırmaların yeteri derecede kapsayıcı olmaması ile birlikte hizmet sunan kurum ve kuruluşlara yol gösterici olmaktadır.



Şekil 6 - Hizmetlerin Sınıflandırılması (Kaynak: Amerikan Pazarlama Birliği)

D. Kamu Hizmeti

Kamu kavramı, bir ülke içerisinde yaşayan insanların tümü olarak nitelendirilmekte ve özel kelimesinin karşıt anlamlısı olarak kullanılmaktadır. Nadiren de olsa kamu kelimesinin Arapça karşılığı olan amme kelimesi de kullanılmaktadır. Türk Dil Kurumu'nda (TDK) kelime “halk hizmeti gören devlet organlarının tümü” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Söz konusu tanıma benzer şekilde Romalılar döneminde, “res publica” kavramı, kamu yararına hizmet eden her türlü yapıyı ve düzenlemeyi kapsarken, modern dönemde kamu kavramı daha çok devletin ve onun organlarının sunduğu hizmetlerle özdeşleştirilmiştir. Bu hizmetler, sağlık, eğitim, güvenlik gibi temel kamu hizmetlerini içerir ve toplumun genel refahını artırmayı hedefler. Dolayısıyla, kamu kavramı sadece fiziksel altyapıyı değil, aynı zamanda sosyal düzenlemeleri ve politikaları da içine alır.

Kamu kavramının modern tanımları, devletin toplum üzerindeki rolünü ve sorumluluklarını da belirlemektedir. Devlet organlarının işleyişi, kamu hizmetlerinin sunumu ve bu hizmetlerin kalitesi, kamu kavramının merkezi unsurlarını oluşturur. Bu bağlamda, kamu hizmetlerinin etkin ve adil bir şekilde sunulması, toplumsal refahın sağlanması açısından büyük önem taşır. (Göçöğlu, 2020:616). Sonuç olarak, kamu kavramı, geniş bir yelpazede toplumsal ve devletsel işlevleri kapsar. Tarihsel süreç içinde değişen ve gelişen bu kavram, günümüzde devletin ve toplumun birlikte işleyişini ve karşılıklı etkileşimini tanımlar. Kamu hizmetlerinin kalitesi ve erişilebilirliği, toplumsal refahın ve adaletin sağlanmasında kritik bir rol oynar. Bu nedenle, kamu kavramı üzerine yapılan çalışmalar, sadece teorik değil, pratik açıdan da büyük önem taşımaktadır.

Kamu hizmeti kavramı ise genel-geçer bir tanıma sahip değildir. Hem anlayış hem de sunumu olarak ülkeden ülkeye yönetim biçimi, politik, ekonomik, sosyal, teknolojik ve yasal düzeyde farklılıklar gösterebilir. Kamu hizmeti kavramı 19. yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkmış olan, idare hukukunun en temel kavramlarından biridir. Kamu hizmeti kavramına ilişkin tek bir tanımlama yapmak mümkün olmayıp, kamu hizmetinin sahip olması gereken özellikler ve kapsayıcılığı da farklı

şekillerde tanımlanabilmektedir. Kamu hizmetinin yete- rince açık olmayan bir kavram olarak ifade edilmesiyle beraber en geniş ve kapsamlı tanımlaması; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetler” şeklinde yapılmaktadır. Bununla birlikte kamu hizmeti kavramı, kamu yönetiminde yaşanan değişimler ve gelişmeler nedeniyle daha güncel bir tanımlamaya ihtiyaç duymaktadır.

Bu kapsamda kamu hizmeti; “Kamu yararı içermesi ve özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmasının mümkün olmaması nedeniyle, yasama organı tarafından özel faaliyetler için söz konusu olamayacak bir ayrıcalıklar ve yükümlülükler rejimine (spesifik hukuksal rejim) tabi tutulan ve sorumluluğu ile denetimi son tahlilde bir kamu otoritesi tarafından üstlenilen faaliyet” olarak ifade edilebilmektedir. Topluma sunulan bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için sahip olması gereken 3 temel ölçüt bulunmaktadır. Bu ölçütler;

- Kamu hizmetlerinin devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya devletin gözetimi ve denetimi altında yapılması gereklidir. Bu durum, kamu hizmetlerinin devlet tarafından sunulan veya denetlenen bir yapı içinde gerçekleştiğini ve bu hizmetlerin yasal ve düzenleyici çerçevelere uygun olarak işlediğini gösterir. Devletin rolü, kamu hizmetlerinin kalitesini ve erişilebilirliğini garanti altına alarak, hizmetlerin toplumsal gereksinimlere yanıt vermesini sağlamaktır.
- Kamu hizmetleri, kamu ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu menfaati sağlamak için kurulmuş ve genele arz edilmiştir. Bu, kamu hizmetlerinin toplumun geniş kesimlerinin ihtiyaçlarına yönelik olarak tasarlandığını ve bu hizmetlerin genel kamu yararını gözettiğini ifade eder. Kamu hizmetlerinin amacı, bireysel kar veya ticari kazanç sağlamak değil, toplumun refahını artırmaktır. Bu hizmetler, sağlık, eğitim, altyapı, güvenlik gibi temel kamu ihtiyaçlarını karşılayarak, toplumsal denge ve istikrarı sağlamaya yönelik önemli bir rol oynar.

- Kamu hizmetlerinin piyasadaki kar etme, dönemsel etkiler gibi etmenleri dikkate almaksızın kamu yararı dikkate alınarak devamlı ve düzenli olarak yürütülmesi esastır. Bu, kamu hizmetlerinin sürdürülebilir ve sürekli bir yapıda sunulmasını sağlar. Piyasa dinamiklerinden bağımsız olarak, kamu hizmetlerinin kesintisiz ve düzenli bir şekilde sunulması, toplumsal ihtiyaçların sürekli olarak karşılanmasını ve kamu yararının korunmasını güvence altına alır. Bu bağlamda, kamu hizmetlerinin uzun vadeli planlamalarla ve sürdürülebilir stratejilerle yürütülmesi, toplumun genel çıkarlarını gözetten bir yaklaşımın benimsenmesini sağlar (Sezer, 2008:149).

Bu nitelikler, kamu hizmetlerinin temel prensiplerini ve işleyiş mekanizmalarını belirler. Kamu hizmetlerinin etkin, adil ve sürdürülebilir bir şekilde sunulması, toplumsal refahın ve kamu yararının korunması açısından kritik öneme sahiptir.

Kamu hizmetleri, hükümetin vatandaşlarına sağladığı hizmetleri ifade eder ve ülkeye, bölgeye veya şehire göre büyük farklılıklar gösterebilir. Ancak, kamu hizmetlerinin bazı ortak özellikleri şunlardır:

- **Evrensellik:** Kamu hizmetleri, sosyal statüleri, gelirleri veya diğer faktörleri ne olursa olsun, genel olarak tüm vatandaşlar tarafından kullanılabilir.
- **Erişilebilirlik:** Kamu hizmetleri, fiziksel veya finansal yetenekleri ne olursa olsun tüm vatandaşlar tarafından erişilebilir olacak şekilde tasarlanmıştır.
- **Karşılabilirlik:** Kamu hizmetleri, genellikle mali durumlarına bakılmaksızın tüm vatandaşlar için karşılanabilir olacak şekilde fiyatlandırılır.
- **Kalite:** Kamu hizmetlerinin belirli kalite, verimlilik ve etkinlik standartlarını karşılamasını sağlamak amacıyla sunulur.

- **Ayrımcılık Yapmama:** Kamu hizmetleri genellikle ırk, cinsiyet, din veya diğer herhangi bir statü gibi faktörlere dayalı olarak ayrımcılık yapılmadan sağlanır.
- **Duyarlılık:** Kamu hizmetleri, müşteri memnuniyeti odaklı, vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine yanıt verecek şekilde tasarlanır.
- **Şeffaflık:** Kamu hizmetleri genellikle şeffaf ve halka hesap verebilir olmalarını sağlayan kural ve düzenlemelere tabidir.

Bu özellikler, belirli kamu hizmetine ve sunulduğu yetki alanına bağlı olarak uygulama ve kapsam bakımından değişebilmektedir.

Kamu hizmeti kavramı, hem belirli faaliyetleri hem de bu faaliyetleri yürüten kamu kurum ve kuruluşlarını ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu ikili kullanım, kamu hizmetlerinin kapsamını ve işlevini geniş bir perspektiften değerlendirmeyi gerektirir. Örneğin, 1982 Anayasası'nın 128. maddesi, kamu hizmetini hizmet sunumu fiili olarak ele alır. Bu madde, kamu hizmetlerinin devlet veya kamu tüzel kişileri tarafından yürütülen faaliyetleri ifade eder. Bu faaliyetler, sağlık, eğitim, altyapı, güvenlik gibi toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çeşitli alanlarda gerçekleştirilen düzenli ve sürekli hizmetleri kapsar. Kamu hizmetlerinin bu bağlamda ele alınması, devletin toplumsal refahı artırma ve kamu yararını gözetme yükümlülüğünü vurgular. Diğer yandan, Anayasa'nın 70. maddesi, kamu hizmeti kavramını kamu kurum ve kuruluşlarını niteler şekilde kullanır. Bu madde, kamu hizmetlerini yürüten yapıları ve bu yapılar içinde görev alan kişileri tanımlar. Kamu kurum ve kuruluşları, devletin örgütlenmiş yapıları olarak, kamu hizmetlerini sunan ve yöneten birimlerdir. Bu kurumlar, devletin farklı kademelerinde yer alarak, yasaların belirlediği çerçevede hizmet sunumunu gerçekleştirir. Kamu kurum ve kuruluşlarının nitelenmesi, kamu hizmetlerinin organizasyonel yapısını ve bu yapının işleyişini belirler (Yalçın, 2011:24).

Bu yönleriyle kamu hizmeti kavramı, hem hizmet sunumu faaliyetini hem de bu hizmetleri sunan organizasyonları ifade eden geniş kapsamlı bir terimdir. Bu ikili anlam, kamu hizmetlerinin hem işlevsel hem de kurumsal boyutunu dikkate alarak, kamu hizmetlerinin etkinliğini ve toplumsal yararını maksimize etmeyi hedefler.

Kamu hizmetlerinin bu çerçevede değerlendirilmesi, hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve kamu kurumlarının hesap verebilirliğini sağlamak açısından önemlidir. Kamu hizmetlerinin bu iki boyutunun birlikte ele alınması, toplumsal refahın artırılması ve kamu yararının korunması açısından kritik bir rol oynar.

Kamu hizmetleri, sunuluş kaynağına göre ülkeden ülkeye farklılık gösterse de, ülkemizde milli ve mahalli kamu hizmetleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Milli kamu hizmetleri merkezi yönetim kuruluşları ve yerinden yönetim kuruluşları eliyle yürütülür. Buna karşın mahalli kamu hizmetleri ise mülki sınırlar içerisinde yerel yönetim birimleri tarafından yürütülmektedir. Örneğin; ulaşım sektöründe Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) tarafından sunulan raylı ulaştırma sistemi milli bir kamu hizmeti iken, İstanbul ili içinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) bağlı kuruluşu olan İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) tarafından yürütülen ulaşım hizmeti yerel bir kamu hizmeti sayılabilir (Karatoprak, 2010:366).

Yaşanan teknolojik ilerlemeler, kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılmasına ve dijitalleştirilmesine büyük katkı sağlamaktadır. Devletler hizmetleri vatandaşlara giderek dijital ortamda sunmaktadır. Bu bağlamda, günümüzde e-devlet uygulamaları vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirerek, kamu hizmetlerinin kalitesini, etkinliğini ve erişilebilirliğini artırmaktadır. Devletlerin bu dönüşüm sürecinde teknolojiyi etkin bir şekilde kullanarak vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermeleri, kamu hizmetlerinin daha sürdürülebilir olmasına katkı sağlamaktadır (Şahin, 2021:235).

II. HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, kuruluşların hizmetlerinin etkinliğini değerlendirmeleri ve iyileştirme alanlarını belirlemeleri açısından önemlidir.

A. Kalite

Kalite topluma, kültüre, müşteri beklentilerine/ ihtiyaçlarına vb. durumlara göre tarihin farklı dönemlerinde farklılık gösteren bir kavramdır. Müşteriyi odak noktasına koyan kalite; Latince “qualis” kelimesinden türeyerek “qualitas” olarak ifade edilmiştir. Bu kavram, bir şeyin belirli bir standarda veya özelliğe sahip olma durumunu ifade eder. Kavram olarak kalite; durumsal bir yapı göstermekte, bu nedenle her duruma uygun genel geçer bir tanımlı yapılamamaktadır. Günümüzde, kalite yönetimi ve kalite güvencesi gibi kavramlar, hem üretim hem de hizmet sektörlerinde işletmelerin rekabet gücünü artırmak için kritik bir rol oynamaktadır.

Kalite, genellikle müşteri memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir. Kaliteli bir ürün veya hizmet, müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşıladığında, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı artar. Bu nedenle, işletmeler sürekli olarak kaliteyi iyileştirmek ve yüksek standartları korumak için çeşitli kalite yönetim sistemleri ve süreçleri uygularlar. ISO 9001 gibi uluslararası standartlar, kalite yönetiminde rehberlik sağlar ve işletmelerin belirli kalite standartlarını karşılamalarını ve sürdürülebilir kalite uygulamalarını benimsemelerini teşvik eder.

Sonuç olarak, kalite kavramı, kökleri Latinceye dayanan ve tarih boyunca farklı şekillerde evrilen bir terimdir. Modern anlamda kalite, ürün ve hizmetlerin belirli standartlara uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini ifade eder. Kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme süreçleri, işletmelerin rekabet avantajı elde etmelerinde ve sürdürülebilir başarıyı yakalamalarında önemli bir rol oynar.

Yapılan bazı kalite tanımlarına bakmak gerekirse;

Tanımlayan	Tanım
Crosby (1979:28)	Kalite, bir ürünün gerekliliklerine uygunluk derecesidir.
Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985:41)	Kalite, anlaşılması zor, kolaylıkla birbirinden ayırdedilemeyen boyutları olan, oldukça karmaşık bir kavramdır
Juran (1988:38)	Kalite, zamansız bir kavramdır, müşteriler tarafından tanımlanır.
Bozkurt (1995:173)	Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek gereksinimleri karşılama becerisine dayanan özelliklerin tamamı olarak ifade edilmektedir.
Deming (1998:137)	Kalite, tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısıdır.
Paşaoğlu (2011:3)	Kalite, bir malın ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesi” şeklinde ifade edilirken, Japon Sanayi Standartları Komitesi tarafından ise “ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemi” olarak tanımlanmıştır.
TDK (2021)	Bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde barındırma durumu olarak ifade edilmektedir.

Şekil 7 - Kalite Tanımları, (Yazar tarafından derlenmiştir.)

Kalite üzerinde çalışmalar yapan Deming, Crosby, Juran, Feigenbaum, Ishikawa gibi yazarlar kaliteyi kendi bakış açılarından tanımlamışlardır. Kalite ile ilgili görüşler şöyle özetlenebilir:

- **Deming:** Kaliteyi “Düşük maliyette, pazar ihtiyaçlarına uygun olan, güvenilir ve tahmin edilebilir sonuçların elde edilmesi” olarak tanımlamıştır. Deming’in yaklaşımı, süreçlerin kontrolü ve iyileştirilmesi yoluyla istikrarlı ve öngörülebilir sonuçlar elde etmeye odaklanır.
- **Crosby:** “Kalite, bütün gereksinimleri karşılayan bir kavramdır” demiştir. Crosby’e göre kalite, hatasızlıkla eşdeğerdir ve bu nedenle “kalite bedavadır” ilkesini savunur; yani, hataları önlemek, hataları düzeltmekten daha az maliyetlidir.
- **Juran:** “Kalite, kullanım için uygunluktur” şeklinde bir tanımlama yapmıştır. Juran’ın tanımı, ürün veya hizmetin kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olmasını vurgular ve kalite planlaması, kalite kontrolü ve kalite iyileştirmesi olarak üç temel süreci kapsar.
- **Feigenbaum:** Kaliteyi “Bir ürün veya hizmetin tasarım ya da özelliklere uygunluk derecesidir” şeklinde tanımlamıştır. Feigenbaum, toplam kalite yönetimi (TQM) kavramını geliştirerek, kalitenin tüm organizasyonun sorumluluğu olduğunu savunmuştur.
- **Hoshin:** “Kalite, hatayı düzeltmek ve önlemektir, hatayla birlikte yaşamak değildir” demiştir. Hoshin’in yaklaşımı, sürekli iyileştirme (Kaizen) ve hataların önlenmesi üzerine yoğunlaşır.
- **Ishikawa:** Kaliteyi dar ve geniş anlamda ikiye ayırır. Dar anlamda kalite, ürünün kalitesi olarak algılanmaktayken, geniş anlamda kalite ise, iş, hizmet, proses, sistem kalitesi, hedef kalitesi, işletme kalitesi ve işletmede çalışan üst kademededen alt kademedeki işçilere kadar tüm çalışanları kapsayan insanların kalitesi olarak algılanmaktadır. Ishikawa ayrıca, kalite kontrol çevresi (PDCA döngüsü) ve neden-sonuç diyagramı (balık kılçığı diyagramı) gibi araçları geliştirmiştir.

Kalite ile ilgili bu yaklaşımlar, üretim ve hizmet sektörleri arasında önemli farklılıklar bulunmasına rağmen, genel olarak kalite yönetiminin temel prensiplerini oluşturmaktadır. Kalite, farklı insanlara farklı şeyler ifade edebilir ve bu nedenle, sektörler ve uygulamalar arasında değişiklik gösterebilir. Bu çeşitlilik, kalite kavramının zenginliğini ve geniş uygulama alanını yansıtır (Ghobadian, Speller ve Jones, 1994:44; Adıgüzel, 2020:132).

Juran'a göre bir organizasyonun kaliteyi nasıl yöneteceğini bilmesi için önce kelimenin anlamı üzerinde anlaşma sağlaması gerekir. Eğer biri onu tanımlayabilirse, onu yönetebilir; yönetebilirse, müşterilerin ve paydaşların memnuniyetine sunabilir. Bir kuruluş için ortak bir kalite anlamı üzerinde anlaşmaya varılamazsa, o zaman onu verimli bir şekilde yönetemeyecektir (Juran ve De Feo, 2010:5).

Juran, kalite yönetimine dair 3 yönetsel süreç belirtmektedir. Juran üçlemesi olarak adlandırılan bu üç süreç kalite planlama, kalite kontrol ve kaliteyi geliştirir. Söz konusu üç sürecin her biri çeşitli eylemlerden oluşur.

Kalite Planlama	Kalite Kontrol	Kaliteyi Geliştirme
- Kalite hedefleri oluştur - Müşterilerin kim olduğunu tanımla - Müşterilerin ihtiyaçlarını tanımla - Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ürün özelliklerini geliştir - Ürün özelliklerini üretebilen süreçler geliştir - Süreç kontrolünü sağla - Planları işletme güçlerine transfer et.	- Gerçek performansı değerlendir - Gerçek performansı kalite hedefleri ile karşılaştır - Farklılıklar üzerine harekete geç	- İhtiyacı kanıtla - Altyapıyı kur - Geliştirme projelerini tanımla - Proje takımlarını kur - Sebepleri ve çözümleri tanımlamak için kaynaklarla, eğitim ve motivasyonla takımlar kur - Kazanç elde etmek için kontrolleri yap

Tablo 6 - Juran Üçlemesi (Juran ve Godfrey, 1998:2.6) (Akt. Kayıkçı, 2018:84).

Juran (2010), organizasyonların kalite devriminin gerçekleştirilebilmeleri ve sürdürülebilir bir kalite yönetim sistemi oluşturmaları için yerine getirmeleri gereken 8 esastan bahsetmektedir;

- **Organizasyonda lider tarafından “Kalite Konseyi” oluşturulmalıdır:** Kalite yönetimi ve geliştirme çabalarının liderlik tarafından desteklenmesi ve yönlendirilmesi gerekmektedir. Kalite Konseyi, kalite hedeflerini belirler ve bu hedeflere ulaşmak için stratejiler geliştirir.
- **Organizasyonda kalite hedefi açık olarak belirlenmelidir:** Kalite hedefleri net ve anlaşılır bir şekilde tanımlanmalıdır. Bu hedefler, tüm organizasyonun ortak bir vizyon ve misyon doğrultusunda çalışmasını sağlar.
- **Kalite konusunda eğitim ve seminerlere önem verilmelidir:** Çalışanların kalite yönetimi ve iyileştirme konularında bilgi sahibi olmaları sağlanmalıdır. Eğitim ve seminerler, çalışanların kalite bilincini artırır ve onların sürece aktif olarak katılmalarını teşvik eder.
- **Sadece finansal göstergelere bakmak yetmez; kalite ölçülmelidir:** Kalite yönetimi, yalnızca mali performansa odaklanmamalıdır. Ürün ve hizmetlerin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve süreç verimliliği gibi ölçütler de dikkate alınmalıdır.
- **Kalite geliştirme sürekli olmalıdır:** Kalite iyileştirme, sürekli bir süreç olarak ele alınmalıdır. Organizasyonlar, kalite standartlarını sürekli olarak gözden geçirip iyileştirmeli ve yeniliklere açık olmalıdır.
- **Kalite geliştirme, problem çözme, yaratıcılık ve yenilik organizasyonda önem taşımalıdır:** Kalite yönetimi, problem çözme ve yenilikçi yaklaşımlar gerektirir. Çalışanlar, yaratıcı fikirlerini paylaşmaya teşvik edilmeli ve bu fikirler hayata geçirilmelidir.
- **Takdir ve ödüllendirmeye önem verilmelidir:** Kalite iyileştirme çabalarına katılan ve başarılı olan çalışanlar takdir edilmeli ve ödüllendirilmelidir. Bu, çalışanların motivasyonunu artırır ve kaliteye olan bağlılıklarını güçlendirir.

- **Müşterilere yönelik kalite ve performans standartları oluşturulmalıdır:** Müşteri memnuniyetini artırmak için müşteri odaklı kalite ve performans standartları belirlenmelidir. Bu standartlar, müşteri beklentilerini karşılamayı ve aşmayı hedeflemelidir (Kayıkçı, 2018:85).

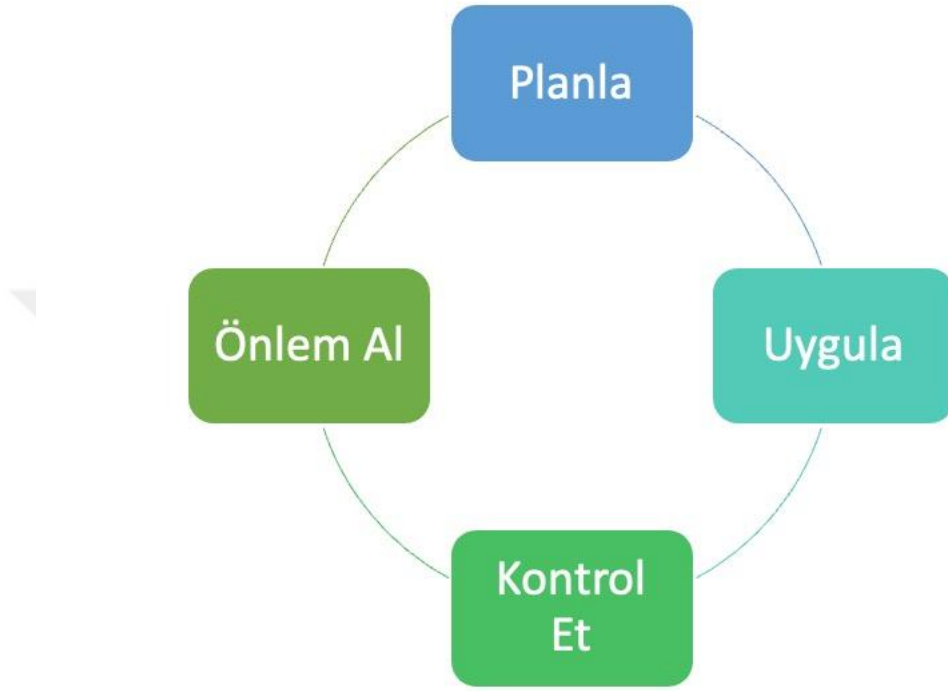
William Edwards Deming'in kalite yönetimi üzerine ilkeleri, Japonya'nın II. Dünya Savaşı sonrasında endüstriyel gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Kalitede sağlanan iyileşmenin giderleri azaltacağını ve verimliliği artırarak pazar payını artıracığını savunmuştur. Ayrıca, kalite yönetimi üzerine geliştirdiği Deming'in 14 İlkesi kalite kavramının bugünkü halini almasına önemli katkıda bulunmuştur;

1. **Ürün ve hizmetin iyileştirilmesi için amaçlarda süreklilik yaratın:** Kalite hedefleri sürekli olarak belirlenmeli ve bu hedefler doğrultusunda sürekli iyileştirme çabaları sürdürülmelidir.
2. **Yeni felsefeyi benimseyin:** Kalite yönetimi, eski ve geleneksel yaklaşımlardan uzaklaşarak modern ve yenilikçi bir anlayışla ele alınmalıdır.
3. **Kitlesel denetime bağlı kalmaya son verin:** Üretim sürecinde kitlesel denetim yerine, süreçlerin ilk seferde doğru yapılmasını sağlayacak sistemler kurulmalıdır.
4. **Sadece fiyat etiketi üzerinden iş görme uygulamasına son verin:** Tedarikçi seçiminde sadece fiyat kriterine göre değil, kalite ve uzun vadeli işbirliği esas alınarak karar verilmelidir.
5. **Üretim ve hizmet sistemini sürekli olarak geliştirin:** Sürekli iyileştirme (Kaizen) felsefesi benimsenerek, üretim ve hizmet süreçleri sürekli olarak gözden geçirilmeli ve geliştirilmelidir.
6. **Eğitim programları oluşturun:** Çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak için sürekli eğitim ve gelişim programları düzenlenmelidir.
7. **Liderlik oluşturun:** Liderler, çalışanları yönlendiren ve onlara rehberlik eden bir rol üstlenmelidir. Liderlik, sadece yönetim değil, aynı zamanda çalışanların motivasyonunu ve katılımını artırmayı da kapsar.

8. **Korkuyu uzaklaştırın:** Çalışanların hata yapma korkusu olmadan işlerini yapabilmeleri sağlanmalıdır. Açık iletişim ve güven ortamı oluşturulmalıdır.
9. **Çalışanların bölümleri arasındaki engelleri yıkın:** Departmanlar arası işbirliği teşvik edilmeli ve bilgi paylaşımı artırılmalıdır. Bu, organizasyon içindeki sinerjiyi ve verimliliği artırır.
10. **İşgücü için slogan, ders ve hedef oluşturmaktan vazgeçin:** Çalışanların motivasyonunu artırmak için gerçekçi ve anlamlı hedefler belirlenmeli, basmakalıp sloganlar ve derslerden kaçınılmalıdır.
11. **Sayısal kotalardan vazgeçin:** Çalışanları sadece sayısal hedeflere odaklanmaya zorlayan sistemler yerine, kaliteye ve sürece odaklanan yaklaşımlar benimsenmelidir.
12. **Çalışanların mutluluk ve gururunu önleyecek olan engelleri ortadan kaldırın:** Çalışanların işlerinden gurur duymalarını ve iş tatmini yaşamalarını engelleyen faktörler tespit edilmeli ve ortadan kaldırılmalıdır.
13. **Etkin ve güçlü bir eğitim ve öğretim programı oluşturun:** Tüm çalışanların gelişimini destekleyecek kapsamlı eğitim ve öğretim programları geliştirilmelidir.
14. **Dönüşümü gerçekleştirmek için harekete geçin:** Değişim ve dönüşüm sürecini başlatmak için tüm organizasyon harekete geçmeli ve gerekli adımlar atılmalıdır (Deming, 2014:19-20).

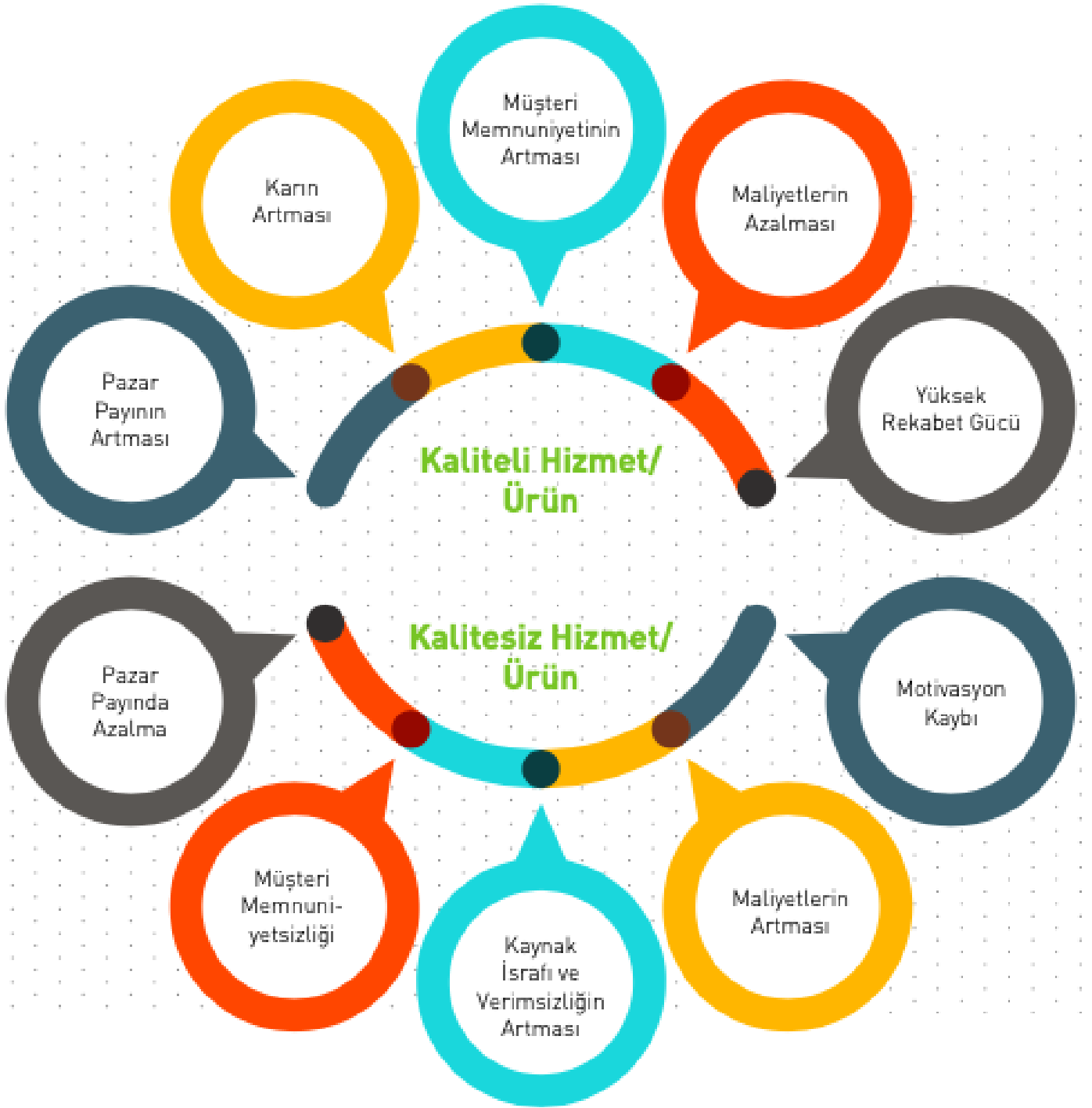
Deming, kaliteyi artırmanın maliyetleri düşürdüğü, maliyetlerin düşmesi ile üretkenliğin arttığı, üretkenliğin artması ile elde edilen yüksek kalite ve düşük fiyat ile kuruluşun pazarın ele geçirilebileceği, bu sayede kuruluşun varlığını sürdürülebileceği ve en nihayetinde pazarda daha fazla iş yaratma ile sonuçlanacağını ileri sürmektedir (Deming, 2014:3).

Deming'e göre kalitenin geliştirilmesi ancak bir süreç yaklaşımı olarak düşünüldüğünde mümkün olabilmektedir. Bu bağlamda Toplam Kalite Yönetimi (TKY) yazınına “Deming Döngüsü” yani Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al (PUKÖ) Döngüsünü kazandırmıştır. Bu döngü;



Şekil 8 - PUKÖ Döngüsü (Kaynak: Deming, 2014).

Deming bu döngü ile kalitenin sürekliliği olan bir sürecin ve sürekli iyileştirmenin sonucunda geliştirilebileceğini ifade etmektedir. Kalite kavramının çeşitli tanımlamalarının ve özelliklerinin varlığı kaliteye ilişkin sınıflandırmalar yapma ihtiyacı doğurmuştur. Bu kapsamda kaliteli ürün/hizmet ile kalitesiz ürün/hizmet sınıflandırması kalitenin anlaşılır kılınmasında diğer sınıflandırmalara kıyasla daha etkin bir sınıflandırma biçimidir.



Şekil 9 - Kaliteli ve Kalitesiz Hizmet/Ürün Sınıflandırması, (Kaynak: Amerikan Pazarlama Birliği)

B. Hizmet Kalitesi

Hizmetler, somut ürünlerden farklı olarak müşteri ve hizmet üreticisinin huzurunda aynı anda üretilir ve tüketilir. Hizmet sunumu sürecinde insan unsurunun varlığı, çalışanlar ve müşteriler tarafında hata olasılığını büyük ölçüde artırmaktadır. Bu hata, kolayca izlenemeyen veya kontrol edilemeyen soyut davranışsal süreçlerden kaynaklanmaktadır (Munhurrin ve Bhiwajee, 2010:38). Hizmet sektöründe çalışanların bireysel performansları ve müşteriyle etkileşim şekilleri, hizmetin kalitesinde büyük rol oynar. Bu nedenle, hizmet kalitesini tamamen standartlaştırmak zordur. İnsan faktörü, hizmetin sunumunda esneklik ve kişiselleştirme sağlar, ancak aynı zamanda tutarsızlık ve değişkenlik de getirebilir. Bu değişkenlikler, hizmet sektöründe kalite yönetiminin ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasının zorluğunu artırır. Birçok yazar (örneğin, Grönroos 1988; Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985), hizmet kalitesi algısının, gerçek hizmet performansı algısı ile tüketici beklentileri arasındaki karşılaştırmanın sonucu olduğunu ileri sürmektedir (Cronin ve Taylor, 1992:55).

Hizmet kalitesi kavramını tanımlamak kolay olmasa da, pazarlama teorisyenleri genellikle kavramın kişisel ve öznel olduğunu ve tüketici algılarını kavramsallaştırmanın temel bir unsuru oluşturduğunu kabul etmektedir (González, Comesaña ve Brea, 2007:153).

Buna karşın hizmet kalitesi kavramı ile müşterinin beklentisi ve memnuniyeti arasındaki ilişki açık değildir. Literatürde hizmet kalitesi genellikle memnuniyete eşlik etmektedir. Müşterilerin kalite algıları, onların kişisel beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillenir. Bir müşteri için önemli olan bir özellik, bir başka müşteri için önemsiz olabilir. Bu durum, hizmet kalitesinin subjektif ve değişken olmasına yol açar. Ayrıca, müşterilerin deneyimleri, hizmetin sunulduğu zaman ve mekana, hizmeti sunan personelin tutum ve davranışlarına, hatta o anki ruh haline göre bile farklılık gösterebilir (Edvarsson, Gustafsson ve Roos, 2005:107).

Hizmet kalitesinin boyutları konusunda genel bir fikir birliği olmamasına rağmen Parasuraman, Zeithaml ve Berry gibi yazarlar tarafından hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapı ve çok düzeyli veya hiyerarşik olduğu konusunda genel bir kabul vardır. Hizmet kalitesi, hem “çıktı”yı, hem de hizmetin “sunulma biçimini” kapsamaktadır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990: 16). Hizmet kalitesi; tüketici ihtiyaçlarını karşılamayı ve bu ihtiyaçları üstün bir performans ile aşmayı hedefleyen bir kavramdır (Okumuş ve Duygun, 2008:19; Erdoğan, 2013:32).

Hizmetler soyut nitelikte olduğundan ötürü, hizmet kalitesinin de bu bağlamda soyut ve anlaşılması güç bir yapıya sahip olduğu belirtilmektedir. Hizmet kalitesi kavramı, temel olarak hizmetin anlaşılabilirlik, heterojenlik ve ayrılmazlık özellikleri nedeniyle karmaşık, bulanık ve soyuttur (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985:42; Carman 1990:37).

Üretim sürecinin son çıktısının, yani ürünün veya hizmetin kaliteli olması; tasarım, üretim, dağıtım gibi tüm süreçlerin kaliteli olmasını gerektirir (Baraçlı, 2018:70). Ürün ve hizmetlerinin kalitesini tasarlayarak ve sürekli geliştirerek üstün sonuçlar elde eden kuruluşlar ürünleri ve hizmetleri müşterilerin beklentilerini aştığı için performans mükemmelliği durumuna ulaşmış organizasyon olarak tanımlanmaktadır (Juran ve De Feo, 2010:4).

İş performansının kritik başarı faktörü; müşteri sadakatine, müşterinin tekrar satınalma niyetine ve hatta başkalarına tavsiyeye yol açan müşteri memnuniyetidir (Anderson ve Sullivan, 1993:128, Brady ve Cronin, 2001:243). Başarılı modern kurumlar, artık sadece maliyet konusunda değil, hizmet ve ürün kalitesi konusunda da rekabet etmekte ve pazar payını genişletmek için çabalamaktadırlar. Rekabetçi ortamlarda kaliteli hizmet sunmak müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyerek müşteri sadakati ve bağlılığını artırmakta, önemli bir farklılaştırıcı etken olarak görülmekte ve giderek iş stratejisinin önemli bir unsuru haline gelmektedir (Kotler, 2006:20). Dolayısıyla hizmet kalitesinin yüksek tutulmasıya müşteri ve personel memnuniyeti sağlanabilir. Bu da müşteri bağlılığına ve müşteri kaybetmemeye yol

açmakta ve dolayısıyla ileride kârlılığı ve sürdürülebilir büyümeyi sağlamaktadır (Heskett, Jones, Loveman, Sasser ve Schlesinger 1994:170).

Hizmet sektöründe insan gücünden daha fazla yararlanılması nedeni ile hizmet kalitesini standart hale getirebilmek oldukça güçtür. Hizmetlerin kalitesi her müşterinin kalite anlayışına göre değişir. Bu anlayış müşterinin beklentileri, durumsal faktörler vb. unsurlardan etkilenir. Dolayısıyla hizmet sektöründe kaliteyi belirleyen müşteriler ve onların algılarıdır.

Müşterilerin hizmet kalitesi algılamaları, hizmet kalite beklentilerinin karşılanıp karşılanmamasına bağlıdır. Müşteriler hizmet kalitesini, beklentilerine bağlı olarak öznel bir şekilde algırlar. Aynı seviyedeki hizmet kalitesi, farklı kişilerce farklı algılanabilir (Grönroos, 1993; aktaran Ardıç ve Sadaklıoğlu, 2009:170). Hizmet kalitesinin bu öznel doğası, müşterilerin hizmetten önceki beklentileri ve hizmet deneyimleri arasındaki farkı vurgular. Müşteriler, hizmetten önce belirli bir kalite seviyesi beklerler ve hizmet deneyimi bu beklentileri karşılayıp karşılamadığına göre değerlendirilir. Eğer hizmet, müşterinin beklentilerini karşılıyorsa veya aşıyorsa, müşteri memnuniyeti oluşur. Ancak, beklentilerin altında kalan hizmet deneyimleri, memnuniyetsizliğe yol açabilir.

Hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe artmakta buna paralel olarak hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusunda yapılan çalışmaların da arttığı görülmektedir. Artan önem, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmış ve “ölçemediğizi daha iyi yönetemezsiniz” düşüncesiyle sunulan hizmetin kalitesinin ölçülmesi de en iyi şekilde hizmeti vermek ve hizmet kalitesini artırmak için çaba gerektirmektedir.

Hizmetin tanımında olduğu gibi kalitesinin ölçülmesinde de bir çok yöntem literatürde yer almaktadır. Bu yöntemlerin bazıları yaygın uygulama alanı bulurken, bazıları da sadece sektörel uygulamalar ile kısıtlı kalmaktadır. Örneğin; Avrupa’da toplu taşıma şirketlerinde hizmet kalitesi tespiti için EN 13816:2002 standartları kullanılmaktadır. EN 13816:2002 kalite derecesi olarak müşteri memnuniyetini esas

alır (https://ec.europa.eu/eip/ageing/standards/city/transportation/en-138162002_en). Müşteri memnuniyeti, müşteri beklentisi ve toplu taşıma şirketi tarafından elde edilen performansın uyuşma derecesi olarak görülmektedir.

EN 13816:2002’de hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan üç metot, müşteri memnuniyet anketleri, gizli müşteri denetimleri ve açık denetimdir. Müşteri Memnuniyet Anketleri, müşteri memnuniyetinin seviyesini ölçmede kullanılan, hizmeti müşterinin gözünden algılamaya yardımcı olan bir metottur. Müşteri memnuniyet anketleri hizmetin müşterinin ihtiyaçları ile örtüşüp örtüşmediğini gösterir. Gizli müşteri denetimlerinde amaç servis kalitesinin belirlenen standartlarla, müşteri gözüyle ölçülmesinin sağlanmasıdır. Bu yöntemle açık denetimlerde görülemeyen aksaklıkların tespiti yapılabilmektedir. Açık denetimler hizmet kalitesinin gerçek performansının ölçülmesinde yararlanılan metottur. Operasyon raporları, ölçümleri açık denetimlere sürekli veri sağlamaktadır.

Hizmet kalitesini ölçmek için müşteri memnuniyeti anketleri, müşteri şikayeti ve geri bildirim analizi ve endüstri standartlarına göre kıyaslama dahil olmak üzere çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Müşteri memnuniyeti anketleri, hizmet kalitesini ölçmenin en yaygın yöntemidir ve müşterilerden sunulan hizmetle ilgili algıları ve deneyimleri hakkında veri toplamayı içermektedir. Bu anketler, müşterilerin genel memnuniyetleri, hizmetin belirli yönlerine ilişkin algıları (örn. yanıt verebilirlik, yeterlilik vb.) ve karşılaştıkları herhangi bir sorun gibi müşteri deneyimleri hakkında bilgi toplamak için genellikle standartlaştırılmış sorular ve derecelendirme ölçekleri kullanır.

Müşteri şikayeti ve geri bildirim analizi, ortak temaları ve memnuniyetsizlik alanlarını belirlemek için müşteri şikayetlerini ve geri bildirimleri izlemeyi ve analiz etmeyi içermektedir. Bu tür bir ölçüm, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi gereken belirli alanlar hakkında değerli bilgiler sağlayabilir.

Yaygın uygulama alanı bulunan ve literatürde yer edinmiş hizmet kalitesi ölçme modelleri;

- Benchmarking
- Toplam Kalite Endeksi
- Servqual
- Servperf
- Grönroos Modeli
- Kritik Olaylar Yöntemi (CIT)
- Linjefly'nin Hizmet Barometresi
- Hizmet Kalitesinin İdeal Değer Modeli
- Dahili Hizmet Kalitesi Modeli
- Özel Hazırlanan Standartlar ve Bunların Skorlama Yöntemleri İle Takibi

Yukarıda belirtilen ölçüm yöntemleri arasında en fazla kullanılan yöntem Servqual yöntemi olup; A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ve L.L. Berry tarafından geliştirilmiştir.

Kullanılan yöntem ya da model ne olursa olsun, kuruluşların performanslarını değerlendirmek ve iyileştirme alanlarını belirlemek için hizmet kalitesini düzenli olarak ölçmeleri önemlidir. Bu, kuruluşların müşteri sadakati oluşturmak ve rekabet avantajını sürdürmek için kritik olan yüksek düzeyde hizmet kalitesini korumasına yardımcı olabilmektedir.

1. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Kuruluşlar mevcut müşterilerinin memnuniyetini sağlamak ve yeni müşteriler kazanmak için müşterilerin deneyimlerini ve daha iyi hizmet verebilmek için kullanılan hizmete ilişkin algılarını anlamalıdır. Kâr amacı güden bir kuruluş için elde edebileceği maksimum kârlılığa veya kâr amacı gütmeyen bir kuruluşun elde edeceği maksimum memnuniyete ilişkin müşteri algısını ölçmek için kuruluşların kapsamlı bir modele ihtiyaçları bulunmaktadır. Söz konusu hizmet kalitesi ölçüm modelinin soyut bir hizmet hakkında müşterilerin somut ve ölçülebilir algılarını oluşturması beklenmelidir. Hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişkiler birçok

araştırmacı tarafından da desteklenmektedir (González vd., 2007:154 ; Meng ve Elliott, 2009:56 ; Rojas ve Camarero, 2009: ; Al-Ababneh, 2013:168).

Müşterilerin/tüketicilerin/faydalanıcıların bir ürün için kalite değerlendirmesi yapmaları, bir hizmet için kalite değerlendirmesi yapmalarından daha kolay olmaktadır. Müşteriler hizmet kalitesini değerlendirirken sadece çıktıyı değil hizmetin oluşmasından itibaren işlenen bütün süreçleri değerlendirmektedirler. Literatürde hizmet sektöründe hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini ölçmek için birçok teknik bulunmaktadır.

Bu alanda onlarca yıllık araştırmalar sırasında, hizmet kalitesini ölçmek için kapsamlı bir model etrafında genel bir tutarlılık bulunmadığı görülmektedir. Bununla birlikte çeşitli hizmet endüstrilerinde üretilen ve kullanılan çok sayıda model vardır ancak tanıtılan belirli bir model hakkında üzerinde geliştirilmiş genel bir anlaşma sözkonusu da değildir.

Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi farklı yöntemlerle elde edilebilir: Müşterilere hizmet kalitesine ilişkin algı/memnuniyeti sorarak, beklenti/önemi sorarak veya hem algı hem de beklenti sorarak; ayrıca algı, beklentilerin tolerans bölgesi (istenen maksimum seviye ve minimum kabul edilebilir beklenti seviyesi ile tanımlanan aralık) ile karşılaştırılabilir (Mazzulla ve Eboli, 2006:43).

a. Benchmarking

Kıyaslamanın her şeyi kapsayan tek bir tanımını geliştirmek kolay değildir. Kıyaslama; kuruluşların performans düzeylerini başkalarıyla karşılaştırmak ve/veya performanslarını iyileştireceğine inandıkları uygulamaları belirlemek, uyarlamak ve benimsemek için üstlendikleri çok çeşitli faaliyetlere yaygın olarak uygulanır (Stapenhurst, 2009:3).

Kıyaslama, Amerikan Verimlilik ve Kalite Merkezi (APQC) tarafından “karşılaştırma” olarak açıklanmaktadır. Aynı zamanda, “dünyadaki en iyi kuruluşların uygulamalarını kıyaslayarak, bu uygulamaların kilit özelliklerini işletmeye uyarlama, örgütsel öğrenmeyi hızlandırarak sürekli iyileştirme, en iyi olarak tanımlanan örgütlerin süreçleri ile karşılaştırma yaparak işletmenin atılımlarını belirleme ve işletmenin başka örgütlerden öğrenmesine yardımcı olma” şeklinde bir tanıma karşılık gelmektedir. (Demirdöğen ve Küçük, 2003: 304).

Kıyaslama tekniği, rekabetçi üstünlüğü elde etmek için şirketler tarafından kullanılan kritik bir tekniktir. Şirketler bu teknik sayesinde sektördeki en iyi uygulamaları öğrenir, kendi performanslarını bu standartlara göre değerlendirir ve sürekli iyileştirme süreci içinde kendilerini geliştirirler. Benzer biçimde Brah, “rekabetçi olma” olgusunu kıyaslamanın itici güçlerinden biri anlamında göstermektedir. Kıyaslamada, piyasada var olabilmek için rakipler arasında en iyisini aramaya teşvik eden şiddetli bir rekabet ortamının varlığından söz etmektedir. Rekabetçi üstünlüğün varlığı, örgütler için apayrı bir önem teşkil eder. Buna erişmek de işletmelerde en etkili uygulamaların nasıl belirlendiğini ve işlediğini kavramak, onların neden iyi olduklarını anlamakla mümkün olabilir. Kıyaslama tekniğinde “en iyi” olabilmek ve rakipleri yakalamakla yetinmemek en önemli amaçtır (Efe, 2019:97).

Kıyaslama, bir şirketin hizmet kalitesini rakiplerinkisiyle veya endüstri standartlarıyla karşılaştırmayı içerir. Bu tür bir ölçüm, bir şirketin hizmet kalitesinin sektördeki diğerlerine kıyasla nasıl olduğu hakkında değerli bilgiler sağlayabilir ve iyileştirilecek alanların belirlenmesine yardımcı olabilir.

b. Toplam Kalite Endeksi

Toplam Kalite Endeksi, bir kuruluşun kalite yönetim sisteminin genel etkinliğini ve verimliliğini ölçmek için kullanılan bir ölçüm yöntemidir. Müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti ve süreç performansı dahil olmak üzere birden çok faktörü hesaba katan toplu bir endeks olarak formüle edilebilecek Toplam Kalite

Endeksi; bir kuruluşun operasyonlarının kalitesine ilişkin kapsamlı bir görünüm sağlar ve kuruluşların iyileştirme alanlarını belirlemesine olanak tanır. Veriler, kuruluşun genel kalite hedefleri açısından önemine göre analiz edilir ve ağırlıklandırılır. Örneğin, kuruluşun hedeflerine bağlı olarak, müşteri memnuniyetine çalışan memnuniyetinden daha yüksek bir ağırlık verilebilir. Daha yüksek bir endeks değeri daha yüksek bir kalite seviyesini gösterirken; daha düşük bir endeks değeri iyileştirilecek alanlar olduğunu gösterir.

Sonuç olarak Toplam Kalite Endeksi, genel kalite yönetim sistemlerini iyileştirmek isteyen kuruluşlar için değerli bir araçtır. Toplam Kalite Endeksi, birden fazla faktörü dikkate alarak kapsamlı bir kalite görünümü sağlar ve şirketlerin iyileştirme alanlarını belirlemesine, ilerlemeyi takip etmesine ve sürekli iyileştirme çabalarını yönlendirmesine olanak tanımaktadır.

c. Servqual

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini objektif ve sistematik bir şekilde ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. PZB öncelikle, hizmet kalitesini tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya daha sonra da ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Bu model, müşteri beklentileri ve algıları arasındaki farkı belirleyerek hizmet sağlayıcıların performanslarını değerlendirmelerine ve iyileştirmelerine yardımcı olur. Kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi önem arz etmektedir (Bulgan ve Gürdal, 2005:245).

SERVQUAL ölçeği hizmet sektörünün çok değişik alanlarında bir ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır. Yaygın kullanım alanı bulan Servqual ölçüm modeline göre hizmet kalitesini; müşteri beklentileri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark belirler. Algılanan hizmet kalitesi, tüketicilerin algıları ile beklentileri arasındaki farkın derecesi ve yönü olarak tanımlanmıştır (Parasuraman vd., 1988:15).

Müşterilerin beklemedikleri hizmet (BH), algıladıkları hizmetten (AH) yüksek olursa (BH>AH), algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olmayacaktır. Beklenen hizmetin, algılanan hizmet ile eşit olması durumunda (BH=AH) ise algılanan kalite tatmin edici olacaktır. Algılanan hizmet, beklenenden yüksek olursa (AH>BH), algılanan kalite ideal olacaktır (Parasuraman vd., 1985:44). Hizmet kalitesi arttıkça, müşterilerin hizmetleri tekrar kullanma eğilimleri de artacaktır (Asubonteng vd., 1996).

Genel olarak bakıldığında hizmet kalitesinin ölçümü için;

$$\text{Algılanan Hizmet Kalitesi (Q)} = \text{Algılanan Hizmet (P)} - \text{Beklenen Hizmet (E)}$$

$$(Q = P - E)$$

alınan düzeydeki müşteri algıları arasındaki farktır. Bu formülde pozitif puan ile hizmet kalitesi miktarı arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur.

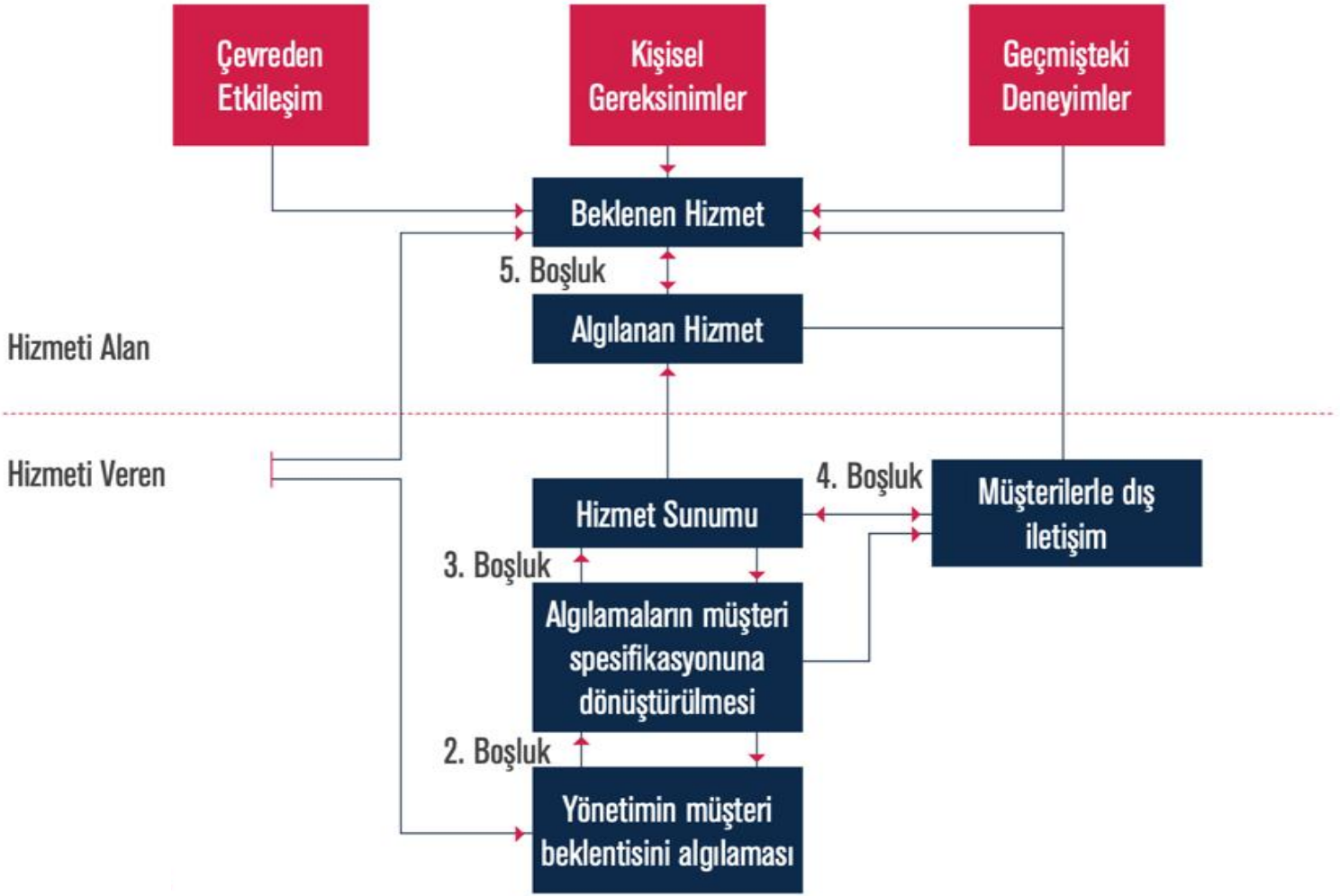
A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) on bileşenli hizmet kalitesi önermiştir, bunlar;

- Güvenilirlik
- Heveslilik
- Yeterlilik
- Erişilirlik
- Nezaket
- İletişim
- İnanılabilirlik
- Güvenlik
- Fiziki Görünüm (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985:48).

PZB, daha sonra yaptığı çalışmalar ile bileşen sayısını beşe indirmiştir;

- **Fiziksel görünüm:** fiziksel tesisler, ekipman ve personel
- **Güvenilirlik:** taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
- **Yanıt verebilirlik:** müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma istekliliği
- **Güvence:** çalışanların bilgisi, nezaketi ve onların güven telkin etme yetenekleri
- **Empati:** firmanın müşterilere sunduğu özenli, bireyselleştirilmiş ilgi

PZB, hizmet kalitesi yapısını ve kalite problemlerine yol açan 5 adet fark (boşluk) tanımlayarak hizmet kalitesi yapısını etkileyen faktörlerin anlaşılmasını sağlamışlardır. PZB, hizmet kalitesinin ölçümü için yapılacak araştırmalara yardımcı olacak bir “boşluklar modeli” geliştirmiştir. Bu model;



Şekil 10 - Boşluk Modeli (Yazar tarafından oluşturulmuştur).

- **Boşluk 1:** Tüketici beklentileri ile kuruluşun bu beklentilere ilişkin algıları arasındaki fark, yani tüketicilerin ne beklediğini bilmemek
- **Boşluk 2:** Yönetimin tüketici beklentilerine ilişkin algıları ile hizmet kalitesi spesifikasyonları, yani uygun olmayan hizmet kalite standartları arasındaki fark
- **Boşluk 3:** Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile fiilen sunulan hizmet arasındaki fark, yani hizmet performans boşluğu
- **Boşluk 4:** Hizmet sunumu ile hizmet sunumu hakkında tüketicilere yapılan iletişim arasındaki fark, yani vaatlerin teslimat ile eşleşip eşleşmediği (Seth, Deskmukh ve Vrat, 2005:916).

İlk 4 boşluk PZB tarafından tarafından oluşturulan modelin temelini oluşturan 5. boşluğu meydana getirdiği ve 5. boşluğun müşterinin hizmet beklentisiyle algılaması arasındaki fark olduğu belirtilmektedir. Yani 5 numaralı boşluk, müşterinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet düzeyi arasındaki farkı ifade eder. Bu fark hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır (Carman, 1990:44).

- **Boşluk 5:** Tüketici beklentileri ile algılanan hizmet arasındaki fark. Bu boşluk, pazarlamacı tarafında hizmet kalitesi sunumuyla ilgili dört boşluğun boyutuna ve yönüne bağlıdır.

Boşluk	Boşluğun Tanımı	Boşluğa Neden Olan Faktörler
1.	Müşteri beklentilerinin bilinmemesi	• Pazar araştırmasındaki yetersizlikler • Dikey iletişimin yetersizliği • Çok fazla yönetim kademesinin olması
2.	Hizmet kalitesine yönelik yanlış standartlar	• Yönetimin hizmet kalitesine adanmışlığındaki zaaflar • Yapılabilir olmadığına yönelik inanç • İş standartlaştırmada yetersizlikler • Hedef belirlenmemesi
3.	Hizmet performansındaki boşluk	• Kurum içindeki rollerin birbirine karışması • Kurum içindeki rollerin birbiri ile çelişmesi • Çalışan-iş uyumunun zayıf olması • Teknoloji-iş uyumunun zayıf olması • Uygun olmayan gözetimci kontrolü • Çalışanın hizmet üzerindeki kontrol eksikliği • Takım çalışması eksikliği
4.	Verilen sözler ile sunulan hizmetlerin uyuşmaması	• Uygun olmayan yatay iletişim • Çok fazla söz vermeye yönelik eğilim
5.	Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki fark	• Dört boşluğun bileşkesi

Tablo 7 - Hizmet Kalitesi Boşlukları, (Kaynak: Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990, s.46-116)'den derlenmiştir.)

d. Servperf

Servqual modelinin birçok sektör için kullanılabilir bir ölçüm modeli olmasına rağmen, araştırmacılar tarafından Servqual'ın, örneğin perakende mağaza ortamı gibi bazı alanlar için uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde Servqual modeli üzerinde yıllarca süren çalışmalar ve yürütülen tartışmalar, bu modelin farklı uygulamalarda kapsamlı olamadığı sonucunu belirtti (Dabholkar ve diğerleri, 1996:8 , Brady ve Cronin, 2001:248, Shahin ve Samea, 2010:4).

1992 yılında Cronin ve Taylor, hizmet kalitesi ölçümü için ölçülmesi gereken tek faktör olarak performans dikkate alarak rafine bir model önerdiler. Cronin ve Taylor, hizmet kalitesinin bir tüketici tutumu olduğunu ve hizmetin performansının (algılanan hizmet) hizmet kalitesinin tek ölçüsü olduğunu savunmaktadır.

Bu bağlamda Cronin ve Taylor, Servperf modelini, hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması ve ölçümü ile ilgili olarak Servqual'e dayalı hizmet kalitesi için yeni bir model olarak önermişlerdir (Cronin ve Taylor, 1992:61).

Servperf modeli, yalnızca performans ölçümleri veya tüketicilerin hizmet kalitesi beklentileri ile performans algıları arasındaki farka odaklanmak yerine, tüketiciler tarafından algılandığı şekliyle yalnızca kurumsal performansa odaklanan hizmet kalitesi ölçümlerini temsil etmektedir (Akdere, Top ve Tekingündüz, 2018:3).

Bu yeni modelde, Cronin ve Taylor hizmet kalitesi ölçümü için “algı” (P) ve “beklenti” (E) farkı yerine güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence, somutluk ve empati ile aynı boyutlarla performans (algılanan hizmet) ölçmeye geçmiştir.

- **Güvenilirlik:** taahhüt edilen hizmetin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirilebilme yeteneği
- **Yanıt verebilirlik:** müşterilere yardım etme ve hizmet sunma istekliliği
- **Güvence:** çalışanların bilgisi ve nezaketi ve müşterilere güven ve itimat aşılama yetenekleri
- **Somutluk:** fiziksel tesisler, ekipman ve personelin görünümü
- **Empati:** başkalarını önemsemek ve müşterilere bireysel ilgi göstermek (Cronin ve Taylor, 1994:128).

Cronin ve Taylor, performansa dayalı ölçüm yaklaşımı olan Servperf modelinin mevcut tutum ve müşteri memnuniyeti literatürü ile daha uyumlu olduğunu ve algı ile beklenti farkı yaklaşımı olan Servqual yaklaşımından daha üstün olduğunu önermektedirler (Cronin ve Taylor, 1992:65).

e. Grönroos Modeli

Hizmet kalitesi modelinin erken kavramsallaştırılması Grönroos tarafından 1982 yılında oluşturulmuştur. Grönroos çalışmasında kurumsal imajın özellikle hizmet odaklı şirketler için hayati önem taşıdığını vurgulamaktadır. Kurumsal imaj, müşterilerin bir şirket hakkındaki algısını etkilemekte ve dolayısıyla müşteri beklentilerine yönelik olumlu/olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Grönroos, müşteri beklentisinin kurumsal imajdan etkilendiğini varsaymaktadır (Grönroos, 1984:42).

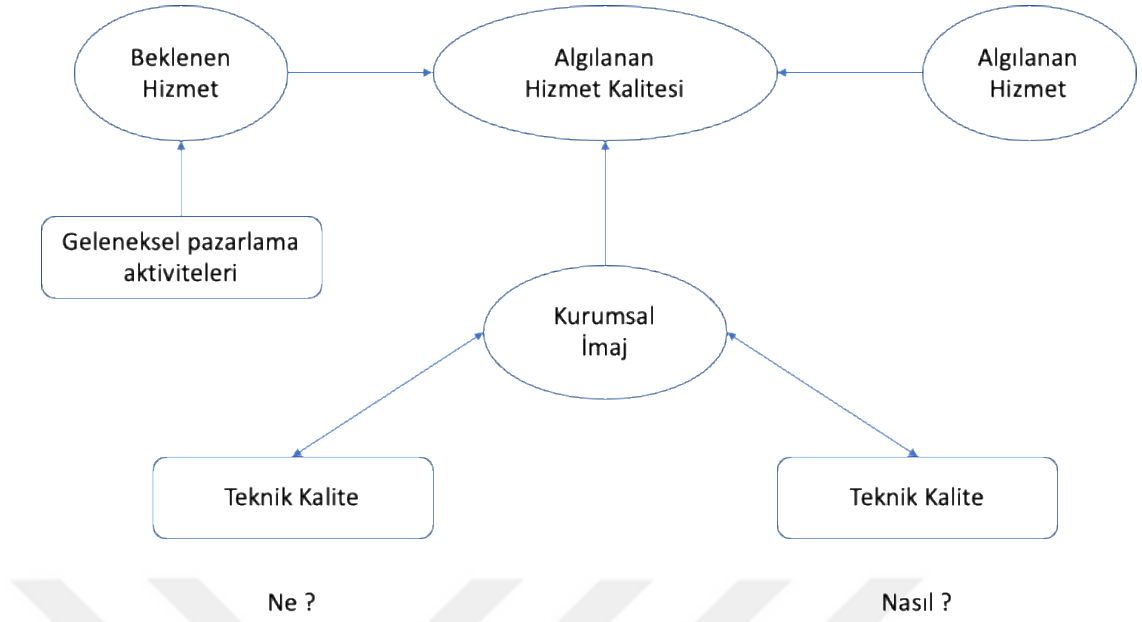
Grönroos, 1982 yılında hizmet kalitesi kavramını ve toplam algılanan hizmet kalitesi modelini hazırlamıştır (Gülbüz, 2019:25). Bu model yaklaşımına göre bir kuruluş başarılı olmak istiyorsa sunulan hizmete ilişkin müşterilerin algısını anlamak hayati önem taşımaktadır.

Grönroos, hizmet kalitesinin üç boyutunu önermektedir;

- 1) Teknik (sonuç) boyut: müşterinin kuruluş ile girdiği etkileşim sonucunda elde ettiği kalitedir, müşterinin gerçekten hizmetten ne aldığını içeren operasyonel sürecin sonucudur.
- 2) Fonksiyonel (süreç) boyut: müşterinin teknik sonucu nasıl elde ettiğidir hizmetin müşteri tarafından nasıl alındığı, hizmetin sağlayan ile alıcısı arasındaki etkileşimin sonucudur.
- 3) Kurumsal (imaj) boyut: müşterinin kuruluşa veya markaya olan bakışıdır, teknik ve fonksiyonel kaliteden etkilenmektedir.

Hizmet Pazarlama Üçgeni olarak da bilinen Grönroos Modeli, hizmet pazarlaması bağlamında müşteri tarafından algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve sadakat arasındaki bileşenleri ve ilişkileri anlamak için bir çerçevedir. Model, müşterinin algıladığı değer hizmetin kalitesinden, müşterinin beklentilerinden ve hizmet için ödedikleri fiyattan etkilendiğini önermektedir. Müşteri memnuniyeti, müşterinin hizmet deneyimini algılamasına ve algılanan değeri beklentileriyle karşılaştırmasına bağlıdır. Son olarak, müşteri sadakati, hem müşteri tatmininden hem de algılanan değerden etkilenir ve yüksek düzeyde bir müşteri tatmininin, müşteri sadakatine ve iş tekrarına yol açtığı öne sürülür.

Teknik boyut ile ilgili sonuçlar nesnel olarak ölçülebilirken; diğer boyutlar hizmeti sunan ve hizmetten faydalanan arasındaki etkileşim ile ilgili olup, çoğunlukla öznel bir şekilde algılanmaktadır. Teknik boyut en azından tatmin edici düzeyde olduğu sürece, işlevsel kalite teknik kaliteden daha önemlidir (Huang, Rüdiger ve Jung, 2021:13).



Şekil 11 - Grönroos Modeli (Yazar tarafından oluşturulmuştur).

Grönroos Modeli, pazarlamacılara ve hizmet sağlayıcılara, müşteri beklentilerini karşılayan ve aşan hizmetlerin nasıl oluşturulacağını ve sunulacağını anlamaları için yararlı bir çerçeve sağlamaktadır.

f. Kritik Olaylar Yöntemi

Kritik olaylar yöntemi, belirli bir olguyu anlamak ve tanımlamak için belirli olayların veya "kritik olayların" toplanmasına ve analizine odaklanan nitel bir araştırma yaklaşımıdır. Bu kapsamda kritik olaylar yöntemi, sağlanan hizmetin kalitesini temsil eden belirli olayları veya deneyimleri belirleyip analiz ederek hizmet kalitesini ölçmek için kullanılabilmektedir (Han ve Hyun, 2013:456).

Hizmet kalitesi genellikle sübjektiftir ve ölçülmesi zordur, bu da kritik olaylar yöntemini hizmet alıcıların deneyimlerine ilişkin zengin ve derinlemesine bir anlayış kazanmanın etkili bir yolu haline getirmektedir. Kritik olaylar yöntemini kullanarak hizmet kalitesini ölçmek için, araştırmacılar genellikle incelenen hizmeti almış

kişilerle yapılan görüşmeler veya anketler yoluyla veri toplar. Kritik olaylar yöntemi, iyileştirilecek alanları belirlemenin yanı sıra, müşterilerin bir hizmette neye değer verdiği ve neyin önemli kalite göstergeleri olarak gördükleri hakkında değerli bilgiler de sağlayabilir. Bu bilgi, hizmet kalitesi ölçütlerinin geliştirilmesine rehberlik etmek ve hizmet iyileştirmeleri hakkında karar vermeyi bilgilendirmek için kullanılabilir (Gruber ve Vomberg, 2018:23).

Genel olarak, kritik olaylar yöntemi, müşteri deneyimlerine ilişkin zengin ve derinlemesine bir anlayış sağladığı ve iyileştirilecek alanların belirlenmesine yardımcı olduğu için hizmet kalitesini ölçmek için değerli bir araçtır. Belirli olaylara odaklanan bu yöntem, geleneksel ankete dayalı yöntemlerden daha incelikli ve ayrıntılı bir hizmet kalitesi anlayışı sağlayabilir.

g. Linjefly'nin Hizmet Barometresi

Hizmet Barometresi, bir hizmetin kalitesini değerlendirmek için kullanılan bir araç veya ölçüm aracıdır. Hizmet Barometresinin amacı, yanıt verme, güvenilirlik, yeterlilik, empati ve somut şeyler gibi hizmet deneyiminin çeşitli yönlerini ölçerek bir hizmetin kalitesinin genel bir değerlendirmesini sağlamaktır. Genellikle anketler veya incelenmekte olan hizmeti almış kişilerle yapılan görüşmeler yoluyla veri toplandıktan sonra katılımcılardan hizmet kalitesini bir ölçekte derecelendirmeleri veya deneyimleri hakkında açık uçlu yanıtlar vermeleri istenmektedir. Toplanan veriler daha sonra analiz edilmekte ve bileşik bir puan veya hizmet kalitesi ölçüsü geliştirmek için kullanılmaktadır. Hizmet Barometresi, farklı hizmet sağlayıcılar veya sektörler arasında hizmet kalitesini karşılaştırmak için de kullanılabilir ve hizmet sağlayıcılar hakkında bilinçli kararlar vermek isteyen müşteriler ve kuruluşlar için değerli bilgiler sağlar (Gustafsson, Johson ve Roos, 2005:212).

Sonuç olarak, Hizmet Barometresi, bir hizmetin kalitesinin standartlaştırılmış ve nicel bir ölçüsünü sağladığı için hizmet kalitesini ölçmek için yararlı bir araçtır. Hizmet Barometresi, müşterilerden veri toplayarak müşterilerin bir hizmette neye

değer verdiğine dair değerli içgörüler sağlayabilir ve kuruluşların iyileştirme alanlarını belirlemesine yardımcı olabilmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988:17).

h. Hizmet Kalitesinin İdeal Değer Modeli

Hizmet Kalitesinin İdeal Değer Modeli, algılanan hizmet kalitesini ideal hizmet kalitesiyle karşılaştırarak bir hizmetin kalitesini değerlendirmek için bir çerçevedir. Model, 2003 yılında Paraskevas ve Mariussen tarafından tanıtılmış olup; müşteri beklentileri ile hizmet kalitesi algıları arasındaki boşluğun genel memnuniyeti belirlediğini öne süren hizmet kalitesi boşluk teorisine dayanmaktadır.

İdeal Değer Modeli iki bileşenden oluşmaktadır:

- **İdeal Hizmet Kalitesi:** Bu, müşterinin mükemmel olarak kabul edeceği hizmet düzeyini ifade eder ve güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence, empati ve somut şeyler gibi faktörleri içerir.
- **Algılanan Hizmet Kalitesi:** Müşterinin hizmetle ilgili gerçek deneyimini ifade eder ve ideal hizmet kalitesi ile aynı faktörleri içerir.

İdeal Değer Modeli, ideal ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkın azaltılmasıyla hizmet kalitesinin iyileştirilebileceğini öne sürmektedir. Çerçeve, hizmet sağlayıcılar tarafından, hizmet sunumlarında iyileştirilecek alanları belirlemek ve zaman içinde müşteri algılarındaki değişiklikleri izlemek için kullanılabilmektedir.

Model, diğer hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmaların çoğunda belirtilen farklı olarak hizmet kalitesine değer yaklaşımını savunur ve bunu memnuniyet sürecinin bir sonucu olarak modeller. Değere dayalı bu hizmet kalitesi modeli, deneyimin karşılaştırıldığı algılanan ideal bir standart kullanımını önerir (Mattsson, 1992:22).

i. Dahili Hizmet Kalitesi Modeli

Bir kuruluş içinde hizmet sunumunun kalitesini değerlendirmek ve iyileştirmek için bir çerçevedir. Model, müşterilere hizmet sunumunu etkileyen iç süreçlere, prosedürlere ve sistemlere odaklanır.

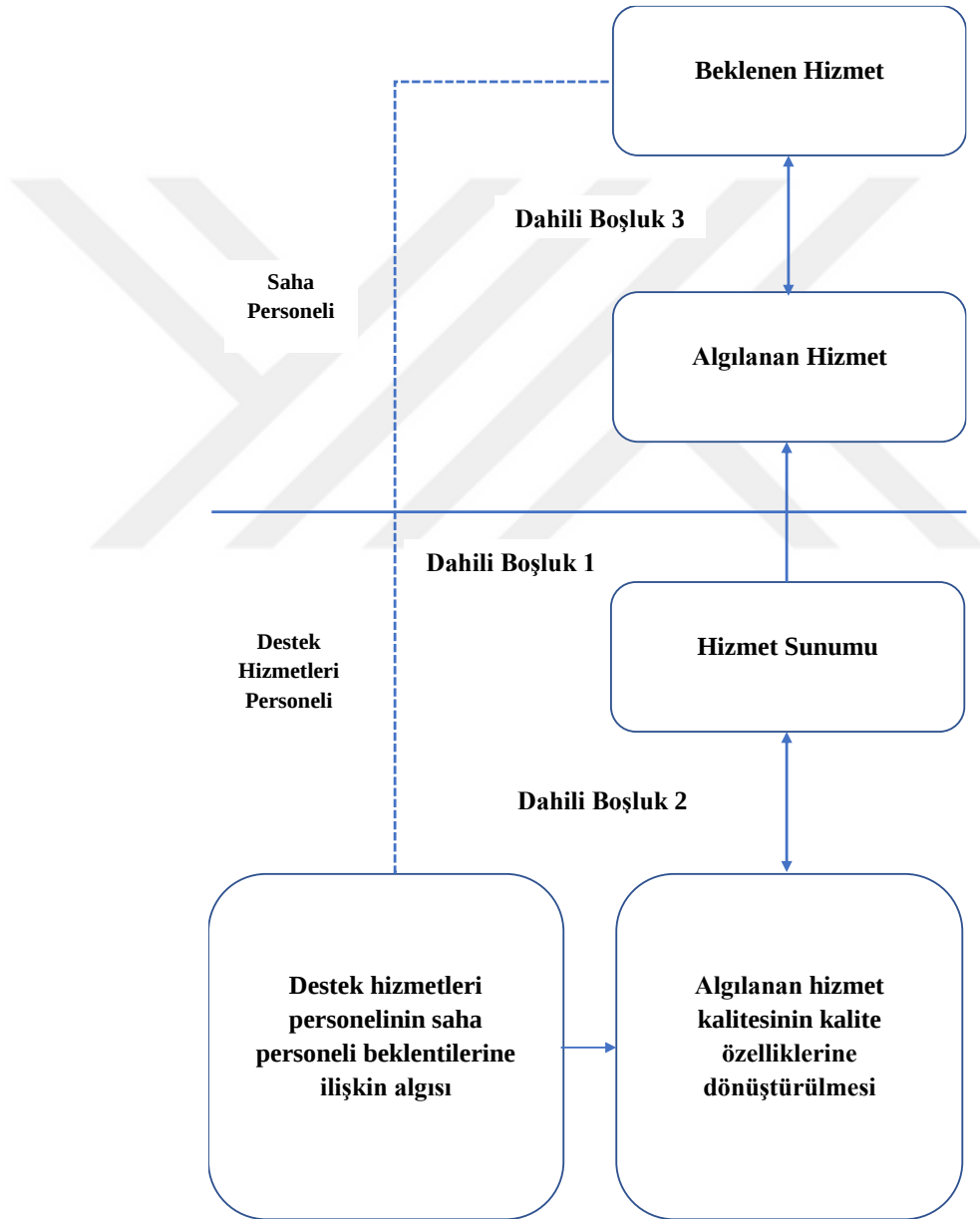
Model, üç temel bileşenden oluşur:

- **Hizmet Kültürü:** Bu, çalışanların hizmet sunumuna yönelik değerleri, inançları ve tutumları ile müşteri memnuniyetine verilen önemi ifade eder.
- **Hizmet İklimi:** Hizmet ortamının tasarımı ve yerleşimi, kaynakların mevcudiyeti ve çalışanlara sağlanan desteğin düzeyi de dahil olmak üzere hizmetin sunulduğu fiziksel ve sosyal çevreyi ifade eder.
- **Hizmet Süreçleri:** Bu, sipariş alma, problem çözme ve takip prosedürleri gibi hizmeti sunmak için kullanılan belirli prosedürleri ve sistemleri ifade eder.

Dahili Hizmet Kalitesi Modeli, müşterilere yüksek kaliteli hizmet sunmak için kuruluşların olumlu bir hizmet kültürü geliştirmesi, destekleyici bir hizmet ortamı yaratması ve etkin hizmet süreçleri uygulaması gerektiğini öne sürmektedir. Kuruluşlar, bu iç faktörlere odaklanarak hizmet sunumlarının kalitesini artırabilir ve müşteri memnuniyetini artırabilir. Model, kuruluşlar tarafından mevcut hizmet sunum uygulamalarını değerlendirmek, iyileştirme alanlarını belirlemek ve hizmet kalitesine katkıda bulunan iç faktörleri geliştirmeye yönelik stratejiler geliştirmek için kullanılabilir.

PZB'nin boşluk modeline dayalı olarak geliştirilen Model, iç müşteriler ve iç tedarikçiler (destek hizmetleri personeli) arasındaki hizmet kalitesini belirleyen boyutları ve bunların ilişkilerini değerlendirmektedir (Frost ve Kumar, 2000:359).

- **Dahili (İç) Boşluk 1:** Destek hizmetleri personelinin saha personelinin beklentisine ilişkin algısındaki fark
- **Dahili (İç) Boşluk 2:** Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile gerçekte sunulan hizmet arasındaki önemli fark
- **Dahili (İç) Boşluk 3:** Saha personeline odaklanan boşluktur, saha personelinin beklentileri ile destek hizmetleri personeli hizmet kalitesi algıları arasındaki fark



Şekil 12 - Dahili Hizmet Kalitesi Modeli (Yazar tarafından oluşturulmuştur).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KARMA YÖNTEM ile MEYDAN YÖNETİM SİSTEMİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

I. KARMA YÖNTEM ARAŞTIRMASI

Karma yöntem araştırması, ilk olarak nicel ve daha sonra nitel araştırmaların gelişimlerini takiben “üçüncü yöntembilimsel hareket” (Tashakkori ve Teddlie, 2003:5), “üçüncü araştırma paradigması” (Johnson ve Onwuegbuzie, 2004:15) ve “sosyal bilim semasında yeni bir yıldız” (Marying, 2007:1) olarak adlandırılmaktadır.

Karma yöntem araştırması; araştırmacı ve araştırma ekibinin, anlama ve doğrulamanın genişliği ve derinliği amacıyla nitel ve nicel araştırma yaklaşımların bileşenlerini birleştirdikleri bir araştırma türüdür (Johnson, Onwuegbuzie ve Turner, 2007:123). Karma yöntem araştırması, araştırmacının veri topladığı ve analiz ettiği, bulguları dahil ettiği ve tek bir çalışmada veya araştırma programında nitel ve nicel yaklaşım ve yöntemleri kullanarak çıkarımlarda bulunduğu bir araştırmadır (Tashakkori ve Creswell, 2007:4).

Karma yöntem araştırması, hem felsefi varsayımları olan bir araştırma deseni hem de bir araştırma yöntemidir. Bir yöntem olarak karma yöntem; araştırma problemlerini daha kapsamlı ve derinlemesine inceleme imkanı sunan, nitel ve nicel veri toplama ve analiz yöntemlerinin entegrasyonuna rehberlik eden felsefi varsayımları içermektedir. Bir yöntem olarak tek bir araştırmada veya bir araştırmalar dizisinde hem nitel hem de nicel verilerin toplanmasına, analiz edilmesine ve harmanlanmasına odaklanmaktadır. Temel öncülü, nitel ve nicel verilerin birlikte kullanımı olup; karma yöntemlerin birlikte kullanımı, araştırma probleminin tek başına kullanılan herhangi bir yöntemden çok daha iyi bir şekilde anlaşılmasını sağlar (Creswell ve Plano Clark, 2007:5).

Karma yöntemde araştırmacı;

- Araştırma sorularına dayalı olarak hem nitel hem de nicel verileri ikna edici ve titiz bir şekilde toplar ve analiz eder,
- Aynı anda iki veri türünü, bu veri türlerinden birini diğerrinin içine yerleştirerek veya sırasıyla birini diğerrinin üzerine inşa ederek birleştirmek kaydıyla harmanlar,
- Araştırma vurgusuna göre veri türlerinden birine veya her ikisine öncelik verir,
- Bu prosedürleri tek bir çalışma içerisinde veya bir çalışma programının birden fazla aşamasında kullanır,
- Bu prosedürleri felsefi dünya görüşleri ve kurumsal bakış açıları kapsamında çerçeve içine alır,
- Bu işlemleri çalışma yürütme planını yönlendiren özel araştırma deseni ile birleştirir (Creswell ve Plano Clark, 2007:6).

Karma yönteme uygun araştırma problemleri, tek bir veri kaynağının yetersiz olduğu, araştırma bulgularının genelleştirilmesi gerektiği, birinci yöntemi geliştirmek için ikinci bir yöntemin gerektiği ve genel bir araştırma amacının en iyi şekilde birden fazla aşama veya proje ile ele alınabildiği araştırma problemleridir.

Akademik araştırmalarda, karma araştırma yöntemi, hem nicel hem de nitel verileri bir arada kullanarak kapsamlı bir anlayış elde etmemizi sağlar. Bu yöntem, araştırmacılara katılımcıların görüşlerine, deneyimlerine ve içgörülerine derinlemesine nüfuz etme imkanı sunar. Bununla birlikte, karma araştırmada geçerlik ve güvenilirlik, sonuçların doğruluğunu ve güvenilirliğini değerlendirmek açısından önemli faktörlerdir.

Geçerlik, bir araştırma çalışmasının sonuçlarının ne ölçüde doğru ve geçerli olduğunu değerlendirmek için kullanılan bir kavramdır. Karma araştırma yönteminde geçerlik, hem nicel hem de nitel verilerin doğru ve güvenilir bir şekilde toplandığından

ve analiz edildiğinden emin olmayı gerektirir. Karma araştırmada geçerlik sağlamak için birkaç strateji kullanılabilir. Öncelikle, araştırmacılar, nicel verileri toplarken güvenilir ve geçerli ölçme araçlarını kullanmalıdır. Ölçme araçları, ölçülen kavramı tam ve doğru bir şekilde yansıtmalıdır. Nitel verilerin geçerliği ise, katılımcıların deneyimlerini ve görüşlerini derinlemesine anlamak için uygun tekniklerin kullanılmasıyla sağlanır. Araştırmacılar, katılımcılarla yakın bir etkileşim içinde olmalı ve güvenilir bir ortam sağlamalıdır.

Güvenirlilik, bir ölçme aracının aynı koşullarda tekrarlanabilir sonuçlar verme yeteneği ile ilgilidir. Karma araştırmada güvenirlilik, hem nicel hem de nitel verilerin güvenilir bir şekilde toplandığından emin olmayı gerektirir. Bu, araştırma sürecindeki tutarlılık, tekrarlanabilirlik ve istikrarın sağlanması anlamına gelir. Karma araştırmada güvenirlilik sağlamak için birkaç strateji kullanılabilir. Ölçme araçları, ölçülen kavramı sürekli bir şekilde ve tutarlı bir şekilde ölçmelidir. Araştırmacılar, verilerin toplanması ve analiz süreçlerinde sistematik bir yaklaşım benimsemeli ve aynı adımları tekrarlayarak güvenirliliği artırmalıdır (Creswell ve Plano Clark, 2007:226-228).

Karma araştırma yöntemi, hem nicel hem de nitel verilerin birleştirilmesiyle kapsamlı bir anlayış sağlar. Geçerlik ve güvenirlilik, bu yöntemde önemli kavramlardır ve sonuçların doğruluğunu, güvenilirliğini ve tekrarlanabilirliğini değerlendirmek için kullanılırlar. Geçerlik ve güvenirliliği sağlamak için doğru ölçme araçlarının kullanılması, tutarlılık ve tekrarlanabilirliğin sağlanması ve araştırmacılar arasında işbirliği ve bağımsız analizlerin yapılması önemlidir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenirliliğini sağlamak için aşağıdaki çalışmalar yapılmıştır;

- Araştırma öncesi detaylı literatür taraması gerçekleştirilmiştir.
- Görüşmeler veri kaybını önlemek amacıyla katılımcıların onayı alınarak kayıt altına alınmıştır.

- Görüşme soruları için bir kaç farklı ölçek incelenmiş, sektörde deneyimli bir yöneticiye ve teorisyene gösterilerek değerlendirmeleri doğrultusunda gerekli düzetlemeler yapılmıştır.
- Görüşme sorularının anlaşılabilirliğini test etmek amacıyla bir yerel yönetim yöneticisi ve uzmanı ile pilot görüşme sağlanmıştır.
- Görüşme dokümanı üzerinde tek kodlayıcı (araştırmacı) tarafından kodlama gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada karma yöntem tercih edilerek yerel yönetim yöneticileri mülakatları akabinde odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca meydan paydaşları olarak vatandaş, esnaf ve kamu kuruluşlarına yönelik anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen bulgulardan yola çıkılarak kavramsal bir yönetim sistemi tasarımı sağlanmıştır.

II. YÖNETİCİ MÜLAKATLARI

A. Yönetici Mülakatlarının Amacı ve Önemi

Yöneticiler, bir organizasyonun stratejik kararlarını veren ve günlük işleyişini yöneten kişilerdir. Bu nedenle, yöneticilerin düşünceleri, davranışları ve kararları, organizasyonun genel başarısını etkilemektedir. Yönetici mülakatları, yöneticilerin deneyimlerini, liderlik tarzlarını, organizasyonel hedeflerini, stratejilerini ve zorluklarını anlamaya yardımcı olmaktadır. Yöneticiler, organizasyonun iç işleyişini ve iş kültürünü en iyi bilen kişiler olduğundan; araştırmacılar, yöneticilerin görüşlerine dayanarak, organizasyonel problemleri anlamaya ve çözmeye çalışmaktadır.

Özellikle yöneticilerin perspektiflerini ve deneyimlerinin anlaşılmasına yönelik bir konu üzerinde çalışıldığında yönetici mülakatları, araştırmacıya farklı bakış açıları sağlamaktadır. Ayrıca, yönetici mülakatları, araştırmacıların tezlerinde sundukları verilerin güvenilirliğini artırabilir. Çünkü yöneticilerin deneyimleri ve görüşleri, bir organizasyonun genel performansı ve stratejileri hakkında doğru bir perspektif sunabilir. Bu da araştırmacıların tezlerinde sunacakları verilerin daha güçlü ve inandırıcı olmasına yardımcı olabilir.

Bu amaçla yerel yönetim yöneticilerine yönelik yarı-yapılandırılmış mülakat formları ile yerel yönetim araştırması gerçekleştirilmiştir. Yerel yönetim araştırması ile yerel yönetim çalışanlarının meydanlara yönelik algı ve beklentilerinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Yerel Yönetim çalışanlarının eleştiri ve önerilerinin alınması ile gerçekleştirilen bu çalışmada, meydan yönetiminin daha kaliteli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacak unsurların tespit edilmesi amaçlanmıştır.

B. Çalışma Grubu

Meydanların hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik hem Türkiye hem de Dünyada meydanların yönetiminden sorumlu yerel yönetimlere bir model önerisi geliştirmek amacıyla hazırlanan bu çalışmada araştırma evreni olarak yerel yönetim yöneticileri tercih edilmiştir. Araştırmanın yapılacağı kurum belirlenirken meydan yönetimi konusunda söz sahibi olması, hizmet deneyimi bulunması ve uygulamaları ile diğer yerel yönetimlere rol model olabilecek yerel yönetimlerde çalışanlar seçilerek yarı yapılandırılmış mülakat görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan mülakatlara ilişkin detaylar aşağıda belirtilmektedir;

Görüşülen Yetkililer	Sayı
Birim, Şube Müdürü	30
Müdür Yardımcısı	25
Uzman, Mühendis, Mimar	20
Amir, Şef	26
Memur, Temsilci, Sorumlu	8
Bilgilerini Vermek İstemeyen	5
Toplam	114

Tablo 8 - Görüşülen Tüm Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (1)	Fen İşleri Müdürlüğü	1
	Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	1
	Plan ve Proje Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Kentsel Tasarım Müdürlüğü	2
	Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü	1
Toplam		9

Tablo 9 - İlçe Belediyesi (1) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (2)	Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Temizlik İşleri Müdürlüğü	1
	Plan ve Proje Müdürlüğü	1
	Fen İşleri Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	2
Toplam		8

Tablo 10 - İlçe Belediyesi (2) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (3)	Etüd Proje Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
Toplam		4

Tablo 11 - İlçe Belediyesi (3) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (4)	Çevre Koruma Müdürlüğü	1
	Etüd Proje Müdürlüğü	3
	Kentsel Tasarım Müdürlüğü	1
	Temizlik İşleri Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Fen İşleri Müdürlüğü	2
	Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Destek Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
Toplam		14

Tablo 12 - İlçe Belediyesi (4) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (5)	Fen İşleri Müdürlüğü	1
	Kültür İşleri Müdürlüğü	1
	Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	1
	Destek Hizmetler Müdürlüğü	1
	Plan ve Proje Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	Strateji Geliştirme Müdürlüğü	2
	Toplam	8

Tablo 13 - İlçe Belediyesi (5) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (6)	Fen İşleri Müdürlüğü	2
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Etüd Proje Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	Toplam	7

Tablo 14 - İlçe Belediyesi (6) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (7)	Kentsel Tasarım Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Plan ve Proje Müdürlüğü	1
	Temizlik İşleri Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	Toplam	7

Tablo 15 - İlçe Belediyesi (7) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (8)	Fen İşleri Müdürlüğü	1
	Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü	1
	Temizlik İşleri Müdürlüğü	1
	Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Plan ve Proje Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	Destek Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	Toplam	11

Tablo 16 - İlçe Belediyesi (8) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
İLÇE BELEDİYESİ (9)	Destek Hizmetler Müdürlüğü	1
	Emlak ve İstimlak Müdürlüğü	1
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1
	Kültür İşleri Müdürlüğü	1
	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1
	Temizlik İşleri Müdürlüğü	1
	Zabıta Müdürlüğü	1
	Strateji Geliştirme Müdürlüğü	1
	Kentsel Tasarım Müdürlüğü	1
	Etüd Proje Müdürlüğü	1
	Toplam	10

Tablo 17 - İlçe Belediyesi (9) Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü	1
	Kütüphane ve Müzeler Müdürlüğü	1
	Engelliler Müdürlüğü	1
	Deniz Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Trafik Müdürlüğü	1
	Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Avrupa Yakası Yol Bakım ve Onarım Müdürlüğü	1
	Anadolu Yakası Yol Bakım ve Onarım Müdürlüğü	1
	Altyapı Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Enerji Yönetimi ve Aydınlatma Müdürlüğü	1
	Toplam	10

Tablo 18 - Büyükşehir Belediyesi - Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	Yapı İşleri Müdürlüğü	1
	Kültür Varlıkları Projeler Müdürlüğü	1
	Koruma Uygulama ve Denetim Müdürlüğü	5
	Kültürel Miras Koruma Müdürlüğü	1
	Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü	3
	Hizmet İyileştirme Müdürlüğü	1
	Anadolu Yakası Zabıta Müdürlüğü	1
	Halkla İlişkiler Müdürlüğü	1
	Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü	1
	Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü	1
	Toplam	16

Tablo 19 - Büyükşehir Belediyesi - Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

		Görüşülen Yetkili Sayısı
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	Avrupa Yakası Park ve Bahçeler Müdürlüğü	5
	Deniz Hizmetleri Müdürlüğü	1
	Avrupa Yakası Yol Bakım ve Onarım Müdürlüğü	1
	Altyapı Projeler Müdürlüğü	1
	Kentsel Tasarım Müdürlüğü	1
	Şehir Planlama Müdürlüğü	1
	Toplam	10

Tablo 20 - Büyükşehir Belediyesi - Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

Altyapı Hizmetleri Müdürlüğü							1				1
Altyapı Projeler Müdürlüğü							1				1
Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü							1				1
Anadolu Yakası Yol Bakım ve Onarım Müdürlüğü							1				1
Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü							1				1
Avrupa Yakası Yol Bakım ve Onarım Müdürlüğü							2				2
Basın Ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü					1						1
Çevre Koruma Müdürlüğü	1	1		1							3
Deniz Hizmetleri Müdürlüğü							2				2
Destek Hizmetleri Müdürlüğü				1	1				1	1	4
Emlak İstimlak Müdürlüğü		1		1	1	1			1	1	6
Engelliler Müdürlüğü							1				1
Etüd Projeler Müdürlüğü			1	3		1			1		6
Fen İşleri Müdürlüğü	1	1		2	1	2				1	8
Halkla İlişkiler Müdürlüğü							1				1
Hizmet İyileştirme Müdürlüğü							1				1
İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	1	2	1	1		1		1	1	1	9
Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü	2		1				3			1	7
Kentsel Tasarım Müdürlüğü				1			1	1	1		4
Koruma Uygulama ve Denetim Müdürlüğü							4				4
Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü							1				1
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	1				1			1	1	1	4
Kültür Varlıkları Projeler Müdürlüğü							1				1
Kültürel Miras Koruma Müdürlüğü							1				1
Kütüphane ve Müzeler Müdürlüğü							1				1
Park ve Bahçeler Müdürlüğü	1	1		1		1	6	1	1	1	13
Plan ve Proje Müdürlüğü	1	1			1			1		1	5
Strateji Geliştirme Müdürlüğü					2				1		3
Şehir Aydınlatma Müdürlüğü							1				1
Şehir Planlama Müdürlüğü							1				1
Temizlik İşleri Müdürlüğü		1		1				1	1	1	5
Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü							1				1
Trafik Müdürlüğü							1				1
Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü				1						1	2
Yapı İşleri Müdürlüğü							1				1
Zabıta Müdürlüğü	1		1	1		1	1	1	1	1	8
Genel Toplam	9	8	4	14	8	7	36	7	10	11	114

Tablo 21 – Tüm Görüşülen Yetkililerin Kadro Bazlı Dağılımı

C. Bulgular

Nitel araştırmada, araştırmacının ve katılımcıların açıklamalarının doğru, güvenilir ve inandırıcı olup olmadığını belirlemek için güvenilirlikten daha çok geçerliğe odaklanılır. Nitel geçerlik, araştırmacının katılımcı ziyaretleri esnasında elde ettiği bilgilere dayalı olan analiz süreçlerinden gelir. Nitel araştırmada güvenirliliğin rolü azdır ve öncelikli olarak metnin bölümleriyle ilişkili kodlar üzerine fikir birliğine varılırken gruptaki farklı kodlayıcıların güvenirliliği ile ilgilenilir (Creswell ve Plano Clark, 2007:227).

Yerel Yönetim çalışanlarının eleştiri ve önerilerinin alınması ile gerçekleştirilen bu araştırmada, meydan yönetiminin daha kaliteli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacak unsurların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla İstanbul'da faaliyet gösteren toplamda 9 İlçe Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir

Belediyesi'nden yetkililere ulaşılmış, 13 yapılandırılmış ve 1 açık uçlu olmak üzere 14 sorunun yöneltildiği 114 adet görüşme gerçekleştirilebilmiştir.

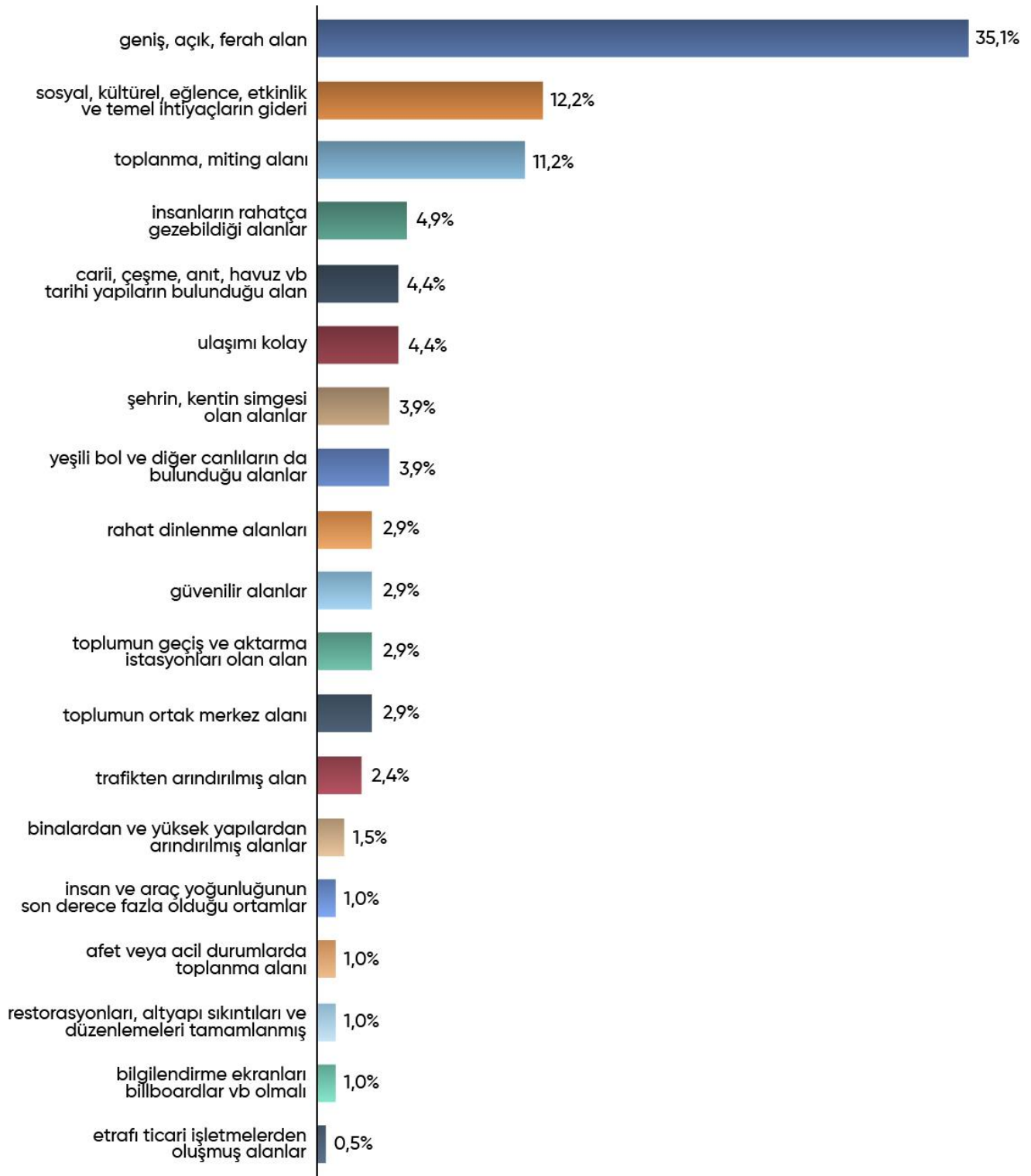
Yapılan görüşmelerde katılımcılara sorular yöneltilmiş ve sorulara verilen cevaplardan elde edilen veriler genel bir anlayış oluşturmak için başından sonuna kadar okunmuş ve bir veri tabanı oluşturulmuştur.

Nitel veri analizi; verileri kodlamayı, metni küçük birimlere ayırmayı, her birime etiketler atamayı ve kodları temalar altında gruplandırmayı içermektedir. Nitel veri analizinin ana özelliği kodlama sürecidir. Kodlama; kanıtları sınıflandırma ve fikirleri giderek daha geniş bakış açılarını yansıtacak şekilde etiketleme sürecidir. Veri tabanının analiz sürecinde MAXQDA yazılımından faydalanılmış ve analiz sonuçları tablolar ve grafikler olarak özet haline getirilmiştir.

Bulgular kısmında araştırma sorularının nitel bulgular ile nasıl yanıtlandıklarına yer verilmektedir. Ayrıca bulgular anlamlandırılırken kişisel deneyimlerin yansıtıldığı kişisel değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Soru Sırası	Soru	Katılım Oranı	Frekans Ortalaması	En Düşük Frekans İfadesi ve Değeri	En Yüksek Frekans İfadesi ve Değeri
1	Meydan denilince akla gelen tanımlamalar	%100	10,79	Bilgilendirme ekranları (1)	Geniş, açık, ferah alan (72)
2	Mevcut meydanların mimari tasarım durumları	%100	6,00	Meydanların kalabalık olması (1)	İyi değil, beğenmiyorum (63)
3	Meydan tasarımlarının şehirin dokusuyla uyum durumu	%100	6,36	Günümüz mimarisi kullanılmalı (1)	Uyumlu değil (67)
4	Meydan tasarımında dikkate alınması gereken hususlar	%100	6,74	Kullanılan malzemeler mevsim değişikliklerine uygun olmalı (1)	Tarihi, milli, kültürel dokuyla işlenmiş alanlar olmalı, simgesi olmalı ve korunmalı (49)
5	Meydanların yönetimine ilişkin sorumluluk	%96,49	7,26	Birden fazla birim (1)	Fen İşleri Md (41)
6	Meydanların düzenlenmesi, yönetilmesine ilişkin sorumluluklarınız	%92,98	3,74	Motorlu taşıtların kaçak girmelerini kontrol edebilecek elektronik sistemlerin yerleştirilmesi (1)	Sorumluluğumuz yok (19)
7	Yerel yönetim meydanların yönetilmesi için bütünlük bir strateji varlığı	%95,61	8,86	Stratejiler uzun süreli değil (1)	Sahip değildir (62)
8	Sorumluluklarınız çerçevesinde meydanlarda gerçekleştirilmesi öngörülen kısa ve uzun vadeli hedefleriniz	%89,47	2,65	Vatandaş temas noktalarının belirlenmesi (1)	Sorumluluğumuz bulunmamakta (21)
9	Meydanlarda kısa ve uzun vadeli hedefler geliştirilmesine neden olan sorunlar	%78,95	4,03	Karar mekanizmasının çabuk çalışmaması (1)	Kurumlar arası iletişim, koordinasyon problemleri (18)
10	Hangi yenilikçi uygulama örnekleri ya da teşvikler meydanlarda yerel yönetim tarafından kullanılmakta	%68,42	2,93	Akıllı şehir uygulamaları (1)	Wi-Fi noktaları ve şarj aletleri kurulumu (9)
11	Meydanlarla ilişkili politika ve dokümanların varlığı	%58,77	3,68	2918 sayılı Trafik Kanunu (1)	5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu (15)
12	İstanbul'da meydanların yönetimini kim yapmalı	%98,25	11,6	Büyükşehir Belediyesi içinde bir müdürlük olmalı (1)	Karma yönetim (60)
13	Hangi yönetim organları karma yönetimde birlikte çalışmalı	%100	29,2	Esnaf grupları (1)	Büyükşehir Belediyesi (59)
14	Meydanların yönetimine ilişkin görüş ve önerileriniz	%71,93	3	Kültürel aktiviteler yapılmalı (1)	Büyükşehir Belediyesi ile ilçe belediyeleri ortak çalışmalı (8)

Tablo 22 – Yerel Yönetim Yetkilileri ile Yapılan Görüşmelerden Elde Edilen Bulgular



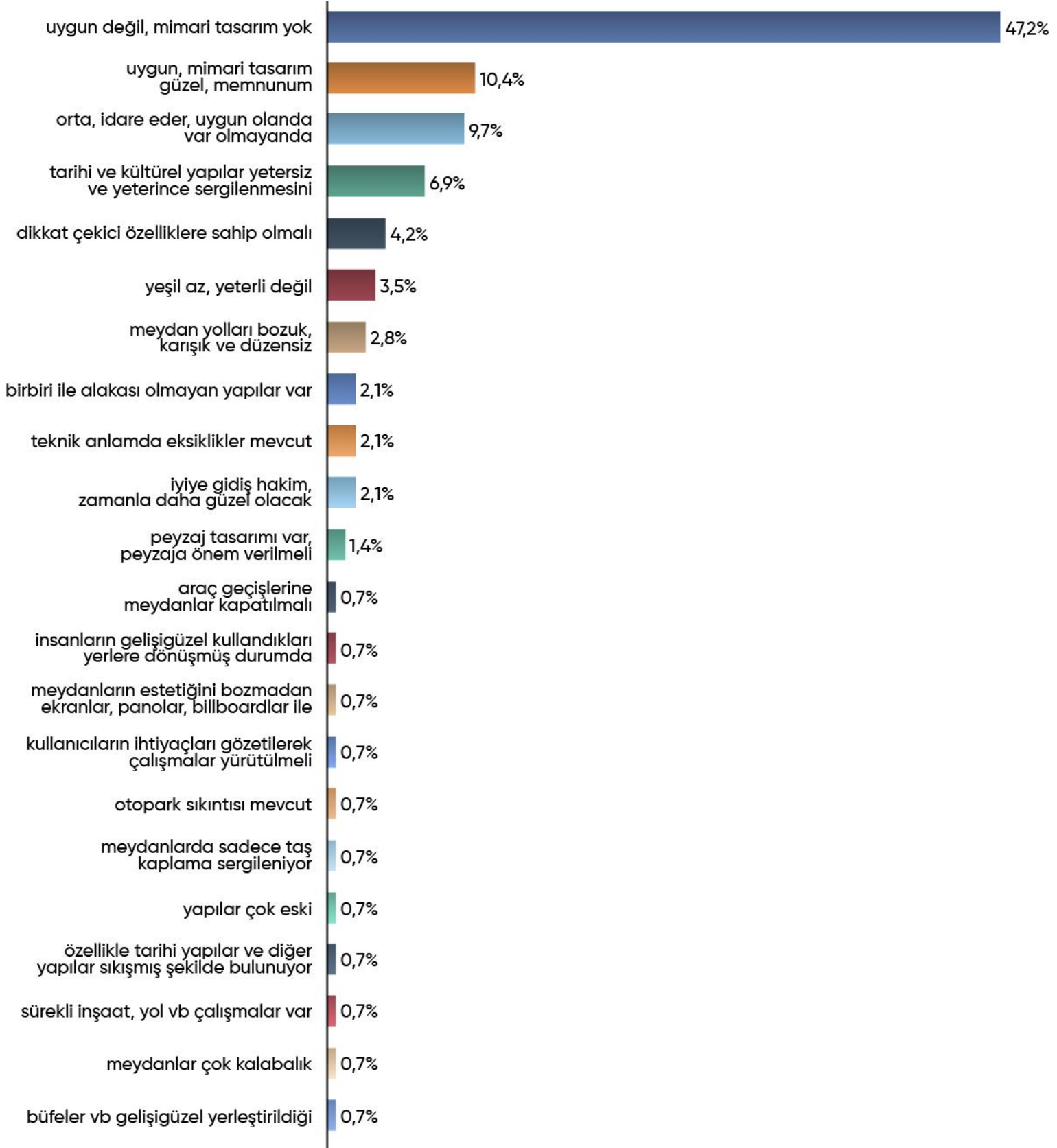
Meydan denilince aklınıza hangi tanımlamalar gelmektedir?

Şekil 13 - Meydan denilince akla gelen tanımlar

Araştırmada, meydan denilince akla gelen tanımlar sorusu için katılımcılar; geniş, açık, ferah alan, sosyal, kültürel, eğlence, etkinlik ve temel ihtiyaçların giderildiği alan, toplanma-miting alanı şeklinde cevaplar vermişlerdir. Katılımcıların meydan için ifade ettiği tanımlamada özellikle meydanın yapısal özelliğinin ve fonksiyonel çeşitliliğinin yapılan tanımlamada belirleyici olduğu görülmektedir.

Meydan denilince akla gelen tanımlamalarda en yüksek frekans değeri (%35,1) “geniş, açık ve ferah alan” olarak belirtilmiştir. Çalışmanın literatür bölümünde de görüleceği üzere meydan ile ilgili kamusal ve geniş alan özelliği ile araştırma kapsamında yapılan tanımlamaların örtüştüğü görülmektedir. Yapılan tanımlamalarda ön plana çıkan ifadelerden hareketle, toplumun sosyal ve kültürel hayatının merkezinde yer alan meydanlar, şehirlerin kalbi olarak nitelendirilebilir. Meydanlara tanımlamasına yönelik katılımcılara yöneltilen soru meydanların geniş açık ferah alanlar olarak işlev görmelerinin yanı sıra, sosyal-kültürel etkinliklerin yapıldığı ve toplumsal birlikteliğin sağlandığı mekanlar olduklarını ortaya koymaktadır. Meydanlar, insanların rahatça dolaşabileceği, etkinlikler düzenleyebileceği ve toplumsal etkileşimi artırabileceği alanlar olarak tasarlanmıştır. Veri analizi, meydanların fiziksel yapılarının, toplumun rahat bir şekilde bir araya gelmesini sağlayacak şekilde düzenlendiğini göstermektedir. Meydanlar, sosyal ve kültürel etkinliklerin yapıldığı merkezler olarak işlev görmektedir. Veri analizi, meydanların düzenli olarak konserler, festivaller, sanatsal etkinlikler ve diğer sosyal etkinlikler için kullanıldığını göstermektedir. Bu bulgu, meydanların sadece fiziksel bir alan olmanın ötesine geçerek, toplumun sosyal ve kültürel hayatına katkı sağladığını göstermektedir. Meydanlar, toplumsal birlikteliği ve siyasi katılımı destekleyen mekanlar olarak da işlev görmektedir.

Sonuç olarak yapılan görüşmelerde bu soruya verilen yanıtla ilişkin yapılan veri analizi, meydanların geniş açık ferah alanlara sahip olduklarını, sosyal-kültürel etkinliklere ev sahipliği yaparak toplumun sosyal ve kültürel hayatına katkı sağladıklarını ve toplumsal birlikteliği destekleyen toplanma ve miting alanları olarak kullanıldıklarını ortaya koymaktadır. Meydanların bu çok yönlü işlevleri, şehir planlamacıları ve yerel yönetimler için önemli birer bilgi kaynağı olabilir.



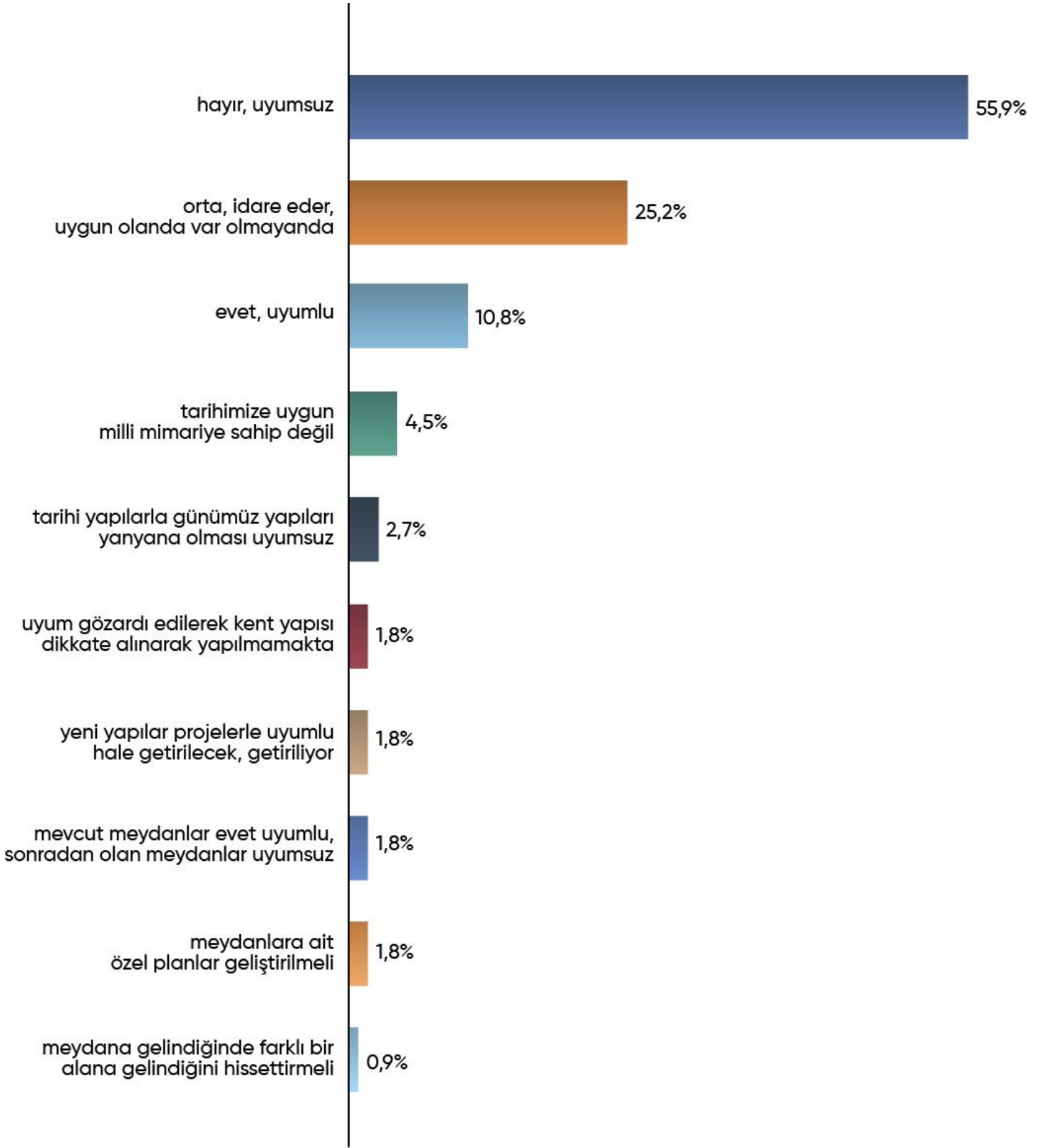
Mevcut meydanların mimari tasarımı sizce nasıl?

Şekil 14 - Meydanların mimari tasarımlarına ilişkin algı

Meydanlar, toplumun sosyal etkileşimini sağlamak ve toplumsal birlikteliği desteklemek amacıyla önemli birer kamusal mekan olarak değerlendirilmektedir. Yapılan görüşmelerde mevcut meydanların mimari tasarımının değerlendirilmesine yönelik sorulan soru ile meydanların mimari tasarımlarının mevcut durumunu değerlendirilerek, meydanlara yönelik karar vericilerin ve teknik uzmanların mimari tasarım uygunluğunu atfettikleri değer analiz edilmeye çalışılmaktadır. Görüşme kapsamında katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplara ilişkin verilerin analizi, meydanların mimari tasarımının karar vericiler, politika yapıcılar ve operasyonel çalışmalar yapanlar tarafından nasıl algılandığını anlamamıza yardımcı olmaktadır.

Veri analizi sonuçlarına göre, mevcut meydanların mimari tasarımlarının uygunluğu hakkında farklı görüşler ortaya çıkmaktadır. %47,2 düzeyinde, mevcut meydanların mimari tasarımının uygun olmadığını veya mimari tasarımın olmadığını belirtilmiştir. Bu sonuç, meydanlarda mimari tasarımın yetersiz olduğunu düşünen bir kesimin olduğunu göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %10,4 düzeyinde, mevcut meydanların mimari tasarımının uygun bulunduğu ve bu tasarımlardan memnun olduğu ifade edilmiştir. Bu sonuç, meydanların bazı kullanıcılar tarafından beğenildiğini ve mimari tasarımın olumlu bir etki yarattığını göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %9,7 düzeyinde, mevcut meydanların mimari tasarımının orta düzeyde uygun olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, meydanların bazı kesimler tarafından kısmen kabul gördüğünü ve bazı alanlarda iyileştirme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Bu soruya verilen cevaplara ilişkin veri analizi, meydanların mimari tasarımlarının genel olarak uygunluk düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. %47,2 düzeyinde mevcut meydanların mimari tasarımlarını uygun bulunmaması, birçok meydanın tasarımında iyileştirme gerektiğini göstermektedir. Bununla birlikte, %10,4 düzeyindeki memnuniyeti belirten ifadeler ve %9,7 düzeyindeki orta düzeyde uygunluk belirten ifadeler de mevcut meydanların bazı kesimler tarafından olumlu olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Gelecekteki çalışmalarda, mevcut meydanların mimari tasarımının iyileştirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için hangi alanlarda değişiklik yapılması gerektiğinin daha ayrıntılı bir şekilde incelenmesi önerilmektedir.



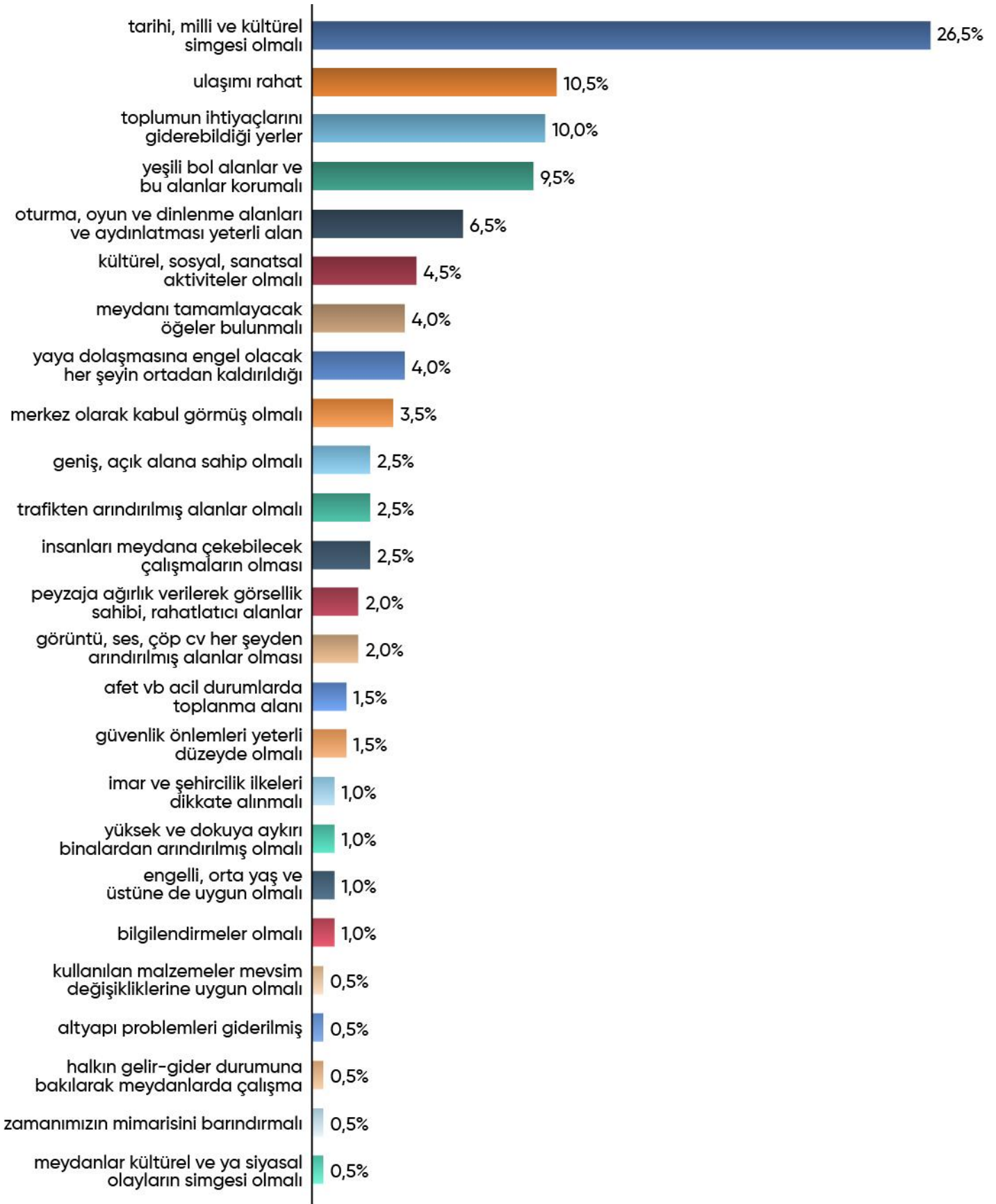
Meydanların tasarımı kentin dokusuyla uyumlu mu?

Şekil 15 - Meydan tasarımının kenti dokusu ile uyumu

Meydanların kentin sosyal ve kültürel hayatının merkezi olarak önemli birer kamusal alan nedeniyle mimari tasarımlarının da kentin dokusuyla uyumunu değerlendirilmesi gerekmektedir.

Meydanların mimari uyumunun kentin dokusu ile uyumlu olup olmadığının değerlendirilmesi amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde veri analizi sonuçlarına göre, %55,9 düzeyinde meydanların mimari tasarımlarının kentin dokusuyla uyumlu olmadığı belirtilmiştir. Bu sonuç, meydanların mevcut mimari tasarımlarının, kentin karakteristik özellikleriyle uyumlu olmadığını düşünen bir kesimin olduğunu göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %25,2 düzeyinde bazı meydanların mimari tasarımlarının kentin dokusuyla kısmen uyumlu olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, meydanların bazı alanlarda kentin dokusuyla uyumlu olduğunu, ancak genel olarak bu uyumun yetersiz olduğunu göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %10,8 düzeyinde meydanlardaki mimari tasarımın kentin dokusuyla uyumlu olduğu belirtilmiştir. Bu sonuç, meydanların katılımcıların bazıları tarafından meydan mimari tasarımının şehrin dokusu ile uyumu açısından olumlu bir şekilde değerlendirildiğini göstermektedir.

Bu soruya verilen cevapların veri analizi, meydanların mimari tasarımlarının kentin dokusuyla uyumunun genel olarak düşük olduğunu göstermektedir. %55,9 düzeyi meydanların mimari tasarımlarını kentin dokusuyla uyumsuz bulması, meydanların kentin karakteristik özellikleriyle daha iyi uyum sağlaması gerektiğini göstermektedir. Bununla birlikte, %25,2 düzeyindeki kısmi uyum belirten görüşler ve %10,8 düzeyindeki uyum gören görüşler meydanların bazı alanlarda uyumlu olduğunu göstermektedir.



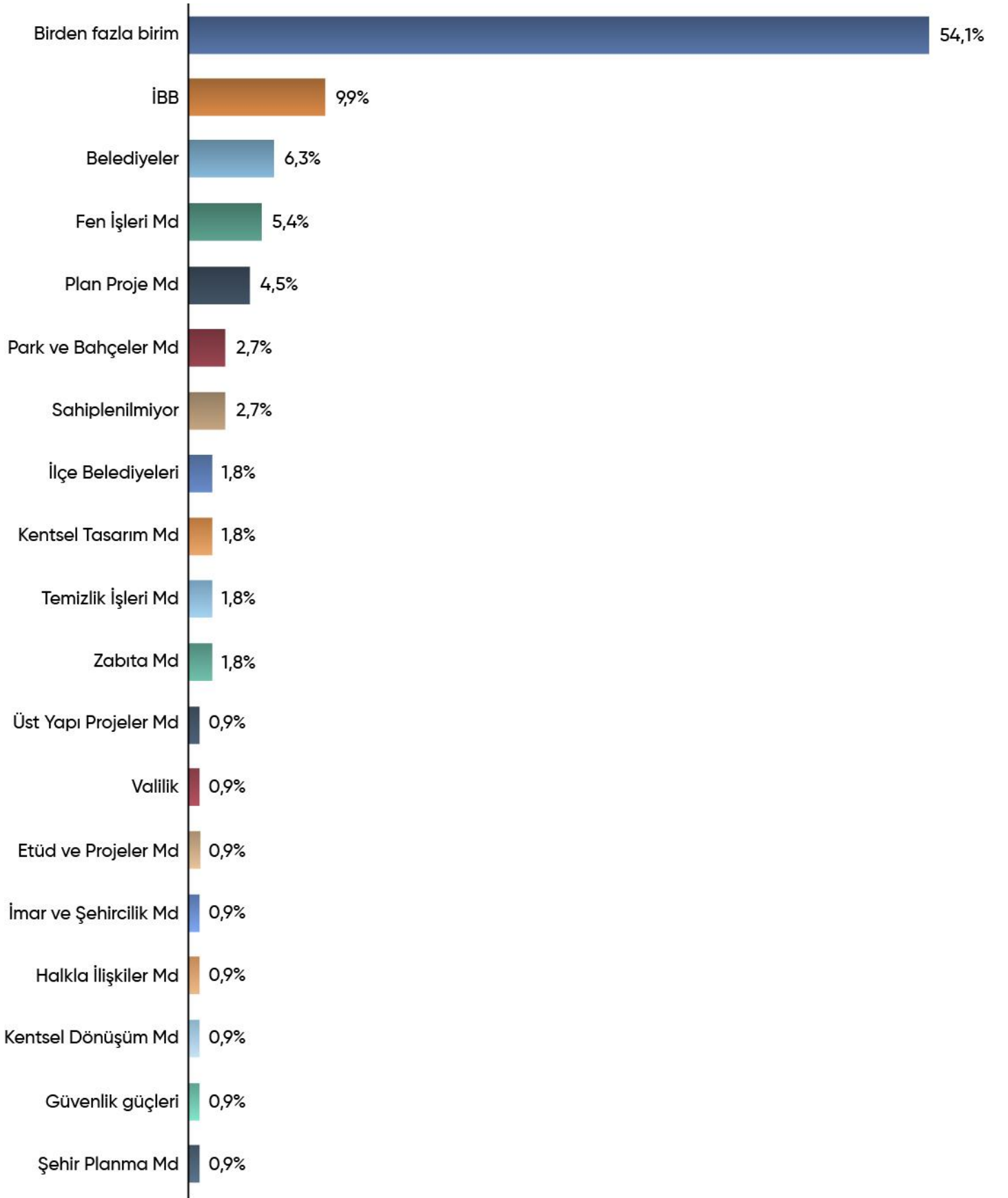
Meydan tasarımında dikkate alınması gereken hususlar nelerdir?

Şekil 16 - Meydan mimari tasarımında dikkate alınması gereken hususlar

Meydanlar çeşitli fonksiyonları barındıran ve işlevselliği ile ön plana çıkan kamusal alanlardır. Fonskiyonelliği etkileyen önemli hususlardan biri de meydanların tasarımı ve bu tasarımın nasıl optimize edilebileceği yani daha kullanıcı dostu nasıl kılınacağıdır.

Meydan tasarımlarının fonksiyonel ve estetik açıdan nasıl optimize edilebileceğinin değerlendirilmesi amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde veri analizi sonuçlarına göre , %26,5 düzeyinde meydan tasarımlarında tarihi, milli ve kültürel simgelerin yer almasının önemli olduğu belirtilmiştir. Bu sonuç, meydanların şehirlerin kimliğini yansıtması ve kültürel değerlerin vurgulanması gerektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %10,5 düzeyinde meydan tasarımlarında ulaşımın rahatlıkla sağlanabilmesinin önemli olduğu ifade edilmiştir. Bu bulgu, meydanların erişilebilirlik açısından kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap vermesi gerektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %10 düzeyinde meydanların işlevsel olarak toplumun ihtiyaçlarını karşılaması gerektiği belirtilmiştir. Bu bulgu, meydan tasarımlarının, toplumun etkileşimine olanak sağlaması ve çeşitli aktiviteleri desteklemesinin önemli bir unsur olduğunu göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %9,5 düzeyinde meydan tasarımlarında yeşil alanların bulunmasının ve korunmasının önemli olduğu vurgulanmıştır. Bu sonuç, meydanların doğal çevreyle uyumlu olması ve yeşil alanların insanların dinlenmesine ve doğayla bağlantı kurmasına olanak tanınması gerektiği kadar yeşil alan yönetiminin sürdürülebilir olması gerektiğini göstermektedir.

Bu soruya verilen cevapların veri analizi şehir meydanlarının tasarımında dikkate alınması gereken önemli hususları ortaya koymaktadır. Tarihi, milli ve kültürel simgelerin yer alması, ulaşımın rahatlıkla sağlanabilmesi, toplum ihtiyaçlarını karşılaması ve yeşil alanların bulunması ve korunması gibi unsurlar, meydanların işlevsel, estetik ve sürdürülebilir olmasını sağlamak açısından önemlidir.

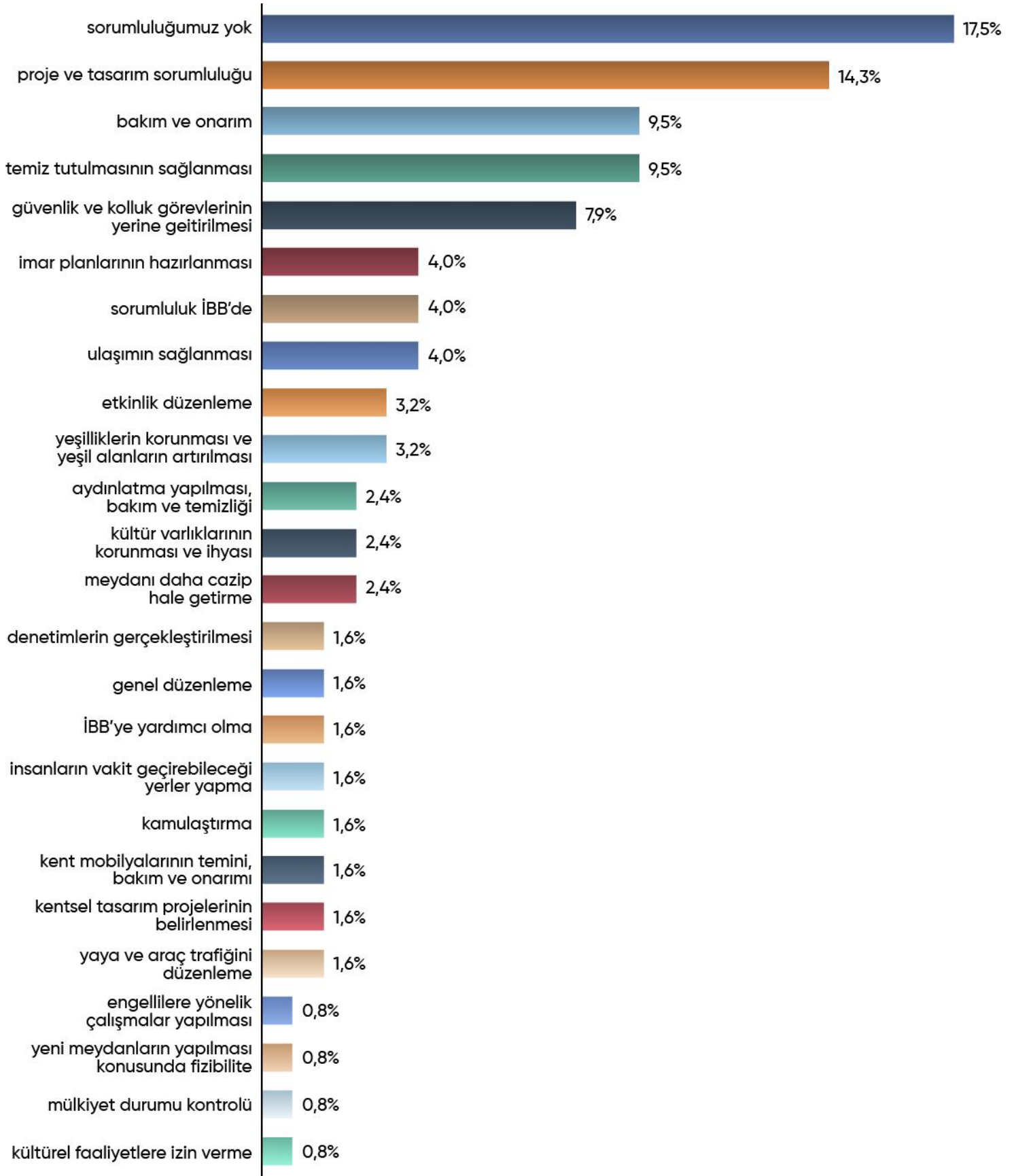


Yerel yönetimlerde meydan yönetimine ilişkin sorumluluk hangi birimdedir?

Şekil 17 - Meydan yönetimine ilişkin yerel yönetimlerin sorumlu birimleri

Meydanlar, şehirlerin önemli kamusal mekanlarından biri olarak etkin bir yönetimi gerektirir. Meydan yönetiminde belediyeler özelinde birimlerin rolünü değerlendirmek amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; veri analizi sonuçlarına göre, %54,1 düzeyinde meydan yönetimi sorumluluğunun birden fazla birimin koordinasyonunda olması gerektiğini belirtilmiştir. Bu sonuç, meydan yönetiminin belediyenin farklı birimleri arasında işbirliğini gerektiren bir süreç olduğunu ve bu birimlerin koordinasyon içinde çalışması gerektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %9,9 düzeyinde meydan yönetimi sorumluluğunun Büyükşehir Belediyesi tarafından üstlenilmesi gerektiğini ifade edilmiştir. Bu bulgu, büyükşehir belediyelerinin genel şehir yönetimi konusunda yetkili olduğunu ve meydan yönetiminin de bu yetki alanına girdiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %8,1 düzeyinde meydan yönetimi sorumluluğunun ilçe belediyeleri tarafından üstlenilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu sonuç, meydanların genellikle ilçelerde bulunan önemli kamusal mekanlar olduğunu ve ilçe belediyelerinin bu mekanların yönetimiyle ilgilenmesi gerektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %25 düzeyinde meydan yönetimi sorumluluğunun fonksiyonel teknik birimler (şehir planlama, kentsel tasarım, temizlik işleri, zabıta, vb.) tarafından yürütülmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu bulgu, meydan yönetiminin teknik uzmanlık gerektiren bir süreç olduğunu ve teknik birimlerdeki katılımcıların kendi üstlendikleri fonksiyonları ön plana çıkararak bu sürecin uzman bir ekip tarafından yönetilmesi gerektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %2,7 düzeyinde meydan yönetimi sorumluluğunun belediye birimleri tarafından üstlenilmediğini belirtmiştir. Bu sonuç, meydan yönetimi için özel birimlerin oluşturulması veya dış kaynakların kullanılması gerekliliğini göstermektedir.

Bu soruya verilen cevapların analizi meydan yönetiminin yerel yönetimlerdeki sorumluluğunu belirleme konusunda önemli bir kavrayış sağlamaktadır. Araştırma sonuçları, meydan yönetiminin birden fazla birimin koordinasyonunda olması gerektiği, büyükşehir belediyeleri, ilçe belediyeleri, fonksiyonel teknik birimler veya özel birimler aracılığıyla yürütülebileceğini göstermektedir.

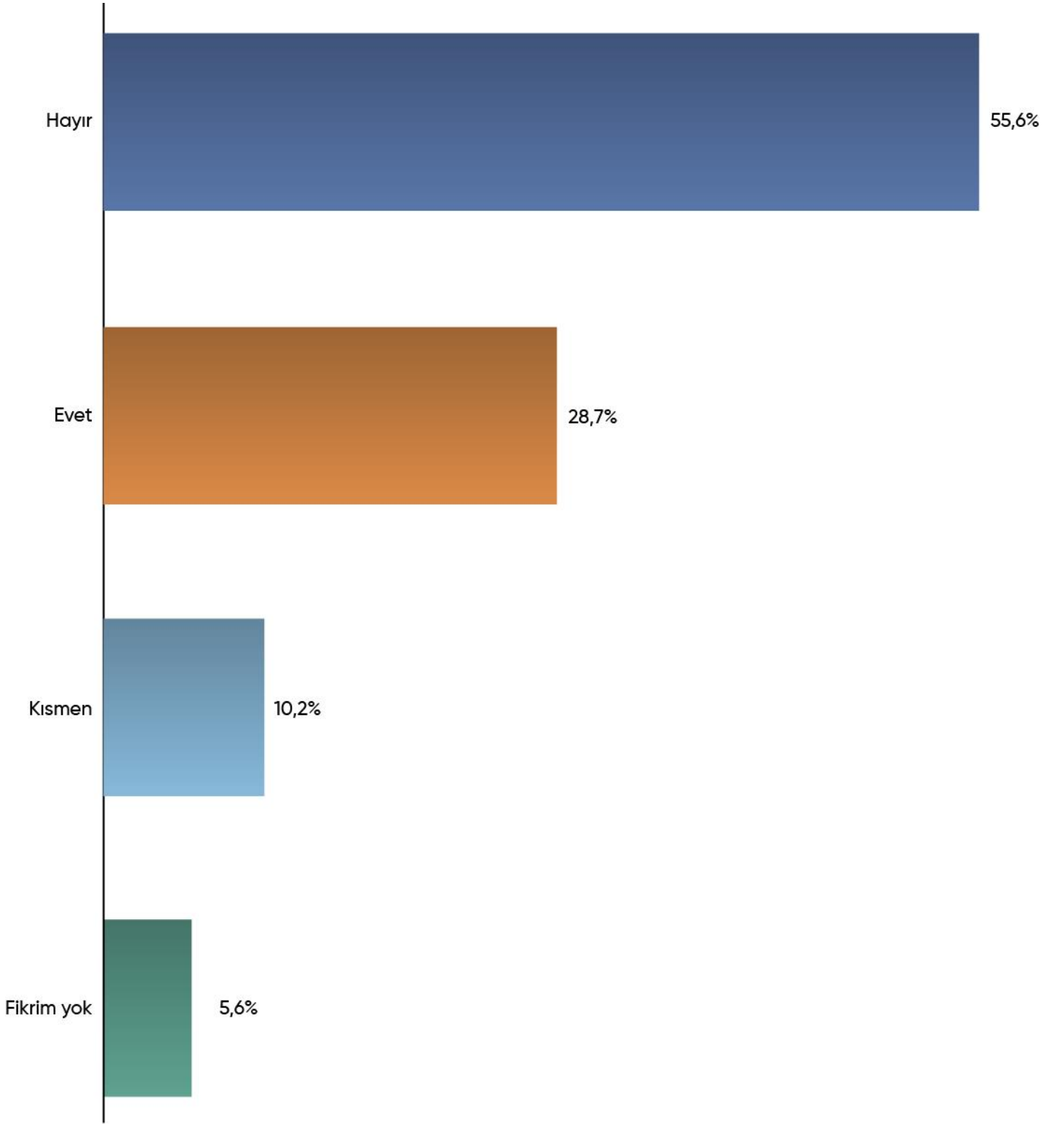


Meydanların düzenlemesi, yönetilmesine ilişkin sizin sorumluluklarınız nelerdir?

Şekil 18 - Meydan yönetiminin araştırma katılımcılarının sorumlulukları

Görüşme gerçekleştirilen katılımcıların meydanlarda hangi alanlarda sorumluluk üstlendiğini belirlemek amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; veri analizi sonuçlarına göre, %17,5 düzeyinde meydanların düzenlenmesi ve yönetiminde herhangi bir sorumluluğa sahip olunmadığı belirtilmiştir. Bu sonuç, bazı katılımcıların meydanların yönetimine aktif olarak katılmadığını ve sorumluluk üstlenmediğini veya bu konuda bir farkındalığa sahip olmadıklarını göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %14,3 düzeyinde meydanların proje ve tasarım süreçlerinde sorumluluk üstlenildiği ifade edilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların meydanların estetik ve işlevsel özelliklerine katkıda bulunduğunu ve projelerin tasarımında aktif rol oynadığını göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre, %9,5 düzeyinde meydanların bakım ve onarımı ile temizliği konusunda sorumluluk üstlenildiği belirtmiştir. Bu sonuç, katılımcıların meydanların temizlik, peyzaj bakımı, altyapı düzenlemeleri gibi bakım ve onarım işlerinde ve meydanların temizliği fonksiyonlarında aktif olarak görev aldığını göstermektedir. Bakım ve onarım fonksiyonlarının temizlik fonksiyonu ile yakın bağlantısı görülmektedir. Bakım ve onarım sorumluluğu üstlenildiğini belirten her katılımcı aynı zamanda temizlik fonksiyonunu da dile getirmektedir. Dolayısıyla meydanların bakım ve onarım alt süreci ile temizliği alt süreci doğrudan ilişkili görülmektedir. Veri analizi sonucuna göre, %7,9 düzeyinde meydanların güvenliği konusunda sorumluluk üstlenildiği belirtilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların meydanlarda güvenliği sağlama, güvenlik önlemleri almak ve halkın güvenliğini korumak için aktif olarak rol aldığını göstermekle birlikte bakım-onarım-temizlik fonksiyonlarına nazaran daha az zikredilmiştir.

Bu soruya verilen cevapların analizi meydanların düzenlenmesi ve yönetiminde katılımcıların sorumluluklarını belirlemek için önemli bir içgörü sağlamaktadır. Araştırma sonuçlarına dayanarak, katılımcıların çoğunluğunun sorumluluk üstlendiği alanlar proje ve tasarım, bakım ve onarım, temizlik ve güvenlik gibi alt süreçler olarak belirlenmiştir. Bu bulgular, meydanların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi ve etkin bir süreç yönetimi için yerel yönetimlerin aktif rol almasının önemini vurgulamaktadır.

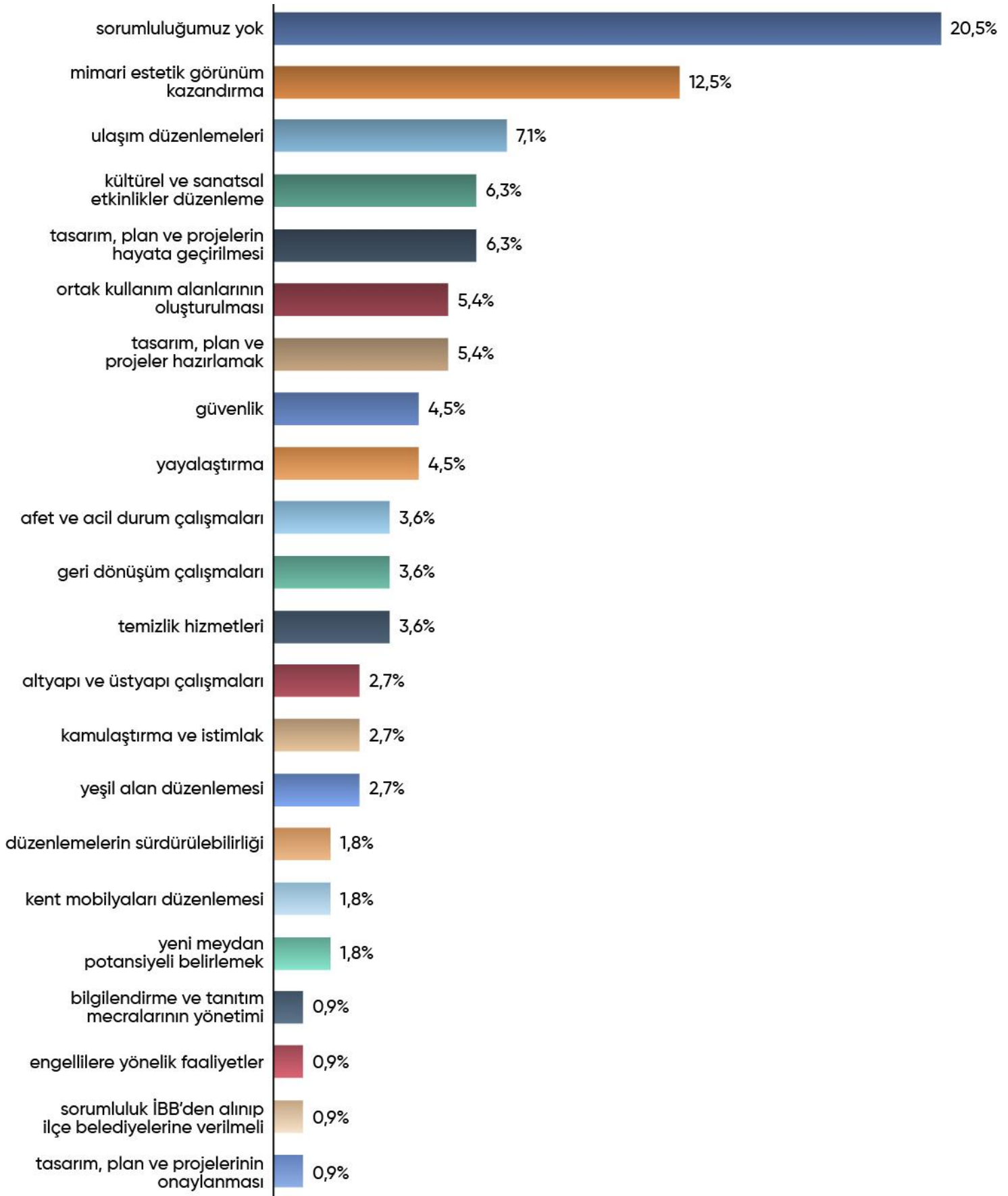


Yerel yönetim, meydanların yönetilmesi için bütünleşik bir stratejiye sahip midir?

Şekil 19 - Yerel yönetimlerin meydan yönetiminde bütünleşik bir stratejiye sahip olma durumu

Yerel yönetimlerin (belediyelerin) meydan yönetiminde ne kadar bütünleşik bir stratejiye sahip olduğunu ve katılımcıların görüşlerini analiz etmek için yöneltilen bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde %55,6 düzeyinde yerel yönetimlerin meydan yönetimine ilişkin bütünleşik bir stratejiye sahip olmadığı belirtilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların çoğunluğunun yerel yönetimlerin meydan yönetiminde yeterli bir stratejiye sahip olmadığına inandığını göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %28,7 düzeyinde yerel yönetimlerin meydan yönetimine ilişkin bütünleşik bir stratejiye sahip olduğu ifade edilmiştir. Bu bulgu, bir grup katılımcının yerel yönetimlerin meydan yönetiminde belirli bir stratejiyi benimsediğine inandığını göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %10,2 düzeyinde yerel yönetimlerin meydan yönetimine yönelik kısmen bütünleşik bir stratejiye sahip olduğunu belirtilmiştir. Bu sonuç, bazı katılımcıların yerel yönetimlerin meydan yönetiminde bazı stratejik adımlar attığını düşündüğünü göstermektedir. Son olarak, araştırma sonuçlarına göre, %5,6 düzeyinde yerel yönetimlerin meydan yönetimine ilişkin bütüncül bir stratejiye sahip olup olmadığına ilişkin bir fikirlerinin olmadığı belirtilmiştir. Bu sonuç, bir grup katılımcının yerel yönetimlerin meydan yönetimi stratejisine ilişkin bilgi sahibi olmadığını veya fikir beyan etmekten kaçındığını göstermektedir.

Yerel yönetimlerin meydan yönetimine ilişkin bütünleşik stratejiye sahip olma durumunu değerlendirmek için katılımcılara yöneltilen bu araştırma sorusu önemli bir içgörü sağlamaktadır. Araştırma sonuçlarına dayanarak, katılımcıların çoğunluğu yerel yönetimlerin meydan yönetiminde yeterli bir stratejiye sahip olmadığını belirtmiştir. Bu bulgu, yerel yönetimlerin meydanların etkin bir şekilde yönetimi için daha fazla çalışma yapmaları gerektiğini göstermektedir.

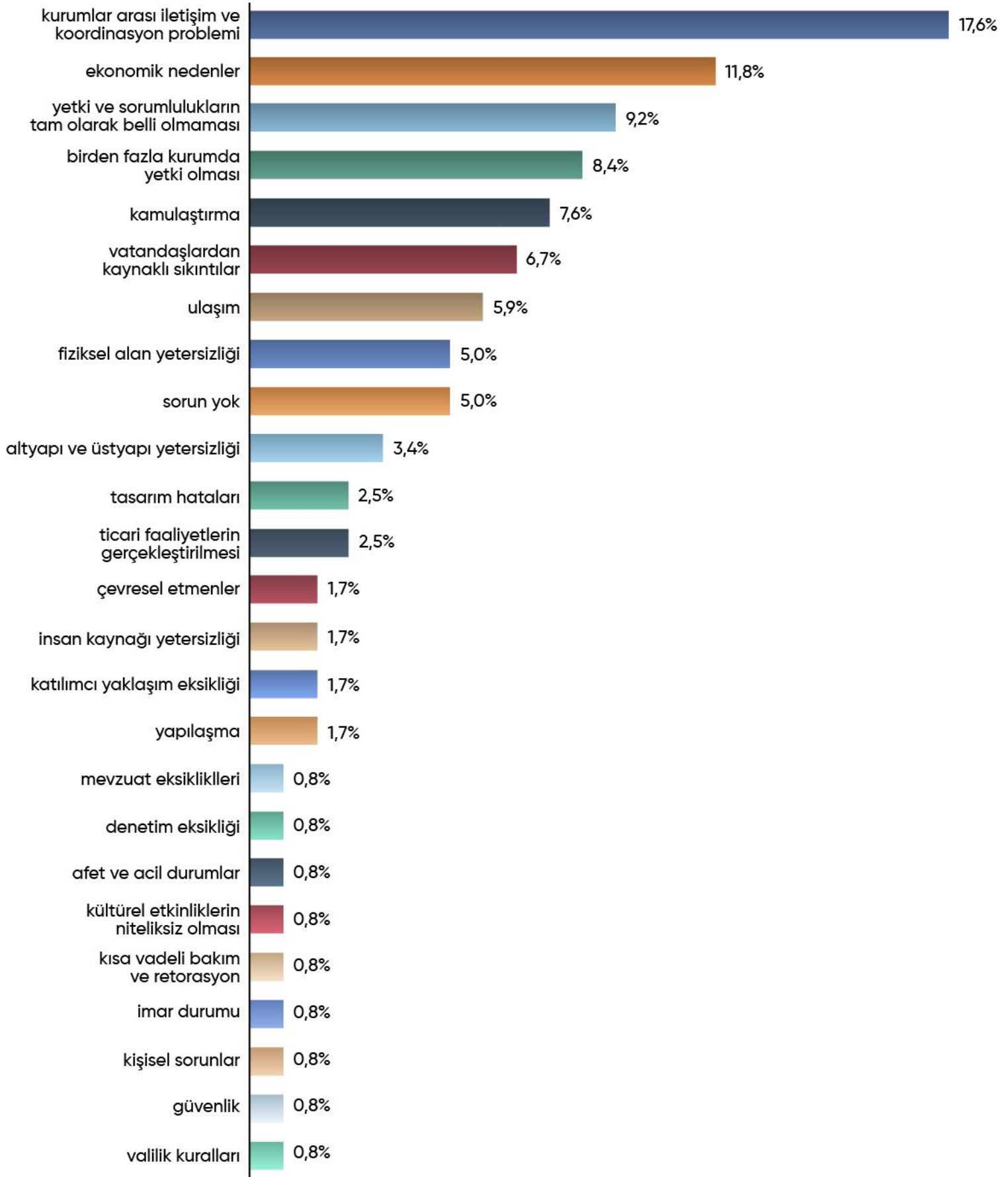


Sorumluluk çerçevesinde meydanlarda gerçekleştirilmesi öngörülen kısa ve uzun vadeli hedefleriniz nelerdir?

Şekil 20 - Meydanlara yönelik kısa ve uzun vadeli hedefler

Meydanların yönetiminde katılımcıların ve temsil ettikleri kurumların sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirilmesi öngörülen kısa ve uzun vadeli hedeflerin neler olduğunu belirlemek amacıyla yöneltilen araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %20,5 düzeyinde meydan yönetiminde herhangi bir sorumluluğa sahip olunmadığı belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetiminde aktif bir rol oynamadığını veya bu konuda bir sorumluluk hissetmediğini göstermektedir. Ayrıca meydan yönetiminde sorumlulukların sorgulandığı araştırma sorusu ile anlamlılık göstermektedir. Sorumluluğu olmadığını beyan edenler ile birlikte sorumluluğu bulunduğunu beyan edenlerin bir kısmının ayrıca uzun vadeli hedefler öngöremediği tespit edilmiştir. Veri analizi sonuçlarına göre %12,5 düzeyinde meydanlara mimari ve estetik bir görünüm kazandırılmasının bir hedef olarak belirlendiği ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanların görsel çekiciliğine ve estetik değerine önem verdiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %7,1 düzeyinde meydan yönetiminde ulaşım düzenlemelerinin bir hedef olarak belirlendiğini belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydanlara kolay ulaşım sağlanmasına ve ulaşımın etkin bir şekilde yönetilmesine önem verildiğini göstermektedir. Son olarak, araştırma sonuçlarına göre, %6,3 düzeyinde meydan yönetiminde kültürel ve sanatsal etkinliklerin düzenlenmesi, tasarım, plan ve projelerin hayata geçirilmesinin hedefler arasında yer aldığı ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanlarda kültürel etkileşimi teşvik etmeye ve çeşitli tasarım, planlama ve projelerin gerçekleştirilmesine önem verdiğini göstermektedir. Bu araştırma sorusu, meydanların yönetiminde gerçekleştirilmesi öngörülen kısa ve uzun vadeli hedeflerin belirlenmesine dair önemli içgörüler sağlamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların bir bölümü meydan yönetiminde herhangi bir sorumluluğa sahip olmadıklarını belirtmiştir. Ancak, mimari ve estetik görünüm kazandırma, ulaşım düzenlemeleri, kültürel ve sanatsal etkinlikler ile tasarım, plan ve projelerin hayata geçirilmesi gibi hedeflerin de önemli olduğu ortaya çıkmıştır.

Meydanların yönetimindeki sorumlulukların daha etkin bir şekilde paylaşılması ve katılımcıların beklentilerine yanıt verilmesi, şehirlerde daha işlevsel ve toplumun ihtiyaçlarına uygun meydanlar oluşturulmasına katkı sağlayabilir.



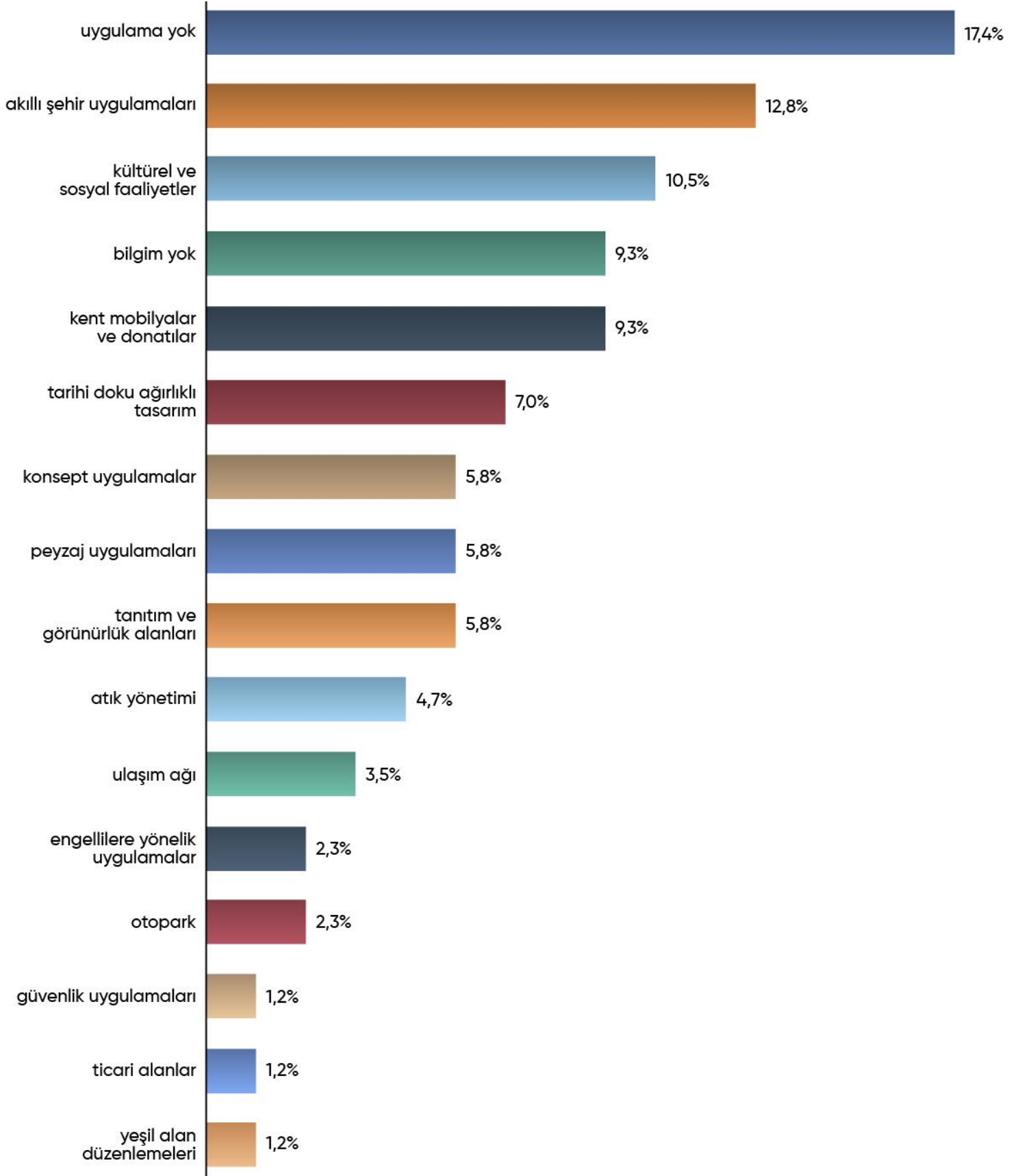
Meydanlarda kısa ve uzun vadeli hedeflerin geliştirilmemesine neden olan sorunlar sizce nelerdir?

Şekil 21 - Kısa ve uzun vadeli hedefler geliştirilememesi nedenleri

Meydanların yönetiminde katılımcıların ve temsil ettikleri kurumların sorumlulukları çerçevesinde kısa ve uzun vadeli hedeflerin geliştirilememesinin veya meydanlara yönelik hedeflerin gerçekleştirilememesinin nedenlerini belirlemek amacıyla yöneltilen araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %17,6 düzeyinde meydanlarda kısa ve uzun vadeli hedeflerin geliştirilememesinin önemli bir nedeninin kurumlar arası iletişim ve koordinasyon problemi olduğunu belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün farklı kurumlar arasında yeterli iletişim ve işbirliğinin olmadığını veya koordinasyon eksikliği yaşandığını düşündüğünü göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %11,8 düzeyinde meydanlarda hedeflerin geliştirilememesinin ekonomik nedenlere bağlı olduğu ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanların yeniden düzenlenmesi veya projelerin hayata geçirilmesi için yeterli mali kaynakların olmadığına inandığını göstermektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre %9,2 düzeyinde meydanlarda hedeflerin geliştirilememesinin kurumlar arasındaki yetki ve sorumlulukların tam olarak belirlenememesine bağlı olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetimi konusunda net bir yetki ve sorumluluk dağılımının olmadığına dikkat çektiğini göstermektedir. Ayrıca veri analizi sonuçlarına göre %8,4 düzeyinde meydanlarda hedeflerin geliştirilememesinin birden fazla kurumda yetkinin olmasından kaynaklandığı ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetiminde farklı kurumların yetkilerinin çakıştığını veya yetki ve sorumluluklar açısından belirsizlik yarattığını düşündüğünü göstermekte ve diğer bulgu ile örtüşmektedir.

Bu bulgular, yerel yönetimlerin meydanların yönetiminde daha etkin iletişim kanalları oluşturması, ekonomik kaynakların sağlanması, net yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ve kurumlar arasında koordinasyonun sağlanması gibi alanlarda çalışmalar yapmalarının önemini vurgulamaktadır.

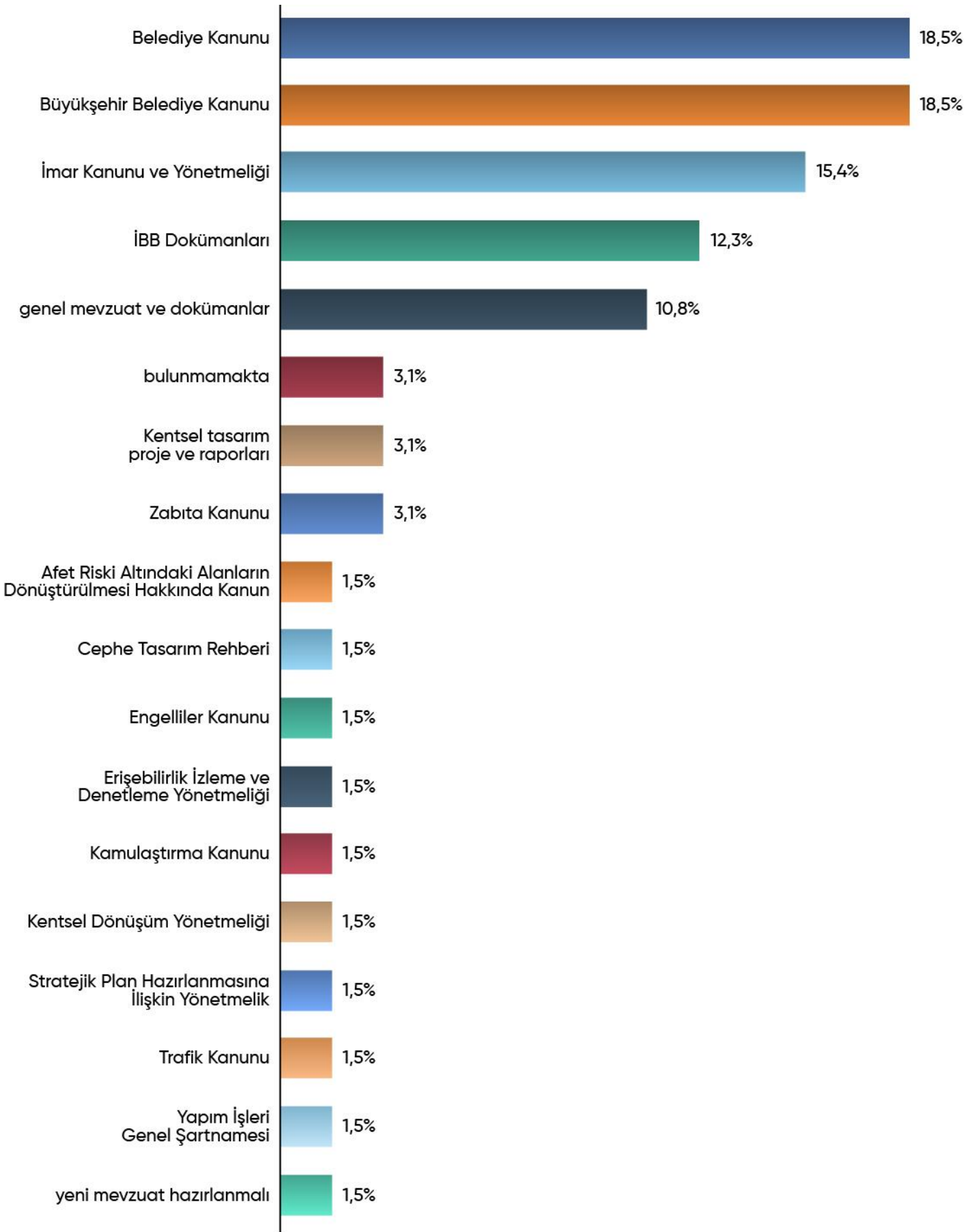


Hangi yenilikçi uygulama örnekleri ya da teşvikler meydanlarda yerel yönetim tarafında kullanılmaktadır?

Şekil 22 - Yenilikçi uygulama veya teşviklere ilişkin bilinirlik düzeyi

Şehirlerin önemli kamusal alanları olarak meydanlar yenilikçi uygulamalar ve teşvikler ile daha işlevsel ve çekici hale getirilebilmektedir. Meydanlarda yerel yönetimler tarafından hayata geçirilen yenilikçi uygulamalar ve teşvikleri belirlemek amacıyla yöneltilen araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %12,8 düzeyinde meydanlarda yerel yönetimler tarafından kullanılan yenilikçi uygulama örneklerinin akıllı şehir uygulamaları olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydanlarda teknolojik yeniliklerin kullanıldığı, akıllı ulaşım sistemlerinin veya diğer akıllı şehir uygulamalarının meydanların yönetimi ve işlevselliği için teşvik edildiğini düşündüğünü göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %10,5 düzeyinde meydanlarda yerel yönetimler tarafından kullanılan yenilikçi uygulama örneklerinin kültürel ve sosyal faaliyetlere yönelik olduğu ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanların kültürel etkinlikler için kullanıldığı, açık hava etkinliklerinin düzenlendiği veya sanatsal faaliyetlere ev sahipliği yaptığı gibi uygulamalara dikkat çektiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %9,3 düzeyinde meydanlarda yerel yönetimler tarafından kullanılan yenilikçi uygulama örneklerinin kent mobilyaları ve donatılarıyla ilgili olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydanlarda estetik ve işlevsel mobilyaların kullanıldığı, dinlenme alanları, oyun alanları veya interaktif öğelerin meydanlara entegre edildiği gibi uygulamalara değindiğini göstermektedir. %9,3 düzeyinde meydanlarda kullanılan yenilikçi uygulama örnekleri ve teşvikler hakkında bilgilerinin olmadığı belirtilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanlarda yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilen yenilikçi uygulama örneklerinden haberdar olmadığını göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların bir bölümü akıllı şehir uygulamaları, kültürel ve sosyal faaliyetler, kent mobilyaları ve donatıları gibi yenilikçi uygulamaların meydanlarda yerel yönetimler tarafından kullanıldığını düşünmektedir. Bununla birlikte, bazı katılımcılar bu konuda bilgilerinin olmadığını belirtmiştir. Bu bulgular, yerel yönetimlerin meydanlarda daha fazla yenilikçi uygulama geliştirmek, bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yapmak için çabalarını artırmalarının önemini vurgulamaktadır.



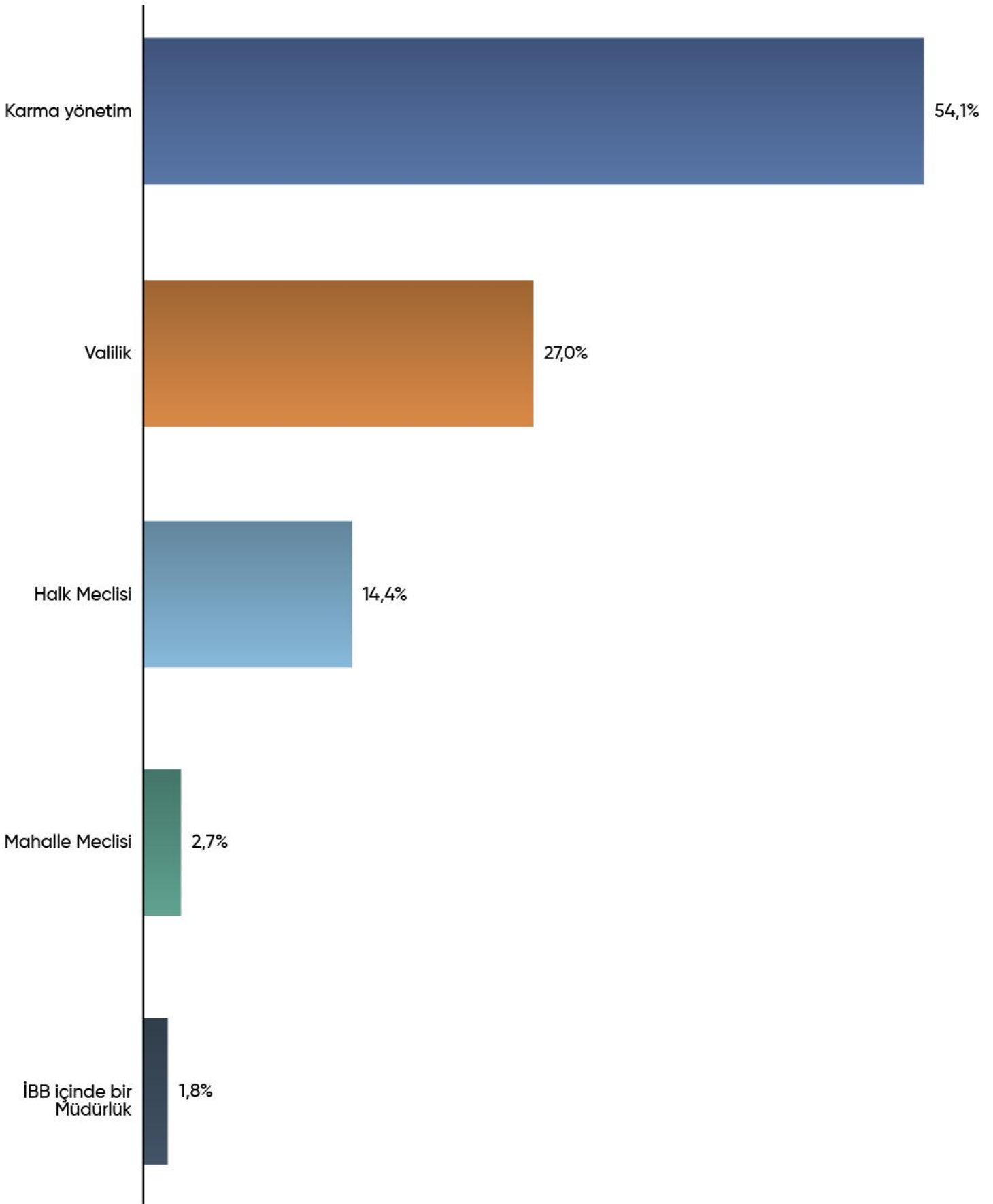
Yönetim sürecine rehberlik sağlanması adına yerel yönetimin meydanlarıyla ilişkili hangi politikalar ve dokümanlar (Yasa, Yönetmelik gibi) mevcuttur?

Şekil 23 - Meydan yönetimine esas politika ve dokümanlar

Meydanlar, etkin bir şekilde yönetilmeleri için politika ve dokümanlara ihtiyaç duymaktadır. Meydanların yönetimi için hangi mevzuat, politika ve dokümanların bulunduğu ve bunların hangileri hakkında farkındalık sahibi olunduğunu belirlemek amacıyla yöneltilen araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %18,5 düzeyinde yerel yönetimlerin meydanlarla ilgili politika ve dokümanların Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediye Kanunu kapsamında tarıflendiği belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetimiyle ilgili standart ve süreçlerin belediye ve büyükşehir belediyesi düzeyindeki mevzuatla düzenlenildiğinin düşünüldüğünü göstermektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre %15,4 düzeyinde yerel yönetimlerin meydanlarla ilgili politika ve dokümanlarının İmar Kanunu ve Yönetmeliği kapsamında olduğu ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydanların planlama, yapılaşma ve kullanımına ilişkin politika ve düzenlemelerin imar mevzuatı çerçevesinde yapıldığını düşündüğünü göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %12,3 düzeyinde yerel yönetimlerin meydanlarla ilgili politika ve dokümanlarının İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından hazırlanan dokümanlardan karşılandığı belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün İstanbul'da meydanların yönetimiyle ilgili politika ve dokümanların İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulduğunu düşündüğünü göstermektedir.

Bu bulgular, yerel yönetimlerin meydanların yönetimi ile ilgili politika, kural, düzenleme ve dokümanların bilinirliğini artırmaları gerektiğini ve paydaşları bu konuda daha fazla bilgilendirmeleri gerektiğini vurgulamaktadır.



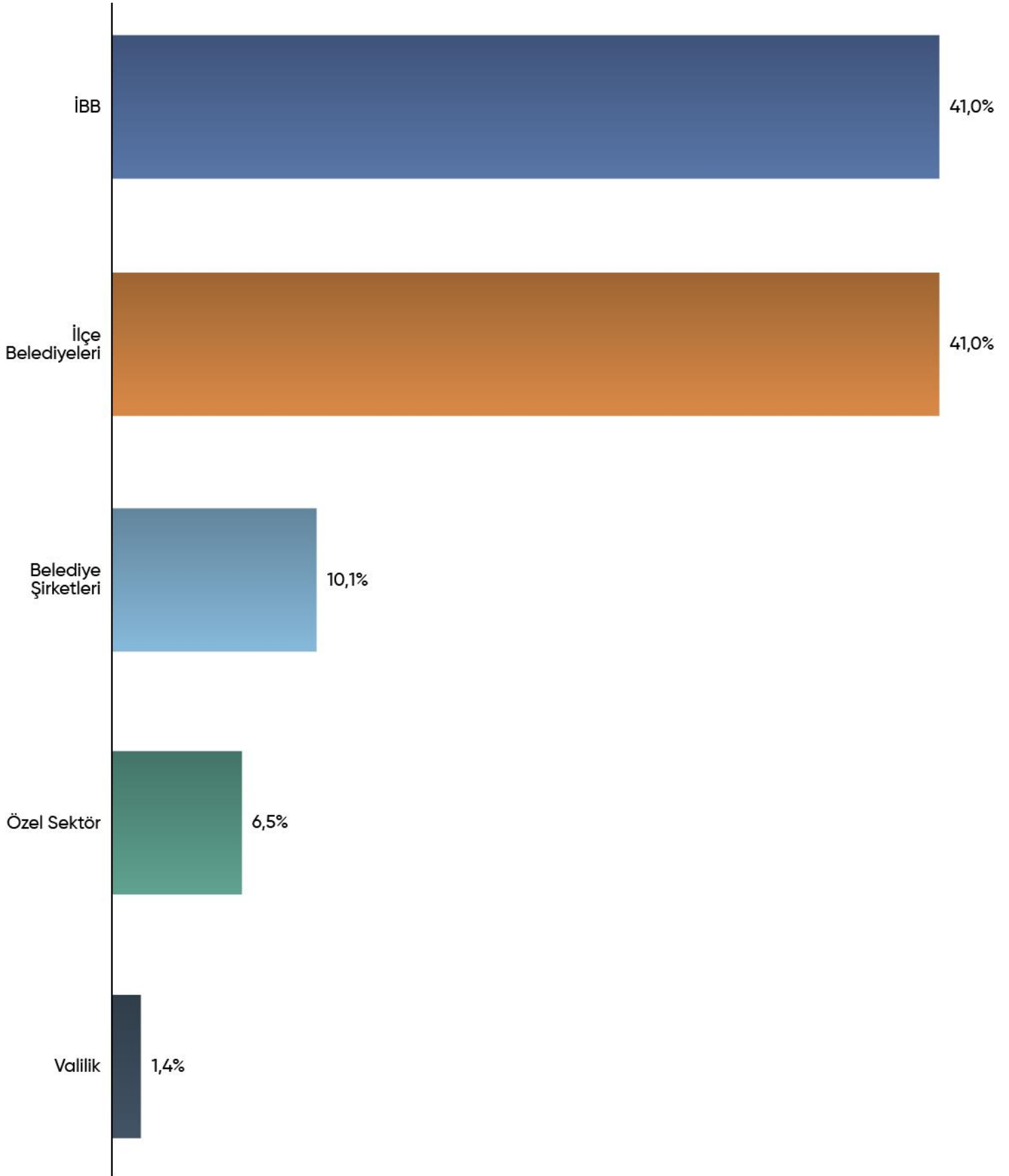
İstanbul'da meydanların yönetimini sizce kim yapmalı?

Şekil 24 - Meydan yönetimini kimin yapması gerektiğine ilişkin görüşler

İstanbul ölçeğinde meydanların yönetiminin hangi kurum ve kuruluş ya da yönetim modeli kapsamında yönetiminin sağlanması gerektiğini belirlemek amacıyla yöneltilen araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %54,1 düzeyinde İstanbul'da meydanların yönetiminin karma bir yönetim modeli tarafından yapılması gerektiği belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların çoğunluğunun meydan yönetiminde farklı paydaşların (Büyükşehir Belediyesi-İlçe Belediyesi-STK-Özel Sektör) bir araya gelerek ortak bir yönetim modeli oluşturulması gerektiğini düşündüğünü göstermektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre %27,0 düzeyinde İstanbul'da meydanların yönetiminin Valilik tarafından yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetiminin yerel yönetim düzeyinde merkezi bir otorite olan Valilik tarafından yürütülmesini tercih ettiğini göstermektedir. Veri analizi sonuçlarına göre %14,4 düzeyinde İstanbul'da meydanların yönetiminin Halk Meclisi tarafından yapılması gerektiği belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir bölümünün meydan yönetiminin halkın doğrudan katılımıyla gerçekleşmesini ve kararların halk meclisleri aracılığıyla alınmasını tercih ettiğini göstermektedir.

Araştırma sonuçları, katılımcıların çoğunluğunun meydan yönetiminde karma bir yönetim modeli önerdiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra, katılımcıların bir kısmı Valilik veya Halk Meclisi gibi belirli kurumların meydan yönetimini üstlenmesini tercih etmektedir. Bu bulgular, yerel yönetimlerin meydan yönetimi konusunda farklı paydaşları dahil eden, katılımcı ve şeffaf bir yaklaşım benimsemelerinin önemini vurgulamaktadır.



Hangi yönetim organları karma yönetimde birlikte çalışmalı?

Şekil 25 - Karma yönetim anlayışında yer alması gereken birimlere ilişkin görüşler

Karma yönetim, farklı paydaşların işbirliğiyle gerçekleştirilen bir yönetim modelidir. Bu araştırma sorusu ile İstanbul'da meydanların yönetiminde karma bir yönetim modelinin uygulanması durumunda hangi kurum veya kuruluşların bu model içerisinde birlikte çalışması gerektiğinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma sorusuna verilen cevaplar analiz edildiğinde %41,0 düzeyinde İstanbul'da meydanların karma yönetim modeli içerisinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri tarafından birlikte yönetilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların çoğunluğunun yerel yönetim kurumlarının işbirliği içinde olmasının meydan yönetimi için önemli olduğunu düşündüğünü göstermektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre %10,1 düzeyinde meydan yönetiminin karma modeli içerisinde belediye iştirak şirketlerinin de yer alması gerektiği ifade edilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların bir kısmının, belediye iştirak şirketlerinin meydanların yönetimine teknik ve operasyonel destek sağlayabileceğini düşündüğünü göstermektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre %6,5 düzeyinde meydanların yönetiminde özel sektör şirketlerinin de yer almasının önemli olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların bir kısmının, özel sektör şirketlerinin finansal kaynak sağlama, yenilikçi çözümler sunma ve meydanların etkin kullanımı konusunda katkıda bulunabileceğini düşündüğünü göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri'nin meydan yönetiminde öncü bir rol oynaması gerektiği ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra, belediye iştirak şirketlerinin ve özel sektör şirketlerinin de meydanların yönetiminde işbirliği içinde yer alması önerilmektedir. Bu bulgular, meydan yönetiminde çok paydaşlı bir yaklaşımın benimsenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

III. ODAK GRUP GÖRÜŞMESİ

A. Odak Grup Görüşmesinin Amacı ve Önemi

Geçmişten günümüze şehir hayatının en çok kullanılan alanları büyük açık mekanlardır. Meydanlar şehrin açık mekanlarının en çok ve en etkin kullanılan unsurlarından birisidir. Ağırlıklı olarak özel günlerde sosyal, kültürel, siyasi ve ticari etkinlikler için kullanılan şehir meydanları şehir hayatının ve şehir insanının önemli bir parçasıdır. Şehir meydanları aynı zamanda bulundukları ülkenin, bölgenin, medeniyetin ve kültürün önemli bir parçası ve yansıtıcısıdır.

İstanbul şehir meydanları da geçmişten günümüze bu bölgede var olmuş farklı kültürlerin de etkisiyle çeşitli evrimlerden geçerek farklı biçimlerde var olmuştur. Özellikle son elli yılda hızlı şehirleşmenin de etkisiyle şehirde yaşayan nüfusun çok hızlı bir şekilde artmasıyla şehir meydanlarının da çok fonksiyonlu bir biçimde kullanılması sonucunu doğurmuştur. Bu süreçte ekonomik rasyonellik baskısı nedeniyle İstanbul'un simgesi olarak tanımlanan meydanlar, sokaklar ve diğer kültürel varlıklar ve de İstanbul'un şehir kültürünün unsurları olan gelenek, görenek ve değerlerinin de hızlıca değişmesi nedeniyle meydanların şehir kimliğinden hızla uzaklaştığı ve karakteristik özelliklerinden önemli ölçüde kaybettiği görülmüştür.

Şehir meydanları yüzyıllar boyunca İstanbul'un kimliğini, kişiliğini ve karakteristik özelliklerini vurgulayan bir nitelik taşıran bugün toplu taşıma aktarma istasyonları, ulaşım aksı üzerinde bir istasyon, ticari amaçlı kullanım alanı olarak görülmektedirler. İstanbul meydanları günümüzde çok farklı fonksiyonarı yüklenmiş durumdadır. Toplantı alanı, iletişim alanı, buluşma yeri, dinlenme yeri, park, durak, istasyon, toplu taşıma bağlantı noktası ve benzeri bir çok fonksiyon alanlara yüklenmiş durumdadır.

Meydanların günümüz ve gelecekte ortaya çıkabilecek potansiyel ihtiyaçlara cevap verebilecek şekilde düzenlemeler yapılması amacıyla bir yönetim sistemi yaklaşımı ile ele alınması konusunda farklı disiplinlerden uzmanların görüş ve

önerilerinden oluşabilecek bir ortak akla ihtiyaç duyulmaktadır. Bu araştırma İstanbul meydanlarının mevcut durumu, sorunları, eksiklikleri, ihtiyaçları ve bu ihtiyaçların sürdürülebilir kılınması amacıyla bir tartışma alanı (odak grup) oluşturularak değişik fikir ve önerilerin ortaya çıkarılması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen çıktılar bölümün bundan sonraki kısmında yorumlar ile birlikte sunulmuştur.

B. Çalışma Grubu

Odak grup, araştırmacı tarafından oluşturulan ve belirli konu ya da konular hakkında grup tartışması şeklinde yönetilen küçük çaplı birey grupları biçiminde tasarlanan mülakat tarzıdır. (Berg ve Lune, 2019:173). Tipik bir odak grup seansı moderatör olarak adlandırılan yöneticinin idaresinde az sayıda katılımcıdan oluşur. Odak grubu küçük tutmanın birçok nedeni vardır; bu nedenler arasında en temeli cevapların genişliğini etkili bir şekilde ortaya çıkarma yeteneğidir ki bu durum odak grupları faydalı bir veri toplama stratejisi olarak ayırmaktadır (Berg ve Lune, 2019:174).

Odak grup araştırması 20.12.2023 tarihinde yerel yönetimde görevli 24 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar konusunda tecrübeli, stratejik, taktik ve operasyonel pozisyonlarda bulunan ve ekip yönetimini sağlayan yöneticiler ve uzmanlardır. Araştırmacının yerel yönetimlerde yönetici olarak çalışıyor olması, araştırmacı açısından katılımcılara ulaşmakta avantajlı bir durum sağlamaktadır.

Katılımcı	Cinsiyet	Eğitim	Unvan
K1	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	DAİRE BAŞKANI
K2	KADIN	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K3	KADIN	LİSANSÜSTÜ	MÜDÜR YARDIMCISI
K4	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR
K5	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR
K6	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	MEMUR
K7	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	MÜDÜR
K8	ERKEK	LİSANS	MEMUR
K9	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K10	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K11	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K12	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K13	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	UZMAN
K14	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	MÜDÜR
K15	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K16	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K17	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K18	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	MÜDÜR
K19	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR YARDIMCISI
K20	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR
K21	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	MÜDÜR YARDIMCISI
K22	ERKEK	LİSANSÜSTÜ	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
K23	KADIN	LİSANS	MEMUR
K24	ERKEK	LİSANS	MÜDÜR

Tablo 23 – Odak Grup Görüşmeye Katılanların Listesi

C. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formu yöntemi, benzer konulara yönelmek yoluyla değişik insanlardan aynı tür bilgilerin alınması amacıyla hazırlanır (Patton, 1987: 111). Görüşmeci önceden hazırladığı konu veya alanlara sadık kalarak hem önceden hazırlanmış soruları sorma hem de bu sorular konusunda daha ayrıntılı bilgi alma amacıyla ek sorular sorma özgürlüğüne sahiptir. Görüşme formu, araştırma problemi ile ilgili tüm boyutların ve soruların kapsanmasını güvence altına almak için geliştirilmiş bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 132). Formda yer alan araştırma soruları literatür taraması sonrası edinilen bilgiler doğrultusunda oluşturulmuştur.

Yüz yüze görüşmede toplanan bilgi gibi odak grup görüşme sırasında toplanan bilgi de ham veridir. Araştırmacının işi toplanan ham veriye dayanan analitik bir açıklama hazırlamaktır (Berg ve Lune, 2019:182).

Meydanlar, planlama-tasarım-yapım-bakım-onarım-işletme-yönetişim değer zinciri aşamalarında odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir.

D. Bulgular

Katılımcılara görüşmeye başlanılmadan önce araştırma sorularına verecekleri cevaplar ve görüşme süresince söylenenlerin gizli tutulacağını bilgisi verilmiştir.

Yapılan odak grup görüşmesinin ilk oturumu meydan yönetimi sorun analizi olarak belirlenmiş ve meydanlara yönelik temel sorunlar ele alınmış olup beyin fırtınası tekniği ile üç temel sorun üzerinde görüş birliği sağlanmıştır. Bu temel sorunlar ve temel sorunlar özelinde mutabık kalınan sorunlar ve alt problemlere ilişkin başlıklar;

- Süreçlerde eksiklikler olması
 - Mimari tasarımlara yön verilememesi
 - Bakım, onarım ve temizlik fonksiyonlarının yetersizliği
 - Meydanlara kontrolsüz araç giriş çıkışları ile parklanmalar
 - Güvenlik ve denetim eksikliği
 - Organizasyonel yapı eksikliği
- Standartların uygulanmaması
 - Farklı tipte yapı malzemelerinin kullanılması
 - Kullanım amacına uygun olmayan bileşenler
 - Bileşenler arası uyumsuzluklar
 - Atıl ve ulaşılamaz alanların mevcudiyeti
 - Reklam, ilan, afiş ve borşür kirliliği
 - Araç ve yaya trafiğini etkileyen yapısal hatalar
- Sürdürülebilirliğin sağlanamaması

- Projelerin uygulamaya alınamaması
- Uygulama sonrasında altyapı çalışmalarının devam etmesi
- Esnaf / Seyyar satıcı alan işgallerinin olması
- Proje çalışmalarının tarihi dokuya zarar vermesi
- Şehir silüetinin korunamaması

Yapılan odak grup görüşmesinin ikinci oturumunda çözüm önerileri ele alınmış olup beyin fırtınası tekniği ile ele alınmıştır. Bu çözüm önerileri ve alt maddeleri;

- **Meydanların sınıflandırılması:** Meydan sınıf tanımlamalarının yapılması, sınıflara göre bileşen ihtiyaçların ve diğer değişikliklerin ortaya çıkarılması gerekmektedir.
- **Meydan bileşenlerinin belirlenmesi:** Her bir ürün için kendi içerisinde yer alan yapısal ve uygulama anlamındaki bu farklılıklar, hem ürünlerin işlevselliğine yönelik olarak kendi özelinde, hem de ürünlerin saha uygulamalarına yönelik süreçlerde daha büyük farklılıkları beraberinde getirmektedir. Ürünlere konum bazlı olarak bakıldığında ürünlerin planlama, tasarım, yapım, işletme, bakım onarım ve yönetim bazlı farklılıkları daha belirgin hale gelmektedir. Bu durum da ürünlerin belli bir standartta olmadığını ortaya çıkarmaktadır. Meydan yönetimi kapsamındaki fonksiyonlar, bileşenler ve bu bileşenlere ait alt ürünler aşağıda sıralanmıştır;

- Taşıt trafiğı
 - Hız kesici
 - Kavşak
 - Göbek/Baba
 - Bariyer
 - Duba
 - Ayırıcı
 - İşaretler
- Ulaşım sistemleri
 - Çit
 - Korkuluk
 - Duvar
 - Durak
 - Yönlendiriciler
- Zemin dokusu
 - Yol
 - Kaldırım
 - Park ve bahçe
 - Rampa
 - Ağaç ızgarası ve koruyucular
 - Bordür
 - Merdiven
- Teknik donatım araçları
 - Aydınlatma elemanları
 - Altyapı kutuları
 - Direk
 - Mazgal
 - Kanalizasyon
 - Yağmur suyu
 - Rögar kapakları
- İletişim sistemleri
 - Bilgilendirme uyarı levhaları

- Reklam ve tanıtım araçları
 - Tabela
 - Özel ve genel semboller
 - Anıt
 - Heykel
 - Meydan
 - Havuz
 - Bayrak
 - Çeşitli hizmet sistemleri
 - Oturma elemanları
 - Çocuk parkı
 - Çiçeklik
 - Çeşme
 - Çöp kovası
- **Bileşenlere göre teknik standartların oluşturulması:** standartlaşma için teknik ekip ile standart eksikliklerinin tespiti ve standart geliştirme çalışmalarının yapılması, öğrenilmiş derslerin ortaya konulması gerekmektedir. Bileşenlerin teknik ve tasarım standartlarının oluşturulması, yapım ve uygulama standartlarının belirginleştirilmesi, bakım-onarım standartlarının tanımlanması, bakım ve onarıma yönelik envanter ve stok bilgisinin belirginleştirilmesi, vatandaş hizmetlerine yönelik bileşen standartlarının tanımlanması gerekmektedir.
- **Standartlar için süreçlerin tanımlanması:** Planlamadan başlayan ve yönetim ile devam eden süreçte her aşama bir önceki ve bir sonraki aşamadan etkilenmekte veya etkilenmektedir. Planlamada aşamasında oluşan belirsizlikler ve değişkenler, planlamadan sonra gelen tasarım aşamasında ve daha sonraki aşamalarda giderek artmaktadır. Bu durum ise talebin karşılanmasına engel olmakta, nitelikli hizmet verilmesinin önüne geçmektedir. Bu süreçlerde hangi ürün için hangi paydaşın ne seviyede görev alacağını belirlemek, ürün bazlı farklılıkların oluşmaması açısından büyük öneme sahiptir. Meydan yönetimi kapsamındaki süreç yönetimi aşağıdaki süreçlerden oluşmaktadır;

- Planlama
- Tasarım
- Yapım
- İşletme
- Bakım ve Onarım
- Yönetişim

Planlama aşamasıyla başlayan tasarım, yapım, bakım onarım, işletme ve yönetim ile devam eden süreçler farklı birimlerin yetki ve sorumlulukları altındadır. Ayrıca meydanlarda bulunan unsurların tasarım, yapım, işletimi için ürünler bazında standartlar bulunmaktadır.

Yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular ışığında meydan yönetiminin sürekliliğinin sağlanmasında standartlar noktasında eksiklikler olduğu anlaşılmış ve oluşturulacak standartların sade ve anlaşılır olması gerektiği konusunda fikir birliği bulunduğu tespit edilmiş, ürünlerin sahipliliğinin ortaya konulması, sorumlu birimlerin belirlenmesi gerektiği görülmektedir.

Mevcut durumda planlama, tasarım, yapım, bakım onarım, işletme, yönetim aşamalarında standart uygulamaların olmaması, rol ve sorumlulukların tam anlamıyla belli olmaması, meydana oluşturan bileşenler bazında farklılıkların ortaya çıkmasına ve bu nedenle etkin bir meydan yönetiminin gerçekleştirilememesine sebep olmaktadır. Bu bulgular, meydan yönetimi alanında geliştirilecek model, stratejik yaklaşımlar ve çözüm önerileri için temel oluşturacaktır.

IV. SAHA ARAŞTIRMASI

A. Saha Araştırmasının Amacı ve Önemi

Meydanların paydaşlar (vatandaş, esnaf, kamu kurumları, özel sektör kuruluşları, STK, vb.) gözünden izlenimi ve hizmet algısının ölçülmesi, beklentilerin saptanması, aksiyon alınması ve iyileştirilmesi gereken yönlerin tespit edilmesini sağlamak amacıyla literatür taraması sonucunda elde edilen bulgular ve daha önce geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler kullanılarak araştırma formları (anketler) hazırlanmıştır.

B. Çalışma Grubu

Araştırmanın hedef kitlesi olarak vatandaş, esnaf ve kamu kurumu yöneticileri belirlenerek örneklem planı İstanbul ili sınırları içerisinde yer alan 12 meydana yüz yüze anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

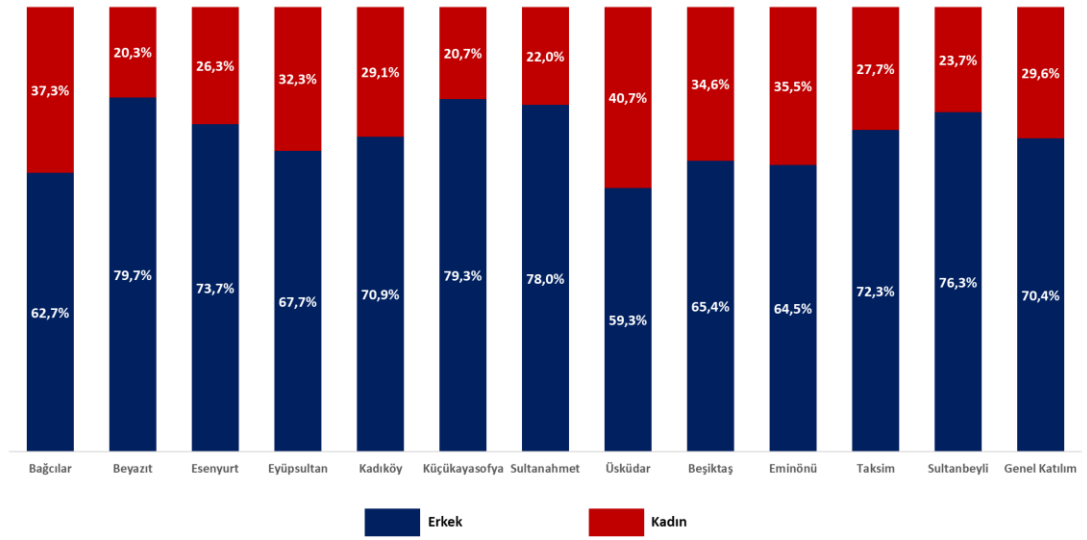
Anketlerin girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Raporlamada frekans analizleri ve korelasyon tekniklerinden yararlanılmış; pasta ve çeşitli histogramlar kullanılmıştır.

1. Vatandaş Memnuniyeti Araştırması

Araştırmanın örneklem planını İstanbul sınırları içerisinde yer alan 12 meydana bulunan vatandaşlar oluşturmuştur. Yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 2022 yılı Kasım ayı ve 2023 yılı Şubat ayları arasında 3.454 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Meydan	Frekans
Kadıköy	302
Beşiktaş	301
Eminönü	301
Bağcılar	300
Beyazıt	300
Esenyurt	300
Eyüp	300
Sultanahmet	300
Sultanbeyli	300
Taksim	300
Üsküdar	300
Küçükayasofya	150
Genel Toplam	3454

Tablo 24 – Örneklem Dağılımı



Tablo 25 – Örneklem Dağılım Oranı

Meydanlar tarih boyunca insanların dinlenme olanağı buldukları, buluşma yeri olarak kullandıkları ve sosyal iletişim kurdukları kamusal alanlardır. İstanbul’da merkezi konumda 62 meydan bulunmaktadır. Araştırma kapsamında İstanbul’da bulunan 12 meydan seçilmiştir. Bu meydanlar fonksiyonellik ve kullanım yoğunluğu ile kullanım alışkanlıkları bakımından farklılıklar arz etmekte ve farklı sınıflandırmalara girebilecek meydanlar olduğu için tercih edilmiştir.

Söz konusu meydanlarda ortalama 300 denek üzerinden araştırma gerçekleştirilmiştir. Mevsimsellik ve kapasitesi nedeniyle sadece Küçükayasofya Meydanı’nda 150 denek üzerinden araştırma yapılmıştır.

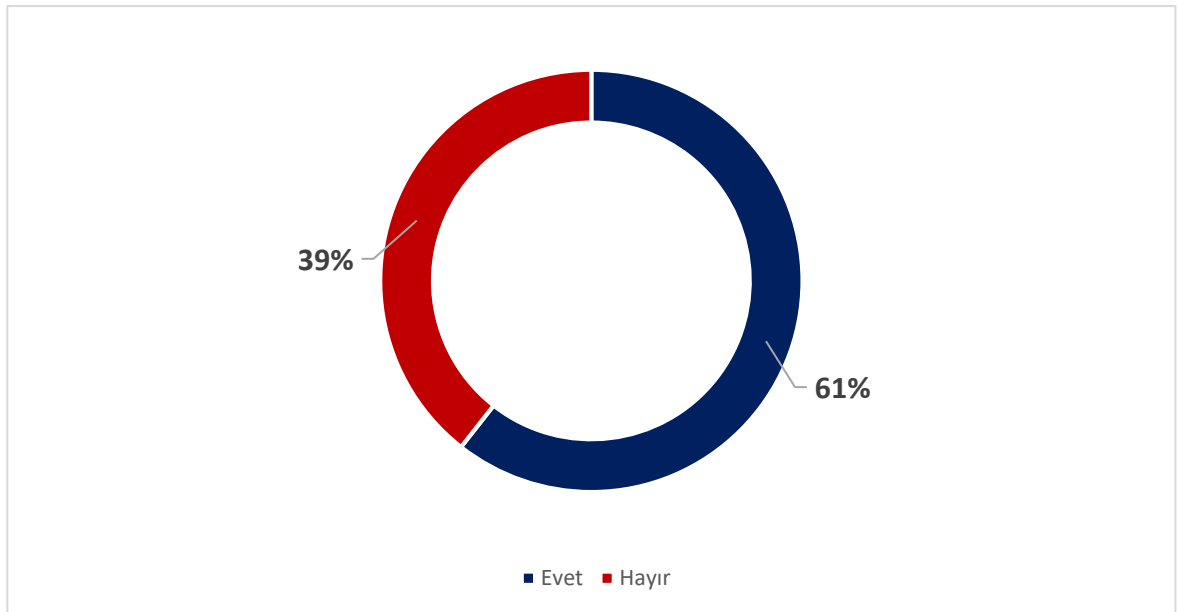
Örneklemin demografik dağılımı incelendiğinde özellikle erkek yoğun (her 10 kişiden 7 si erkek) bir meydan kullanımı olduğu görülmektedir. Bir diğer bulgu ise özellikle toplu ulaşım araçlarının entegrasyonunun sağlandığı veyahut toplu ulaşım modlarının bağlantısı olabilecek meydanlarda erkek yoğun bir örneklem olduğu görülmektedir.

Meydana gelen kişilerin ikamet durumları incelendiğinde araştırmaya esas teşkil eden 12 meydana İstanbul’daki 39 ilçeden gelen vatandaşlar olduğu gibi hem şehir dışından hem de yurtdışından gelen vatandaşlar olmaktadır (Bknz. Tablo 25). Bu bulgu aynı zamanda meydanların sosyal yaşam içerisinde önemli birer kamusal alan olduğunun göstergesidir.

Aynı şekilde araştırmaya katılan katılımcılardan her 10 kişiden 6’sı meydanın bulunduğu ilçede ikamet etmektedir (Bknz. Tablo 26). Bu bulgu ilçede ikamet eden insanlar için meydanların önemli bir uğrak yeri olmasının yanı sıra birer geçiş ya da aktarma güzergahı olarak ilçe dışından gelenlerin de uğrak yeri olduğunu göstermektedir.

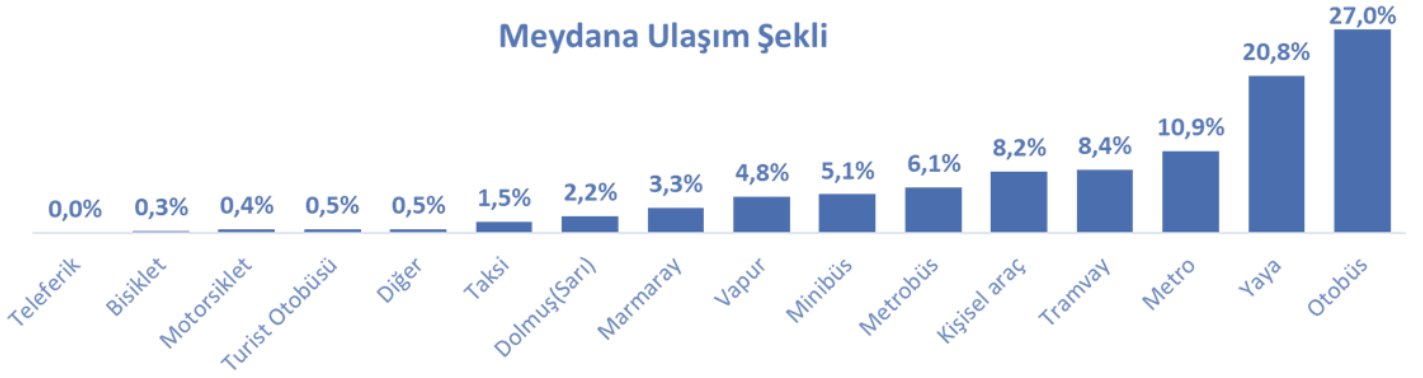
İlçe	Frekans	İlçe	Frekans
Şehir dışı	172	Kartal	46
Esenler	118	Zeytinburnu	46
Gaziosmanpaşa	88	Güngören	44
Beyoğlu	87	Maltepe	41
Şişli	82	Pendik	39
Ümraniye	81	Sancaktepe	36
Fatih	79	Büyüçekmece	34
Kadıköy	79	Başakşehir	27
Bayrampaşa	76	Sultangazi	25
Bağcılar	72	Sultanbeyli	24
Eyüpsultan	72	Esenyurt	23
Kağıthane	68	Belirtmek istemedi	23
Bahçelievler	67	Beykoz	21
Avcılar	60	Arnavutköy	18
Sarıyer	59	Yurtdışı	16
Üsküdar	59	Tuzla	14
Ataşehir	51	Çekmeköy	11
Küçükçekmece	50	Silivri	7
Beylikdüzü	49	Çatalca	6
Bakırköy	48	Adalar	3
Beşiktaş	48	Şile	3
Genel Toplam		2072	

Tablo 26 – Meydana Nereden Gelindiği ile ilgili Frekans Dağılımı



Tablo 27 – Meydanın Bulunduğu İlçede İkamet Etme Durumu

Meydana Ulaşım Şekli



Tablo 28 – Meydana Ulaşım Şekli

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Kişisel Araç	9,1%	4,8%	5,9%	7,4%	11,8%	14,9%	5,4%	9,6%	6,5%	11,3%	9,6%	6,4%
Taksi	1,1%	2,7%	0,6%	1,5%	0,6%	0,3%	1,2%	2,0%	1,2%	3,3%	2,3%	1,7%
Otobüs	14,0%	35,0%	24,2%	37,0%	18,9%	34,4%	30,9%	17,8%	26,1%	18,2%	32,5%	26,0%
Turist Otobüsü	0,9%	0,5%	0,4%	1,1%	0,0%	0,3%	0,0%	1,0%	1,4%	0,6%	0,3%	0,0%
Metrobüs	1,7%	10,9%	10,4%	7,1%	3,5%	6,9%	5,8%	1,5%	5,9%	2,4%	6,3%	4,7%
Vapur	0,6%	10,7%	1,2%	9,0%	0,0%	2,9%	12,9%	2,0%	2,6%	0,3%	2,8%	8,5%
Metro	12,8%	2,7%	18,1%	9,5%	0,3%	0,9%	23,4%	9,1%	12,9%	1,2%	24,2%	9,0%
Marmaray	0,0%	0,5%	4,1%	2,7%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	3,4%	0,3%	1,3%	15,4%
Tramvay	3,1%	5,7%	21,6%	12,4%	0,9%	0,9%	0,0%	20,8%	28,3%	0,3%	0,5%	0,6%
Teleferik	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Dolmuş (Sarı)	4,6%	4,1%	0,0%	0,4%	5,6%	1,4%	2,4%	1,5%	0,2%	1,2%	1,3%	4,7%
Minibüs	11,1%	3,6%	1,8%	2,1%	8,3%	8,6%	5,8%	0,5%	0,6%	14,6%	0,8%	6,8%
Yaya	38,7%	16,4%	11,0%	8,8%	49,9%	26,1%	4,9%	31,5%	10,3%	43,8%	18,1%	16,0%
Bisiklet	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,2%
Motosiklet	0,6%	1,4%	0,4%	0,8%	0,0%	0,6%	0,2%	1,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%
Diğer	1,1%	0,5%	0,2%	0,2%	0,3%	1,7%	0,7%	0,5%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%

En Yüksek Grup

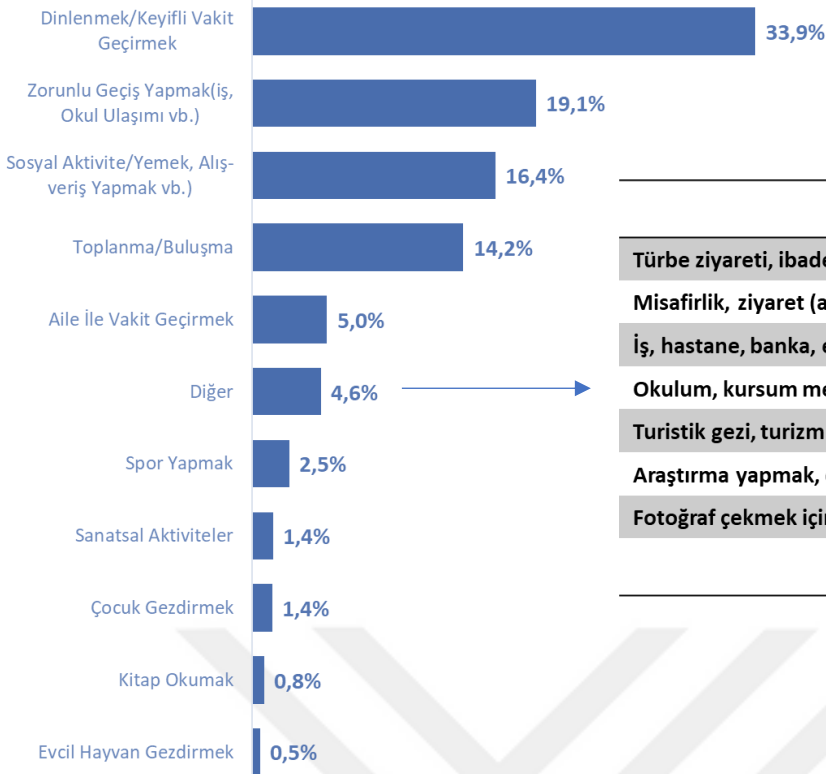
2. Sıradaki Grup

Tablo 29 – Meydan Bazlı Ulaşım Şekli Dağılımı

Araştırmaya katılan bireylerin %27'si otobüsleri tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Otobüsler, toplu taşıma sistemlerinin önemli bir parçası olup, uygun fiyatları, yaygın ulaşım ağı ve seyahat esnekliği gibi avantajlarıyla dikkat çekmektedir. Ankete katılanların %20,8'i ise yaya olarak meydana ulaşmayı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Yaya ulaşımı, özellikle kısa mesafelerde yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Yürüyüş, çevreye duyarlılık, sağlık ve maliyet avantajları gibi faktörler yaya ulaşımını tercih etme nedenleri arasında sayılabilir. Araştırmaya katılanların %19,3'ü raylı sistemleri (metro ve tramvay) tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Raylı sistemler, hızlı, güvenli ve yoğun trafiği azaltma potansiyeline sahip olan ulaşım alternatifleridir. Metro ve tramvay hatları, şehir içi ulaşımında yaygın olarak kullanılan ve düzenli bir sefer düzenine sahip olan taşıma sistemleridir. Şahsi araçları tercih eden katılımcıların oranı ise %8,2 olarak belirlenmiştir. Bireylerin şahsi araçları tercih etmelerinin nedenleri arasında özgürlük, kişisel zaman yönetimi ve seyahat esnekliği yer almaktadır. Bununla birlikte, şahsi araçların trafik sıkışıklığı, park sorunları ve çevresel etkileri gibi olumsuz yönleri de dikkate alınmalıdır (Bknz. Tablo 27).

Ulaşım modlarının meydan bazlı kırılımı analiz edildiğinde; araştırmaya dahil edilen meydanlara ulaşılabilirlik konusunda otobüs en çok tercih edilen toplu ulaşım aracı olmasının yanı sıra hemen hemen her meydana en yüksek kullanım frekansına sahiptir. Bu bulgu halen meydan ulaşımında toplu ulaşım modları içinde otobüsün en yüksek tercih edilen ulaşım aracı olduğunu göstermektedir. Ayrıca İstanbul ili kapsamında meydanlara ulaşılabilirlik konusunda otobüs toplu ulaşım aracının entegrasyon sağladığını da göstermektedir. Raylı sistem (metro ve tramvay) kullanımı da tercih edilebilirlik açısından yüksek bir frekans elde etmekle birlikte özellikle raylı sistem yatırımlarının ve yoğunluğunun yüksek olduğu avrupa yakasında daha yaygın kullanım alanı elde etmektedir (Bknz. Tablo 28).

Bu bulgulara dayanarak, meydana ulaşım yöntemlerinin tercih edilme oranlarının farklı faktörlere bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Bireylerin ulaşım tercihleri, ulaşım araçlarının kullanılabilirliği, maliyet faktörleri, ulaşım süresi, çevresel etkiler ve bireysel tercihler gibi birçok etkene bağlı olarak şekillenmektedir.



Tanım	Frekans
Türbe ziyareti, ibadet, cami için	97
Misafirlik, ziyaret (akraba, arkadaş vb.) için	82
İş, hastane, banka, evraksal diğer işler vb. için	19
Okulum, kursum meydana olduğu için	16
Turistik gezi, turizm için	9
Araştırma yapmak, ders çalışmak için	7
Fotoğraf çekmek için	4
Genel Toplam	234

Tablo 30 – Meydan Kullanma Amacı

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Zorunlu geçiş yapmak (iş, okul ulaşımı vb.)	21,8%	19,5%	32,7%	12,1%	22,3%	5,6%	20,1%	34,1%	16,4%	27,2%	15,6%	13,6%
Toplanma / buluşma	20,2%	24,7%	9,2%	11,7%	13,3%	6,1%	15,3%	5,0%	9,7%	24,4%	13,8%	14,3%
Spor yapmak	6,0%	1,5%	0,9%	1,7%	1,9%	3,1%	1,9%	4,5%	0,8%	4,0%	2,9%	2,9%
Dinlenmek /Keyifli vakit geçirmek	28,5%	27,7%	25,3%	35,8%	29,5%	39,0%	39,1%	31,8%	41,6%	22,7%	45,8%	36,0%
Sosyal aktivite (yemek, alış-veriş yapmak vb.)	7,5%	15,7%	27,2%	25,9%	16,5%	5,1%	17,1%	15,0%	18,3%	9,2%	11,8%	20,6%
Aile ile vakit geçirmek	7,5%	3,8%	1,7%	6,9%	8,4%	7,7%	1,5%	5,0%	2,2%	6,2%	4,2%	6,1%
Çocuk gezdirmek	2,1%	0,2%	0,0%	0,4%	3,0%	2,4%	0,4%	0,0%	1,0%	3,5%	1,1%	2,2%
Evcil hayvan gezdirmek	1,3%	0,0%	0,4%	0,4%	1,4%	0,2%	0,2%	0,5%	0,8%	0,7%	0,0%	0,5%
Sanatsal aktiviteler	1,3%	4,0%	0,7%	1,5%	1,4%	0,5%	0,4%	3,6%	0,6%	0,5%	2,0%	1,4%
Kitap okumak	0,5%	1,5%	0,2%	0,4%	0,5%	1,2%	1,5%	0,5%	0,6%	0,2%	1,6%	0,7%
Diğer	3,4%	1,5%	1,7%	3,3%	1,9%	29,1%	2,4%	0,0%	8,1%	1,2%	1,1%	1,6%



En Yüksek Grup



2. Sıradaki Grup

Tablo 31 – Meydan Bazlı Kullanma Amacı

Araştırmada, meydanların kullanım amacını belirlemek için katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplara dayanarak çeşitli bulgular ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %33,9'u meydanları dinlenmek ve keyifli vakit geçirmek için kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç, meydanların insanlar için sosyal bir mekan ve rahatlatma alanı olarak değerlendirildiğini göstermektedir. Meydanlar, geniş açık alanları, bankları, yeşil alanları ve oturma alanlarını içererek insanların streslerini azaltmalarına ve sosyal etkileşimlerini artırmalarına olanak sağlar. Katılımcıların %19,1'i meydanları iş ve okul ulaşımı gibi zorunlu nedenlerle geçiş yapmak için kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç, meydanların ulaşım ağı üzerinde stratejik bir konuma sahip olduğunu ve insanların günlük yaşamlarında iş veya eğitimle ilgili faaliyetlerini gerçekleştirmek için meydanları tercih ettiğini göstermektedir. Meydanlar, şehir merkezlerinde ve yoğun yerleşim bölgelerinde sıklıkla bulunur ve toplu taşıma araçlarına erişimi kolaylaştırarak insanların ulaşım ihtiyaçlarını karşılar. Katılımcıların %16,4'ü meydanları sosyal aktiviteler için kullandıklarını belirtmişlerdir. Meydanlar, konserler, etkinlikler, festival ve pazar gibi sosyal etkinliklerin düzenlendiği mekanlar olarak hizmet verebilir. Geniş açık alanları ve merkezi konumu, toplumun bir araya gelmesini ve sosyal etkileşimi teşvik eder. Bu nedenle, meydanlar toplumun kültürel ve sosyal yaşamının merkezi haline gelebilir. Katılımcıların %14,2'si meydanları toplanma ya da buluşma mekanı olarak kullandıklarını belirtmişlerdir. Meydanlar, insanların arkadaşlarıyla buluşmak, topluluk etkinliklerine katılmak veya önemli olayları kutlamak için buluşma noktaları olarak kullanılabilir. Bu, meydanların toplumun sosyal bağlarını güçlendiren ve toplumun bir araya gelmesini sağlayan bir rol oynadığını göstermektedir (Bknz. Tablo 29).

Kullanım amaçları meydan bazlı analiz edildiğinde ise; araştırmaya katılan hemen hemen her meydanda dinlenmek ve vakit geçirmek için zaman harcandığı görülmektedir. Bu bulgu meydanların asli kullanım amacının dinlenme ve vakit geçirme olduğunu ve meydan fonksiyonelliğinin de bu kapsamda dizayn edildiğini göstermektedir. Ayrıca araştırmaya dahil edilen birçok meydan ulaşım modları entegrasyonunu da sağladığı için bir geçiş merkezi ya da transfer merkezi olarak kullanılmaktadır. Çünkü meydanlara yakın konumda birçok ulaşım modunun entegre

edildiği bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaya dahil edilen meydanlar aynı zamanda birer yaşam merkezi olarak vatandaşların çeşitli sosyal aktivitelerini gerçekleştirebildikleri birer kamusal alanlardır. Eyüpsultan meydanı diğer meydanların kullanım amacından farklı olarak tarihi yarım ada içerisinde özellikle inanç turizmi ve kültürel amaçlı ziyaretler açısından da diğer meydanlara göre daha fazla kullanılmaktadır. Toplanma ve buluşma alanı olarak kullanım açısından Beşiktaş Meydanı ve Sultanbeyli Meydanı daha yüksek frekans düzeyinde kullanılmaktadır. Bu fonksiyon açısından Taksim Meydanı'nın elde ettiği frekans değeri ise düşük kalarak özellikle son yıllarda meydan özelinde gerçekleştirilen tasarım çalışmalarının meydanın toplanma ve buluşma fonksiyonunu etkilediği düşünülmektedir.

Meydanlar birçok fonksiyonu içerisinde barındıran birer yaşam alanı olarak spesifik fonksiyonlar içerebilmektedir. Araştırma kapsamında aile ile vakit geçirme, çocuk gezdirmek, evcil hayvan gezdirmek, sanatsal faaliyetler gerçekleştirmek ve kitap okumak gibi faaliyetlere dair de geri bildirimler elde edilmiştir.

Bu bulgulara dayanarak, meydanların insanlar için önemli sosyal ve toplumsal fonksiyonlara sahip olduğu sonucuna varılabilir. Meydanlar öncelikle dinlenme ve keyifli vakit geçirme, iş ve okul ulaşımı için transfer merkezi olma, sosyal aktiviteler ve toplanma alanları gibi çeşitli amaçlarla kullanılmaktadır. Bu, meydanların şehir yaşamında önemli bir rol oynadığını ve insanların günlük yaşamlarında çeşitli ihtiyaçlarını karşıladığını destekler niteliktedir.



Tablo 32 – Meydan Kullanma Sıklığı

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüp	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Günde birden fazla	5,7%	6,7%	1,0%	2,0%	2,7%	1,0%	1,0%	10,0%	2,0%	2,7%	3,0%	5,7%
Her gün	36,0%	22,4%	37,1%	11,7%	33,4%	15,1%	21,7%	38,7%	23,1%	40,8%	24,4%	27,7%
Haftada bir	32,0%	33,8%	33,1%	23,0%	44,9%	29,4%	40,3%	22,0%	13,0%	38,8%	32,8%	38,9%
Ayda bir	14,1%	24,4%	20,4%	30,3%	10,8%	24,4%	22,0%	12,7%	24,1%	8,0%	27,4%	17,6%
Daha seyrek	12,1%	12,7%	8,4%	33,0%	8,1%	30,1%	15,0%	16,7%	37,8%	9,7%	12,4%	10,1%

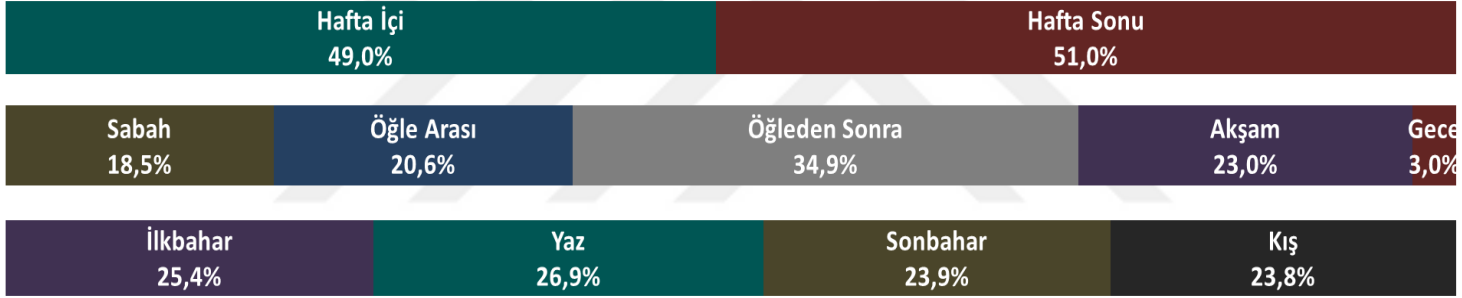
En Yüksek Grup

Tablo 33 – Meydan Bazlı Kullanma Sıklığı

Araştırmada, katılımcılara meydanları kullanma sıklıklarını öğrenmek amacıyla yöneltilen soruya verilen cevaplar incelendiğinde çeşitli bulgular ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %32,2'si meydanları haftada bir kez kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç, meydanların insanlar arasında yaygın olarak kullanılan bir sosyal mekan olduğunu ve haftalık rutinlerin bir parçası haline geldiğini göstermektedir. Katılımcıların %27,2'si meydanları her gün kullanmaktadır. Bu bulgu, meydanların günlük yaşamın bir parçası haline geldiğini ve insanların günlük rutinlerinde düzenli olarak meydanlara uğradığını göstermektedir. Bu, meydanların insanların günlük ihtiyaçlarını karşılayan, sosyal etkileşimi teşvik eden ve dinlenme alanı olarak sıklıkla tercih edilen önemli mekanlar olduğunu vurgular. Katılımcıların %20'si meydanları ayda bir kez kullandıklarını belirtmiştir. Bu sonuç, meydanları daha seyrek bir şekilde kullanan bir kesimin olduğunu göstermektedir. İnsanların meydanları ayda bir kez kullanmalarının nedenleri arasında yoğun yaşam tarzı, iş veya okul nedenleriyle zaman kısıtlamaları veya meydana ulaşım zorlukları gibi faktörler olabilir. %17,2'lik bir oranla katılımcılar meydanları daha seyrek kullanmaktadır. Bu, meydanların bazı insanlar için önemli bir sosyal ve toplumsal merkez olmasına rağmen, diğerlerinin meydana daha nadir eriştiğini ve kullanmadığını göstermektedir. Bunun nedeni çeşitli faktörler olabilir, örneğin, meydana olan uzaklık, bireysel tercihler veya yaşam tarzı gibi etkenler. Katılımcıların yalnızca %3,3'ü meydanları günde birden fazla kez kullanmaktadır. Bu durum, meydanların bazı insanlar için günlük yaşamlarının merkezi haline geldiğini ve sık sık ziyaret edildiğini göstermektedir. Bu insanlar, meydanları sosyal etkileşimlerini artırmak, dinlenmek veya sosyal aktivitelerde bulunmak için sıklıkla tercih etmektedir (Bknz. Tablo 31).

Bu bulgulara dayanarak, meydanların insanlar tarafından farklı sıklıklarda kullanıldığı ve meydanların bireylerin günlük yaşamlarında farklı roller oynadığı sonucuna varılabilir. Meydanların kullanım sıklığı, meydanların konumlarına, insanların yaşam tarzlarına, meydana olan erişilebilirliklerine ve bireysel tercihlerine bağlı olarak değişmektedir. Bu analiz, meydanların kullanım sıklığıyla ilgili bilgileri derleyerek meydanların toplum üzerindeki etkisini anlamak ve meydanların tasarımında ve yönetiminde bu bulguları dikkate almak açısından önemlidir.

	İlkbahar		Yaz		Sonbahar		Kış	
	Hafta İçi	Hafta Sonu	Hafta İçi	Hafta Sonu	Hafta İçi	Hafta Sonu	Hafta İçi	Hafta Sonu
Sabah	712	472	592	520	589	453	590	502
Öğle Arası	697	663	597	755	586	573	532	525
Öğleden Sonra	960	1.085	973	1.208	1.013	1.063	995	1.053
Akşam	651	671	699	822	634	680	635	718
Gece	68	95	84	186	60	72	58	89



Tablo 34 – Meydanlarda bulunulan zaman

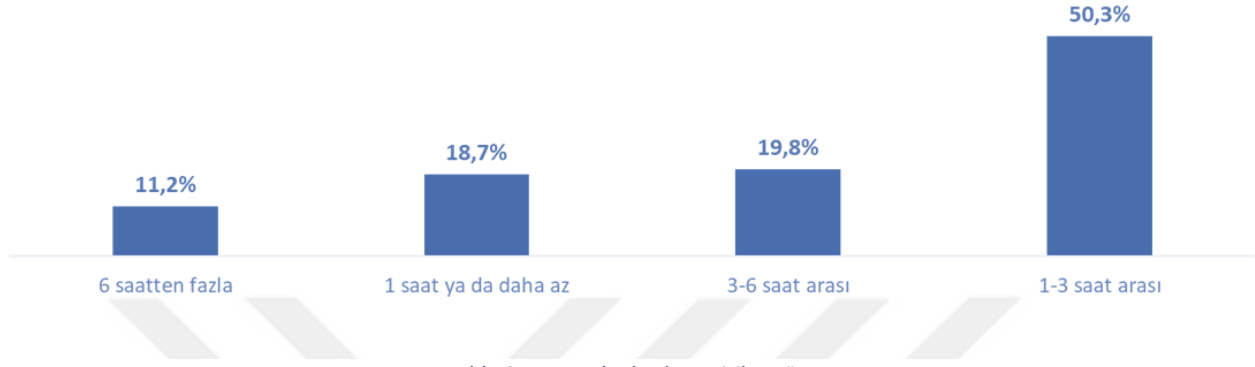
Araştırmada, meydanlarda bulunma zamanları ve mevsimsel tercihlerini belirlemek amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar incelendiğinde çeşitli bulgular ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %51,0'u meydanlarda hafta sonları bulunmayı tercih ettiğini belirtmişlerdir. Bu sonuç, hafta sonları meydanların insanlar için önemli bir sosyal mekan ve dinlenme alanı olduğunu göstermektedir. İnsanlar hafta sonlarında meydanlarda vakit geçirerek arkadaşlarıyla buluşabilir, etkinliklere katılabilir veya sadece rahatlama ve keyifli zaman geçirme amacıyla meydanlara yönelebilir. Katılımcıların %49,0'u ise hafta içi meydanlarda bulunmayı tercih ettiğini belirtmiştir. Bu bulgu, meydanların sadece hafta sonları değil, hafta içi günlerde de yoğun bir şekilde kullanıldığını ve insanların günlük yaşamlarında meydanları etkin bir şekilde değerlendirdiğini göstermektedir. Hafta içi meydanları tercih eden kişiler, iş veya okul arasında mola vermek, yemek yemek veya sosyal etkileşimleri artırmak gibi amaçlarla meydanları ziyaret edebilir. Meydana gelen zaman dilimi açısından, katılımcıların %34,9'u öğleden sonra meydanlarda bulunmayı tercih ettiğini belirtmiştir. Öğleden sonra, insanların enerjilerinin arttığı bir dönem olabilir ve meydanlarda bulunarak dinlenme, sosyal etkileşimlerde bulunma veya açık havada vakit geçirme gibi aktiviteleri gerçekleştirebilirler. Katılımcıların %23,0'u ise akşam saatlerinde meydanlarda bulunmayı tercih ettiğini belirtmiştir. Akşam saatleri, insanların iş veya okuldan sonra dinlenmek, arkadaşlarıyla buluşmak veya çeşitli etkinliklere katılmak için meydanları tercih ettiği bir zaman dilimi olabilir. Özellikle meydanlarda düzenlenen konserler, festivaller veya diğer sosyal etkinlikler akşam saatlerinde yoğun ilgi görebilir. Meydana gelen zaman dilimi açısından %20,6 oranında katılımcılar öğle arası meydana bulunmayı tercih ettiklerini belirtmiştir. Öğle arası, çalışan veya okuyan bireylerin iş veya okul arasında bir mola verme fırsatı buldukları bir zaman dilimidir. Bu süre zarfında, insanlar meydanlarda dinlenme, yemek yeme veya kısa bir mola verme amacıyla meydana yönelebilirler (Bknz. Tablo 33).

Mevsimsel tercihlere gelince, katılımcıların her mevsimde meydana zaman geçirdiklerini belirtmiştir. Bu sonuç, meydanların her mevsimde insanlar tarafından tercih edilen önemli bir sosyal mekan olduğunu göstermektedir. Özellikle mevsime

göre öğleden sonra zaman dilimi içerisinde meydana bulunma tercihi, hava şartları ve sıcaklık gibi faktörlerin etkisiyle değişebilir.

Bu bulgulara dayanarak, meydanların insanlar için hafta sonları ve hafta içi günlerde önemli bir sosyal mekan olduğu ve insanların dinlenme, sosyal etkileşimlerde bulunma, etkinliklere katılma ve keyifli vakit geçirme gibi amaçlarla meydanları tercih ettiği sonucuna varılabilir. Ayrıca, meydanların mevsimsel olarak da tercih edildiği ve mevsime bağlı olarak ziyaretçi sayısında farklılıkların olabileceği gözlemlenmektedir. Bu analiz, meydanların kullanım zamanları ve mevsimsel tercihlerle ilgili bilgileri derleyerek meydanların toplum üzerindeki etkisini anlamak ve meydanların yönetimi ve tasarımında bu bulguları dikkate almak açısından önemlidir.

Meydanda Geçen Süre



Tablo 35 – Meydanlarda geçirilen süre

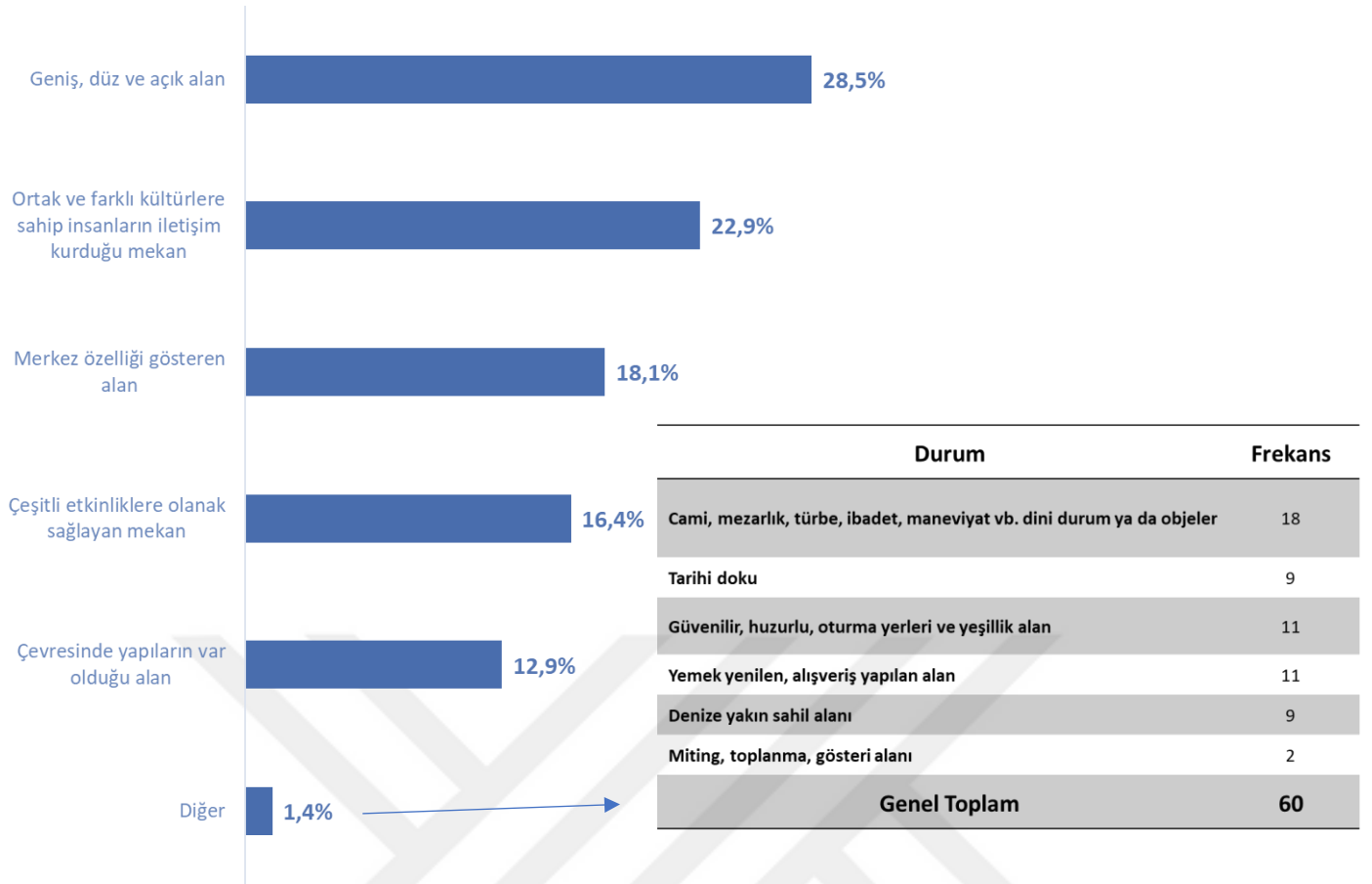
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
1 saat ya da daha az	26,2%	28,3%	6,7%	25,6%	11,1%	19,7%	20,6%	9,7%	16,7%	19,9%	18,8%	16,4%
1-3 saat arası	52,4%	44,0%	46,5%	51,5%	49,2%	58,9%	50,5%	35,2%	47,4%	63,0%	48,1%	49,3%
3-6 saat arası	10,0%	17,7%	34,3%	15,9%	23,9%	15,4%	21,6%	18,6%	22,9%	12,7%	18,8%	24,5%
6 saatten fazla	11,4%	10,0%	12,5%	7,0%	15,8%	6,0%	7,3%	36,6%	13,0%	4,5%	14,3%	9,7%

En Yüksek Grup

Tablo 36 – Meydan bazlı geçirilen süre dağılımları

Araştırmada, katılımcılara meydanlarda geçirdikleri süreyi belirlemek amacıyla yöneltilen soruya verilen cevaplar incelendiğinde çeşitli bulgular ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %50,3'ü meydanlarda 1 ila 3 saat arasında zaman geçirdiklerini belirtmiştir. Bu sonuç, meydanların insanlar için önemli bir sosyal mekan ve vakit geçirme alanı olduğunu göstermektedir. İnsanlar meydanlarda sosyal etkileşimlerde bulunabilir, dinlenebilir, aktivitelere katılabilir veya sadece keyifli vakit geçirebilirler. 1 ila 3 saat arasında meydanlarda zaman geçirenlerin yüksek oranda olması, meydanların insanların günlük rutinlerinde ve sosyal etkinliklerinde önemli bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Katılımcıların %19,8'i meydanlarda 3 ila 6 saat arasında zaman geçirdiklerini belirtmiştir. Bu bulgu, bazı insanların meydanlarda daha uzun süreler vakit geçirdiğini ve meydanları daha yoğun bir şekilde kullandığını göstermektedir. Bu insanlar, meydanlarda sosyal etkinliklere katılmak, arkadaşlarıyla buluşmak, dinlenmek veya kişisel aktivitelerini gerçekleştirmek için daha fazla süre ayırabilmektedir. Meydanlar, geniş açık alanları, yeşil alanları ve oturma alanlarıyla uzun süreli konaklamalar için uygun ortamlar sunar. Katılımcıların %18,7'si meydanlarda 1 saatten daha az zaman geçirdiklerini belirtmiştir. Bu sonuç, bazı insanların meydanlara kısa süreli uğrayarak hızlı bir şekilde ihtiyaçlarını karşıladığını veya kısa bir mola vermek için meydanları tercih ettiğini göstermektedir. Bu grup, iş veya okul arasında geçiş yaparken veya hızlı bir sosyal etkileşimde bulunmak amacıyla meydanlara uğramaktadır. Katılımcıların %11,2'si ise meydanlarda 6 saatten fazla zaman geçirdiklerini belirtmiştir. Bu bulgu, bazı insanların meydanlarda uzun süreler vakit geçirerek meydanları bir yaşam tarzı haline getirdiğini ve meydanlarda çeşitli faaliyetlerde bulunduğunu göstermektedir. Bu insanlar, meydanlarda çalışabilir, okuyabilir, hobilerini gerçekleştirebilir veya sadece sosyal etkileşimlerini artırmak için zaman harcayabilir (Bknz. Tablo 34).

Bu bulgulara dayanarak, meydanlarda geçirilen sürelerin genellikle 1 ila 3 saat arasında olduğu ve bu süreye göre meydan kullanımının yoğunlaştığı sonucuna varılabilir (Bknz. Tablo 35). Meydanların sosyal etkileşim, dinlenme, aktivitelere katılma ve keyifli vakit geçirme gibi ihtiyaçları karşılayan önemli mekanlar olduğu anlaşılmaktadır. Meydanları ziyaret eden insanların ihtiyaçlarını karşılamak için hizmetlerin ve olanakların sunulması da önemlidir.



Tablo 37 – Meydan denilince akla gelen tanımlar

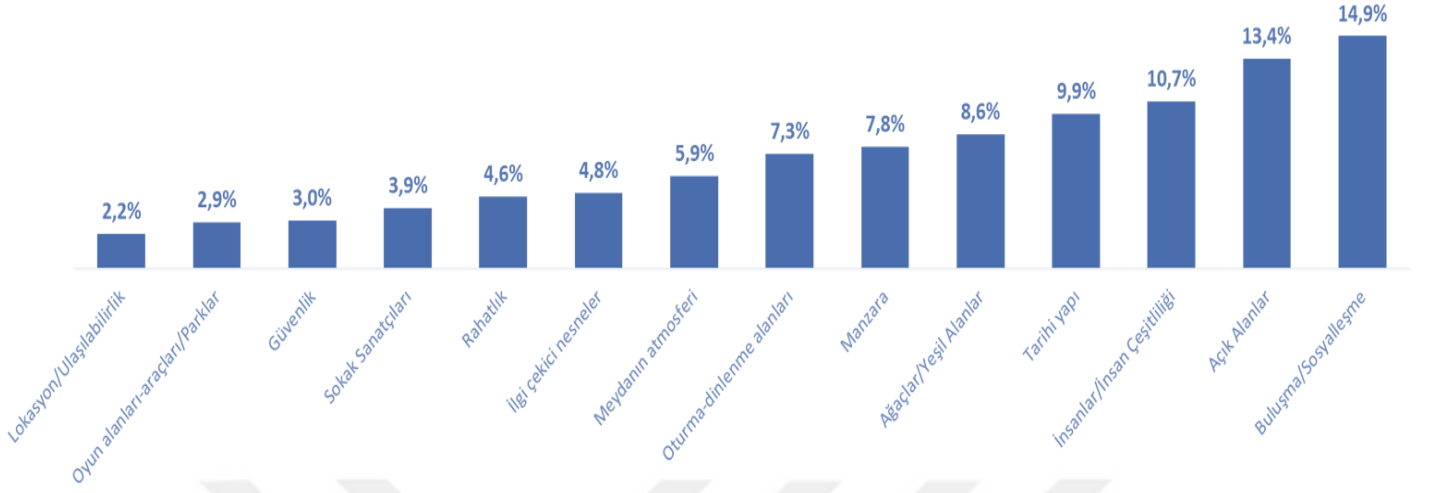
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Ortak ve farklı kültürlere sahip insanların iletişim kurduğu mekan	8,3%	33,4%	33,8%	24,3%	22,2%	22,9%	16,0%	10,8%	31,0%	18,6%	26,2%	17,6%
Çeşitli etkinliklere olanak sağlayan mekan	19,7%	19,0%	11,5%	19,6%	12,8%	14,5%	17,4%	9,9%	19,2%	18,8%	14,0%	15,9%
Geniş, düz ve açık alan	42,2%	23,8%	24,2%	20,1%	30,8%	27,5%	36,1%	36,3%	13,7%	38,0%	32,5%	29,7%
Çevresinde yapıların var olduğu alan	6,6%	7,0%	16,9%	15,7%	12,5%	13,7%	7,5%	20,2%	18,0%	11,5%	9,2%	14,4%
Merkez özelliği gösteren alan	23,2%	15,8%	13,4%	17,4%	21,4%	16,8%	21,3%	22,4%	17,1%	12,7%	17,0%	21,4%
Diğer	0,0%	1,1%	0,2%	2,8%	0,2%	4,6%	1,7%	0,4%	1,0%	0,5%	1,1%	0,9%

■ En Yüksek Grup ■ 2. Sıradaki Grup

Tablo 38 – Meydan bazlı meydan denilince akla gelen tanımlar

Araştırmada, katılımcılara meydan kavramıyla ilgili tanımlamalarını belirtmeleri istenmiştir. Cevaplara göre, meydanın insanların aklında geniş, düz ve açık bir alan olarak yer ettiği %28,5 oranında belirtilmiştir. Bu sonuç, meydanların genellikle büyük bir açık alanı temsil ettiğini ve insanlara ferah bir ortam sunarak sosyal etkileşimi ve rahatlama imkanını sağladığını göstermektedir. Katılımcıların %22,9'u meydanı, ortak ve farklı kültürlerle sahip insanların iletişim kurduğu bir alan olarak tanımlamıştır. Meydanlar, farklı kültürlerden gelen insanların buluştuğu, etkileşimde bulunduğu ve kültürel çeşitliliğin yaşandığı bir ortamı simgelemektedir. Bu tanım, meydanların toplumun bir araya gelmesini ve farklı insanların birbirleriyle etkileşimini teşvik ettiğini göstermektedir. Katılımcıların %18,1'i meydanları, merkezi bir konumu temsil eden bir alan olarak tanımlamıştır. Meydanlar, genellikle şehrin veya bölgenin merkezi noktalarında yer alır ve toplumun odak noktası haline gelir. Bu merkezi konum, meydanların toplumun buluşma noktası, etkinliklerin düzenlendiği ve toplumun sosyal ve kültürel yaşamının merkezi haline gelmesini sağlar. Katılımcıların %16,4'ü meydanları, çeşitli etkinliklere olanak sağlayan bir alan olarak tanımlamıştır. Meydanlar, konserler, festivaller, pazarlar, sergiler ve diğer toplumsal etkinliklerin düzenlendiği mekanlar olarak kullanılabilir. Bu tanım, meydanların sosyal ve kültürel etkinliklerin gerçekleştirildiği çok yönlü bir alan olduğunu vurgulamaktadır. Katılımcıların %12,9'u meydanları, çevresinde yapıların olduğu bir alan olarak tanımlamıştır. Meydanlar, etrafında tarihi veya mimari öneme sahip yapıların yer aldığı ve şehir dokusuna katkı sağlayan bölgeler olarak da algılanabilir. Bu tanım, meydanların sadece fiziksel bir açık alandan ibaret olmadığını, çevresindeki yapılarla birlikte bir bütünlük oluşturduğunu göstermektedir (Bknz. Tablo 36).

Bu bulgulara dayanarak, meydan kavramının insanların zihninde farklı tanımlamalarla ilişkilendirildiği görülmektedir. Meydanlar, geniş, düz ve açık bir alan olarak algılanırken, aynı zamanda toplumsal etkileşim, kültürel çeşitlilik, merkezi konum, çeşitli etkinliklere olanak sağlama ve çevresindeki yapılarla bağlantılı bir alan olarak da değerlendirilmektedir. Meydanların kullanıcılarının beklentilerini karşılamak, çeşitlilik ve etkileşimi teşvik etmek, sosyal ve kültürel etkinliklere ev sahipliği yapmak gibi faktörler göz önünde bulundurularak meydanların planlanması ve tasarlanması önemlidir.



Tablo 39 – Meydanda en çok keyif alınan durumlar

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayazofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
İnsanlar/İnsan Çeşitliliği	8,0%	8,6%	7,1%	11,8%	17,4%	6,9%	7,3%	8,3%	9,3%	11,9%	12,1%	5,8%
Ağaçlar/Yeşil Alanlar	4,7%	8,2%	6,3%	4,3%	5,7%	5,2%	5,4%	12,2%	11,9%	5,3%	15,6%	5,3%
Açık Alanlar	21,8%	15,3%	12,8%	10,8%	15,6%	11,5%	17,1%	19,0%	6,4%	21,7%	15,8%	12,0%
Buluşma/Sosyalleşme	15,5%	19,5%	15,9%	11,8%	21,9%	7,8%	11,0%	11,3%	11,1%	21,6%	15,8%	9,8%
Güvenlik	3,9%	2,0%	3,6%	3,6%	3,9%	2,9%	1,2%	1,5%	3,0%	1,8%	4,8%	2,7%
Tarihi Yapı	0,9%	2,8%	27,9%	13,7%	3,2%	23,7%	4,3%	15,9%	21,5%	2,3%	7,4%	8,9%
İlgi Çekici Nesneler	2,7%	3,3%	3,7%	3,9%	3,2%	2,8%	2,2%	5,8%	4,5%	2,7%	3,7%	1,9%
Sokak Sanatçıları	1,7%	4,0%	0,5%	1,5%	3,0%	0,0%	3,5%	0,6%	1,1%	1,7%	4,8%	1,4%
Meydanın atmosferi	6,3%	3,8%	9,2%	8,0%	4,9%	13,6%	7,1%	2,4%	8,8%	7,9%	7,0%	7,7%
Oturma-dinlenme alanları	13,1%	7,9%	4,1%	5,7%	9,1%	7,5%	7,4%	5,8%	4,5%	12,8%	3,4%	9,6%
Oyun alanları-araçları/Parklar	4,7%	4,4%	0,3%	1,6%	3,6%	0,4%	2,6%	4,3%	0,6%	2,6%	0,7%	1,3%
Manzara	2,8%	14,3%	4,7%	13,3%	2,8%	6,5%	18,2%	4,3%	9,2%	2,1%	3,1%	20,3%
Rahatlık	8,5%	2,4%	1,5%	7,8%	4,3%	9,3%	8,6%	4,9%	6,3%	4,3%	3,7%	9,0%
Lokasyon/Ulaşılabilirlik	5,2%	3,5%	2,3%	2,1%	1,6%	1,9%	4,2%	3,7%	1,9%	1,4%	2,2%	4,6%



En Yüksek Grup

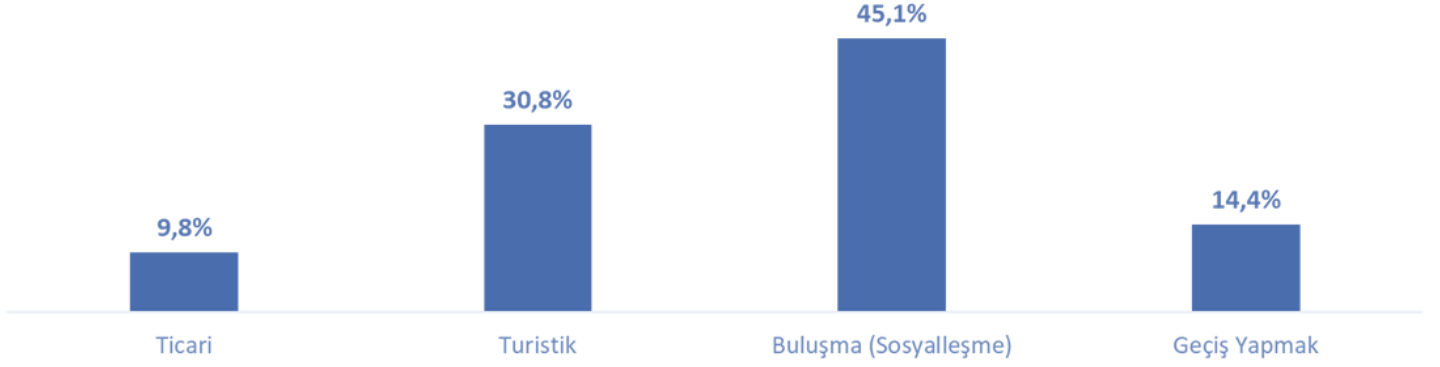


2. Sıradaki Grup

Tablo 40 – Meydan bazlı en çok keyif alınan durumlar

Araştırmada, meydanlarda en çok keyif alınan durumları belirlemek amacıyla katılımcılara yöneltilen soruya verilen cevaplar incelendiğinde çeşitli bulgular ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %14,9'u meydanlarda buluşma veya sosyalleşme deneyimlerinden keyif aldıklarını belirtmiştir. Meydanlar, insanların arkadaşlarıyla veya aileleriyle buluşmak, sosyal etkileşimde bulunmak ve yeni insanlarla tanışmak için tercih ettikleri bir mekan olarak algılanmaktadır. Meydanlar, sosyal bağların güçlenmesi ve sosyal ağların genişletilmesi için önemli bir rol oynamaktadır. Katılımcıların %13,4'ü meydanlardaki açık alanlardan keyif aldıklarını belirtmiştir. Meydanlar, genellikle geniş bir açık alana sahip olduğundan, insanlar doğal güzelliklerin keyfini çıkarmak, güneşin tadını çıkarmak, rahatlamak ve ferah bir ortamda vakit geçirmek için meydanları tercih etmektedir. Açık alanlar, insanların doğayla iç içe olmalarını sağlayarak stresi azaltabilir ve zihinsel ve fiziksel rahatlama sağlayabilir. Katılımcıların %10,7'si meydanlardaki insanlar ve insan çeşitliliğinden keyif aldıklarını belirtmiştir. Meydanlar, farklı kültürlerden ve arka planlardan gelen insanların bir araya geldiği, etkileşimde bulunduğu ve sosyal çeşitliliğin yaşandığı bir ortamı simgelemektedir. Bu çeşitlilik, insanların yeni bakış açıları edinmelerini, farklı kültürleri ve yaşam tarzlarını keşfetmelerini ve toplumsal hoşgörüyü geliştirmelerini sağlar. Katılımcıların %9,9'u meydanlardaki tarihi yapıları ve mirası keşfetmekten keyif aldıklarını belirtmiştir (Bknz. Tablo 38). Meydanlar genellikle tarihi yapıların ve önemli simgelerin çevresinde yer alır. Bu nedenle, insanlar meydanları ziyaret ederek tarihi dokuyu ve geçmişin izlerini keşfedebilir, kültürel mirasa bağlılık hissi yaşayabilir ve tarihi yapıların estetik güzelliklerinden keyif alabilir. Katılımcıların %8,6'sı ise meydanlardaki ağaçlar ve yeşil alanlardan keyif aldıklarını belirtmiştir. Meydanlar, genellikle ağaçlarla süslü ve yeşilliklerle çevrili alanlar olarak tasarlanır. Bu yeşil alanlar, insanlara doğayla bağlantı kurma fırsatı sunar, görsel rahatlama sağlar ve hava kalitesini iyileştirir. Ağaçların gölgesinde oturarak dinlenmek veya doğal çevrede zaman geçirmek, meydanlarda keyifli bir deneyim sunar.

Bu bulgulara dayanarak, meydanlarda en çok keyif alınan durumların buluşma veya sosyalleşme, açık alanlar, insanlar ve insan çeşitliliği, tarihi yapılar, ağaçlar ve yeşil alanlar olduğu sonucuna varılabilir.



Tablo 41 – Meydan kullanım amaçları

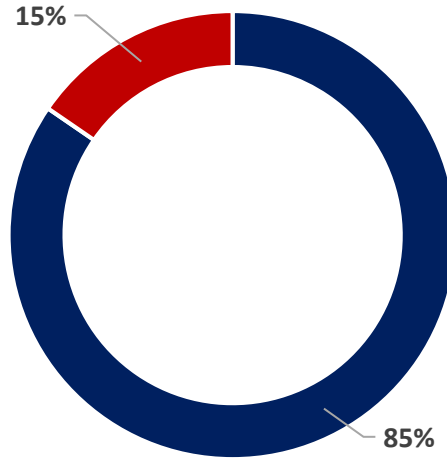
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüp	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Ticari	6,4%	4,9%	13,4%	16,2%	18,0%	9,0%	3,2%	8,5%	8,9%	9,6%	11,5%	5,9%
Turistik	7,6%	14,9%	51,1%	37,3%	6,7%	52,7%	15,6%	45,5%	58,5%	7,0%	43,4%	27,4%
Buluşma (Sosyalleşme)	57,5%	63,0%	30,4%	31,9%	55,8%	34,6%	63,5%	39,4%	26,2%	63,3%	33,3%	47,4%
Geçiş yapmak	28,4%	17,2%	5,2%	14,6%	19,5%	3,7%	17,6%	6,7%	6,4%	20,1%	11,8%	19,4%

En Yüksek Grup

Tablo 42 – Meydan bazlı kullanım amaçları

Araştırmada, katılımcılara meydanları kullanma amaçlarını belirtmeleri istenmiştir. Cevaplara göre, katılımcıların %45,1'i meydanları buluşma ve sosyalleşme amacıyla kullandıklarını belirtmiştir. Meydanlar, insanların bir araya gelerek arkadaşlarıyla veya aileleriyle buluşabileceği, sosyal etkileşimde bulunabileceği ve sosyal ilişkilerini güçlendirebileceği bir ortam sağlar. Bu bulgu, meydanların toplumsal bağları güçlendiren ve sosyal etkileşimi teşvik eden önemli mekanlar olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %30,8'i meydanları turistik amaçlarla kullandıklarını belirtmiştir. Meydanlar, şehirlerin veya bölgelerin turistik cazibe merkezlerinin önemli bir parçasıdır. Turistler, meydanları ziyaret ederek yerel kültürü deneyimleyebilir, tarihi yapıları keşfedebilir, sokak performanslarını izleyebilir ve çeşitli etkinliklere katılabilir. Bu tanım, meydanların turistler için çekici bir nokta olduğunu ve turizm endüstrisine katkı sağladığını göstermektedir. Katılımcıların %14,4'ü meydanları geçiş yapmak veya transfer yapmak amacıyla kullandıklarını belirtmiştir. Meydanlar, şehirlerdeki ulaşım ağlarının merkezi noktalarında yer aldığından, insanlar farklı toplu taşıma araçları arasında geçiş yaparken meydanları kullanır. Meydanlar, yolcuların aktarma yapmasını kolaylaştırır ve ulaşım sistemlerinin entegrasyonunu sağlar. Katılımcıların %9,8'i meydanları ticari amaçlarla kullanıldığını belirtmiştir. Meydanlar, ticari faaliyetlerin gerçekleştirildiği önemli merkezlerdir. İnsanlar, meydanlarda yer alan mağazaları, restoranları ve diğer işletmeleri ziyaret ederek alışveriş yapabilir, yeme içme deneyimlerini yaşayabilir veya ticari etkinliklere katılabilir. Bu bulgu, meydanların ticaretin merkezi olarak işlev gördüğünü ve ekonomik aktiviteyi teşvik ettiğini göstermektedir (Bknz. Tablo 40).

Bu bulgulara dayanarak, meydanların buluşma ve sosyalleşme, turistik amaçlar, geçiş yapma ve ticari faaliyetler için kullanıldığı sonucuna varılabilir. Meydanlar, toplumsal etkileşimi teşvik eden, turizm endüstrisine katkı sağlayan, ulaşımın kolaylaştırıldığı ve ticari faaliyetlerin gerçekleştirildiği önemli mekanlardır. Meydanlar, kullanıcıların beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmeli, sosyal etkileşimi teşvik edecek alanlar sunmalı, turistik ve ticari potansiyeli değerlendirilmeli ve ulaşım sistemiyle entegrasyon sağlanmalıdır. Ayrıca, meydanların kültürel mirası yansıtan ve doğal çevreyle uyumlu tasarımlara sahip olması da önemlidir.



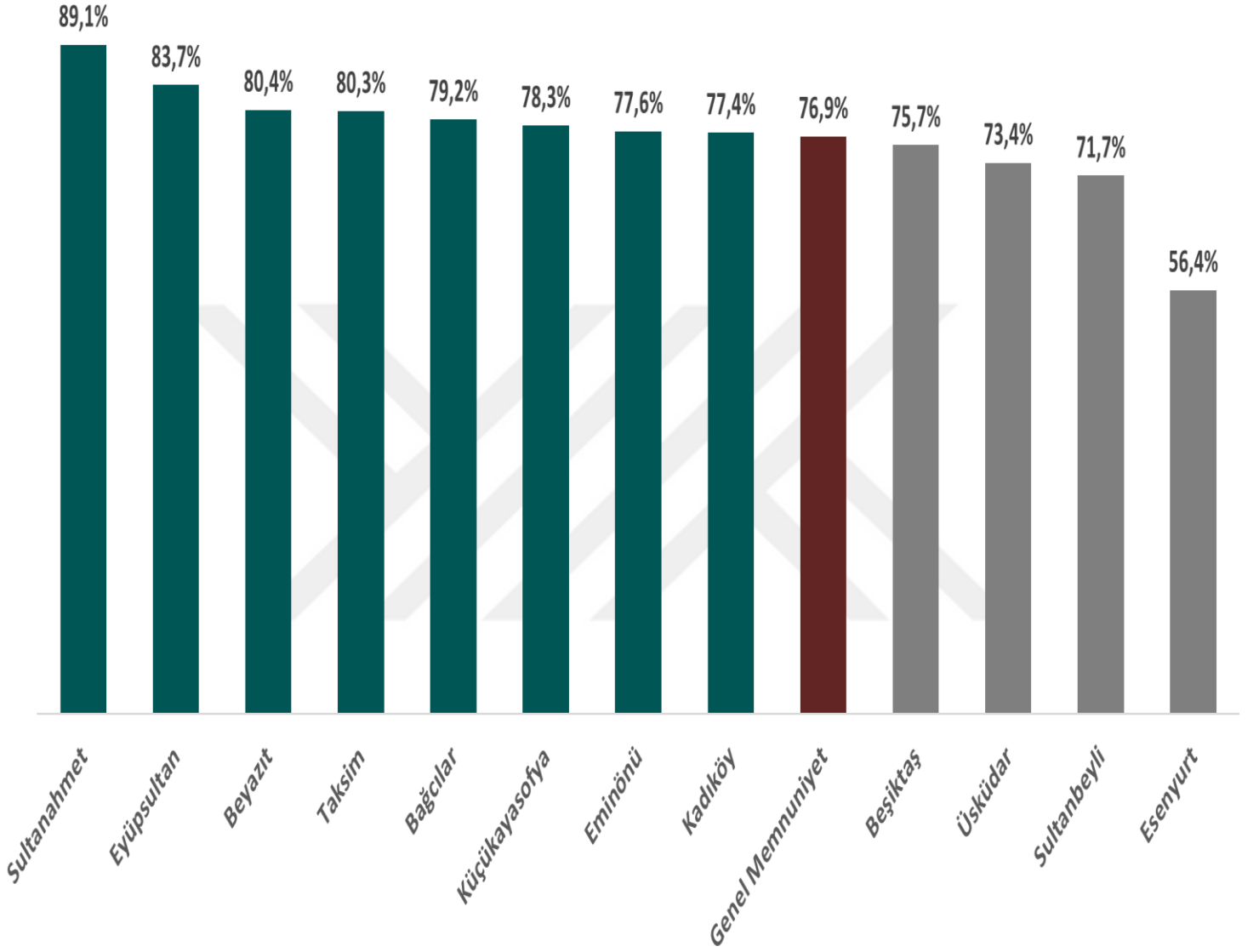
■ Evet ■ Hayır

Durum	Frekans	Durum	Frekans
Yetersiz durumda, yeterli sayıda mekan ve alan yok, meydan görünümünde değil	75	Tarihi dokuya zarar veriliyor, daha saygılı olunması gerekli	7
Güvenlik yeterli değil, güvenlik problemi var	41	Meydanlar çöp ve kirlilikler mevcut, kötü koku hakim	6
Kalabalık, yoğunluk çok fazla	37	Her şeyi betondan ve taştan ibaret yerler	6
Meydanda huzur, güven yok, beklentilerimi karşılamıyor	37	Denetimsiz, bakımsız meydanlar	5
Yeşil alan eksik, ağaçlık alan daha fazla olmalı	33	Çocuk parkı yok	5
Oturma alanları, banklar eksik daha fazla olmalı, dinlenecek alan yok	30	AVM yapılsın	4
Sosyal, kültürel, sanatsal aktivite, etkinlik yok, yetersiz	30	Gençlere yönelik bir şey yok, yetersiz	4
Tinerici ve ya uyuşturucu bağımlıları var, meydanlar güvenli değil	23	Belediye çalışmıyor, yetkililerin yaptıkları yetersiz	4
Çevre ve gürültü kirliliği giderilmeli, meydanlar kötü kokmamalı	17	Gezecek alan ve mağazalar yetersiz	3
Altyapı, üstyapı, ar-ge yetersiz, kaldırımlar bozuk, sürekli inşaat durumu	17	Araç park alanı yok, yetersiz	3
Trafik sıkıntısı, araç fazlalığı var, meydanlar trafiğe kapalı alanlar olmalı	14	Yabancı uyruklu insanlar çok fazla	2
Çevre düzenlemesi gerekli	9	Havuz, su alanları yok	2
Bankamatik, çöp kovası, çay bahçesi, WC ve ısklıandırma yok, yetersiz	7	Yaşlı ve engellilere saygı gösterilmiyor	2
İşportacı, seyyar satıcı meydanda olmamalı	7	Sinema yetersiz	1
Genel Toplam		431	

Tablo 43 – Meydanda aranılan durumların bulunma karşılığı

Araştırmada, katılımcılara meydanlarda aradıkları durumların bulunma olasılığı hakkında bir soru yöneltilmiştir. Cevaplara göre, katılımcıların %85'i meydanlarda aradıkları durumların bulunma olasılığına inandıklarını belirtmiştir, %15'i ise inanmadıklarını ifade etmiştir (Bknz. Tablo 42). Bu sonuçlar, insanların meydanlardan beklentilerinin olduğunu ve meydanların bu beklentilere yanıt verme potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Araştırmanın sonuçlarına göre, meydanlardaki kullanım alanları, güvenlik önlemleri, sosyal donatı alanları, altyapı ve üstyapı yatırımlarının yetersiz olduğu algısı öne çıkmaktadır. Bu bulgu, meydanlarda kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli olan fiziksel ve işlevsel unsurların eksik olduğunu göstermektedir. Meydanların kullanım alanlarının çeşitlendirilmesi, güvenlik önlemlerinin artırılması, sosyal donatı alanlarının iyileştirilmesi ve altyapı/üstyapı yatırımlarının yapılması, meydanların kullanıcılar için daha cazip ve işlevsel hale gelmesini sağlayabilir. Ayrıca, katılımcılar tarafından kalabalığın fazla olması ve kültürel ve sanatsal etkinliklerin yetersizliği de dikkat çeken bulgular arasında yer almaktadır. Meydanlarda yoğun kalabalık, kullanıcıların rahatlık ve ferahlık hissini azaltabilir. Bu nedenle, meydanların tasarımı ve yönetimi sırasında kalabalıkla başa çıkma önlemleri alınmalı ve kullanıcıların rahat hareket edebilecekleri, etkili bir alan planlaması yapılmalıdır. Ayrıca, kültürel ve sanatsal etkinliklerin meydanlarda düzenlenmesi, toplumun kültürel yaşamını zenginleştirecek ve meydanları daha cazip hale getirecektir.

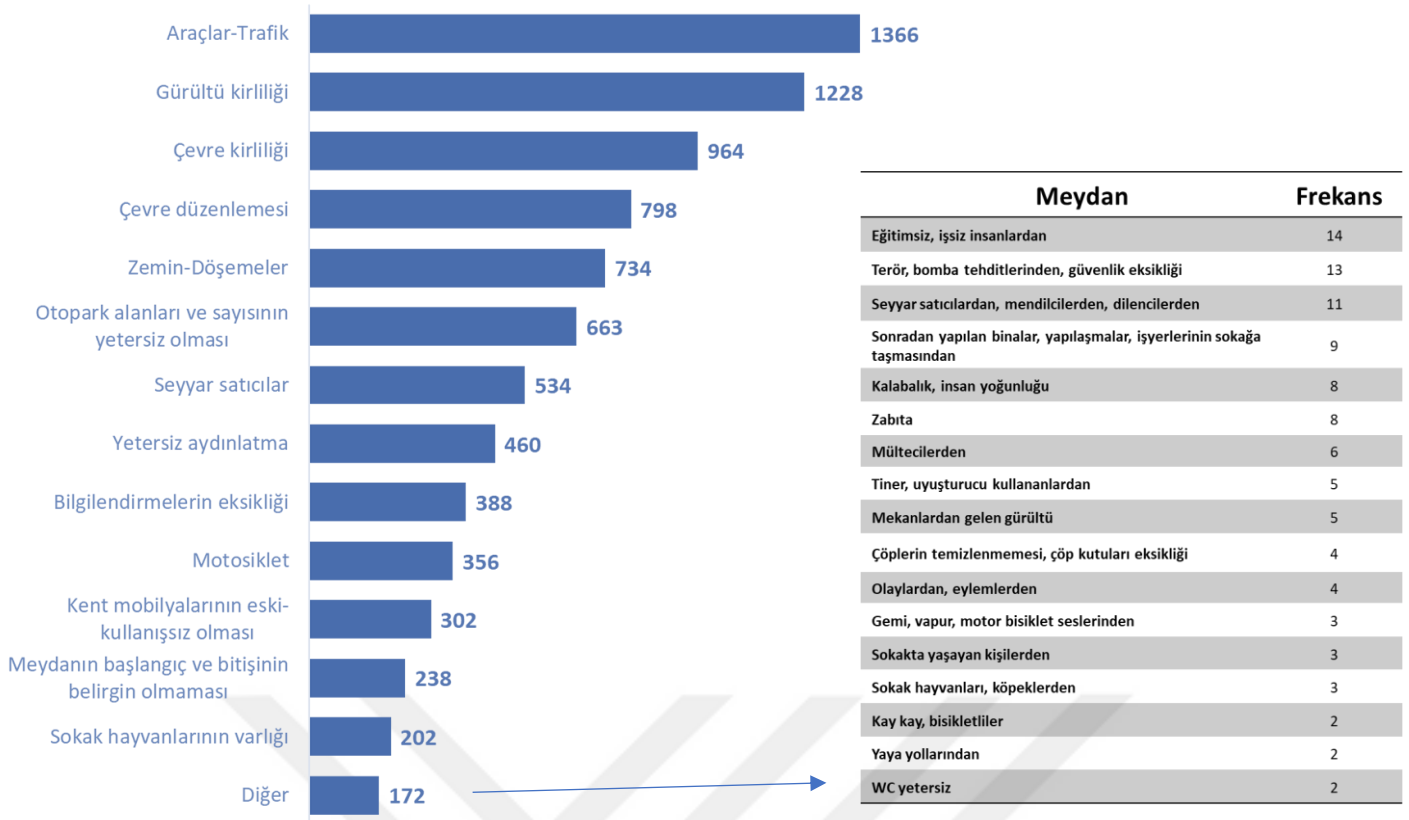
Bu bulgulara dayanarak, meydanların kullanıcıların beklentilerini karşılamak için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyduğu sonucuna varılabilir. Meydanların kullanım alanları, güvenlik önlemleri, sosyal donatı alanları, altyapı ve üstyapı yatırımları gibi fiziksel unsurların iyileştirilmesi, kullanıcı deneyimini artırabilir. Aynı zamanda, kalabalıkla başa çıkma önlemleri alınmalı ve kültürel-sanatsal etkinliklerin meydanlarda daha sık düzenlenmesi, meydanların toplumsal yaşama daha fazla katkı sağlamasını sağlayabilir. Meydanların planlanması, tasarımı ve yönetimi süreçlerinde bu bulguların dikkate alınması önemlidir.



Tablo 44 – Meydan Bazlı Memnuniyet

Araştırmada, katılımcılara meydanlardan duydukları memnuniyeti değerlendirmeleri istenmiştir. Genel olarak, meydanlardaki genel memnuniyet düzeyi %76,9 olarak ölçülmüştür. Ayrıca, araştırmaya dahil edilen meydanlar arasında Sultanahmet Meydanı %89,1 ile en yüksek memnuniyet oranına sahipken, Esenyurt Meydanı %56,4 ile en düşük memnuniyet oranına sahip olmuştur. Meydanlardaki memnuniyet durumunu değerlendirmek için kriterler kullanılarak analiz yapılabilir. Öncelikle, meydanların ulaşılabilirlik özelliği incelenebilir. Katılımcıların memnuniyet düzeyinin farklı olmasının sebeplerinden biri, meydanların ulaşım açısından kolaylıkla erişilebilir olup olmaması olabilir. Örneğin, Sultanahmet Meydanı gibi tarihi ve turistik öneme sahip bir meydanın, ulaşım imkanlarının geniş ve erişilebilir olması memnuniyet düzeyini artırabilirken, Esenyurt Meydanı gibi daha yeni ve gelişmekte olan bir meydanın ulaşım açısından zorluklar yaşaması memnuniyet düzeyini düşürebilir. Meydanların güvenli bir ortam sağlaması, insanların memnuniyetini etkileyebilir. Güvenlik önlemlerinin yetersiz olduğu meydanlar, insanların güvenli hissetmelerini engelleyebilir ve memnuniyet düzeyini düşürebilir. Bu nedenle, güvenlik önlemlerinin iyileştirilmesi ve insanların rahat bir şekilde meydanları kullanabilmesi memnuniyet düzeyini artırıcı etki yapabilir. İnsanlar, meydanları çeşitli amaçlarla kullanmak isteyebilirler. Bu amaçlar arasında dinlenme, sosyalleşme, etkinliklere katılma, alışveriş yapma gibi farklı kullanım ihtiyaçları yer alabilir. Meydanların bu işlevleri karşılayabilmesi, insanların memnuniyetini etkileyen bir faktördür. İşlevsel olmayan meydanlar, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalabilir ve memnuniyet düzeyini düşürebilir. Ayrıca, meydanların kullanıma uygun olması da memnuniyeti etkileyen bir faktördür. Meydanlarda oturma alanları, yeşil alanlar, sosyal donatılar gibi kullanıcıların rahatça vakit geçirebilecekleri alanların bulunması memnuniyeti artırıcı etki yapabilir. Kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun alanların meydanlarda sağlanması, memnuniyet düzeyini yükseltebilir.

Sonuç olarak, meydanların genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ancak meydanlar arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Ulaşılabilirlik, güvenlik, işlevsellik ve kullanıma uygunluk gibi kriterler, meydanların memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler olarak ortaya çıkmaktadır.



Tablo 45 – Meydanda rahatsızlık duyulan durumlar

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Çevre kirliliği	7,5%	17,2%	16,4%	12,8%	13,4%	4,9%	15,8%	7,3%	3,5%	12,3%	8,7%	10,0%
Yetersiz aydınlatma	3,6%	4,0%	2,9%	4,9%	9,9%	2,7%	4,8%	7,7%	2,8%	7,2%	6,6%	5,6%
Gürültü kirliliği	16,8%	17,3%	10,8%	16,6%	10,5%	15,8%	21,7%	15,7%	10,7%	14,7%	14,4%	13,8%
Zemin-Döşemeler	5,9%	7,1%	17,8%	5,9%	10,4%	5,5%	7,1%	13,0%	4,4%	8,9%	10,5%	8,3%
Çevre düzenlemesi	14,8%	10,2%	9,1%	7,0%	10,6%	9,6%	9,3%	6,1%	12,6%	9,2%	9,2%	7,0%
Araçlar-Trafik	20,0%	19,8%	13,9%	18,7%	9,6%	13,5%	19,7%	17,6%	11,3%	15,9%	18,3%	19,2%
Motosiklet	10,2%	5,0%	1,0%	4,0%	4,1%	3,5%	2,3%	3,1%	5,9%	4,3%	5,2%	2,9%
Kent mobilyalarının eski-kullanışsız olması	2,1%	1,3%	3,6%	2,7%	4,5%	4,7%	3,3%	2,3%	4,8%	4,3%	4,7%	3,9%
Meydanın başlangıç ve bitişinin belirgin olmaması	1,4%	3,3%	0,9%	2,1%	5,3%	3,3%	1,7%	2,3%	2,2%	2,8%	2,4%	3,8%
Seyyar satıcılar	3,4%	3,4%	10,5%	8,2%	8,1%	6,6%	4,3%	6,9%	6,3%	4,8%	5,8%	6,2%
Sokak hayvanlarının varlığı	3,2%	1,5%	2,3%	2,2%	1,8%	2,5%	1,0%	5,7%	3,9%	3,3%	1,7%	2,5%
Bilgilendirmelerin eksikliği	2,5%	1,3%	7,3%	4,5%	4,1%	11,9%	2,0%	4,2%	9,1%	3,2%	3,9%	4,2%
Otopark alanları ve sayısının yetersiz olması	5,5%	7,1%	3,6%	8,2%	6,8%	11,1%	5,6%	5,4%	14,4%	8,5%	6,9%	11,1%
Diğer	3,2%	1,6%	0,0%	2,0%	0,8%	4,3%	1,3%	2,7%	8,0%	0,7%	1,6%	1,6%



En Yüksek Grup



2. Sıradaki Grup

Tablo 46 – Meydan bazlı rahatsızlık duyulan durumlar

Araştırmada, katılımcılara meydanlarda rahatsızlık duydukları durumları belirtmeleri istenmiştir. Cevaplara göre, katılımcılar tarafından en yüksek rahatsızlık duyulan durumlar sırasıyla araçlar ve trafik, gürültü kirliliği, çevre kirliliği, çevre düzenlemesi, otopark alanları, seyyar satıcıların varlığı, yetersiz aydınlatma, bilgilendirmelerin eksikliği, kullanışlı olmayan kent mobilyaları ve sokak hayvanlarının varlığı olarak sıralanmaktadır. Bu bulgulara dayanarak, meydanlardaki rahatsızlık durumlarına ilişkin analiz yapılabilir. Araçlar ve trafik, meydanların çevresinde yoğun bir trafiğin olduğunu ve bu durumun insanların rahatsızlık duymasına neden olduğunu göstermektedir. Trafik sıkışıklığı, gürültü ve hava kirliliği gibi etkilerle birlikte, meydanların kullanıcı deneyimini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle, meydanların ulaşım planlaması ve trafiğin yönetimi açısından dikkate alınması önemlidir.

Gürültü kirliliği, meydanlarda insanların rahatça iletişim kurmasını ve dinlenmesini engelleyebilir. Çevre kirliliği de insanların meydanadaki temiz hava kalitesinden rahatsız olmalarına sebep olabilir. Bu durumlar, meydanların çevresel faktörlerin düzenlenmesi ve kontrol edilmesi açısından önemli olduğunu göstermektedir. Çevre düzenlemesi, meydanların görsel estetiğini etkileyen bir faktördür. Kullanıcılar, meydanların düzenli ve estetik bir şekilde düzenlenmesini beklemekte ve rahatsızlık duydukları durumlar arasında yer almaktadır. Otopark alanlarının yetersiz olması, meydanları ziyaret eden insanların araçlarını park etme konusunda zorluklar yaşamasına neden olabilir. Seyyar satıcıların varlığı, meydanların düzenli ve planlı bir şekilde kullanılmasını engelleyebilir ve insanların rahatsızlık duymasına yol açabilir.

Yetersiz aydınlatma, meydanların güvenlik açısından önemli bir konudur. İnsanlar, meydanlarda güvenli bir ortamda bulunmak isterken, yetersiz aydınlatma meydanadaki görünürlüğü azaltabilir ve rahatsızlık yaratabilir. Bilgilendirmelerin eksikliği, meydanların kullanımı, etkinlikler ve diğer önemli bilgiler hakkında insanların yetersiz bilgiye sahip olmasına neden olabilir. Bu da insanların meydanlardan tam anlamıyla yararlanamamalarına ve rahatsızlık duymalarına sebep olabilir.

Kullanışlı olmayan kent mobilyaları, meydanlarda insanların dinlenme, oturma veya etkinliklere katılma gibi ihtiyaçlarını karşılamada zorluk yaşamalarına neden olabilir. Sokak hayvanlarının varlığı ise insanların rahatlıkla meydanlarda dolaşamamalarına veya hayvan dışkıları gibi rahatsız edici durumlarla karşılaşmalarına neden olabilir (Bknz. Tablo 45).

Bu analiz, meydanlarda rahatsızlık duyulan durumları belirlemek ve meydanların bu konularda geliştirilmesine yönelik öneriler sunmak amacıyla yapılmıştır. Meydanların kullanıcı deneyimini artırmak için araç ve trafik yönetimi, gürültü kontrolü, çevre düzenlemesi, otopark alanlarının düzenlenmesi, seyyar satıcıların kontrolü, aydınlatmanın iyileştirilmesi, bilgilendirmelerin sağlanması, kullanışlı kent mobilyalarının kullanılması ve sokak hayvanlarının yönetimi gibi konulara odaklanılmalıdır.

Sonuç olarak, meydanlarda rahatsızlık duyulan durumların belirlenmesi, meydanların tasarımı, yönetimi ve iyileştirilmesi süreçlerinde dikkate alınması gereken önemli noktaları vurgulamaktadır. Meydanların insanların ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun hale getirilmesi, kullanıcıların rahatlıkla kullanabileceği, güvenli ve keyifli alanlar oluşturulması için önemlidir.

Bağcılar Meydan		Beşiktaş Meydan		Beyazıt Meydan	
Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	85,8%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	55,0%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	51,5%
İBB	5,1%	İBB	25,8%	İBB	39,1%
Halk-insanlar	4,4%	Halk-insanlar	10,3%	Ak Parti	5,6%
Tehlikeli Gruplar	1,7%	Diğer	4,8%	Diğer	2,1%
Diğer	1,0%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	1,5%	Halk-insanlar	1,3%
Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,7%	Esnaf, seyyar satıcılar	0,7%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,4%
Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,7%	Tehlikeli Gruplar	0,7%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,0%
Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,7%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,4%	Esnaf, seyyar satıcılar	0,0%
Ak Parti	0,0%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,4%	Tehlikeli Gruplar	0,0%
Esnaf, seyyar satıcılar	0,0%	Özel Sektör	0,4%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,0%
Özel Sektör	0,0%	Ak Parti	0,0%	Özel Sektör	0,0%

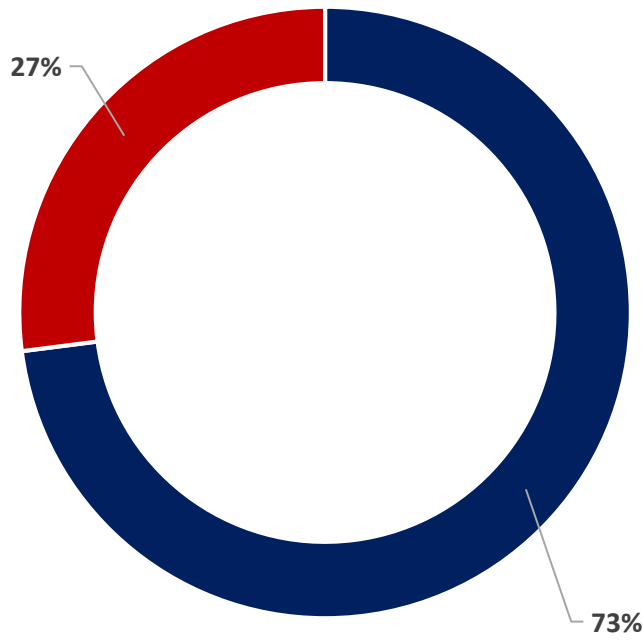
Eminönü Meydan		Esenyurt Meydan		Eyüp Meydan	
Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	63,5%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	76,8%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	77,6%
İBB	18,8%	İBB	5,0%	İBB	15,5%
Esnaf, seyyar satıcılar	5,4%	Halk-insanlar	4,6%	Halk-insanlar	3,1%
Halk-insanlar	5,1%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	3,9%	Esnaf, seyyar satıcılar	1,4%
Bilgisi-Fikri olmayanlar	2,2%	Diğer	3,2%	Diğer	1,4%
Diğer	1,8%	Tehlikeli Gruplar	1,8%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,7%
Polis-Zabıta (Güvenlik)	1,4%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	1,4%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,3%
Özel Sektör	0,7%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	1,4%	Ak Parti	0,0%
Ak Parti	0,4%	Esnaf, seyyar satıcılar	1,4%	Tehlikeli Gruplar	0,0%
Tehlikeli Gruplar	0,4%	Ak Parti	0,4%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,0%
Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,4%	Özel Sektör	0,0%	Özel Sektör	0,0%

Tablo 47 – Meydan yönetimini kimin gerçekleştirdiğini dair algı

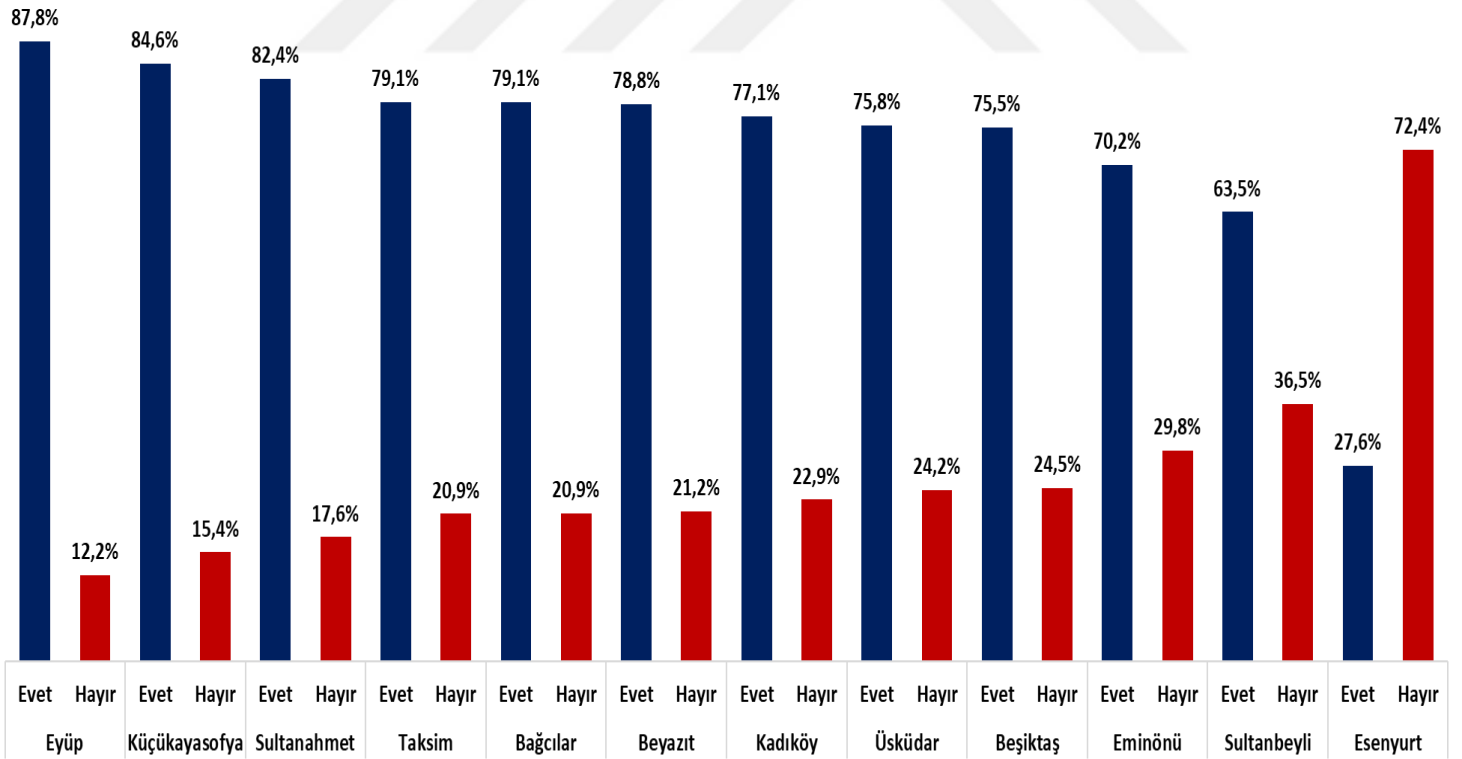
Kadıköy Meydan		Küçükayasofya Meydan		Sultanahmet Meydan	
Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	65,5%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	79,6%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	71,4%
İBB	15,8%	Halk-insanlar	8,0%	İBB	21,2%
Halk-insanlar	8,1%	İBB	4,4%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	2,2%
Diğer	3,2%	Diğer	3,6%	Ak Parti	1,5%
Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	2,5%	Esnaf, seyyar satıcılar	2,2%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	1,5%
Bilgisi-Fikri olmayanlar	1,4%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	1,5%	Diğer	1,1%
Özel Sektör	1,4%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,7%	Halk-insanlar	0,4%
Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,7%	Ak Parti	0,0%	Esnaf, seyyar satıcılar	0,4%
Esnaf, seyyar satıcılar	0,7%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,0%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,4%
Tehlikeli Gruplar	0,7%	Tehlikeli Gruplar	0,0%	Tehlikeli Gruplar	0,0%
Ak Parti	0,0%	Özel Sektör	0,0%	Özel Sektör	0,0%

Sultanbeyli Meydan		Taksim Meydan		Üsküdar Meydan	
Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	66,3%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	76,8%	Belediye(meydanın bulunduğu ilçe belediyeleri, Fatih, Beşiktaş belediyesi vb.)	71,8%
İBB	20,9%	İBB	10,9%	İBB	12,9%
Halk-insanlar	6,1%	Halk-insanlar	4,6%	Halk-insanlar	4,1%
Diğer	2,7%	Diğer	1,8%	Diğer	3,1%
Bilgisi-Fikri olmayanlar	1,0%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	1,4%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	3,1%
Ak Parti	0,7%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	1,4%	Ak Parti	1,7%
Polis-Zabıta (Güvenlik)	0,7%	Esnaf, seyyar satıcılar	1,1%	Polis-Zabıta (Güvenlik)	1,4%
Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,7%	Özel Sektör	1,1%	Esnaf, seyyar satıcılar	1,0%
Özel Sektör	0,7%	Yönetilmiyor-Yönetim yok (Kimse yönetmiyor)	0,7%	Bilgisi-Fikri olmayanlar	0,7%
Esnaf, seyyar satıcılar	0,3%	Tehlikeli Gruplar	0,4%	Tehlikeli Gruplar	0,3%
Tehlikeli Gruplar	0,0%	Ak Parti	0,0%	Özel Sektör	0,0%

Tablo 48 – Meydan yönetimini kimin gerçekleştirdiğini dair algı



■ Evet ■ Hayır



Tablo 49 – Meydan yönetiminden duyulan memnuniyet

Araştırmada, katılımcılara meydanların mevcut yönetiminden duydukları memnuniyet düzeyini değerlendirmeleri istenmiştir. Cevaplara göre, katılımcıların %73'ü meydan yönetiminden memnuniyet duyduklarını belirtmiştir, %27'si ise memnuniyet duymadıklarını ifade etmiştir. Bu sonuçlar, genel olarak meydan yönetiminden duyulan memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya dahil edilen meydanlardan sadece birinde meydan yönetiminden duyulan memnuniyetsizlik yüksekken, diğer 11 meydanda memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, meydan yönetiminin etkili ve başarılı olduğunu göstermektedir. Başarılı meydan yönetimi, meydanların kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamada etkin bir rol oynar ve insanların memnuniyetini artırır. Meydan yönetimi, çeşitli faktörleri içeren bir süreçtir. Bu faktörler arasında meydanların planlanması, tasarımı, güvenlik önlemleri, etkinliklerin düzenlenmesi, temizlik, bakım ve sürdürülebilirlik gibi unsurlar yer alır. İnsanların meydan yönetiminden duydukları memnuniyet, bu faktörlerin etkin bir şekilde yerine getirilmesiyle ilişkilidir.

Meydanların etkili bir şekilde yönetilmesi, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik stratejilerin uygulanmasını gerektirir. Memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu meydanlarda, kullanıcıların beklentileri ve ihtiyaçlarına uygun olarak çeşitli etkinlikler düzenlenmekte, güvenlik önlemleri alınmakta, temizlik ve bakım çalışmaları düzenli olarak yapılmaktadır. Bu faktörler meydan kullanıcılarının memnuniyetini artırıcı etkiye sahiptir. Ancak, memnuniyet düzeyinin düşük olduğu bir meydanın bulunması da dikkat çekicidir. Bu durum, meydan yönetimi açısından geliştirme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Meydan yönetiminin eksiklikleri, kullanıcıların beklentilerini karşılamada yetersiz kalabilmekte ve memnuniyetsizlik hissi yaratabilmektedir. Bu durumda, ilgili meydanın yönetimi ve işletimi gözden geçirilmeli, eksiklikler giderilmeli ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik önlemler alınmalıdır.

Meydan yönetimi, kullanıcıların beklentilerini karşılamada ve memnuniyetlerini sağlamada kritik bir rol oynamaktadır. Başarılı bir meydan yönetimi, meydanların kullanıcılar tarafından beğenilen, işlevsel, güvenli ve çekici mekanlar haline gelmesini sağlar.

Sonuç olarak, araştırmaya dahil edilen meydanların mevcut yönetiminden duyulan memnuniyet düzeyi genel olarak yüksek olsa da, bazı meydanlarda memnuniyetsizlik yaşandığı görülmektedir. Meydan yönetiminin etkili ve başarılı olabilmesi için meydanların planlanması, tasarımı, güvenlik, etkinlikler, temizlik ve bakım gibi unsurların dikkate alınması gerekmektedir. Memnuniyet düzeyinin düşük olduğu meydanlar için geliştirme çalışmaları yapılmalı ve kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik stratejiler geliştirilmelidir

2. Esnaf Memnuniyeti Araştırması

Meydanlarda faaliyet gösteren esnafın, meydanlara yönelik algı ve beklentilerinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Meydanlarda faaliyet gösteren esnafın eleştiri ve önerilerinin alınması ile gerçekleştirilen bu araştırmada, meydan yönetiminin daha kaliteli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacak unsurların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 2022 yılı Kasım ayı ve 2023 yılı Şubat ayları arasında 360 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Meydan	Anket Adedi
Bağcılar	30
Beşiktaş	30
Beyazıt	30
Eminönü	30
Esenyurt	30
Eyüpsultan	30
Kadıköy	30
Küçükayasofya	30
Sultanahmet	30
Sultanbeyli	30
Taksim	30
Üsküdar	30
Genel Toplam	360

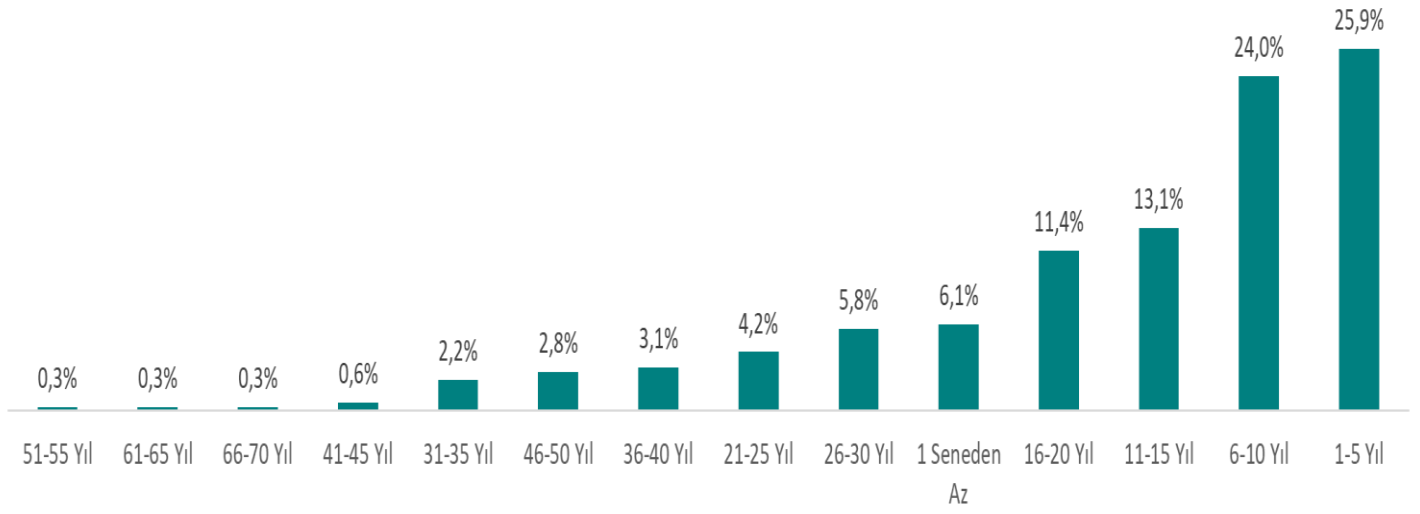
Tablo 50 – Örneklem Dağılımı

	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayazma	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar	Genel Toplam
Büfe, Tekel, Market	3	7	3	3	6	7	8	14	3	1	4	4	63
Baharatçı				2		2				1		1	6
Beyaz Eşya, Mobilya										1			1
Çiçekçi	1	1						1			1	1	5
Eczane, Gözlükçü	1					1	2				1		5
Elektronik Mağaza, Telefon	1	1		1	2					3	1		9
Fotoğrafçı	1	1	1	1									4
Hac Malzemesi					1	1				1			3
Halicı			1		1				1				3
Hediyelik Eşya		1	2	3		11		2	6				25
Kafe, Çay Ocağı	2	1	1			2		2	2	1	3		14
Kırtasiye, Kitapçı		3	2		2	2	2	1				1	13
Kozmetik			3				1			2	1		7
Kuafor	1	2	1		2					2	1		9
Kuyumcu	1		1		2	1				4	1		10
Nalbur, Reklamcı, Sigortacı	2	3		3	2				3		1		14
Otel									1		1		2
Restoran, Lokanta, Gıda, Yemek	7	4	1	9	10	3	15	4	13	3	7	11	87
Takı, Saatçi	1	1	4				1	2					10
Taksi Durağı, Nakliye	2							1	1	2	5		11
Tekel							1	2					3
Tekstil, Giyim, Mağaza, Ayakkabıcı	7	5	10	8	2					9	2	12	55
Temizlik Ürünleri								1					1
Genel Toplam	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360

Tablo 51 – Örneklem Dağılımı

Meydanlar, toplumların sosyal, ekonomik ve kültürel hayatında merkezi bir konuma sahip olmuş ve ticaretin nabzının attığı yerler olarak hizmet vermiştir. Bu saha araştırmasında meydanlardaki esnafın algı ve beklentilerinin araştırılarak anlaşılması ve oluşturulacak meydan yönetim sistemi içerisinde değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Meydanlar, insanoğlunun medeniyetin ilk dönemlerinden itibaren ortaya çıkan ve gelişen yerleşim alanlarında belirgin bir şekilde yer almıştır. Şehirlerin kalbi olarak görülen meydanlar, ticaretin yanı sıra sosyal etkileşim, siyasi etkinlikler, kültürel kutlamalar ve toplumsal düzenlemeler için de merkezi bir rol oynamıştır. Ticari faaliyetlerin yoğunlaştığı meydanlar, esnafın ve tüccarların buluşma noktası olmuş, ekonomik büyümenin ve yerel ekosistemin itici gücü haline gelmiştir. İşletme modelleri, meslekler, ticaret ağları, rekabet koşulları ve toplumsal dinamikler gibi faktörler, meydanlardaki ticari hayatın evrimini etkilemiştir.

İstanbul’da merkezi konumda 62 meydan bulunmaktadır. Araştırma kapsamında İstanbul’da bulunan 12 meydan seçilmiştir. Bu meydanlar fonksiyonellik ve kullanım yoğunluğu ile kullanım alışkanlıkları bakımından farklılıklar arz etmekte ve farklı sınıflandırmalara girebilecek meydanlar olduğu için tercih edilmiştir. Söz konusu meydanlarda ortalama 30 denek üzerinden araştırma gerçekleştirilmiştir. Örneklemenin meslek dağılımı incelendiğinde 23 ana kategori oluşturulmuştur (Bknz. Tablo 51).



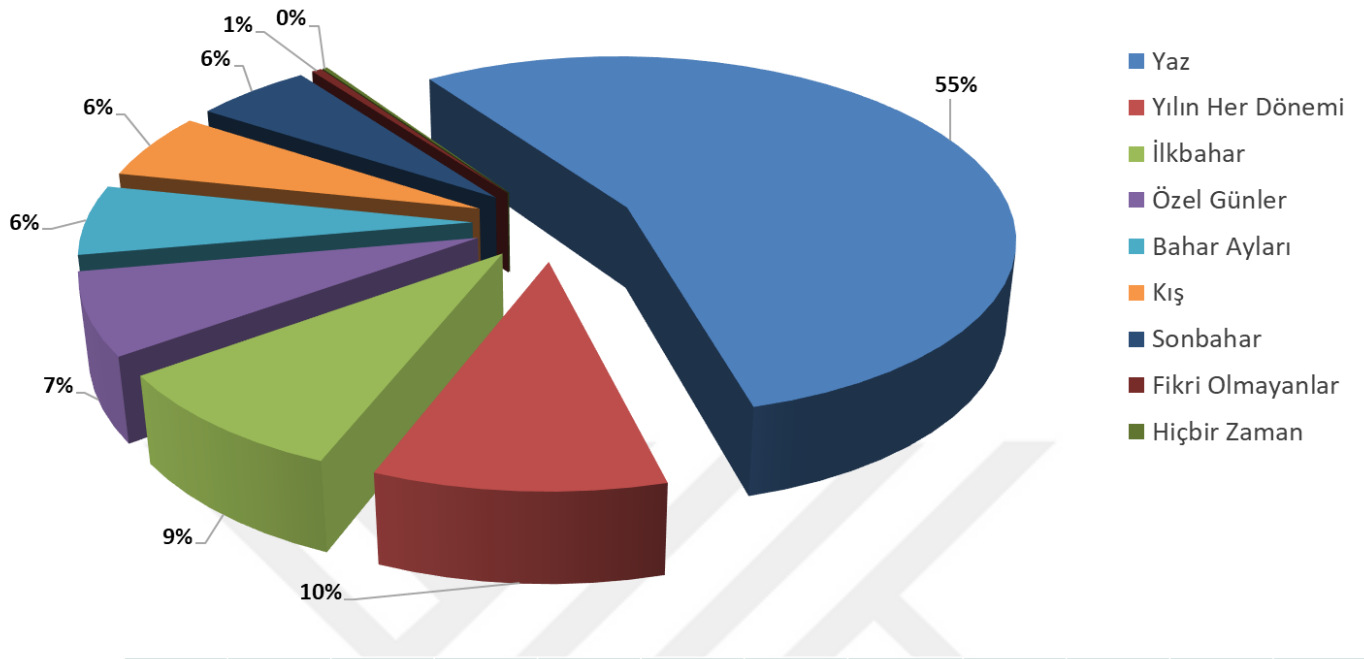
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
1 Seneden Az	33,3%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%
1-5 Yıl	23,3%	30,0%	13,3%	23,3%	40,0%	30,0%	17,2%	26,7%	23,3%	30,0%	36,7%	16,7%
6-10 Yıl	20,0%	20,0%	36,7%	13,3%	26,7%	26,7%	31,0%	26,7%	13,3%	26,7%	16,7%	30,0%
11-15 Yıl	6,7%	6,7%	16,7%	6,7%	10,0%	16,7%	13,8%	10,0%	20,0%	16,7%	10,0%	23,3%
16-20 Yıl	3,3%	20,0%	10,0%	23,3%	10,0%	16,7%	10,3%	0,0%	16,7%	16,7%	6,7%	3,3%
21-25 Yıl	0,0%	13,3%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	17,2%	3,3%	3,3%	0,0%	3,3%	3,3%
26-30 Yıl	6,7%	3,3%	6,7%	13,3%	0,0%	3,3%	3,4%	0,0%	6,7%	6,7%	16,7%	3,3%
31-35 Yıl	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
36-40 Yıl	0,0%	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	3,3%	10,0%
41-45 Yıl	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%
46-50 Yıl	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	3,4%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	6,7%
51-55 Yıl	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
61-65 Yıl	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
66-70 Yıl	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

En Yüksek Grup

Tablo 52 – Meydanda iş yapılan süre

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyet yürüten insanların işlerini ne kadar süredir sürdürdükleri üzerine elde edilen veriler oldukça çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %25,9'u, 1 ila 5 yıl arasında meydana ticari faaliyet yürüttüklerini belirtmiştir. Bu, meydana ticari faaliyetlere yeni katılan ve göreceli olarak kısa süreli deneyime sahip olan bir grup olduğunu göstermektedir. Bu insanlar genellikle yeni girişimciler, kendi işlerini kurmaya çalışan bireyler veya mevcut işlerinde yeni bir meydana taşınmış kişiler olabilir. Öte yandan, %24,0 oranındaki katılımcılar, 6 ila 10 yıl arasında meydana ticari faaliyet yürüttüklerini ifade etmiştir. Bu, meydana ticaret yapanların önemli bir kesimini temsil etmektedir ve bu süre boyunca işletmelerinin kök salmış olduğunu göstermektedir. Bu insanlar, meydana ticari dinamikleri ve müşteri beklentilerini daha iyi anlamaya başlamış olabilirler ve deneyimlerini işlerine yansıtmak için geçmişte edindikleri bilgi ve becerileri kullanmaktadırlar. Buna ek olarak, %13,1 oranındaki katılımcılar 11 ila 15 yıl, ve %11,4 oranındaki katılımcılar 16 ila 20 yıl süreyle meydana ticari faaliyet yürüttüklerini bildirmiştir. Bu gruplar, meydana ticaretin uzun bir geçmişe sahip olduğunu ve yerleşik esnafların bu alanda köklü bir deneyime sahip olduğunu göstermektedir. Bu süre boyunca, bu esnaflar muhtemelen meydanadaki değişimleri ve trendleri yakından takip etmiş, müşteri taleplerine uyum sağlamış ve sadık bir müşteri tabanı oluşturmuşlardır (Bknz. Tablo 52). Diğer yandan, araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyet yürüten esnaflar arasında, meydana 1 seneden daha az süredir faaliyet gösteren katılımcılar olduğu görülmektedir. Bu, yeni girişimcilerin ve işletmelerin meydana ticari potansiyeli keşfettiğini ve yeni fırsatlar aradığını göstermektedir. İlginç bir şekilde, yaklaşık %1,0 civarındaki katılımcılar ise 51 ila 70 yıl arasında meydana ticari faaliyetlerde bulunduklarını belirtmiştir. Bu, meydana nesiller boyunca aktarılan aile işletmelerinin var olduğunu ve geçmişteki deneyim ve birikimlerinin mevcut faaliyetlerine yansıdığını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydana ve ticaretin tarihindeki değişimlere tanıklık etmiş ve geçmişin geleneklerini ve değerlerini işlerine yansıtarak işlerini sürdürmektedirler.

Bu bulgular, meydana ticari faaliyetlerin farklı süreçlerden geçtiğini ve işletmelerin meydana varlıklarının süresiyle birlikte farklı bir perspektif geliştirdiğini göstermektedir.



	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Yılın Her Dönemi	12,9%	8,6%	13,3%	13,3%	3,1%	0,0%	20,6%	20,0%	0,0%	8,3%	8,3%	15,8%
Yaz	48,4%	45,7%	56,7%	76,7%	87,5%	46,7%	50,0%	46,7%	48,4%	63,9%	47,2%	52,6%
Kış	19,4%	14,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	3,3%	0,0%	2,8%	13,9%	7,9%
Bahar Ayları	3,2%	0,0%	6,7%	0,0%	3,1%	0,0%	5,9%	23,3%	25,8%	2,8%	2,8%	5,3%
Hiçbir Zaman	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fikri Olmayanlar	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
İlkbahar	0,0%	17,1%	16,7%	6,7%	3,1%	0,0%	8,8%	0,0%	22,6%	11,1%	13,9%	10,5%
Sonbahar	3,2%	14,3%	3,3%	0,0%	3,1%	2,2%	8,8%	0,0%	3,2%	5,6%	13,9%	7,9%
Özel Günler	9,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	51,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%

En Yüksek Grup

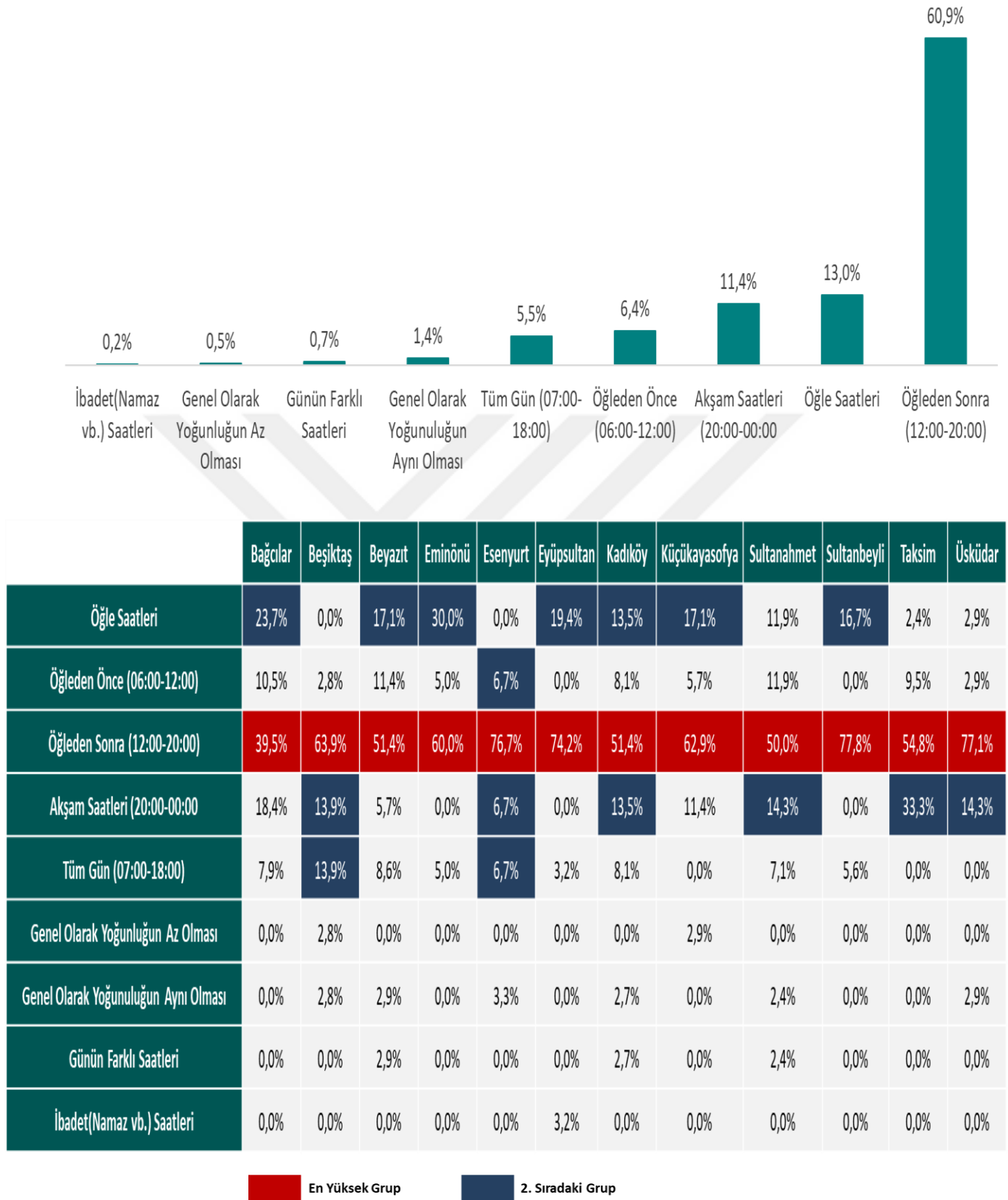
2. Sıradaki Grup

Tablo 53 – Meydan yoğunluğunun yıl içinde en fazla olduğu dönemler

Araştırma sonuçlarına göre, meydanadaki ticari faaliyetlerin yoğunluğunun yıl içinde farklı dönemlere yayıldığı gözlemlenmiştir. Katılımcıların %55,0'i yaz mevsiminde yoğunluk yaşandığını belirtmiştir. Bu, sıcak hava koşulları ve turistik mevsimler nedeniyle yaz aylarında meydanadaki ticari faaliyetlerin arttığını göstermektedir. Bu dönemde meydanlar, yerli ve yabancı turistlerin yoğun ilgisini çekmekte ve ticaret hacmi artmaktadır. Katılımcıların %10,0'u ise yılın her döneminde ticari faaliyet yoğunluğu yaşandığını ifade etmiştir. Bu, bazı meydanlarda sürekli olarak hareketli bir ticaret ortamının var olduğunu göstermektedir. Bu meydanlar, yerel nüfusun ve ziyaretçilerin sürekli bir talebine yanıt vererek ticari faaliyetlerin devam ettiği merkezler olarak görülmektedir. İlkbahar mevsiminde ve bahar aylarında yoğunluk yaşandığını dile getiren katılımcılar %15,0 oranındadır. Bu, daha ılıman hava koşullarının ve bahar tatillerinin meydanlardaki ticaret faaliyetlerini artırdığını göstermektedir. Yeni sezon ürünlerin piyasaya sürülmesi ve insanların açık havada daha fazla zaman geçirdiği bu dönemlerde meydanlar canlanmaktadır.

Özel günlerde meydanlarda yoğunluk olduğunu belirten katılımcılar %7,0 oranındadır. Bu, bayramlar, festivaller, kutlamalar veya diğer özel etkinlikler gibi dönemlerde meydanlarda ticari faaliyetlerin arttığını göstermektedir. Bu tür etkinlikler, yerel ve turistik ziyaretçilerin meydana akın etmesine ve ticaret hacminin geçici olarak artmasına neden olmaktadır. Katılımcıların %6,0'sı kış mevsiminde ve %6,0'sı ise sonbahar mevsiminde meydana ticari faaliyet yoğunluğu yaşandığını belirtmiştir. Kış mevsimi, bazı meydanlarda özel olarak düzenlenen kış pazarları veya tatil alışverişleri gibi etkinliklerle ticaretin canlandığı bir dönem olabilir. Sonbahar mevsimi ise mevsimsel ürünlerin ve yerel pazarların aktif olduğu bir dönemdir (Bknz. Tablo 53).

Bu bulgular, meydanlardaki ticari faaliyetlerin yıl boyunca farklı dönemlere ve faktörlere bağlı olarak değiştiğini göstermektedir. Hava koşulları, turizm sezonları, özel etkinlikler ve diğer faktörler, meydanlardaki ticari yoğunluğu etkileyen önemli faktörlerdir. Bu analiz, meydanlarda ticaretin sezonluk dalgalanmalarını ve ticari faaliyetlerin farklı dönemlere nasıl odaklandığını anlamak için daha kapsamlı bir incelemeyi teşvik edebilir.

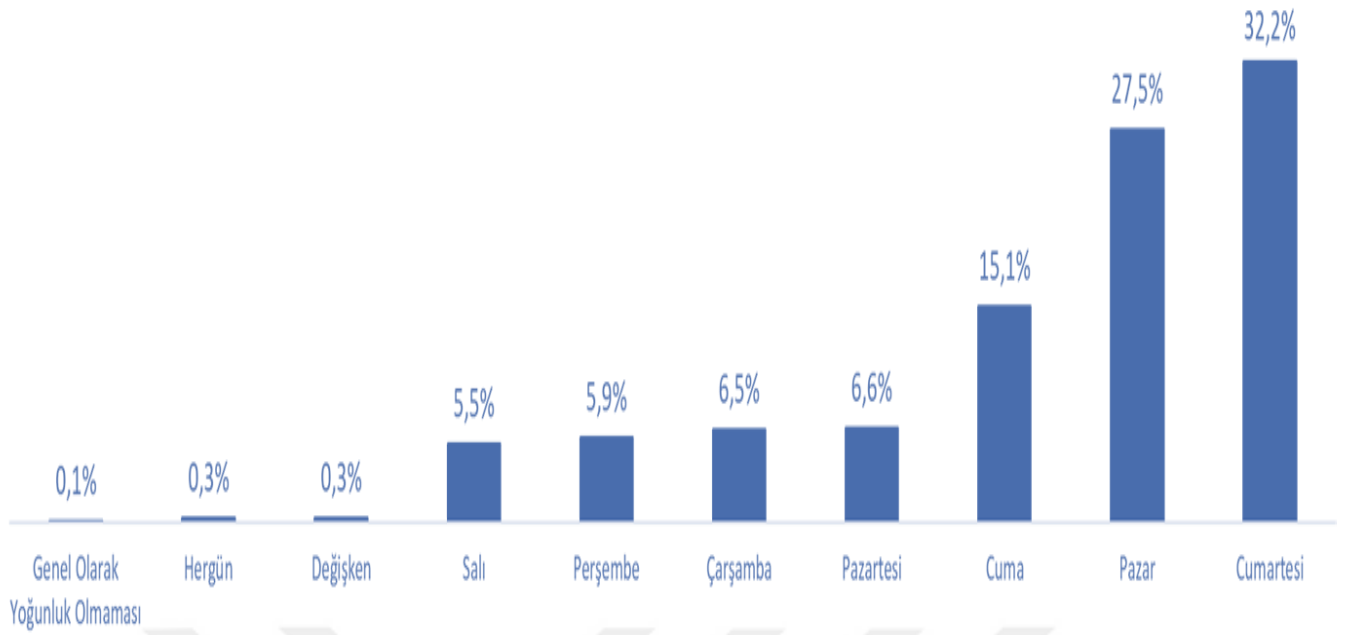


Tablo 54 – Meydan yoğunluğunun gün içinde en fazla olduğu günler

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyetlerin gün içinde farklı saatlere yayıldığı gözlemlenmiştir. Katılımcıların %60,9'u öğleden sonra 12:00 - 20:00 saatleri arasında yoğunluk yaşandığını belirtmiştir. Bu, meydana ticaretin genellikle öğleden sonra saatlerinde canlandığını ve işletmelerin bu dönemde en yoğun olduğunu göstermektedir. Bu saatlerde insanların alışverişe daha fazla zaman ayırması, turistik aktivitelerin yoğunlaşması veya çalışanların iş çıkışı saatlerine denk gelmesi gibi faktörler bu yoğunluğun sebepleri arasında olabilir. Katılımcıların %13,0'u ise öğlen saatlerinde meydana ticari faaliyet yoğunluğu yaşandığını ifade etmiştir. Bu, insanların öğle yemeği molaları sırasında veya çalışma saatlerinde kısa bir ara verdiği zaman dilimlerinde ticaretin hareketlendiğini göstermektedir. İşletmeler bu dönemde özellikle yemek servisine veya hızlı alışverişlere odaklanabilmektedirler. Akşam saatleri olan 20:00 - 00:00 saatleri arasında yoğunluk yaşandığını belirten katılımcılar %11,4 oranındadır. Bu, meydanların gece hayatının yoğun olduğu bölgelerde bulunması durumunda, restoranlar, kafeler, barlar ve eğlence mekanları gibi işletmelerin bu saatlerde aktif olduğunu göstermektedir. Özellikle genç nüfusun sosyal etkinliklere daha fazla ilgi gösterdiği bu saatlerde ticaret hacmi artabilir.

Katılımcıların %6,4'ü öğleden önce 06:00 - 12:00 saatleri arasında ticari faaliyet yoğunluğu olduğunu dile getirmiştir. Bu, sabah saatlerinde işletmelerin açıldığı ve günlük faaliyetlerine başladığı bir dönemdir. İşletmelerin günlük hazırlıklarını tamamladıkları, taze ürünlerin sunulduğu veya sabah alışverişlerinin gerçekleştirildiği bu saatlerde ticari faaliyetler yoğunlaşabilir. Ayrıca, bazı katılımcılar tüm gün boyunca 07:00 - 18:00 saatleri arasında meydana ticari faaliyet yoğunluğu yaşandığını ifade etmiştir. Bu, meydanlardaki işletmelerin genel olarak bu saatlerde aktif olduğunu ve günlük ticaret faaliyetlerinin bu döneme yayıldığını göstermektedir. Bu süre zarfında, meydana ticaret işletmeler müşterilere hizmet vermek, satışlarını gerçekleştirmek ve ticari faaliyetlerini yürütmek için en uygun zaman dilimini seçebilirler (Bknz. Tablo 54).

Bu bulgular, meydana ticari faaliyetlerin gün içinde farklı saatlere bağlı olarak değiştiğini göstermektedir. İşletmeler, ticaret hacmini artırmak ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için yoğunluk yaşanan saatlere odaklanabilirler.



	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Cumartesi	42,2%	25,5%	18,6%	38,0%	40,3%	32,0%	40,3%	30,3%	30,9%	38,6%	29,3%	30,3%
Pazar	46,9%	17,3%	13,7%	27,8%	33,3%	37,3%	29,2%	22,7%	29,6%	40,0%	19,6%	25,8%
Pazartesi	1,6%	10,2%	12,7%	6,3%	4,2%	0,0%	4,2%	12,1%	4,9%	4,3%	7,6%	6,7%
Salı	1,6%	10,2%	12,7%	5,1%	2,8%	0,0%	4,2%	6,1%	3,7%	2,9%	5,4%	6,7%
Çarşamba	1,6%	10,2%	12,7%	5,1%	2,8%	0,0%	4,2%	7,6%	4,9%	10,0%	7,6%	6,7%
Perşembe	1,6%	10,2%	11,8%	5,1%	2,8%	0,0%	5,6%	6,1%	6,2%	2,9%	6,5%	7,9%
Cuma	4,7%	16,3%	17,6%	12,7%	12,5%	30,7%	12,5%	9,1%	17,3%	1,4%	23,9%	15,7%
Hergün	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Değişken	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Genel Olarak Yoğunluk Olmaması	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%

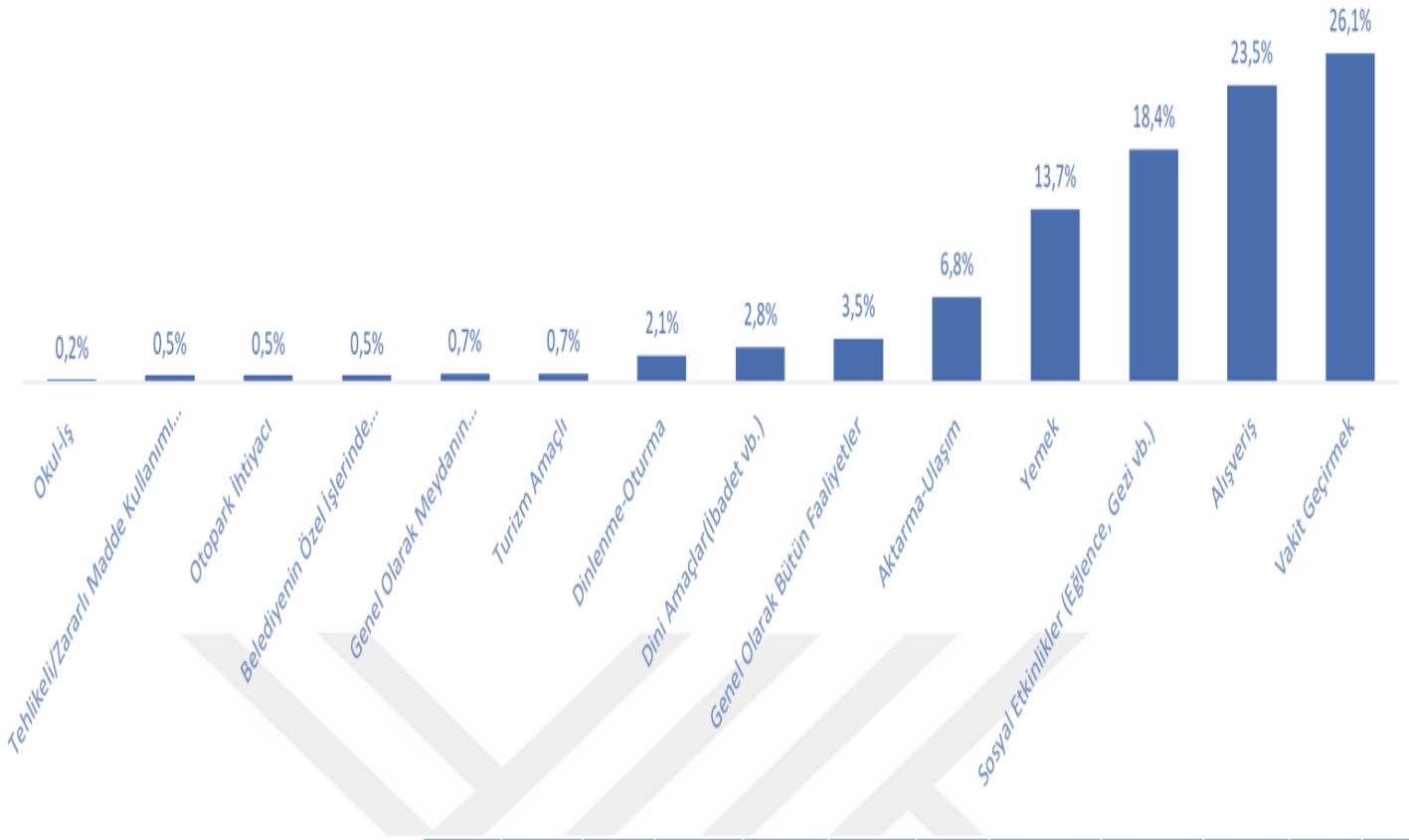
En Yüksek Grup 2. Sıradaki Grup

Tablo 55 – Meydan yoğun olduğu günler

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyetlerin yoğun olduğu günlerin belirlenmesi için katılımcılara soru yöneltilmiştir. Katılımcıların %32,2'si Cumartesi günleri yoğunluk yaşandığını belirtmiştir. Cumartesi, hafta sonuna denk gelmesi ve insanların genellikle boş zamanlarını alışveriş ve eğlenceye ayırdığı bir gün olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, Cumartesi günleri meydana ticari faaliyetlerin arttığı ve işletmelerin yoğun bir müşteri trafiği ile karşılaştığı görülmektedir. Katılımcıların %27,5'i Pazar günlerinde yoğunluk yaşandığını ifade etmiştir. Pazar günleri genellikle insanların dinlenmeye ve aileleriyle zaman geçirmeye daha fazla odaklandığı bir gün olarak bilinir. Bu nedenle, Pazar günleri meydana ticari faaliyetlerin yoğun olduğu ve işletmelerin özellikle perakende satışlarında artış yaşadığı gözlemlenmektedir.

Cuma günlerinde yoğunluk yaşandığını belirten katılımcıların oranı %15,1'dir. Cuma günleri haftanın son iş günü olması ve birçok kişinin hafta sonuna girmeden önce son alışverişlerini yapmak istemesi nedeniyle ticari faaliyetlerde artış görülebilir. İşletmelerin Cuma günleri müşterilere özel indirimler veya promosyonlar sunması da ticaret hacmini artırabilir. Pazartesi günleri %6,6 oranında yoğunluk yaşandığı belirtilmiştir. Pazartesi, haftanın ilk iş günü olması nedeniyle insanların genellikle işlerine odaklandığı ve alışveriş aktivitelerini bir sonraki hafta sonuna ertelediği bir gün olarak bilinir. Bu nedenle, Pazartesi günleri meydana ticari faaliyetlerin genellikle diğer günlerden daha az yoğun olduğu gözlemlenebilir.

Diğer günlerde ise yoğunluk oranları daha düşüktür. Çarşamba günleri %6,5, Perşembe günleri %5,9 ve Salı günleri %5,5 oranında yoğunluk yaşandığı ifade edilmiştir. Bu günlerde meydana ticari faaliyetlerin diğer günlerden daha sakin olduğu ve müşteri trafiğinin daha düşük olduğu görülebilir (Bknz. Tablo 55). Bu bulgular, meydana ticari faaliyetlerin belirli günlerde daha yoğun olduğunu ve işletmelerin stratejik olarak bu günleri hedefleyebileceğini göstermektedir.



	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Vakit Geçirmek	25,5%	12,7%	15,4%	21,0%	72,2%	10,5%	13,7%	51,5%	15,7%	63,2%	24,3%	14,9%
Yemek	7,8%	16,4%	7,7%	16,1%	2,8%	15,8%	15,7%	9,1%	15,7%	5,3%	18,9%	23,4%
Alışveriş	15,7%	20,0%	38,5%	35,5%	11,1%	28,9%	31,4%	18,2%	9,8%	21,1%	16,2%	36,2%
Aktarma-Ulaşım	11,8%	12,7%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	11,8%	15,2%	0,0%	0,0%	4,1%	17,0%
Dini Amaçlar(ibadet vb.)	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	2,8%	31,6%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Sosyal Etkinlikler (Eğlence, Gezi vb.)	21,6%	25,5%	15,4%	14,5%	5,6%	2,6%	25,5%	6,1%	39,2%	5,3%	29,7%	8,5%
Okul-İş	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Dinlenme-Oturma	9,8%	0,0%	5,1%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	2,7%	0,0%
Genel Olarak Bütün Faaliyetler	2,0%	10,9%	2,6%	3,2%	0,0%	10,5%	2,0%	0,0%	2,0%	5,3%	2,7%	0,0%
Tehlikeli/Zararlı Madde Kullanımı (Uyuşturucu vb.)	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otopark İhtiyacı	0,0%	1,8%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Genel Olarak Meydanın Kullanılmaması	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Turizm Amaçlı	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Belediyenin Özel İşlerinde Kullanılmakta(Organizasyon, Miting vb.)	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



En Yüksek Grup

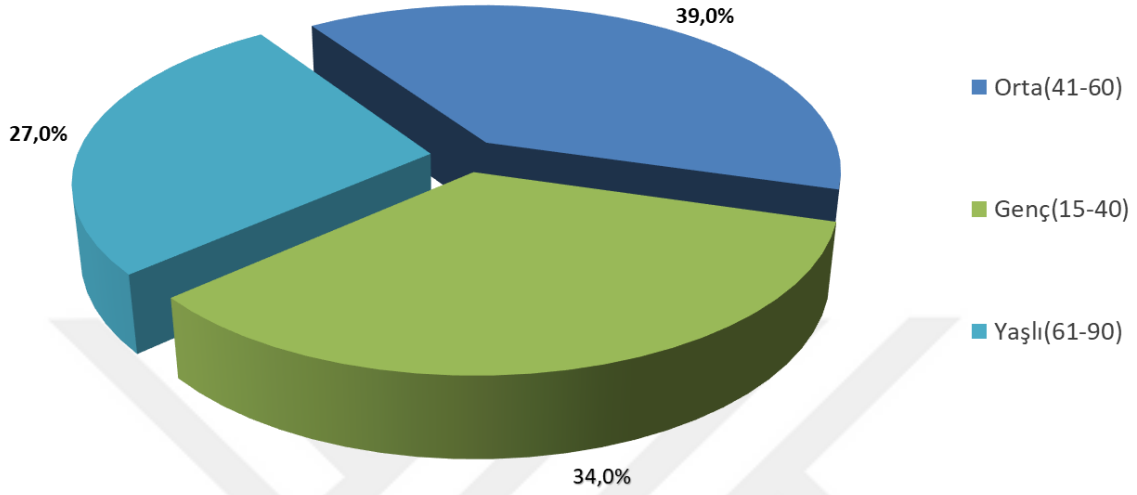


2. Sıradaki Grup

Tablo 56 – Meydanın kullanılma amacı

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydana kullanılması amacı hakkındaki algıları farklı çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %26,1'i meydana vakit geçirmek amacıyla kullanıldığını belirtmiştir. Bu, meydanların insanlar için bir buluşma noktası, dinlenme alanı veya açık hava aktiviteleri için bir mekan olarak algılandığını göstermektedir. İnsanlar, meydanları sosyal etkileşim, manzara keyfi veya boş zaman etkinlikleri için kullanmaktadırlar. Katılımcıların %23,5'i meydana alışveriş amacıyla kullanıldığını ifade etmiştir. Meydanlar, ticari faaliyetlerin yoğunlaştığı ve çeşitli ürünlerin satıldığı yerler olarak algılanmaktadır. İnsanlar, meydanlarda yer alan işletmelerden alışveriş yaparak ihtiyaçlarını karşılamakta ve çeşitli ürünlerin sunulduğu bir ortamda ticaret yapmaktadırlar. %18,4 oranındaki katılımcılar meydana sosyal aktiviteler için kullanıldığını belirtmiştir. Bu, meydanların etkinlikler, konserler, festivaller veya diğer sosyal etkinliklerin düzenlendiği yerler olarak görüldüğünü göstermektedir. Meydanlar, toplumun sosyal bağlarını güçlendiren ve kültürel etkinliklere ev sahipliği yapan merkezi noktalar olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların %13,7'si meydana yemek yeme amacıyla kullanıldığını dile getirmiştir. Bu, meydanlardaki restoranlar, kafeler ve yiyecek satıcıları gibi işletmelerin insanların yemek ihtiyaçlarını karşıladığı bir ortam olarak algılandığını göstermektedir. Meydanlar, yerel ve uluslararası mutfağın çeşitliliğini sunan ve insanların açık havada yemek yeme deneyimi yaşayabilecekleri mekanlar olarak değerlendirilmektedir (Bknz. Tablo 56).

Bu bulgular, meydanların farklı amaçlarla kullanıldığını ve insanların meydanları sadece ticaret alanı olarak değil, sosyal etkileşim, dinlenme, alışveriş ve yeme-içme gibi çeşitli faaliyetlerin gerçekleştiği alanlar olarak gördüklerini göstermektedir. Meydanlar, toplumun sosyal ve kültürel yaşamına katkı sağlayan, ticaretin yanı sıra insanların sosyal ihtiyaçlarını da karşılayan önemli merkezlerdir. Meydanların bu çok yönlü işlevlerinin ve insanların farklı amaçlarla meydanları kullanma eğilimlerinin yerel yönetimler ve işletmeler tarafından dikkate alınması önemlidir.



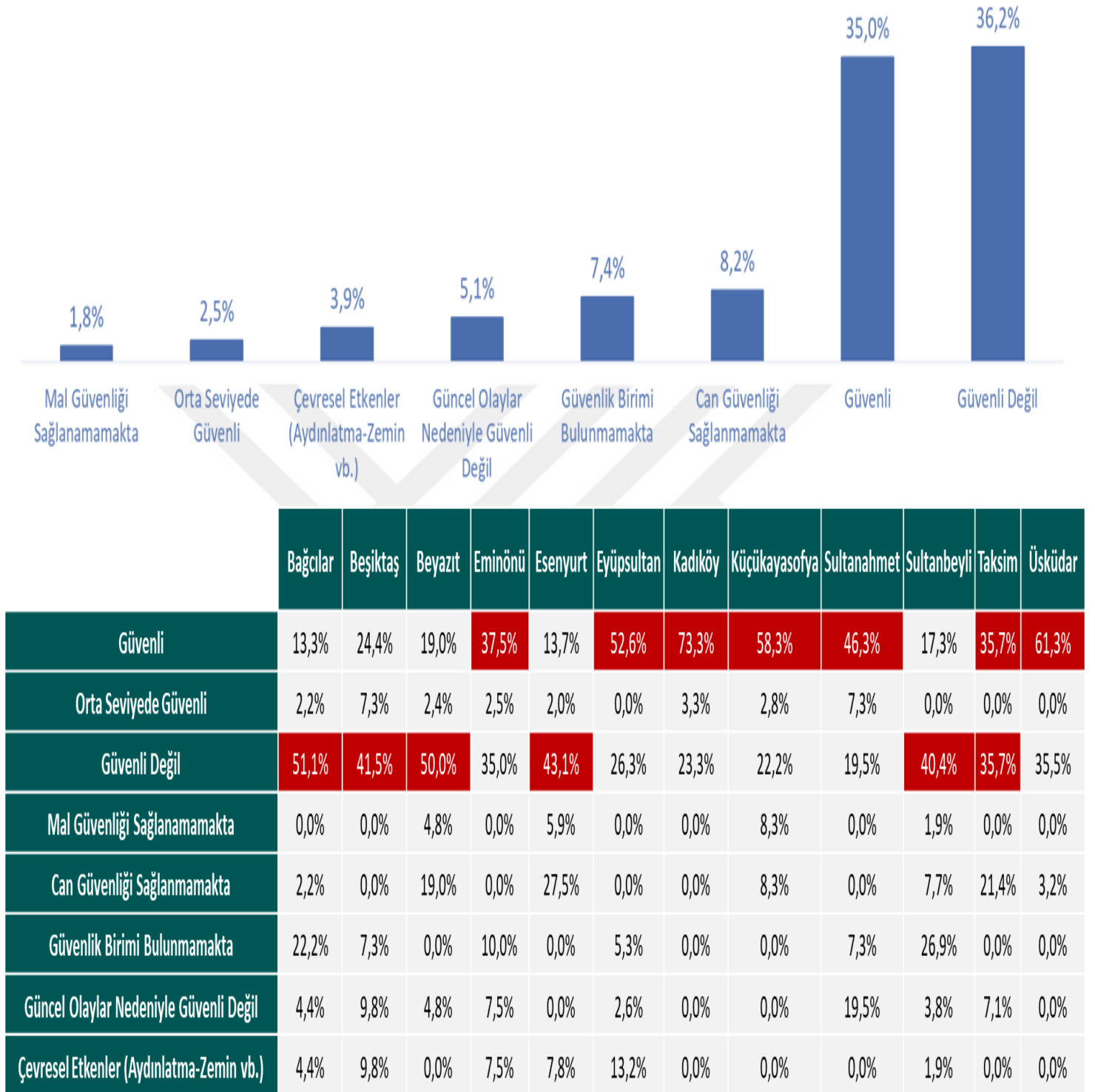
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Genç(15-40)	48,9%	63,6%	29,2%	23,4%	26,7%	23,8%	47,1%	39,5%	24,2%	20,4%	54,9%	21,3%
Orta(41-60)	27,7%	25,0%	50,0%	43,8%	33,3%	41,3%	33,3%	50,0%	43,5%	38,9%	31,4%	48,9%
Yaşlı(61-90)	23,4%	11,4%	20,8%	32,8%	40,0%	34,9%	19,6%	10,5%	32,3%	40,7%	13,7%	29,8%

En Yüksek Grup

Tablo 57 – Meydanın en çok tercih edildiği yaş grubu

Araştırma sonuçlarına göre, meydanadaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydana en çok tercih eden yaş grubunu belirlemek amacıyla katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların %39,0'u 41-60 yaş aralığındaki insanların meydana en çok tercih ettiğini belirtmiştir. Bu, orta yaş grubundaki insanların meydanları sıklıkla ziyaret ettiğini ve ticari faaliyetlerden yararlandığını göstermektedir. Bu yaş grubu, genellikle alışveriş, sosyal etkinliklere katılım ve yeme-içme gibi faaliyetler için meydanları tercih etmektedir. %34,0 oranındaki katılımcılar ise 15-40 yaş grubunun meydana en çok tercih eden grup olduğunu ifade etmiştir. Bu, genç yetişkinlerin ve çalışma yaşındaki bireylerin meydanları sıklıkla kullandığını göstermektedir. Bu yaş grubu, moda, trendler, sosyal etkinliklere katılım ve sosyal medya paylaşımları gibi faktörlerden etkilenecek meydanlara ilgi göstermektedir. %27,0 oranındaki katılımcılar ise 61-90 yaş grubunun meydana tercih eden bir diğer önemli grup olduğunu dile getirmiştir. Bu, yaşlı nesillerin meydanlarda vakit geçirmeyi, sosyal etkileşimleri artırmayı ve günlük aktivitelerini gerçekleştirmeyi tercih ettiğini göstermektedir. Yaşlı bireyler, genellikle sosyal bağları güçlendiren etkinliklere katılmak, alışveriş yapmak ve meydanların sunduğu imkanlardan faydalanmak için meydanları tercih etmektedir (Bknz. Tablo 57).

Bu bulgular, meydanadaki ticari faaliyetlerin farklı yaş grupları arasında tercih edildiğini ve farklı yaş gruplarının meydanlardan farklı ihtiyaçlarını karşıladığını göstermektedir. Orta yaş grubu, ticari faaliyetlerden ve sosyal etkinliklerden en fazla faydalanırken, genç yetişkinler trendler ve sosyal medya paylaşımları için meydanları tercih etmektedir. Yaşlı bireyler ise sosyal etkileşimleri artırmak ve günlük aktivitelerini gerçekleştirmek amacıyla meydanları tercih etmektedir. Meydanların farklı yaş gruplarına hitap eden çeşitli aktiviteler ve ticaret seçenekleri sunması önemlidir.

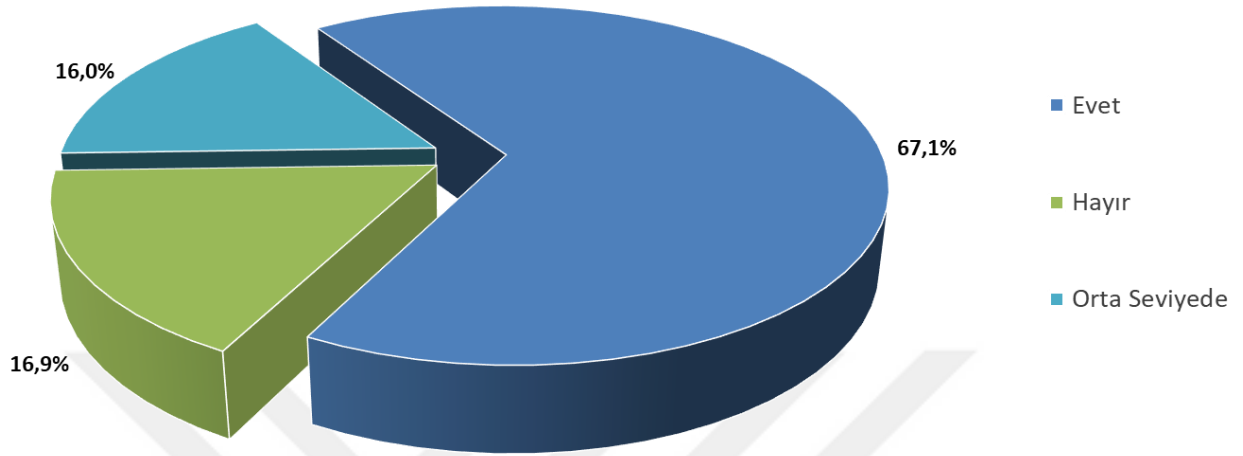


En Yüksek Grup

Tablo 58 – Meydanın vatandaşların kullanımı açısından güvenliği

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydana güvenli konusundaki algıları çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %36,2'si meydana güvenli bulmadığını ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydana güvenli açılarından yeterli önlemlerle donatılmadığına inandıklarını göstermektedir. Güvenlik endişeleri, suç oranlarının yüksek olduğu bölgelerde veya meydana güvenli birimlerinin yetersiz olduğu durumlarda daha belirgin olabilir. %35 oranındaki katılımcılar ise meydana güvenli bulduklarını belirtmiştir. Bu, birçok esnafın meydana güvenli bir iş ortamı olduğuna inandığını göstermektedir. Bu algı, meydana güvenli önlemlerinin etkili olduğunu ve vatandaşların ticari faaliyetlerden sorunsuz bir şekilde yararlandığını düşündüğünü göstermektedir. %8,2 oranındaki katılımcılar can güvenli konusunda endişe duyduklarını ifade etmiştir. Bu, meydana bazı bölgelerinde suç riskinin veya fiziksel tehditlerin varlığına dair algıları yansıtabilir. Esnaflar, kendilerinin ve müşterilerinin güvenliğini sağlamak için daha fazla güvenli önlem alınması gerektiği konusunda endişelerini dile getirmektedir. %7,4 oranındaki katılımcılar güvenli biriminin bulunmadığını dile getirmiştir. Bu, bazı meydana güvenli birimlerinin yetersiz olduğu veya eksik olduğu algısını göstermektedir. Esnaflar, meydana daha fazla güvenli personeli veya güvenli önlemleri alınması gerektiğini düşünmektedir. %2,5 oranındaki katılımcılar ise meydana orta düzeyde güvenli olduğunu ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydana güvenli açılarından bazı önlemlere sahip olduğunu, ancak geliştirilebilecek alanların olduğunu düşündüğünü göstermektedir. Bu katılımcılar, güvenli konusunda iyileştirmelerin yapılması gerektiğini vurgulamaktadır (Bknz. Tablo 58).

Bu bulgular, meydana ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydana güvenli konusunda farklı algılara sahip olduklarını göstermektedir. Güvenlik endişeleri, meydana konumuna, yerel suç oranlarına, güvenli önlemlerine ve güvenli birimlerinin varlığına bağlı olarak değişebilir. Bu nedenle, meydanadaki güvenli durumunun değerlendirilmesi ve gerektiğinde önlemler alınması önemlidir.



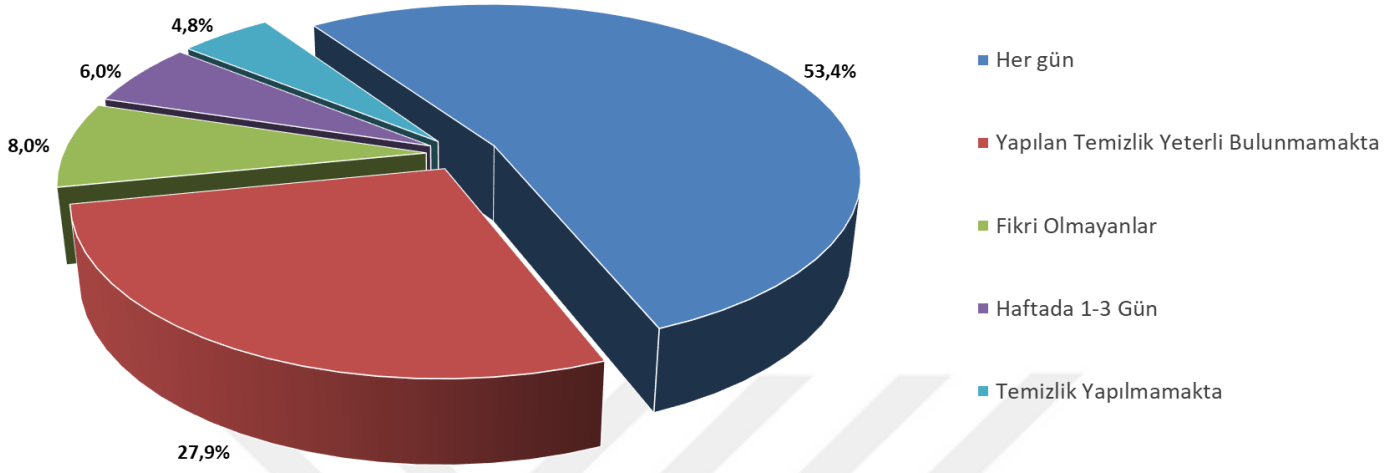
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Evet	74,2%	56,7%	43,3%	76,7%	56,7%	90,0%	70,0%	40,0%	80,6%	63,3%	76,7%	76,7%
Hayır	6,5%	10,0%	30,0%	20,0%	40,0%	6,7%	13,3%	26,7%	3,2%	16,7%	10,0%	20,0%
Orta Seviyede	19,4%	33,3%	26,7%	3,3%	3,3%	3,3%	16,7%	33,3%	16,1%	20,0%	13,3%	3,3%

■ En Yüksek Grup

Tablo 59 – Meydan temizliğinin yeterli olması durumu

Araştırma sonuçlarına göre, meydanadaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydana temizlik durumuna ilişkin algıları çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %67,1'i meydanları temizlik açısından yeterli bulduklarını ifade etmiştir. Bu, birçok esnafın meydanlarda yeterli temizlik standartlarının sağlandığına inandığını göstermektedir. Temiz bir çevrenin, hem müşterilerin memnuniyetini artırabileceğini hem de meydanadaki ticari faaliyetlerin başarısını destekleyebileceğini düşündükleri anlaşılmaktadır. %16,9 oranındaki katılımcılar ise meydanların temizlik açısından yeterli olmadığını belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanlardaki temizlik standartlarının yetersiz olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanadaki temizlik eksikliklerinin müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebileceği ve ticari faaliyetlerin zayıflamasına yol açabileceği konusunda endişelerini dile getirmektedir. %16,0 oranındaki katılımcılar ise meydanların temizlik durumunu orta seviyede yeterli bulduklarını ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydanlarda temizlik konusunda belirli iyileştirmelerin yapılması gerektiğini düşündüğünü göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanlarda temizlik standartlarının daha üst seviyede olması gerektiği konusunda orta seviyede bir memnuniyet ifade etmektedir (Bknz. Tablo 59).

Bu bulgular, meydanadaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların temizlik durumu konusundaki algılarının farklı olduğunu göstermektedir. Temiz bir çevrenin, müşteri memnuniyetini artırabileceği ve işletmelerin itibarını güçlendirebileceği genel olarak kabul edilmektedir. Meydanların temizlik konusundaki yeterliliklerinin, meydanlardaki ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliği ve başarısı için önemli bir faktör olduğu vurgulanmaktadır. Yerel yönetimler ve ilgili kurumlar, meydanların düzenli olarak temizlenmesini ve temizlik standartlarının yükseltilmesini sağlamak için çalışmalıdır.



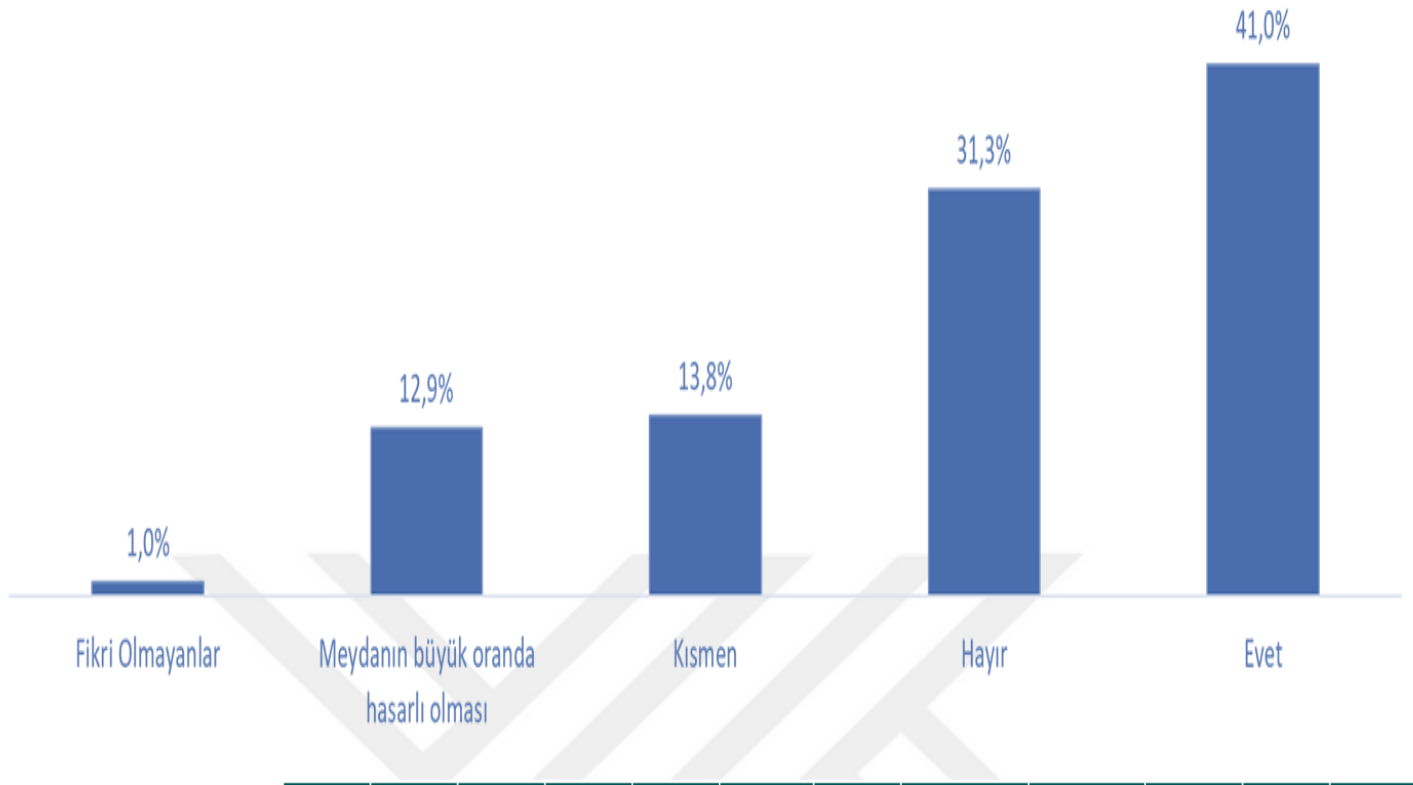
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Her gün	76,7%	66,7%	46,7%	83,3%	73,3%	93,3%	50,0%	76,7%	83,3%	80,0%	76,7%	86,7%
Yapılan Temizlik Yeterli Bulunmamakta	16,7%	30,0%	43,3%	13,3%	6,7%	3,3%	46,7%	13,3%	10,0%	16,7%	20,0%	13,3%
Haftada 1-3 Gün	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	3,3%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fikri Olmayanlar	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Temizlik Yapılmamakta	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%

■ En Yüksek Grup

Tablo 60 – Meydan temizliği yapılma sıklığı

Araştırma sonuçlarına göre, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların temizliğinin yapılma sıklığı konusundaki algıları farklılık göstermektedir. Katılımcıların %53,4'ü meydanların her gün temizlendiğini belirtmiştir. Bu, birçok esnafın meydanların günlük olarak temizlendiğine inandığını ve temizlik standartlarının düzenli olarak karşılandığını göstermektedir. Günlük temizlik, meydanların hijyenini korumak ve müşterilerin olumlu bir deneyim yaşamasını sağlamak için önemli bir faktördür. %27,9 oranındaki katılımcılar ise meydanlardaki temizlik yapıldığını, ancak bu temizliğin yeterli olmadığını ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların temizlik sıklığının artırılması veya daha kapsamlı temizlik önlemlerinin alınması gerektiğini düşündüğünü göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha detaylı bir temizlik sürecine tabi tutulması gerektiği konusunda endişelerini dile getirmektedir. %6,0 oranındaki katılımcılar haftada 1 ila 3 gün arasında temizlik yapıldığını belirtmiştir. Bu, bazı meydanların düzenli olarak temizlendiğini, ancak daha sık temizlik yapılmasının gerektiğini düşünen esnafların olduğunu göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların temizlik sıklığının artırılması gerektiği konusunda görüşlerini dile getirmektedir. %4,8 oranındaki katılımcılar ise temizlik yapılmadığını ifade etmiştir. Bu, bazı meydanlarda temizlik faaliyetlerinin yetersiz olduğuna dair algıları yansıtmaktadır. Bu katılımcılar, meydanların daha düzenli ve etkili bir temizlik sürecine tabi tutulması gerektiği konusunda endişelerini dile getirmektedir. %8,0 oranındaki katılımcılar ise meydanların temizliğiyle ilgili bir fikirlerinin olmadığını belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların temizlik durumu hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarını veya düşüncelerini ifade etmek istemediklerini göstermektedir (Bknz. Tablo 60).

Bu bulgular, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların temizlik durumu ve temizliğin yapılma sıklığı konusunda farklı algılara sahip olduğunu göstermektedir. Temizlik sıklığı ve standartlarının esnafların ve müşterilerin beklentilerini karşılaması önemlidir. Meydanların temizlik durumu, işletmelerin itibarı ve müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir. Meydanların temizlik süreçleri ve sıklığı, yerel yönetimler ve ilgili kurumlar tarafından düzenli olarak gözden geçirilmeli ve gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır.



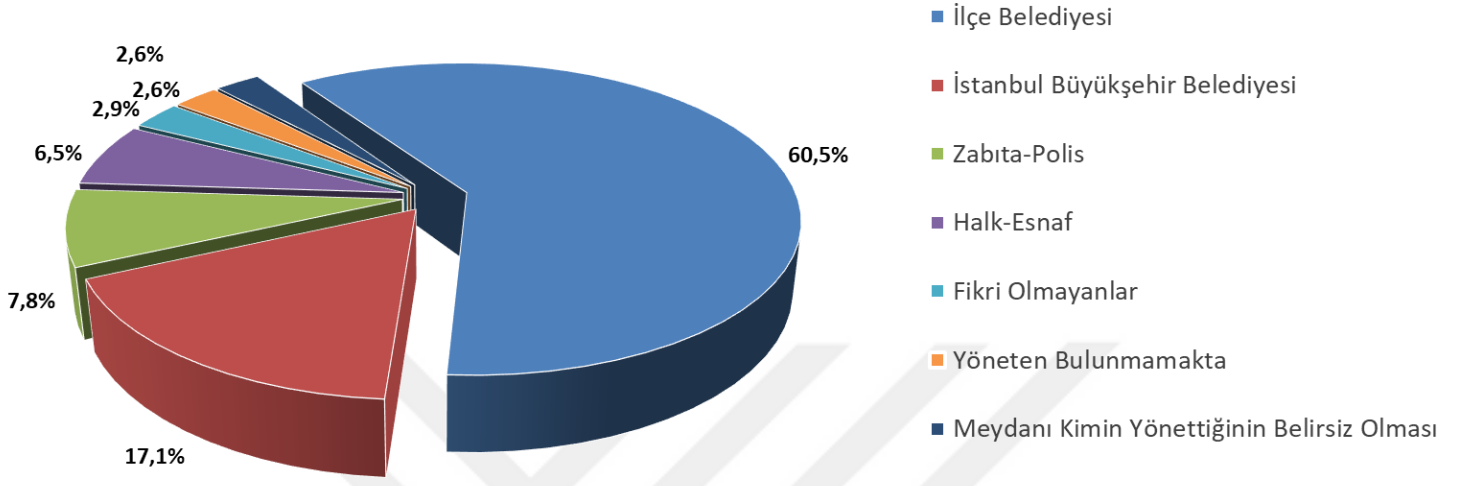
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Evet	27,8%	44,7%	9,8%	23,3%	9,7%	60,0%	70,0%	58,1%	38,2%	61,3%	31,4%	78,1%
Hayır	33,3%	28,9%	36,6%	30,2%	83,9%	26,7%	20,0%	25,8%	20,6%	25,8%	28,6%	15,6%
Kismen	19,4%	5,3%	24,4%	16,3%	3,2%	10,0%	10,0%	12,9%	23,5%	9,7%	25,7%	0,0%
Meydanın büyük oranda hasarlı olması	16,7%	21,1%	26,8%	30,2%	3,2%	3,3%	0,0%	3,2%	11,8%	3,2%	14,3%	6,3%
Fikri Olmayanlar	2,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%

En Yüksek Grup

Tablo 61 – Meydan bakım-onarım işlerinin yeteri kadar yapılma durumu

Araştırma sonuçlarına göre, meydana ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların bakım ve onarım faaliyetleri konusundaki algıları çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %41,0'u meydanlarda yeterli şekilde bakım ve onarım faaliyetlerinin gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. Bu, birçok esnafın meydanların düzenli olarak bakım ve onarım faaliyetlerine tabi tutulduğuna inandığını göstermektedir. Bu algı, meydanların estetik görünümünün korunması ve işletmelerin çekiciliğini artırması açısından önemlidir. %31,3 oranındaki katılımcılar ise meydanların bakım ve onarım faaliyetlerinin yeterli şekilde gerçekleştirilmediğini ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların düzenli bir şekilde bakılmadığını veya zamanında onarımların yapılmadığını düşündüklerini göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha fazla bakım ve onarıma ihtiyaç duyduğunu ve bu konuda iyileştirmelerin yapılması gerektiğini vurgulamaktadır. %13,8 oranındaki katılımcılar ise kısmen bakım ve onarım faaliyetlerinin gerçekleştirildiğini belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanlarda belli bir düzeyde bakım ve onarım faaliyetlerinin yapıldığını, ancak tam olarak yeterli olmadığını düşündüklerini göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha kapsamlı ve etkili bir bakım ve onarım sürecine tabi tutulması gerektiğini ifade etmektedir. %12,9 oranındaki katılımcılar ise meydanların büyük oranda hasarlı olduğunu ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydanlarda ciddi bakım ve onarım ihtiyaçlarının olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha özenli bir şekilde bakılmaya ve hasarların giderilmesine ihtiyaç duyduğunu vurgulamaktadır (Bknz. Tablo 59).

Bu bulgular, meydana ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların bakım ve onarım durumu konusundaki algılarının farklı olduğunu göstermektedir. Meydanların düzenli bakım ve onarıma tabi tutulması, hem işletmelerin görünümünü iyileştirecek hem de müşteri memnuniyetini artıracaktır. Aynı zamanda, hasarlı meydanlar ticari faaliyetleri olumsuz etkileyebileceği için acil müdahale gerektiren durumlar hakkında yetkilileri bilgilendirmek önemlidir. Meydanların düzenli olarak bakım ve onarıma tabi tutulması, işletmelerin sürdürülebilirliği ve müşteri memnuniyeti açısından önemlidir. Yerel yönetimler ve ilgili kurumlar, meydanların bakım ve onarım faaliyetlerini sürekli gözden geçirmeli ve gerektiğinde iyileştirmeler yapmalıdır.



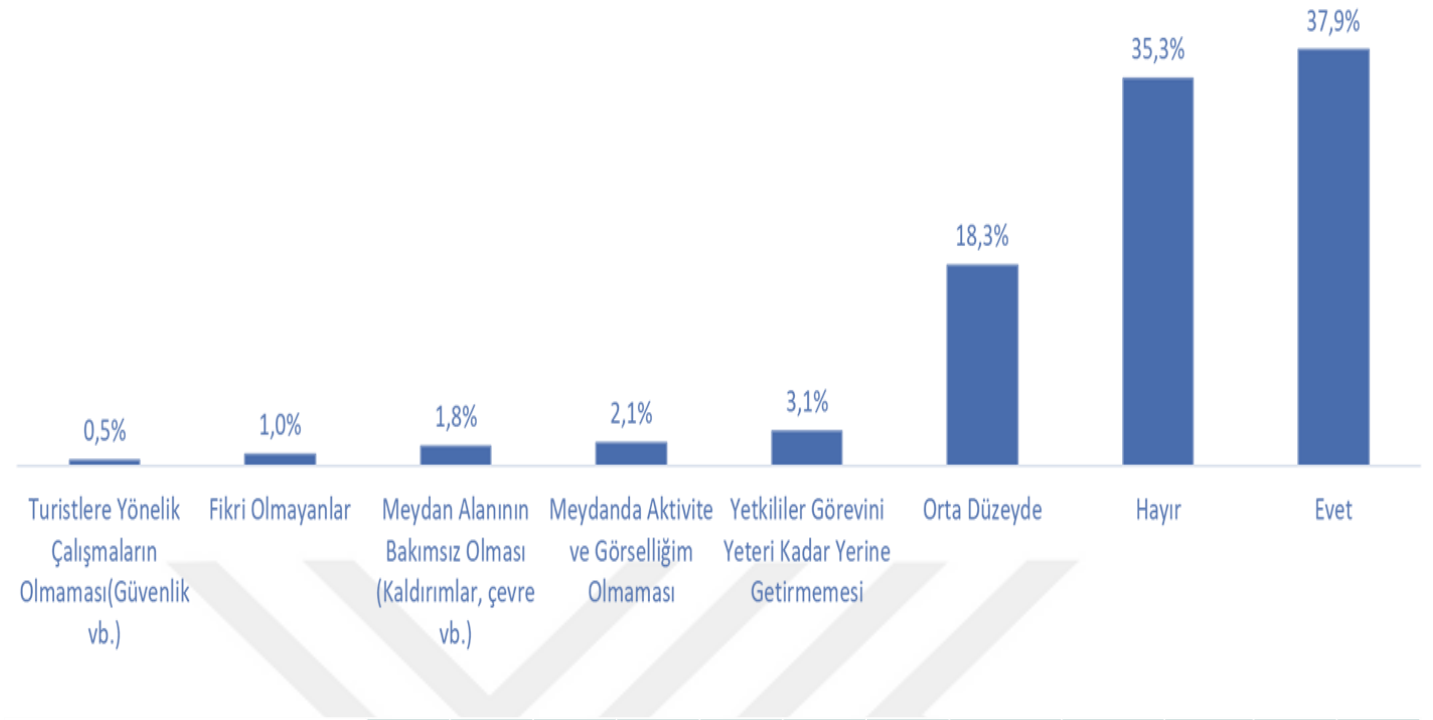
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
İlçe Belediyesi	83,9%	51,5%	32,4%	36,1%	80,0%	63,3%	66,7%	83,3%	55,3%	63,3%	48,5%	73,3%
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	0,0%	33,3%	23,5%	41,7%	0,0%	10,0%	16,7%	0,0%	23,7%	10,0%	24,2%	13,3%
Yöneten Bulunmamakta	3,2%	0,0%	5,9%	2,8%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	3,0%	3,3%
Fikri Olmayanlar	3,2%	3,0%	14,7%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	3,0%	0,0%
Zabıta-Polis	3,2%	6,1%	11,8%	16,7%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	15,8%	10,0%	15,2%	0,0%
Halk-Esnaf	3,2%	6,1%	11,8%	0,0%	13,3%	6,7%	13,3%	10,0%	0,0%	10,0%	0,0%	6,7%
Kimin Yönettiğinin Belirsiz Olması	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	3,3%	3,3%	0,0%	5,3%	0,0%	6,1%	3,3%

En Yüksek Grup

Tablo 62 – Meydan yönetimini gerçekleştiren kurum

Araştırma sonuçlarına göre, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların yönetiminden sorumlu kurum konusundaki algıları çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %60,5'i meydan yönetiminden ilçe belediyesinin sorumlu olduğunu belirtmiştir. Bu, birçok esnafın meydanların yerel düzeydeki idari birimler olan ilçe belediyeleri tarafından yönetildiğine inandığını göstermektedir. Esnaflar, meydanların ilçe belediyeleri tarafından düzenlendiği ve yönetildiği konusunda hemfikirdirler. %17,5 oranındaki katılımcılar ise meydan yönetiminden İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sorumlu olduğunu belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların daha büyük bir kentsel yönetim birimi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yönetildiğine inandığını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha geniş bir ölçekte planlandığı ve yönetildiği konusunda bir algıya sahiptir. %2,6 oranındaki katılımcılar ise meydanı yöneten bir kurumun bulunmadığını ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların yönetim süreci hakkında bilgi eksikliği veya belirsizlik yaşadığını göstermektedir. Bu durum, meydanların yönetimine ilişkin iletişim eksikliği veya yapısal sorunlar olabileceğini düşündürülebilir. %2,6 oranındaki katılımcılar ise meydanı yöneten kurumun belirsiz olduğunu belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların yönetimine dair net bir bilgiye sahip olmadığını veya karmaşık bir kurumsal yapıya işaret ettiğini göstermektedir. Bu durumda, meydanların yönetimi ve sorumlulukları konusunda daha fazla şeffaflık ve bilgilendirme gerektiği düşünülebilir (Bknz. Tablo 62).

Bu bulgular, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların yönetiminden sorumlu kurum konusunda farklı algılara sahip olduklarını göstermektedir. Yönetim sürecinin net ve şeffaf bir şekilde iletilmesi, esnafların meydanların düzenlenmesi ve yönetimi konusunda daha fazla bilgi sahibi olmalarını sağlayabilir. Meydanların yönetimi ve sorumlulukları konusunda daha fazla bilgilendirme ve şeffaflık sağlanması, işletmelerin ve yerel yönetimlerin işbirliğiyle mümkün olabilir. Esnafların, meydanların yönetim sürecine daha fazla dahil olmaları ve görüşlerini paylaşmaları önemlidir.



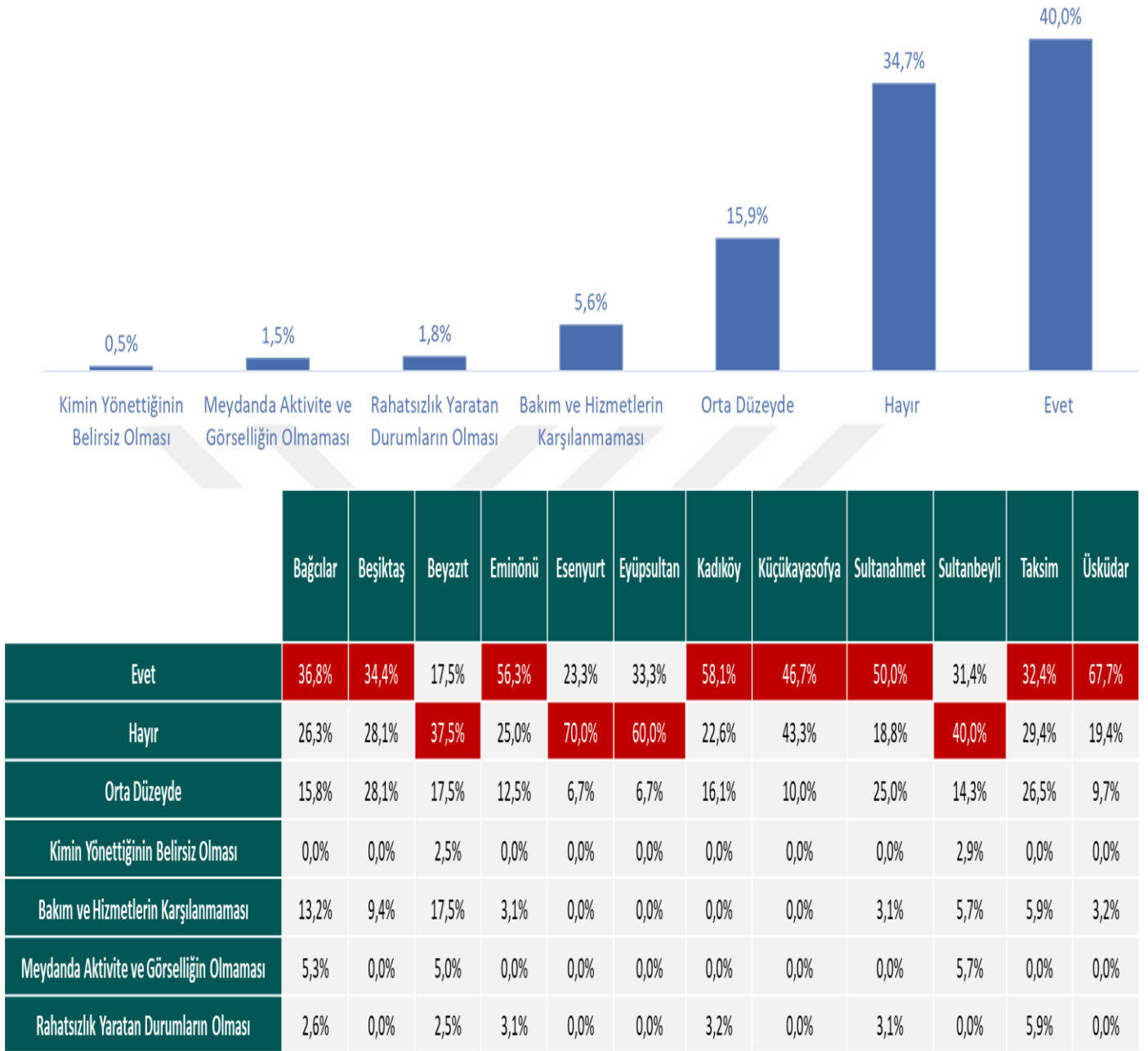
	Bağcılar	Beşiktaş	Beyazıt	Eminönü	Esenyurt	Eyüpsultan	Kadıköy	Küçükayasofya	Sultanahmet	Sultanbeyli	Taksim	Üsküdar
Evet	31,7%	18,8%	8,8%	32,4%	16,7%	46,7%	61,3%	40,0%	34,4%	34,4%	37,5%	66,7%
Hayır	31,7%	31,3%	47,1%	41,2%	76,7%	53,3%	16,1%	43,3%	28,1%	37,5%	28,1%	23,3%
Orta Düzeyde	9,8%	40,6%	20,6%	14,7%	6,7%	0,0%	19,4%	16,7%	31,3%	21,9%	28,1%	10,0%
Fikri Olmayanlar	0,0%	3,1%	8,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meydanda Aktivite ve Görselliği Olmaması	9,8%	0,0%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	3,1%	0,0%
Yetkililer Görevini Yeteri Kadar Yerine Getirmemesi	7,3%	3,1%	8,8%	5,9%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%
Meydan Alanının Bakımsız Olması (Kaldırımlar, çevre vb.)	7,3%	3,1%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%
Turistlere Yönelik Çalışmaların Olmaması (Güvenlik vb.)	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%

En Yüksek Grup

Tablo 63 – Meydanların iyi yönetilme durumu

Araştırma sonuçlarına göre, meydanadaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların iyi yönetilme durumu konusundaki algıları çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %37,9'u meydanların iyi yönetildiğini ifade etmiştir. Bu, birçok esnafın meydanların etkili bir şekilde yönetildiğine inandığını ve düzenlendiğini göstermektedir. İyi bir meydan yönetimi, ticari faaliyetlerin gelişmesini ve işletmelerin başarısını destekleyebileceği düşüncesini yansıtmaktadır. %35,3 oranındaki katılımcılar ise meydanların iyi yönetilmediğini belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların yönetiminde sorunlar olduğunu veya meydanların beklentileri karşılamadığını düşündüklerini göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha etkili bir şekilde planlanması, yönetilmesi ve hizmet verilmesi gerektiği konusunda bir endişeye sahiptir. %18,3 oranındaki katılımcılar ise meydanların orta düzeyde yönetildiğini düşündüklerini ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydan yönetiminin belirli alanlarda iyileştirmeye ihtiyaç duyduğunu düşündüğünü göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha kapsamlı bir şekilde yönetilmesi ve beklentilerin karşılanması için çaba sarf edilmesi gerektiği konusunda bir fikre sahiptir. %3,1 oranındaki katılımcılar ise yetkililerin meydan yönetimine ilişkin görevlerini yerine getirmediğini dile getirmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların yönetiminde sorunların olduğunu ve yetkililerin beklentileri karşılamada yetersiz kaldığını düşündüğünü göstermektedir. Bu katılımcılar, meydan yönetimi konusunda daha etkin ve sorumluluk sahibi bir yaklaşımın gerekliliğine inanmaktadır (Bknz. Tablo 63).

Bu bulgular, meydanadaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydanların iyi yönetilme durumu konusundaki algılarının farklı olduğunu göstermektedir. İyi bir meydan yönetimi, meydanların işletmelerin ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlenmesi ve yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Esnafların, meydanların yönetim sürecine daha fazla dahil olması ve görüşlerini paylaşması önemlidir. Aynı zamanda, yerel yönetimlerin ve ilgili kurumların meydanların yönetimi konusunda daha etkin bir rol oynaması ve sorumluluklarını yerine getirmesi gerekmektedir. İyi bir meydan yönetimi, meydanların cazip ve işlevsel olmasını sağlar ve ticari faaliyetlerin gelişimine katkıda bulunur. Esnafların, yerel yönetimlerle işbirliği yaparak meydanların daha iyi bir şekilde yönetilmesini desteklemeleri önemlidir.



En Yüksek Grup

Tablo 64 – Meydan yönetiminden duyulan memnuniyet

Araştırma sonuçlarına göre, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydan yönetiminden duydukları memnuniyet düzeyi çeşitlilik göstermektedir. Katılımcıların %40,0'ı meydan yönetiminden memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu, birçok esnafın meydanların yönetim sürecinden tatmin olduğunu ve memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların etkin bir şekilde yönetildiğine, işletmelerin ihtiyaçlarının karşılandığına ve gereksinimlerin zamanında ele alındığına inanmaktadır. %34,7 oranındaki katılımcılar ise meydan yönetiminden memnun olmadığını belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydanların yönetiminde sorunlar olduğunu ve memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların daha etkili bir şekilde yönetilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve esnafların ihtiyaçlarının daha iyi karşılanması gerektiği konusunda bir endişe taşımaktadır. %15,9 oranındaki katılımcılar ise orta düzeyde bir memnuniyet duyduklarını belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydan yönetimi konusunda kararsız olduklarını veya ne memnun ne de memnun olmadıklarını ifade etmektedir. Bu katılımcılar, meydan yönetiminin bazı yönlerinin memnuniyet yaratmış olabileceğini, ancak aynı zamanda iyileştirme alanlarının olduğunu düşünmektedir (Bknz. Tablo 64).

Bu bulgular, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydan yönetiminden duydukları memnuniyet düzeyinin farklı olduğunu göstermektedir. Memnuniyet, meydanların etkili bir şekilde yönetilmesi, hizmet kalitesi ve işletmelerin ihtiyaçlarının karşılanması gibi faktörlere bağlıdır. Esnafların memnuniyet düzeylerini artırmak için meydan yönetimine aktif olarak katılım sağlamaları ve görüşlerini paylaşmaları önemlidir. Ayrıca, yerel yönetimlerin ve ilgili kurumların esnafların beklentilerini anlamak ve gereksinimleri karşılamak için daha fazla çaba sarf etmesi gerekmektedir. İyi bir meydan yönetimi, işletmelerin başarısını destekleyebilir ve meydanlardaki ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliğini sağlayabilir.



En Yüksek Grup

Tablo 65 – Meydan yönetimini gerçekleştirmesi istenilen kurum

Araştırma sonuçlarına göre, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydan yönetiminin hangi kurum tarafından gerçekleştirilmesi durumunda daha etkin ve etkili olacağına dair farklı görüşler bulunmaktadır. Katılımcıların %44,2'si meydan yönetiminin İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu, birçok esnafın meydan yönetiminin daha büyük bir kentsel yönetim birimi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülmesinin daha etkin olacağına inandığını göstermektedir. Katılımcılar, meydanların daha geniş bir perspektiften yönetilmesi ve kaynakların daha etkili bir şekilde kullanılması gerektiği düşüncesini yansıtmaktadır. %35,3 oranındaki katılımcılar ise meydan yönetiminin ilçe belediyeleri tarafından gerçekleştirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu, bazı esnafların meydan yönetiminin daha yerel ve bölgesel düzeydeki ilçe belediyeleri tarafından yürütülmesinin daha etkin olacağına inandığını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların yerel ihtiyaçlara daha uygun şekilde yönetilmesi ve hızlı kararlar alınması gerektiği düşüncesini taşımaktadır.

%11,2 oranındaki katılımcılar ise özel sektör kuruluşları tarafından meydan yönetiminin gerçekleştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu, bazı esnafların meydan yönetiminin ticari bir perspektifle ele alınması ve özel sektörün kaynakları ve deneyimiyle daha etkin bir şekilde yönetilmesinin daha faydalı olabileceğine inandığını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydanların işletmecilik prensiplerine dayalı bir yaklaşımla yönetilmesinin önemli olduğunu düşünmektedir. %4,4 oranındaki katılımcılar ise karma bir yönetim anlayışından yana olduğunu dile getirmiştir. Bu, bazı esnafların meydan yönetiminin birden fazla paydaşın katılımıyla gerçekleştirilmesinin daha etkili olacağına inandığını göstermektedir. Bu katılımcılar, meydan yönetiminin kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektörün işbirliğiyle yürütülmesinin daha kapsamlı ve çeşitli bir yaklaşım sağlayabileceğini düşünmektedir (Bknz. Tablo 65).

Bu bulgular, meydandaki ticari faaliyetlerde bulunan esnafların meydan yönetimi konusunda farklı görüşlere sahip olduğunu göstermektedir. Meydan yönetiminin hangi kurum veya kurumlar tarafından gerçekleştirilmesi gerektiği konusunda daha fazla araştırma ve tartışma gerekmektedir.

Yerel yönetimlerin, özel sektörün ve diğer paydaşların işbirliğiyle meydanların yönetimi ve gelişimi konusunda daha etkin bir strateji oluşturulması önemlidir. Esnafların görüşlerinin ve katılımlarının meydanların yönetimine dahil edilmesi, daha etkin bir yönetim modelinin oluşturulmasına yardımcı olabilir.

Konu	Frekans
Çevre Düzenlemesi Olmalı (Ağaçlandırma, Park, Yeşil Alan vb.)	50
Şikayeti/Önerisi Olmayanlar	42
Güvenlik Arttırılmalı	29
Aydınlatma Sorunları Giderilmeli	26
Temizlik Çalışmaları Yapılmalı	26
Etkinlikler Yapılmalı-Meydan Canlandırılmalı	23
Bakım Yapılmalı (Kaldırımların Genişletilmesi, Yollar Düzenlenmesi vb.)	22
Daha İyi Hizmet Verilmeli	20
Suriyeliler, Dilenciler vb. Sorunları Çözülmesi	14
Turistlere Yönelik Çalışmalar Yapılmalı	12
Otopark Alanları Yapılmalı	11
Sokakta Kalan İnsanlara, Uyuşturucu Kullananlara Yardımcı Olunmalı	11
Seyyar Satıcılar Olmamalı	11
Trafik Durumu Düzenlenmeli	8
Meydanlarda wc ihtiyacı karşılanmalı	8
Bank ve Oturma Alanları Yapılmalı	7
Otoparklar Kaldırılmalı	6
Meydanlarda Rahatsızlık Yaratan Gruplar İçin Çözüm Üretilmeli (Evsizler vb.)	6
Meydanlardaki Çalışmalar En Kısa Sürede Bitmeli	6
Proje En Kısa Zamanda Hayata Geçirilmeli	5
Esnafla Yeteri Kadar İlgilenilmeli	4
Esnaflar Masa Sandalye İle Kaldırımı Kapatmamalı	3
Sokak Hayvanlarıyla İlgilenilmeli	3
Altyapı Sorunları Çözülmesi	2
Alkol Alan Gruplar İçin Çözümler Üretilmeli	2
Belediyelerde Usulsüzlüklerin Önüne Geçmeli	2
Denetimler Yapılmalı	2
Meydanlara Araç Girmemeli	2
Meydanlar Tarihi Yapıyı Yansıtmalı	2
Hırsızlık-Gasp Olayları Çözülmesi	1
Toplam	366

Tablo 66 – Meydan kullanımına yönelik sunulan şikayetler ve öneriler

Konu	Frekans
Görüş Beyan Etmeyenler	41
Çevre Düzenlemesi, Ağaçlandırma Gibi İhtiyaçlar Giderilmeli	33
Genel Olarak Memnun Olanlar	21
Güvenlik Sağlanmalı	20
Etkinlikler, Sosyal Aktiviteler vb. İle Meydan Hareketlendirilmeli	20
Meydanlar Turistik Açından Daha İyi Hale Getirilmeli	15
Meydanlarda Aydınlatma Olabilir	14
Trafik Düzenlemesi Yapılmalı	13
Esnaf ve Halka Daha Çok İlgî Gösterilmeli	13
Otopark Yapılmalı	12
Madde Kullananlara, Evsizlere vb. Gruplara Yönelik Çözüm Üretilmeli	11
Çalışmalar Kısa Sürede Bitirilmeli	10
Meydanlar İçin Daha Fazla Çalışılmalı	9
Kafe-Restoran-Büfe-Eğlence vb. Alanlar Açılmalı	9
Seyyar Satıcı Sorunları Çözülmesi	9
Meydanlar Daha Temiz Olmalı	8
Kontrol İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Olmalı	8
Halkın Talepleri Dikkate Alınarak Düzenleme Yapılmalı	7
Meydanlarda WC ihtiyacı karşılanmalı	7
Denetim Yapılmalı	6
Yönetim İlçe Belediyesi'nde Olmalı	6
Meydan Yönetiminde Halkın Faydası Gözetilmeli	6
Meydanlarda Bulunan Dilenciler İçin Çözüm Üretilmeli	3
Var olan Sıkıntılarla İlgilenilmeli	2
Esnafların Kaldırımları İşgal Etme Sorunu Çözülmesi	2
Park Yapılmalı	2
Toplam	307

Tablo 67 – Meydan yönetimine ilişkin sunulan görüşler ve öneriler

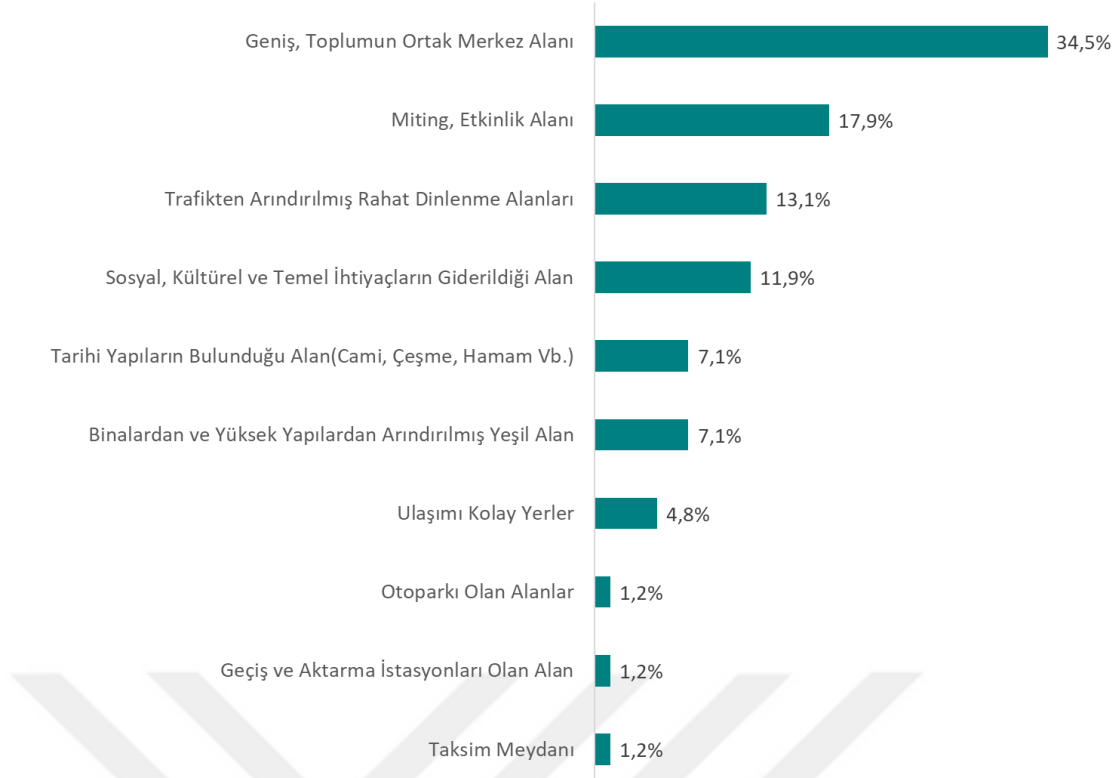
3. Kamu Kurumları Memnuniyeti Araştırması

Kamu çalışanlarının meydanlara yönelik algı ve beklentilerinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Bu araştırmada İstanbul’da faaliyet gösteren kamu kurumlarında 80 yetkiliye ulaşılmıştır. Yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 2023 yılı Ocak ve Şubat ayları arasında 49 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Kamu çalışanlarının eleştiri ve önerilerinin alınması ile gerçekleştirilen bu araştırmada, meydan yönetiminin daha kaliteli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacak unsurların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmalar yüz yüze ve mailing yöntemi ile gerçekleştirilmiştir.

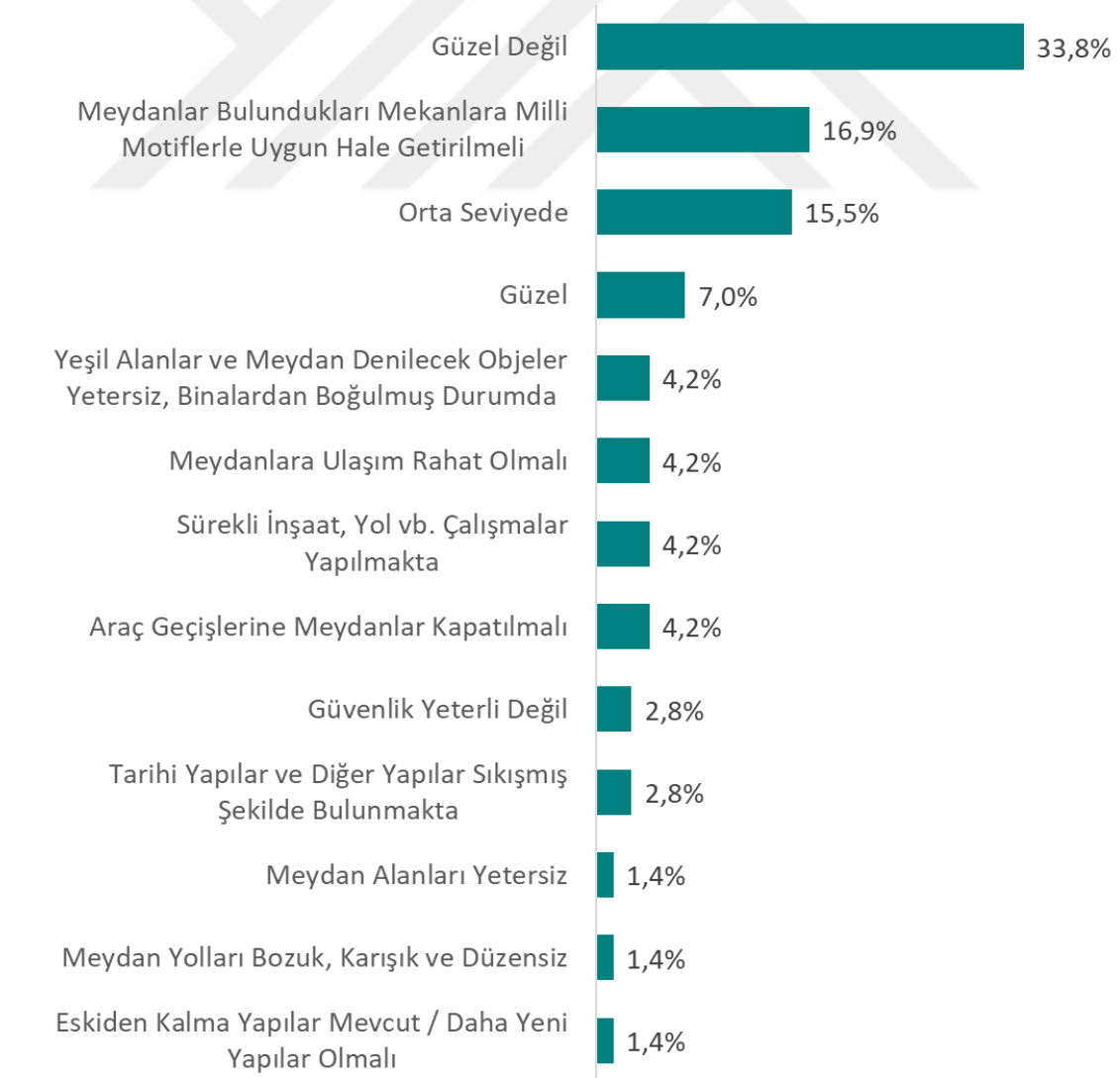
Görüşülen Yetkililer	Sayı
İl Müdürü	1
Daire Başkanı	1
Birim, Şube Müdürü	13
Müdür Yardımcısı	5
Uzman, Mühendis, Mimar,	5
Şef	15
Memur, Temsilci, Sorumlu	7
Belirtmeyenler	2
Toplam	49

Tablo 68 – Örneklem dağılımı

Meydanlar, toplumların sosyal ve kültürel yaşamının merkezlerinden biri olarak kabul edilir. Meydanlar, çeşitli etkinliklerin düzenlendiği, vatandaşların buluştuğu, kültürel faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve kamusal etkileşimlerin yaşandığı önemli alanlardır. Bu bağlamda, kamu kurumları meydanların yönetiminde önemli bir rol oynamakta ve meydanları toplumun ortak mirası olarak korumak ve geliştirmek için sorumluluk üstlenmektedir. Kamu kurumlarının, meydanların kullanımını düzenleme, etkinliklerin yönetimi, bakım ve onarım gibi konularda sorumlulukları bulunmaktadır. Bu nedenle, kamu kurumlarının meydanlarla ilgili algıları ve beklentileri, yönetim ve sürdürülebilirlik konularında önemli bir role sahiptir.



Tablo 69 – Meydan denilince akla gelen tanımlar



Tablo 70 – Mevcut meydanların mimari tasarımı

Bu araştırma sorusu, meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının meydan kavramıyla ilişkili algılarını ve tanımlamalarını incelemeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak, çeşitli tanımlamalar ve algılar ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %34,5'i meydanı geniş, toplumun ortak merkezi olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama, meydanların toplumun buluşma noktası olduğunu ve insanların sosyal etkileşimlerini sürdürebilecekleri geniş bir alan olduğunu göstermektedir. Toplumun ortak yaşam alanı olarak kabul edilen meydanlar, çeşitli etkinliklere ev sahipliği yapabilen ve toplumun bir araya gelmesini sağlayan önemli mekanlardır. Diğer bir tanımlama ise %17,9 ile miting ve etkinlik alanı olmuştur. Bu, meydanların büyük toplulukların bir araya gelerek fikirlerini ifade edebildiği ve kamuoyunu etkileyebildiği alanlar olduğunu göstermektedir. Meydanlar, politik, kültürel ve sosyal etkinliklerin düzenlendiği ve insanların seslerini duyurabildikleri önemli mekanlar olarak görülmektedir. Katılımcıların %13,1'i meydanları trafikten arındırılmış rahat dinlenme alanları olarak tanımlamıştır. Bu, meydanların şehir merkezlerindeki trafiğin gürültüsünden ve karmaşasından uzak, huzurlu bir ortam sunan dinlenme alanları olduğunu göstermektedir. Meydanlar, insanların günlük yaşamın yoğunluğundan uzaklaşarak dinlenebilecekleri ve stres atabilecekleri mekanlar olarak değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra, %11,9 düzeyindeki katılımcılar meydanları sosyal, kültürel ve temel ihtiyaçların giderildiği alanlar olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama, meydanların sosyal ve kültürel etkinliklerin yanı sıra temel ihtiyaçların karşılandığı, restoranlar, kafeler, alışveriş merkezleri gibi tesislerin bulunduğu mekanlar olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %7,1'i tarihi yapıların (cami, çeşme, hamam, vb.) bulunduğu alan olarak meydanları tanımlamıştır. Bu, meydanların tarihi ve kültürel mirasın korunduğu ve sergilendiği önemli mekanlar olduğunu göstermektedir. Tarihi yapıların meydanlarda bulunması, mekanın kültürel değerine ve kimliğine katkıda bulunmaktadır. Son olarak, %7,1 düzeyindeki katılımcılar meydanları bina ve yüksek yapılardan arındırılmış yeşil alanlar olarak tanımlamıştır. Bu, meydanların yeşil alanlarla çevrili, doğayla iç içe olan ve insanların doğal ortamla etkileşim kurabileceği mekanlar olduğunu göstermektedir. Bu tanımlama, şehir merkezlerindeki yeşil

alanların sınırlı olduğu durumlarda, meydanların önemli bir yeşil mekan olduğunu vurgulamaktadır (Bknz. Tablo 69).

Bu bulgular, meydanların çeşitli işlevlere sahip olduğunu ve farklı paydaşlar arasında farklı algılar olabileceğini göstermektedir. Meydanların geniş, toplumun ortak merkezleri olduğu algısı ve mitinglerin düzenlendiği alanlar olarak görülmesi, toplumsal etkileşimi ve ifade özgürlüğünü vurgulayan önemli bulgulardır. Ayrıca, trafikten arındırılmış rahat dinlenme alanları ve sosyal, kültürel ve temel ihtiyaçların giderildiği alanlar olarak tanımlanması, meydanların insanların dinlenme ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri mekanlar olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, kamusal alanların tasarımı ve yönetimi konusunda karar vericilere ve planlamacılara rehberlik edebilir ve gelecekteki meydan projelerinin ve politikalarının geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının mevcut meydanların tasarımıyla ilgili görüşlerini incelemeyi amaçlayan araştırma sorusuna verilen cevaplar neticesinde mevcut meydanların mimari tasarımı ve çevreyle uyumu hakkında çeşitli görüşler ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların %33,8'i mevcut meydanların mimari tasarımını güzel bulmadıklarını belirtmiştir. Bu, mevcut meydanların mimari estetiği ve görsel cazibesinin beklentileri karşılamadığını göstermektedir. Mimari tasarım, meydanların karakterini ve çekiciliğini belirleyen önemli bir faktördür ve bu sonuçlar, meydanların mevcut mimari tasarımının beklentilere uymadığına işaret etmektedir. Diğer yandan, %7,0 düzeyindeki katılımcılar mevcut meydanların mimari tasarımını güzel olarak nitelendirmiştir. Bu katılımcılar, meydanların mimari estetiğini beğenen ve mevcut tasarımın beklentilerini karşıladığını düşünen kişilerdir. Bu, meydanların bazı paydaşlar arasında estetik açıdan başarılı bulunduğunu ve mimari tasarımın subjektif bir konu olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %15,5'i ise mevcut meydanların mimari tasarımını orta düzeyde yeterli bulmuştur. Bu, meydanların tasarımında belirli iyileştirmelerin yapılması gerektiğini ve mevcut tasarımın beklentilerin tam anlamıyla

karşılanmadığını düşündüklerini göstermektedir. Bu grup, meydanların tasarımında dengeli ve işlevsel bir yaklaşımın benimsenmesini talep etmektedir. Ayrıca, %16,9 düzeyindeki katılımcılar mevcut meydanların bulundukları çevrenin milli motiflerine uygun hale getirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu, meydanların yer aldığı bölgenin kültürel ve tarihi kimliğini yansıtmayı gerektiğini vurgulayan önemli bir görüştür. Milli motiflerin meydan tasarımlarında kullanılması, mekanın kimliğini güçlendirebilir ve yerel değerlere vurgu yapılabilir (Bknz. Tablo 70).

Bu bulgular, meydanların mimari tasarımının tartışmalı bir konu olduğunu ve farklı paydaşlar arasında farklı görüşlerin olduğunu göstermektedir. Bazı katılımcılar mevcut tasarımı güzel bulmazken, diğerleri ise güzel veya orta düzeyde yeterli olarak değerlendirmektedir. Ayrıca, bazı katılımcılar meydanların milli motiflerine uygun hale getirilmesini önermektedir. Mimari estetik, meydanların işlevselliği ve çevreyle uyumu gibi faktörler, tasarım kararlarında dikkate alınması gereken önemli unsurlardır. Bu bulgular, meydan yönetimi ve planlaması alanında karar vericilere rehberlik edebilir ve meydanların mevcut tasarımlarının iyileştirilmesine yönelik stratejilerin belirlenmesine katkı sağlayabilir. Estetik, işlevsellik ve çevre uyumu gibi faktörlerin dikkate alındığı kapsamlı bir tasarım yaklaşımı, meydanların toplum tarafından benimsenmesini ve kullanılmasını artırabilir.

Durum	Frekans	Yüzde
Tarihi, millî, kültürel dokuyla işlenmiş alanlar olmalı, simgesi olmalı, merkez olarak kabul görmüş olmalı	19	15,1%
Geniş alana sahip olmalı	15	11,9%
Yeşili bol alanlar olmalı ve bu alanlar korunmalı	13	10,3%
WC, otopark, oturma yerleri, oyun alanları, bisiklet park alanları ve aydınlatması yeterli alanlar olmalı	10	7,9%
Ulaşımı rahat olmalı	9	7,1%
Göze hitap eden görsellik sahibi, rahatlatıcı alanlar olmalı	10	7,9%
Toplumsal ihtiyaçlarını giderebildiği yerler olmalı	8	6,3%
Büfe, esnaf, seyyar satıcı vb. düzenli olmalı, gerekirse işportacı ve seyyar satıcılardan arındırılmalı	8	6,3%
İnsanların rahatça dolaşmasına engel olacak her şeyin ortadan kaldırıldığı alanlar olmalı ve zemin yürümeye uygun malzemeden yapılmış olmalı	7	5,6%
Trafikten arındırılmış alanlar olmalı	7	5,6%
Güvenlik önlemleri yeterli düzeyde olmalı	6	4,8%
Engelli ve yaşlı vatandaşların zorluk çekmeden bulunabileceği alanlar	5	4,0%
Kültürel, sosyal, sanatsal aktiviteler olmalı	3	2,4%
Yüksek ve dokuya aykırı binalardan arındırılmış olmalı	2	1,6%
Görüntü, ses, çöp vb. her şeyden arındırılmış alanlar olması lazım	2	1,6%
Alt yapı problemleri giderilmiş olmalı	1	0,8%
Hayvanlarında içerisinde olduğu alanlar olmalı	1	0,8%
Toplam	42	100%

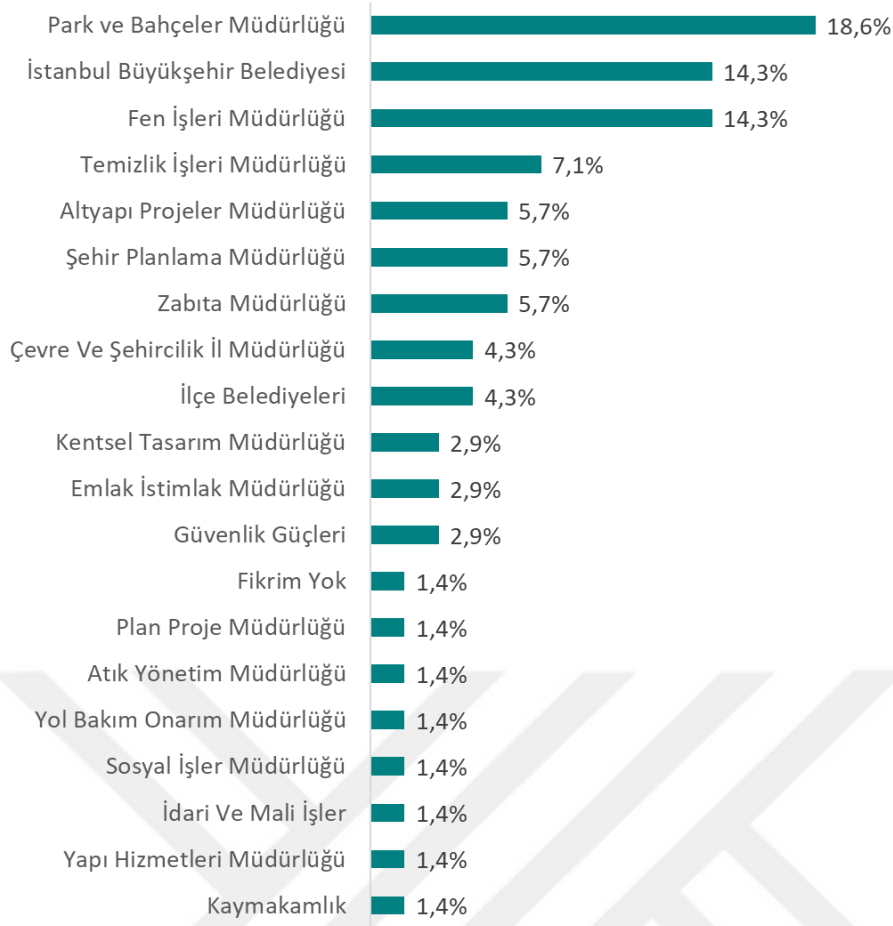
Tablo 71 – Meydan tasarımında dikkate alınması gereken hususlar

Bu araştırma sorusu, meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının meydan tasarımında dikkate alınması gereken hususlar hakkındaki görüşlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak, meydan tasarımında tarihi, milli ve kültürel doku, simgeleşme, geniş alan kullanımı, kentsel mobilyaların ve fonksiyonel kullanım alanlarının önemi vurgulanmıştır. Katılımcıların %15,1'i, meydan tasarımında tarihi, milli ve kültürel dokunun önemli olduğunu belirtmiştir. Bu, meydanların yerel kültür ve tarihle bütünleşmesi gerektiğini göstermektedir. Tarihi, milli ve kültürel dokunun meydan tasarımlarında kullanılması, mekanın kimliğini yansıtmasını ve yerel değerlere vurgu yapmasını sağlayabilir. Meydanlar, bir şehrin karakterini ve geçmişini yansıtan önemli alanlardır. Ayrıca, katılımcıların %15,1'i meydanların şehrin simgesi olması gerektiğini belirtmiştir. Meydanların, bir şehir veya bölgenin sembolü haline gelmesi ve tanınması önemlidir. Meydan tasarımlarının, mekanın şehir kimliği ve markasıyla uyumlu olması ve insanların meydanları hemen tanıyabilmesi için etkileyici ve özgün olması gerekmektedir. Bu, meydanların insanların zihninde yer edinen bir sembol olması ve şehir hafızasının bir parçası haline gelmesi anlamına gelir.

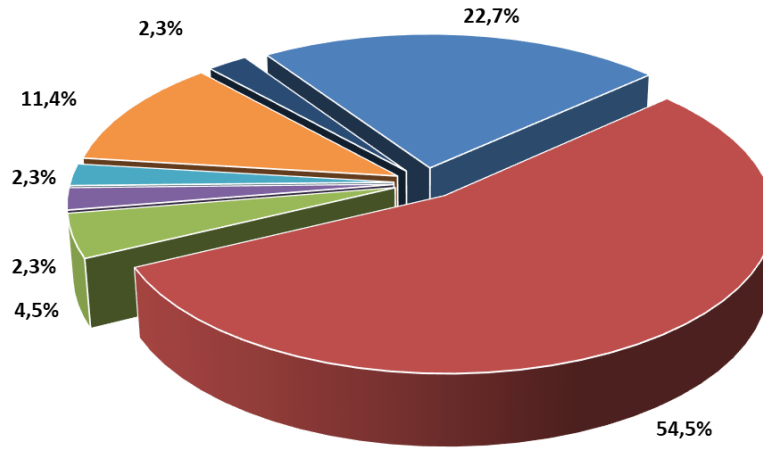
Katılımcıların %11,9'u meydan tasarımlarının geniş bir alana yayılması gerektiğini ifade etmiştir. Geniş alanlar, insanların rahatça dolaşabileceği ve etkinliklere katılabileceği bir ortam sağlar. Meydanların geniş olması, toplumun ortak kullanımına daha fazla olanak sunar ve insanların meydanda rahatça vakit geçirebilecekleri ferah bir alan yaratır. Bu, insanların meydanları keyifle kullanabilecekleri ve çeşitli etkinliklere ev sahipliği yapabilecekleri bir mekan tasarımı anlamına gelir. %10,3 düzeyindeki katılımcılar ise meydan tasarımlarında kentsel mobilyaların ve fonksiyonel kullanım alanlarının dikkate alınması gerektiğini belirtmiştir. Kentsel mobilyalar, meydanlarda oturma alanları, çöp kutuları, aydınlatma elemanları gibi unsurları içerir ve meydanların kullanıcılar için konforlu ve işlevsel olmasını sağlar. Fonksiyonel kullanım alanları ise meydanların farklı etkinliklere uygun olarak planlanması ve çeşitli kullanım ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde tasarlanması gerektiğini vurgular (Bknz. Tablo 71).

Bu bulgular, meydan tasarımında çeşitli önemli hususların dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Tarihi, milli ve kültürel dokunun meydanlarda yansıtılması, mekanın kimliğini güçlendiren ve yerel değerleri vurgulayan bir yaklaşımı destekler. Ayrıca, meydanların şehir simgesi olması, mekanın tanınabilirliğini artırır ve şehir kimliğiyle uyumlu bir tasarımı önerir. Geniş alan kullanımı, insanların rahatça dolaşabileceği ve etkinliklere katılabileceği bir mekan yaratırken, kentsel mobilyalar ve fonksiyonel kullanım alanları ise meydanların kullanıcılar için konforlu ve işlevsel olmasını sağlar. Tasarım kararları, meydanların işlevselliği, estetiği, kimliği ve kullanıcı deneyimi gibi bir dizi faktörü kapsamalıdır.





Tablo 72 – Yerel Yönetimlerde meydan yönetimine ilişkin sorumluluk algısı



- Evet, Sahiptir
- Hayır, Sahip Değildir
- Fikrim Yok
- Meydanlar İBB Kontrolünde Olmalı
- Tek Elden Yönetim Gerekli
- Birimler Arasında Koordinasyon Ve İletişim Eksikliği Var
- Kısmen

Tablo 73 – Yerel Yönetim meydanların yönetilmesi için bütünlük bir stratejiye sahip midir

Bu araştırma sorusu, meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının yerel yönetimlerin meydan yönetimindeki sorumluluk algısını ölçmeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak, farklı yerel yönetim birimlerinin meydan yönetimindeki sorumluluk algısının belirlendiği görülmüştür.

Katılımcıların %18,6'sı park ve bahçeler biriminin meydan yönetiminde sorumlu olduğunu belirtmiştir. Bu, meydanların yeşil alanlarının bakımı, düzenlemesi ve peyzaj çalışmaları gibi konuların park ve bahçeler birimi tarafından yönetildiğini göstermektedir. Yeşil alanların meydanlarda önemli bir rol oynadığı ve çevrenin estetiğine katkı sağladığı göz önüne alındığında, park ve bahçeler biriminin meydan yönetimindeki sorumluluğu anlamlıdır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, katılımcıların %14,3'ü tarafından meydan yönetiminde sorumlu bir birim olarak belirtilmiştir. Bu sonuç, İstanbul'un önemli bir metropol olduğunu ve birçok meydana ev sahipliği yaptığını yansıtmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin meydan yönetimindeki rolü, genel olarak meydanların planlanması, düzenlenmesi, bakımı ve denetlenmesi gibi konuları içermektedir.

Ayrıca, katılımcıların %14,3'ü fen işleri biriminin meydan yönetiminde sorumlu olduğunu belirtmiştir. Fen işleri birimi, meydanların altyapı çalışmalarının yapılması, yol ve kaldırım düzenlemeleri, aydınlatma sistemleri, su ve kanalizasyon gibi teknik konuların yönetiminden sorumludur. Bu birimin meydan yönetiminde önemli bir rolü vardır ve meydanların işlevselliğini ve güvenliğini sağlamak için teknik altyapının düzgün bir şekilde çalışmasını temin eder. Katılımcıların %7,1'i temizlik işleri biriminin meydan yönetiminde sorumlu olduğunu belirtmiştir. Bu birim, meydanların temizlik ve düzeninin sağlanmasından sorumludur. Meydanların temiz ve bakımlı olması, toplumun meydanları daha rahat ve keyifli bir şekilde kullanmasını sağlar. Bu nedenle, temizlik işleri biriminin meydan yönetimindeki sorumluluğu önemlidir.

Diğer bir belirtilen birim, katılımcıların %5,7'si tarafından altyapı projeleri biriminin meydan yönetiminde sorumlu olduğunu belirtmiştir. Altyapı projeleri birimi,

meydanlarda altyapı düzenlemelerinin yapılması ve gerekli altyapı sistemlerinin güncellenmesinden sorumludur. Bu, meydanların sağlam bir temele ve altyapıya sahip olmasını sağlamak için önemli bir görevdir. Ayrıca, katılımcıların %5,7'si şehir planlama biriminin ve zabıta biriminin de meydan yönetiminde sorumlu olduğunu belirtmiştir. Şehir planlama birimi, meydanların planlanması ve düzenlemesi sürecinde görev alırken, zabıta birimi ise meydanlarda düzenin sağlanması, güvenliğin kontrol edilmesi ve gerekli denetimlerin yapılmasından sorumludur (Bknz. Tablo 72).

Bu bulgular, meydan yönetiminde farklı yerel yönetim birimlerinin sorumluluklarının olduğunu ve bu birimlerin meydanların farklı yönlerini yönetmekte önemli rolleri olduğunu göstermektedir. Park ve bahçeler birimi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, fen işleri birimi, temizlik işleri birimi, altyapı projeleri birimi, şehir planlama birimi ve zabıta birimi gibi birimler, meydanların yönetiminde farklı fonksiyonları yerine getirmektedir. Yerel yönetimlerin meydanların tasarımı, düzenlenmesi, bakımı, temizliği, güvenliği ve teknik altyapı gibi konularda aktif bir rol oynaması önemlidir. Bu bulgular, meydan yönetimi için işbirliği ve koordinasyonun önemini vurgulamaktadır.

Sonuç olarak, meydan yönetiminde yerel yönetim birimlerinin sorumluluk algısı ve katılımcıların algıları çeşitlilik göstermektedir. Bu analiz, meydanların etkili bir şekilde yönetilebilmesi için yerel yönetimler arasında işbirliği, koordinasyon ve görev paylaşımının önemini vurgulamaktadır.

Meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının yerel yönetimlerin meydanların yönetimi için bütünlük bir stratejiye sahip olup olmadığı konusundaki görüşlerini almak amacıyla araştırma sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak, yerel yönetimlerin meydan yönetimi için bütünlük bir stratejiye sahip olma konusunda farklı görüşler ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların %54,5'i yerel yönetimlerin meydanların yönetimi için bütünlük bir stratejiye sahip olmadığını belirtmiştir. Bu sonuç, meydan yönetimi

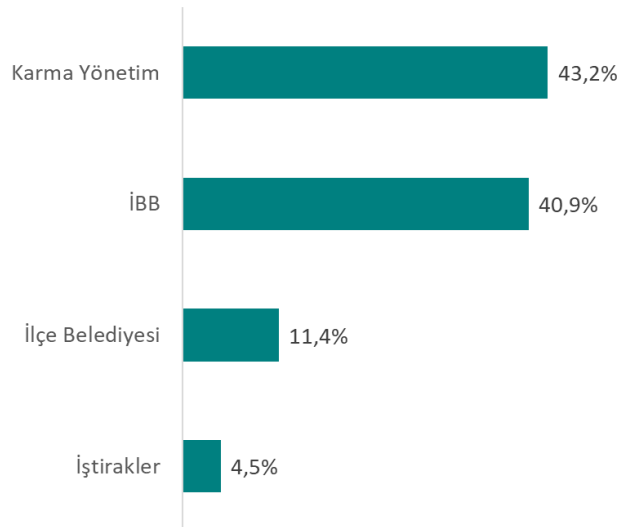
konusunda bütünsel bir stratejinin eksikliğini ve yerel yönetim birimlerinin meydanları koordineli bir şekilde yönetemediği algısını yansıtmaktadır. Meydanlar, birden fazla kamu kurumu tarafından yönetilen karmaşık alanlardır ve bu kurumlar arasında bir stratejik uyumun olmaması, meydanların etkili bir şekilde yönetilmesini zorlaştırabilir. Diğer yandan, katılımcıların %22,7'si yerel yönetimlerin meydanların yönetimi için bütünsel bir stratejiye sahip olduğunu belirtmiştir. Bu, bazı katılımcıların yerel yönetimlerin meydan yönetimini planlamak, uygulamak ve denetlemek için kapsamlı bir stratejiye sahip olduğuna inandığını göstermektedir. Bu görüşe göre, yerel yönetimler, meydanların tüm yönlerini düşünerek koordineli bir şekilde yönetim stratejileri oluşturmuşlardır.

Ayrıca, katılımcıların %11,4'ü birimler arasında koordinasyon ve iletişim eksikliği konusunda fikir birliği olduğunu belirtmiştir. Bu, meydan yönetiminde yerel yönetim birimleri arasında yetersiz koordinasyon ve iletişim olduğu algısını yansıtmaktadır. Birimler arasında etkili bir işbirliği ve iletişim olmaması, meydanların bütünsel bir şekilde yönetilmesini ve sorunların etkin bir şekilde çözülmesini engelleyebilir (Bknz. Tablo 73).

Sonuç olarak, meydan yönetiminde yerel yönetimlerin bütünsel bir stratejiye sahip olma konusunda farklılıkların olduğunu göstermektedir. Yerel yönetimlerin meydanların yönetimi için stratejik bir planlamaya ve koordinasyona ihtiyaç duyduğu vurgulanmaktadır. Birimler arasında koordinasyon ve iletişim eksikliği, meydan yönetimi açısından önemli bir zorluk oluşturmaktadır. Meydanların etkili bir şekilde yönetilebilmesi için yerel yönetimler arasında bütünsel bir strateji ve işbirliği gerekmektedir.

Durum	Frekans
Fikrim yok	6
Kablosuz internet ve şarj üniteleri	6
Yeşil alanlar yapıyor	4
Çöp kutularının yer altına alınması	3
Tuvaletlerin yer altına alınması ve ücretsiz olması	2
Etkinlikler ve törenler	2
Billboardlarla bilgilendirme	2
Meydanlara büyük anıtların dikilmesi	1
Atıkların ayrıştırılarak toplanması	1
Meydanlarda su gösterileri ve su sesi	1
Kitap fuarları yapılmalı	1
Meydanlarda kan bağışi birimleri olmalı	1
Meydanlara konut yapımı	1
Gelişigüzel uygulamalar	1
Bilgilendirme amaçlı İBB büroları, stantları	1
Tarihi, milli motiflere yönelme var	1
Yayalaştırma çalışmaları	1
Belediyelerin düzenledikleri tasarım projeleri	1
Engellilere yönelik uygulamalar	1
Toplu taşıma hizmetleri geliştirilebilir	1
Turistlere yönelik uygulamalar yapılabilir	1
Farklı tasarımlar yapılabilir	1
Meydanlar tek elden yönetilmeli	1
Ramazan çadırları	1
Toplam	42

Tablo 74 – Hangi yenilikçi ya da teşvik edici uygulamaların meydanlarda yerel yönetimler tarafından kullanıldığı



Tablo 75 – İstanbul’da meydanların yönetimini kim yapmalı

Bu araştırma sorusu, meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticileri ve çalışanlarının İstanbul'da meydanların yönetimini kimin yapması gerektiği konusundaki görüşlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak karma yönetim ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi gibi aktörler öne çıkaran farklı görüşler ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların %43,2'si karma yönetimin meydan yönetimini gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu, katılımcıların meydan yönetimi için birden fazla aktörün katılımını ve ortak sorumluluğu vurguladığını göstermektedir. Karma yönetim, farklı paydaşlar arasındaki işbirliğini teşvik eden bir yönetim modelidir. Meydanların çeşitli yönlerinin (altyapı, temizlik, güvenlik, etkinlikler vb.) farklı aktörler tarafından yönetilmesi, her birinin uzmanlık alanına odaklanmasını sağlayabilir. Diğer yandan, katılımcıların %40,9'u İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin meydan yönetimini gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu sonuç, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin İstanbul'da büyük bir metropol olarak meydanların yönetiminde ana sorumluluğa sahip olması gerektiğine işaret etmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin büyük ölçekli kaynaklara, uzmanlığa ve yetkilere sahip olması, meydanların etkin bir şekilde yönetilmesi için önemli bir avantajdır. Ayrıca, katılımcıların %11,4'ü İlçe Belediyesi ve %4,5'i belediyelerin iştirak şirketlerinin meydan yönetimini gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu, yerel düzeydeki belediyelerin ve iştirak şirketlerinin meydan yönetiminde rol oynaması gerektiğini vurgulamaktadır. İlçe belediyeleri, İstanbul'un farklı bölgelerindeki meydanların yerel ihtiyaçlara ve önceliklere göre yönetilmesinde önemli bir rol oynayabilir. Belediyelerin iştirak şirketleri de meydanların yönetiminde uzmanlaşmış bir yaklaşım sunabilir.

Bu bulgular, İstanbul'da meydan yönetimi konusunda farklı görüşlerin olduğunu ve farklı aktörlerin rol oynaması gerektiğini göstermektedir. Karma yönetim, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, ilçe belediyeleri ve iştirak şirketleri gibi aktörlerin hepsi meydan yönetiminde potansiyel bir rol oynayabilir. Bu, meydanların yerel ihtiyaçlara ve özelliklere göre yönetilmesini sağlayabilir ve daha kapsayıcı bir yaklaşım sunabilir.

Yönetim Organları	Frekans
İBB & İlçe Belediyesi	6
İBB & İlçe Belediyesi & Özel Sektör & İştirakler(Belediye Şirketleri)	4
İBB & İlçe Belediyesi & İştirakler(Belediye Şirketleri)	3
Şehir Plancıları Odası & Mimarlar Odası & Sivil Toplum Kuruluşları	2
İBB & İlçe Belediyesi & İlçe Kaymakamlık & Sivil Toplum Kuruluşları	2
İBB & Özel Sektör	1
Özel Sektör & İştirakler (Belediye Şirketleri)	1

Tablo 76 – Karma yönetimde hangi yönetim organları birlikte çalışmalı

Durum	Frekans
Afiş, billboard, reklam verme konularında yardımcı olunması	6
Güvenlik gücü desteğinin sağlanması	6
Meydan temizliği artırılması, çevre düzenlenmesinin sağlanması	6
Açık hava sergileri ve gösterileri, eğitim stantları, ulaşılabilir kütüphane vb. tesislerin kurulması	6
Meydanda gerçekleştirilen altyapı çalışmalarında koordinasyonun sağlanması	3
Sosyal, sanatsal, kültürel etkinlikler, konserler vb. etkinliklerin gerçekleştirilmesi	3
Altyapı problemlerinin giderilmesi	2
Meydanlarda ticari amaç güdülmemesi, seyyar satıcı ve işportacıların bulunmaması	2
Yerel yönetimlerin rehberlik etmeleri ve teknik destek sağlamaları	2
Trafikten arındırılmış ve ailelerin vakit geçirebileceği alanları barındıran meydanların olması	2
Afet ve acil durum gibi durumlar için toplanma alanlarının belirlenmesi ve toplumun bilgilendirilmesi	1
Yapılan çalışmaların korunmasına destek olunması	1
Memnunuz, beklentilerimiz karşılanmaktadır	1
Meydanların daha yeşillendirilmesi	1
Kaplama malzemeleri iyileştirilmeli	1
Lokasyon hizmetleri, yapılacak faaliyetlere uygunluk olmalı	1
Şehrin simgesi olabilecek nitelikte yapıların, tasarımların olması	1
Peyzaj işlerine önem verilmeli	1
Lojistik personel desteği, otopark, tabelalar, yaya taşıt ulaşım desteği	1
İlçe belediyeleri meydanlarda işgaliye verme durumunun kaldırılması	1
Meydanlarda değişikliğe gidileceği zaman ilk değişikliklerin İETT' den beklenmemesi	1
Meydanlarda rastgele tahsis yapılmamalı, dinlenme, stres atma vb. ihtiyaçları karşılayacak planlar yapılmalı, denetimler sıklaştırılmalı	1
Yabancılarla meydanlar hakkında gerekli tanıtımlar yapılmalı ve güvenli bir şekilde meydanlarda bulunabilmeleri için materyaller hazırlanmalı	1
Yerel sanatçıların etkinliklerinde teknik destek ve donanım sağlanması (sahne platformu, ses ışık sistemi vs.)	1
Toplam	52

Tablo 77 – Yerel yönetimlerden beklentiler

Meydan yönetiminde paydaş olan ve sorumluluğu bulunan kamu kurumlarının yöneticilerine ve çalışanlarına İstanbul'da meydanların yönetimini gerçekleştirmesi önerilen karma yönetim yapısı içinde hangi aktörlerin yer alması gerektiği ve birlikte çalışması gerektiği hususunda araştırma sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplara dayanarak, İstanbul'da meydan yönetiminde bir dizi aktörün bir araya gelerek işbirliği yapması önerilmektedir.

Katılımcıların bir kısmı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri arasında işbirliği yapılmasını önermektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İstanbul'un genelinde meydanların yönetiminden sorumlu olan ana aktör olarak görülmektedir. İlçe belediyeleri ise meydanların yerel ihtiyaçlara ve önceliklere göre yönetilmesinde önemli bir rol oynayabilir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri arasındaki işbirliği, meydan yönetiminin bütüncül bir şekilde ele alınması ve koordinasyonun sağlanması açısından önemlidir. Bunun yanı sıra, bazı katılımcılar İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İlçe Belediyeleri, Özel Sektör Kuruluşları ve Belediye İştirak Şirketleri arasında işbirliği yapılmasını önermektedir. Özel sektör kuruluşları ve belediye iştirak şirketleri, meydanların yönetimi konusunda uzmanlığa ve kaynaklara sahip olabilir. Bu aktörlerin işbirliği, meydanların planlanması, tasarımı, bakımı, etkinliklerin düzenlenmesi ve hizmetlerin sunumu gibi çeşitli alanlarda kapsamlı bir yaklaşım sağlayabilir (Bknz. Tablo 76).

Karma yönetim yapısının temel aktörleri İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleridir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, meydan yönetiminde genel sorumluluğa sahip olurken, ilçe belediyeleri ise yerel düzeyde meydanların yönetimine odaklanabilir. Ayrıca, özel sektör kuruluşları ve belediye iştirak şirketleri gibi diğer aktörler de uzmanlıklarını ve kaynaklarını meydan yönetimine katkıda bulunmak için kullanabilirler. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, ilçe belediyeleri, özel sektör kuruluşları ve belediye iştirak şirketlerinin bir araya gelerek işbirliği yapması, meydanların daha etkili bir şekilde yönetilmesini sağlayabilir. Bu yapı, farklı aktörlerin uzmanlıklarını birleştirmesine ve meydanların çeşitli yönlerini kapsayan bir yönetim stratejisi oluşturmaya olanak tanıyacaktır.

V. ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Meydanlar, şehir kimliğini ve tarihini vurgulayan, sosyal uyum ve etkileşim, buluşma, dinlenme, alışveriş yapma gibi amaçlarla kent sakinlerinin en sık kullandıkları kentsel alanlardır. Kentte sürekli yaşayan nüfusun ve kenti geçici bir süre için ziyaret eden kişilerin kentin kamusal alanları içinde birbirleriyle ve kent ile ilişki kurmasını sağlamaktadır. Kent halkının eşitçe kullanabileceği mekânları oluşturan meydanlar aynı zamanda çeşitli etkinlikler için ortak bir platform oluşturmaktadır. Meydanlara yönelik hizmet kalitesinin artırılması amacıyla bir model önerisi geliştirebilmek için literatür taramasının ardından araştırmanın daha önceki bölümlerinde detaylarına yer verilen yönetici mülakatları, odak grup görüşmesi ve anket bazlı saha araştırmaları gerçekleştirilmiş ve aşağıda detayları verildiği üzere yorumlanmıştır;

Araştırma, yerel otoritelerin kamusal alan yönetiminde iyi bir koordinasyon seviyesi yakaladıklarını gösterecek kısmi kamusal alan stratejilerine sahip olduklarını desteklemektedir. Meydan yönetimi ve yönetimine ilişkin politikalar bu tür kısmi kamusal alan yönetim stratejileri içerisinde yer alabilmektedir. Literatürde meydan yönetim modelleri bazı kaynaklarda şehir yönetimlerinin bir kısmı olarak bütünsel bir bakış açısıyla ele alınmıştır. Fakat çoğu kaynakta ise, meydan yönetim modeli olarak işlenmemiş, meydan hizmetlerine örnek teşkil edebilecek uygulama ve projeler altında incelenmiştir. Örneğin, Cambridge İl Konseyi, sokak temizleme ve yer bakım hizmetini birleştirmeyi amaçlayan bir kamusal alan yönetim stratejisine sahiptir; ancak bu strateji şehrin tüm kamusal alan iş ağını kapsamamaktadır. Metropoliten bir şehir olan İstanbul, stratejik konumunun yanında Türkiye ve Avrupa'nın en kalabalık şehirlerindendir. Bu bakımdan İstanbul Meydanları şehrin tüm siyasi, ekonomik, kültürel ve turistik dinamiklerini taşımakla beraber kentsel yaşam faaliyetlerinin getirdiği yoğun insan akışı ve karmaşasına maruz kalmaktadır. İstanbul'un daha düzenli ve planlı kent hayatına geçişinde, cazibe ve odak merkezi olmasına etken olan meydanların sistematik olarak yönetilmesi gerekliliği oldukça açıktır.

Meydan Yönetim Sistemi dünyanın önemli şehir meydanlarında bakım, onarım, güvenlik, entegre ulaşım, mimari tasarım, çevreci yaklaşım, aktivite merkezi ve sosyal konumlandırma açısından verimli bir şekilde uygulanmaktadır. Moskova’da Kızıl Meydan, Pekin’de Tiananmen Meydanı, Vatikan’da Aziz Petrus Meydanı, Paris’de Trocadero Meydanı ve New York’da Times Meydanı çevresel bir örnek oluştururken, meydan olmamasına karşın Güney Kore’de Eight City (City8) ve Londra’da King’s Cross alan yönetimleri, yapılandırılacak sisteme ve gelecekte ortaya çıkabilecek kentsel ihtiyaçlara dönük başarılı örneklerdir.

Meydanlar içinde bulunduğu coğrafyanın kendine özgü karakteristiklerinden hareketle sahip olduğu tarihi, fiziki, sosyal ve ekonomik dengesini değerlendirerek bölgenin, ülkenin ve dünyanın önceliklerine uygun bir sistem anlayışı içinde yönetilmek zorundadır. Mevcut durumda İstanbul’un çoğu meydanına ait kalite kriterleri, küresel şehir endeksleri (Yeşil Şehir Endeksi, Sürdürülebilir Şehir Endeksi) ve yönetim trendleri göz önüne alınarak (Şehir Yönetim Trendleri) tasarlanmış, bütünsel bir meydan yönetim sistemi henüz geliştirilmiş değildir. Meydan Yönetim Sistemi yapılandırılmasında küresel şehir endekslerinden Yeşil ve Sürdürülebilir Şehir Endekslerinin incelenmesi, kalite kriterleri çerçevesinde sorun ve ihtiyaç analizlerinin yapılması faydalı olacaktır.

Araştırmaya göre öne çıkan beş ana konu; mimari, ulaşım, modernizasyon, güvenlik ve sürdürülebilirlik olarak tasnif edilmektedir. İstanbul şehir meydanlarının bu temel konuları gözönünde bulundurarak yeniden düzenlenmesi ve yönetilebilir hale gelmesi için kapsamlı bir projelendirmenin yapılması gereği açıkça görülmektedir. Mevcut meydanların durumunun belirlenmesi ile başlayan süreçte, meydanların modernleştirilmesi ve gelecekteki taleplere cevap verebilecek bir tasarım hazırlanması gerekmektedir. Şehir meydanları, iletişim, etkileşim ve paylaşım işlevlerini yerine getirmek için yeniden tasarlanmalıdır. Güvenlik, aydınlatma, kolaylık ve estetik dikkate alınarak yeniden tasarlanması önerilmektedir. Mevcut meydan yerleşimleri içinde yer alan tüm gereksiz yapı ve donatıların kaldırılması ve en küçük alanların bile vatandaşların kullanımına sunulması gerekmektedir. Yaya geçitleri, üst geçitler, alt geçitler, parklar, oturma grupları, kent mobilyaları, iletişim araçları, reklam alanları ve

diğer alanlar, özellikle engelli, yaşlı ve çocukların rahat edebileceğı alanlar oluşturulmalıdır. Yürüme yolları, bisiklet yolları, bisiklet parkları, otoparklar, yeşil alanlar ve sanatsal yapılar hem yaya hem de araç trafiğini düzenlemek için meydanların içinde olmalıdır.

Şehir yönetim trendleri doğrultusunda meydan yönetim sistemi ve stratejik bir eylem planı oluşturulmasının İstanbul kentini küresellik açısından daha da ileriye götürecek bir yaklaşım olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla araştırmanın bundan sonraki kısmında bu amaca da hizmet edebilecek bir yönetim sistemi yaklaşımına ve araştırma yöntemleri ile elde edilen detaylarına değinilecektir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MEYDAN YÖNETİM SİSTEMİ TASARIMI

I. YÖNETİM KAVRAMI ve YÖNETİM FONKSİYONLARI

Yönetim evrensel bir kavramdır. Yönetim, herhangi bir organizasyonun etkin bir şekilde çalışabilmesi için gerekli olan bir dizi işlevi yerine getiren bir süreçtir. Kısaca; organizasyonel kaynakların organizasyonun amaçlarını gerçekleştirebilmesi için kullanılmasıdır. Organizasyonların amaçlarına ulaşabilmesi için bir dizi eylemleri yönetim fonksiyonlarını da icra ederek gerçekleştirmesi gerekmektedir. Bu fonksiyonlar yerine getirilerek işletmelerde yönetim süreci gerçekleştirilmektedir.

İşletme amaçlarına ulaşmak için insan kaynaklarının planlanması, organizasyonu, koordinasyonu ve kontrol edilmesi süreci yönetim olarak bilinir. Örneğin, bir yönetici önce nelerin yapılacağını belirleyerek bir plan oluşturur, ardından planda belirtilen işleri ve bu işleri yapacak kişileri bir araya getirerek organize eder, bu işlerin çalışanlar tarafından yapılmasını sağlar, uygulama sırasında gerekli koordinasyonu temin eder ve sonuçları değerlendirerek yeniden karar alır ve planlarını değiştirerek süreç yeniden başlar.

Verilen tanımdan da anlaşılacağı gibi yönetim fonksiyonları, planlama, organizasyon, koordinasyon ve kontrol olmak üzere dört grupta incelenebilir.

A. Planlama

Geleceği düşünmek ve gerekli adımları atmak planlamadır. Planlama, her yönetim sürecinin çok önemli bir işlevi olan, amaçlara ulaşmak için gerekli politika ve yöntemlerin seçimi anlamına gelir. Planlama, neyin, ne zaman, nerede ve kim tarafından yapılacağını önceden belirlenmesi sürecidir. Bu, planlamanın amaca ulaşmak için ne tür işlerin yapılacağını, bunların nasıl, ne zaman, ne kadar zamanda

ve hangi sırayla yapılacağını gösteren bir tasarı ve tutulacak yolu gösteren bir model olduğunu göstermektedir. İyi bir planlama, organizasyonun belirli hedeflere odaklanmasına ve kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmasına izin verecektir.

B. Organizasyon

Organizasyon yani organize etme süreci, bir kuruluşun amaçlarına ulaşmasını sağlamak için çalışanların, faaliyetlerin ve kaynakların düzenlendiği yönetim fonksiyonu olarak tanımlanabilir. Organizasyon faaliyetleri, planların uygulanmasını sağlar. Organizasyon işlevleri, bu görevleri yerine getirecek kişiler ve işlerin yapılacağı yer arasındaki ilişkilerin kurulmasını içerir. Bu ilişkilerin kurulmasındaki aşamalar aşağıda sıralanmıştır:

- Yapılacak işlerin belirlemek,
- İş yapacak olan kişilerin sahip olması gereken özelliklerin belirlemek
- Benzer ve farklı işleri yapacak olan kişiler arasındaki ilişkilerin, yetki ve sorumluluk yapısını belirlemek,
- Haberleşme için kanalları belirlemek,
- Fiziki olarak kimlerin nerede, ne zaman ve nasıl çalışacaklarını belirlemek.

İyi bir organize etme süreci, çalışanların rollerinin net bir şekilde tanımlandığı, iletişimin etkili olduğu ve kaynakların verimli bir şekilde kullanıldığı bir ortam yaratır.

C. Koordinasyon

Koordinasyon; çalışanların motivasyonunu artırma, performanslarını iyileştirme ve organizasyonun hedeflerine ulaşmasını sağlama sürecidir. Bu fonksiyon liderlik, iletişim ve takım çalışması becerilerini kullanmayı gerektirir. Koordinasyon, çalışanları etkileyerek onları ortak bir vizyon etrafında birleştirir ve organizasyonun

başarısına katkıda bulunur. İyi bir yönlendirme, çalışanların vizyonu anlamasını, hedeflere odaklanmasını ve birlikte çalışmayı teşvik eder.

Koordinasyon sürecinin temel unsuru liderliktir. Liderler, organizasyonun hedeflerine ulaşmak için çalışanları yönlendirir, ilham ve yol gösterir. İyi bir lider, çalışanların güvenini kazanır ve onlara rehberlik ederek performanslarını artırır.

Koordinasyon sürecinde önem taşıyan bir diğer faaliyet iletişimdir. Çalışanlar ile açık ve anlaşılır bir şekilde iletişim kurulması, hedeflerin net bir şekilde çalışanlara iletilmesini ve geri bildirim sağlayarak işbirliğini teşvik etmeyi sağlayacaktır.

D. Kontrol

Yönetim fonksiyonlarının sonuncusu olan kontrol, belirlenen amaçlar, prosedürler, kurallar ve politikalar ile gerçekleşen sonuçlar arasındaki farklılıkları izlemek olarak tanımlanabilir. Organizasyonun içinde teknolojinin desteğini alarak etkili bir kontrol sistemini kurmak, olası hataların erken fark edilip önlenmesini sağlayacaktır. Bir kontrol sürecinde izlenmesi gereken temel aşamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Amaçların belirlenmesi,
- Amaçlara, plan ve politikalara uygun standartların belirlenmesi,
- Kimlerin bu standartlardan sorumlu olacağının belirlenmesi,
- Kontrol yapılacak noktaların belirlenmesi,
- Faaliyetlerin ölçülmesi,
- Yapılan faaliyetlerin sonunda gerçekleşen durumun önceden belirlenen standartlarla karşılaştırılması,
- Sapmalar mevcut ise belirlenip yorumlanması,

II. SİSTEM KAVRAMI ve YÖNETİMDE SİSTEM

Sistem; birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan parçalar takımı olarak ifade edilebilir. Parçalar arasında bir etkileşim, bir iletişim tesis edildiğinde bütünlük arz eden bir yapı yani sistem ortaya çıkar. Sistem, birbirlerine bağımlı olan iki veya daha fazla parça ve alt sistemlerden oluşan, çalışma ve özellikleri itibarıyla belirli bir sınırı olan ve diğer sistemlerden ayırt edilen örgütlenmiş ve bölünmez bir bütündür.

Bir sistemin taşınması gereken unsurlar;

- Belirli parçalardan meydana gelir,
- Bu parçalar arasında sıkı bir ilişki vardır,
- Bu parçalar aynı zamanda dış çevre ile ilişkili olan bir bütünü meydana getirmektedir.

Yönetimde sistem yaklaşımı denildiği zaman yönetim olayının ve birimlerinin birbirleri ile ilişkili bir şekilde ele alan yaklaşım anlaşılmaktadır. Sistem yaklaşımı, organizasyonu çeşitli parçalar, süreçler ve amaçlardan oluşan bir bütün olarak ele alır. Organizasyon ana sistemdir; bu sistem birbirleri ile ilişkili ve karşılıklı bağımlı alt sistemleri içermektedir. Yönetimsel davranışta esas olan bu karşılıklı ilişki ve bağımlılıktır.

III. YÖNETİM SİSTEMİ

Yönetim sistemi, bir kuruluş tarafından amaçlarına ulaşmak için gereken görevleri yerine getirebilmesini sağlamak için kullanılan bir dizi politika, süreç ve prosedürdür. Planlama, uygulama, denetim vb. yönetim fonksiyonları arasında etkileşim sağlamak ve bu suretle organizasyonu amaçlarına ulaştırmak için oluşturulan sistemler bütünüdür. Yönetim unsurları arasında etkileşim sağlayarak kuruluşu amaca taşıyan yapıdır.

Uygun yönetim sisteminin tasarımı ve uygulanması iş performansını artırır ve iş süreçlerine güvenli ve sürdürülebilir uygulamalar yerleştirir. Etkili bir yönetim sistemi, yapılandırılmış ve optimize edilmiş süreçlere dayanır ve bunları kontrol eder. Böylece, açık kurallar, roller ve süreçler aracılığıyla organizasyonun sistematik ve sürekli iyileştirilmesini tesis eder.

IV. MEYDAN YÖNETİM SİSTEMİ

Tez çalışması kapsamında literatür incelemesi, dünya ve Türkiye örnekleri araştırmaları, yönetici mülakatları, odak grup çalışması ve saha araştırmaları gerçekleştirilmiştir. Tüm bu çalışmaların sonucunda elde edilen nicel ve nitel bulgulardan yola çıkılarak kavramsal bir yönetim sistemi tasarımı geliştirilmiştir.

Kavramsal model tasarımında yapılan çalışmalardan elde edilen tüm bulgular ışığında paydaşların tamamının yapı içerisinde yer aldığı karma yönetim modeli benimsenmiştir. Planlama, organizasyon, koordinasyon ve kontrol dahil olmak üzere kamusal alanlardaki meydanlarda tüm paydaş gruplarının kullanımının düzenlenmesi, faaliyetlerin eşgüdümü, sürdürülebilirlik ve denetimin etkinleştirilmesi amacıyla hayata geçirilecek Meydan Yönetim Sistemi (MYS), İstanbul genelinde ele alınan meydanların yönetilmesine dair alt süreçler olan bakım, düzenleme, yatırım, güvenlik, koordinasyon, denetim, temizlik ve tasarım faaliyetlerinin koordine edilerek yürütülmesidir. Bu yapıya ait alt süreçler ilerleyen kısımlarda ayrıca tanımlanmaktadır. Süreçlere dair sorumluluğun olduğu paydaşlar ise ilişki matrisinde ele alınmıştır. Her süreç için alınacak kararlar doğrultusunda ilgili paydaşlar bilgilendirilmelidir. Aynı şekilde paydaşların meydanlar dahilinde süreçlere yönelik gerçekleştirecekleri faaliyetler içinde sistem sahibi olan idarenin bilgilendirilmesi gerekmektedir.

A. Meydan Yönetim Birimi

MYS'nin sekiz alt sistemi (bakım, düzenleme, yatırım, güvenlik, koordinasyon, denetim, temizlik ve tasarım) altında tüm paydaşları kapsayacak şekilde

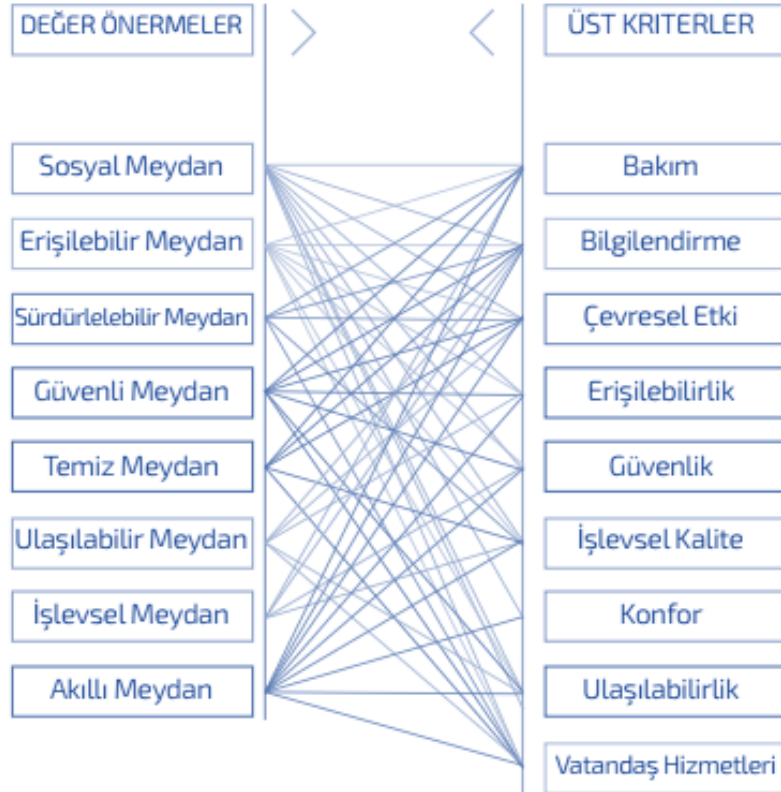
daha iyi hizmet sunabilmek için faaliyetler gerçekleştiren, MYS'nin bağılı olduğu birimdir. Meydan Yönetim Birimi bu faaliyetleri daha bütünleşik, sistemli ve tutarlı olması amacıyla belirlenen değer önermeleri ışığında gerçekleştirir.

B. Meydan Sahipleri Kurulu

MYS içerisinde yer alan Meydan Sahipleri Kurulu en az 7 kişiden oluşmalıdır. MYS kapsamındaki 12 meydan için ayrı bir kurul bulunmalıdır. Kurul içerisinde meydana yakın noktalarda ikamet eden vatandaşlar ile paydaşlardan temsilciler yer almalıdır. Kurul içerisindeki vatandaşların ortak özelliği meydana ve meydanın bulunduğu semti yakından tanımlarıdır. Meydanın yapısı ve tarihçesi hakkında bilgi sahibi olmalıdırlar. Yönetim birimi ile koordineli çalışan bu kurul meydanların yönetimi konusundaki çeşitli fikir ve düşünceleri tartışmak, görüşmek amacıyla 3 ayda 1 toplanmalıdır. Bu kurul toplantılarında MYS kapsamında türetilen raporlardan yola çıkılarak meydanlardaki çeşitli olumsuz durumları tartışılır. Kurulun meydanlardaki hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla öneriler sunması beklenir. Yapılan bu toplantılar neticesinde kurul, ilgili meydan hakkındaki görüş ve fikirlerini Meydan Yönetim Birimi' ne bildirmelidir.



Şekil 26 - MYS İşleyişi, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)



Şekil 27 – Değer Önermeleri ile Üst Kriterler İlişkisi, (Yazar tarafından oluşturulmuştur.)

C. Alt Sistemler ve Süreçler

1. Bakım

Meydanlarda süregelen sürekli ve sürekli olmayan bakım faaliyetlerinin bir sistem dahilinde yürütülmesi gerekmektedir. Meydan unsurlarına yönelik bakım faaliyetlerinin birden fazla paydaş tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Yapılması gereken her türlü bakım faaliyeti sisteme bildirilmeli ve mevcut faaliyetlere engel olmamalıdır. Bakım faaliyetleri için gerekli bilgilendirmeler yapılmalı ve güvenlik önlemleri alınmalıdır. Meydanlarda kamu kurumlarına ait binalar ve bir dizi unsurlar bulunmaktadır. Kamu kurumlarına ait binaların dış cephe durumu, erişilebilirliği, aydınlatması ve diğer özelliklerinin bakımlarıyla ilgili sorunlar bulunmakta ve bu cephelerin bakımları bu kamu kurumları ile ilişkilidir. Meydanlardaki itfaiye vanaları, direkler (elektrik, telefon, vb.) ve altyapı kutuları (telefon, İGDAŞ, elektrik vb.) ise yine ilgili olduğu kamu kurumları ile bağlantılıdır. Bu unsurların durumları ilişkili olduğu kamu kurumlarının sorumluluğundadır. Bakımsız ve hasarlı olmaları ile işlevsel olarak herhangi bir sorun ortaya çıkması durumunda ilgili kamu kurumları yetkilidir.

İlçe belediyesi ve/veya İBB, meydanlarda bulunan kent mobilyaları, yeşil alanlar ve zemin yapısı ile ilgili bakım onarım ve hasarı giderme ile doğrudan ilgilidir. Meydanlardaki özel kuruluşlar (işletmeler, aileler, vakıflar, dernekler vb.) da kendi sorumluluk alanlarında bulunan unsurların bakım ve onarımı ile ilgilenmektedir. Dernek veya vakıf binalarının dış cephelerinin bakımından ilgili kurum veya kuruluş sorumludur. Esnaflar ise kepenk, vitrin ve işletmelerinin dış yüzeylerinin temizliğinden sorumludur.

2. Düzenleme

MYS'nin çalışma noktasında gerekli görülmesi halinde düzenleme noktasına gidilebilir. Bu, ilgili paydaşların katılımı ile gerçekleştirilebilir. Diğer alt süreçlerde veya alt süreçler arasında uyumsuzluk olması durumunda süreç adımları ve/veya

ilgilileri yenilenebilir. Uygulama, performans yönetimi, sözleşmeler ve toplum ihtiyaçları sürekli olarak gözden geçirilmelidir ve faaliyetler paydaşların beklentilerini karşılamalıdır. İBB ve ilçe belediyeleri, meydanlarda imar ile ilgili izin ve belgelerin onaylanmasını da yükümlüdür. İBB ve ilçe belediyeleri, meydanların çevre ve peyzaj düzenlemelerine de yetkilidir. Yerel yönetimler, zabıta hizmetlerini ve ticari faaliyetleri de yönetebilir. Sistemin düzenlenmesi sırasında meydan sahipleri kurulundan fikir alınır.

3. Yatırım

Finans, yeniden gelişim, beceri ve deneyimler için MYS'nin işletilmesinde sürekli olarak ek değerlere ihtiyaç duyacaktır. Yatırım alt süreci tek bir maliyet olarak görülmemelidir. Paydaşların sistem girdileri için oluşturdukları kaynakların düzenli olarak kullanılması durumunda ekonomik işletim sistemi oluşacaktır. Diğer süreçlerin bir sistem içinde yürütülmesi durumunda, ek kaynaklara ihtiyaç duyulmayacaktır. Paydaşlar tarafından oluşturulan bütçeler sistem içinde izlenmelidir. Kamu kurumları ve yerel yönetimler de şehir meydanlarındaki sorumluluk alanlarında yatırım yapmaktadırlar. Düzenlenen çeşitli etkinlik, pazar, kermes, konser, sergi vb. sanatsal ve sosyal faaliyetler için harcama yapmaktadırlar.

Meydanlarda işletmelerin açılması da özel kuruluşlar tarafından yapılan yatırımlardır. Esnaflar ise işletmelerini yenileyerek, düzenleyerek yatırım yapmaktadırlar.

4. Güvenlik

Meydanların giriş noktalarından başlamak üzere, insanların çevreden gelecek tehditlere karşı güvenli bir ortamda yaşamasına izin verilmelidir. Bu nedenle, meydanlar 24 saat açık olmalıdır. Mümkünse meydanlarda yer alan kameralar sisteme dahil edilmeli ve güvenlik önlemleri hakkında bilgilendirmeler yapılmalıdır.

Meydanlar madde bağımlılarından, dilencilerden, tehlikeli sokak hayvanlarından ve hırsızlardan arındırılmalı ve bakım onarım faaliyetleri sırasında vatandaşların güvenlik risklerine maruz kalmamaları önlenmelidir. Günün her saati polis, zabıta ve özel güvenlik gibi güvenlik güçleri meydanlarda bulunmalıdır. Meydanlarda ayrıca yerel yönetimler, kamu kurumları (polis, zabıta) ve özel işletmelerin güvenlik görevlileri bulunabilir.

5. Koordinasyon

Meydanlarda süreçlerin ve paydaşların işleyiş mekanizması hiyerarşik bir yapı dahilinde ilerlemelidir. Kullanıcı bildirimlerinden gelen bilgiler doğrultusunda etkin adımlar atılabilmesi için rutin olarak yürütülmesi gereken alt süreçlerin haricinde sistem güncellenmelidir. MYS'de koordinasyonun sağlanması tüm paydaşlara aittir. Karar alma, çözüm üretme ve diğer prosedürler, koordinasyon eksikliğinin bir sonucu olabilir.

6. Denetim

MYS dahilinde sahadaki durumun görülmesi ve kayıt altına alınabilmesi adına açık denetim, gizli denetim ve saha gözlemcileri aracılığı denetimler yapılması gibi araçlardan faydalanılması önerilmektedir. Açık denetimler ile mevcut durum açıkça sorgulanırken, gizli denetim süreçlerinde ise vatandaş gözüyle meydanlar değerlendirilmelidir. Saha gözlemcileri ise meydan yönetimi için ortaya koyulan standartları bilen kişilerden oluşmalıdır. Koşullardan bağımsız olarak bu kişiler gördükleri uygunsuzlukları sistem yönetimine bildirirler. MYS denetçileri dışında meydan paydaşları tarafından da denetim yapılıyor ise buralardan da sisteme bildirimler yapılmalıdır.

Şehir meydanlarındaki denetim yetkisi yerel yönetimlere aittir. Meydandaki unsurların denetlenmesinden yerel yönetimler kadar vatandaşlar da sorumludur.

7. Temizlik

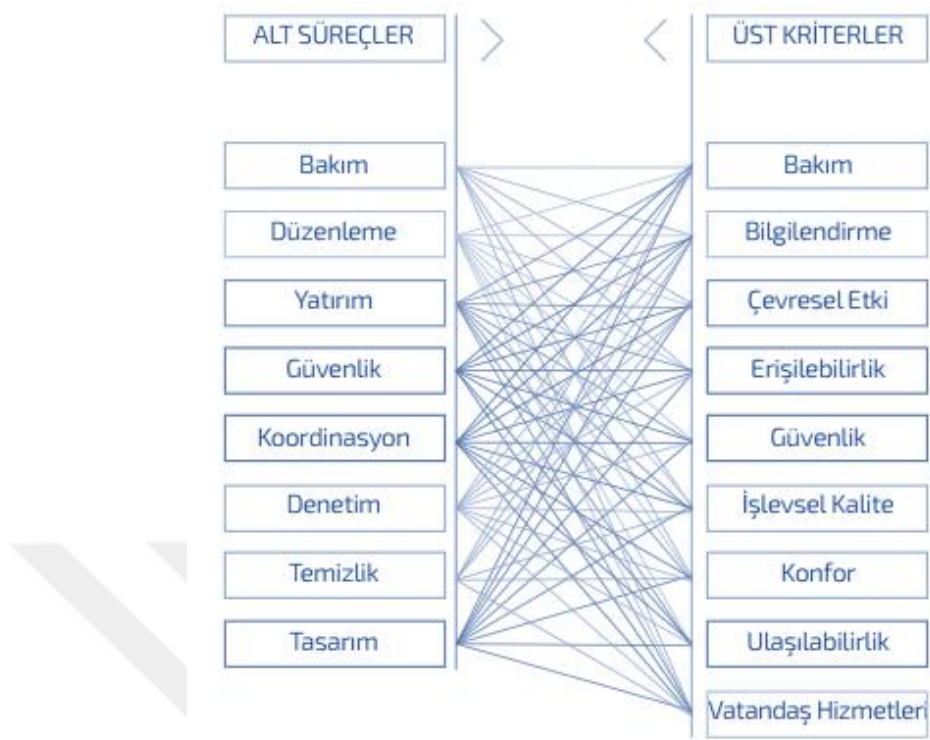
Temizlik süreçleri yerel yönetimler tarafından rutin olarak yürütüldüğü gibi, meydan unsurlarına yönelik paydaşlar da temizlik hizmetlerini sunmalıdır. Rutin temizlik faaliyetleri sistematik olarak ilerlemeli, denetim süreçlerindeki temizlik kriterlerinden gelen olumsuzluklara yönelik olarak ilgili paydaşlar hızlı bir şekilde bilgilendirilmelidir.

Şehir meydanlarının temizliğinde yerel yönetimlerin çöplerin toplanması, yolların temizlenmesi, cadde ve sokak temizliği ve halk sağlığını koruma gibi görevleri vardır. Kamu kurumları da sorumluluk alanlarının temizliğini yapmaktadır. Esnafların ticari faaliyetleri ise çevre temizliğini olumsuz yönde etkilememeli ve sorumlu olduğu alanlarda gerekli temizlik faaliyetlerini yapmalıdır.

8. Tasarım

MYS'de meydanların tasarımı bir süreçtir ve paydaşların kendi istekleri doğrultusunda yaptıkları tasarımların şehir dokusuna olumsuz etkileri vardır. Meydan taramalarında neredeyse her meydanda bu tür sorunlar ile karşılaşmıştır. Meydanlar genellikle belirli paydaşlar tarafından tasarlanır, ancak çeşitli meydan parçalarının tasarımı için gerekli izinler alınmalıdır.

Bununla birlikte, kamu kurumları ve yerel yönetimler, meydan düzenlemeleri ve peyzaj uygulamalarında kullanılacak tasarımları belirler. Meydan ile ilgili olarak, esnafların iş yerlerinin dış cephelerinde ve çevrelerinde kullandıkları tasarım da dikkate alınması gereken bir başka unsurdur.



Şekil 28 - Alt süreçler ve üst kriterler eşleşmeleri, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)

D. Meydan Yönetim Ağı

Meydan yönetim ağı, meydanların yönetim sisteminde belirlenen alt sistemlerin işletilmesi esnasında iletişimde bulunulacak paydaşları/kurum/kuruluşları ifade eden yapıdır. Yönetim ağı meydan koordinasyon kurulunun sevk ve yönlendirmesi ile meydan yönetimine katkı da bulunmak amacı ile yönetim sisteminde değerlendirilmiştir. Bu ağ bütünsel anlamda Kamu, Özel Sektör, Yerel Yönetim ve Toplum olarak sınıflandırılmıştır.

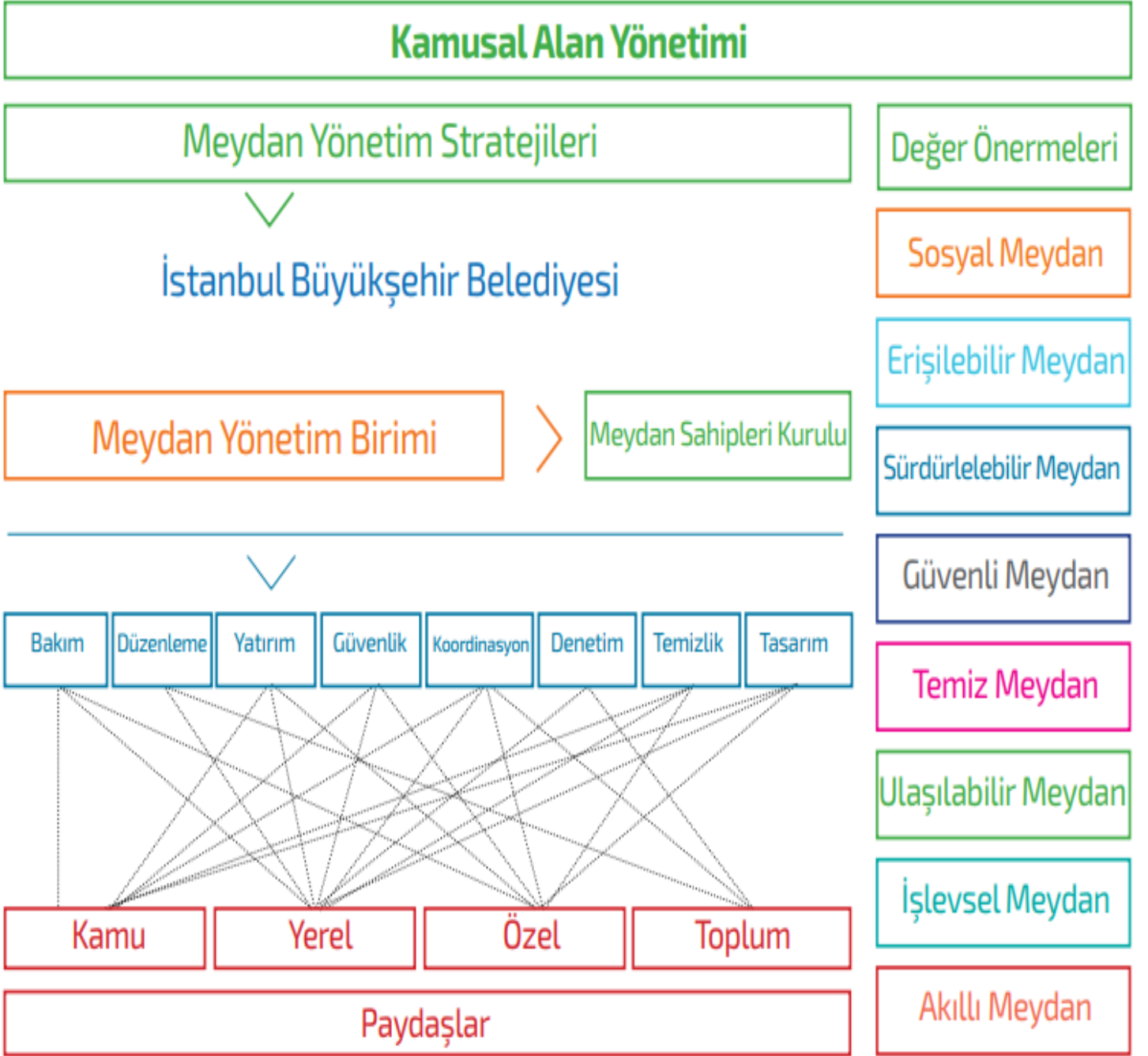
Kamu	Özel Sektör	Yerel Yönetim	Toplum
- Valilik - Emniyet Müdürlüğü - Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü - Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü - İl Millî Eğitim Müdürlüğü - Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü - İl Müftülüğü - Anıtlar Kurulu - Toplu Ulaşım Operatörleri	- Mülk Sahipleri - Ruhsatlı İşletmeciler - Müteahhitler - Bankalar - Özel Güvenlik Şirketleri - Acenteler - Elektrik Dağıtım Şirketleri - Toplu Ulaşım İşletmecileri	- Büyükşehir Belediyesi - İlçe Belediyesi - Bağlı Kurumlar - Bağlı İştirakler	- Vatandaşlar - Sivil Toplum Kuruluşları

Tablo 78 – Meydan Yönetim Ağı, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)

Sorumlular	Paydaş	Alt Sistem ve Süreçler							
Yerel Yönetim	Büyükşehir Belediyesi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Yerel Yönetim	İlçe Belediyesi	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Yerel Yönetim	Büyükşehir Belediyesi İştirakleri	✓				✓	✓	✓	✓
Yerel Yönetim	Bağlı İştirakler (İSKİ, İETT)					✓	✓		
Kamu Kurumu	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	✓							✓
Kamu Kurumu	Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü	✓		✓					
Kamu Kurumu	Gençlik Hizmetleri Spor İl Müdürlüğü	✓		✓					
Kamu Kurumu	İl Milli Eğitim Müdürlüğü	✓		✓					
Kamu Kurumu	İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	✓		✓			✓		
Kamu Kurumu	Devlet Tiyatroları Müdürlüğü					✓		✓	
Kamu Kurumu	PTT					✓		✓	
Kamu Kurumu	İl Müftülüğü					✓		✓	
Kamu Kurumu	Anıtlar Kurulu					✓		✓	
Özel Sektör	Elektrik Dağıtım Şirketleri					✓	✓		
Özel Sektör	Bankalar					✓		✓	
Özel Sektör	İşletmeciler					✓		✓	
Toplum	Vatandaşlar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Toplum	Sivil Toplum Kuruluşları	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Üniversiteler	Akademik Uzmanlar	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

	Yatırım
	Düzenleme
	Koordinasyon
	Denetim
	Bakım
	Güvenlik
	Temizlik
	Tasarım

Tablo 79 – İlişki Matrisi, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)



Şekil 29 – Meydan Yönetim Sistemi (MYS), (Yazar tarafından oluşturulmuştur)

E. Meydan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

Yapılan literatür araştırmasında hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusunda yapılan çalışmaların, hizmet kalitesinin artan önemi ile eş zamanlı olarak arttığı görülmektedir. Bu bağlamda, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliği görülmektedir. Hizmet sektörü de hizmet kalitesini daha etkin bir şekilde ölçmeye çalışmaktadır.

Ölçüm modeli, vatandaşın beklentilerinin ve algılarının tutarlı, ölçülebilir ve yönetilebilir kalite parametrelerine çevrilmesini amaçlamaktadır. Bu doğrultuda ölçüm modeli;

- Hizmet standartlarını
- Hizmet kriterlerini
- Kriterlerin hedeflerini
- Metotları

tanımlamalı ve hizmet kalitesinin gelişimini ve sürdürülebilirliğini amaçlamalıdır.

Hizmet kalitesi çalışmalarında, vatandaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini ortaya koymak amacıyla birtakım ölçümler yapılabilmektedir. Vatandaş ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda, kamusal alan yöneticiliğinde değişimler yaşanmış, yöneticiler kendi hizmet standartlarını oluşturarak, vatandaşlara yüksek seviyede hizmet sunmayı ilke edinmeye başlamışlardır. Hizmet standartlarının düzenli denetlenmesi için denetim faaliyetleri etkin bir ölçüm aracı olarak benimsenmiş ve birçok yerel yönetim tarafından kullanılır hale gelmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular ışığında meydanlarda hizmet standartlarının denetlenmesi amacıyla bir hizmet kalitesi ölçüm modeli geliştirilmiştir. Modelin temelinde hizmet standartlarının oluşturulması yatmaktadır.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Meydan yönetim faaliyetlerinin hizmet kalitesini ölçmek, izlemek ve performans takibi yapmak, sonuçları üst yönetime sunarak iyileştirme çalışmalarını tetiklemek ve takip etmek, vatandaşların hizmetten beklentileri ile hizmete yönelik algılarının karşılaştırılması esasına dayanmaktadır.

Sunulan hizmetin kalitesini arttırabilmek için, öncelikle kalite düzeyinin ölçülmesi ve ortaya konması gerekmektedir. Kullanılan donanım, personel ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü, işleyişi, taahhüt edilen hizmetin kusursuz, güvenilir biçimde yerine getirilebilmesi, vatandaşlara karşı hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirebilme, çalışanların bilgili, nazik olması ve vatandaşlarda güven duygusu uyandırabilmeleri gibi boyutlar hizmet kalitesini ölçmede genel kriterler olarak performans ölçümünde önem taşımaktadır.

Meydan Yönetimi Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli, kabul edilmiş hizmet kalitesi standartlarına temel teşkil eden hizmet kalitesi döngüsünde yönetim gözü ve vatandaş gözü ile temas noktalarında belirlenmiş kriterlere göre ölçümleri tanımlamakta ve sınır çizmektedir. Ölçümler ile ilgili çerçeveyi ortaya koyan model aşağıda şematize edilmektedir;



Şekil 30 – Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli, (Yazar tarafından oluşturulmuştur)

1. Açık Denetim

Açık denetim süreci, meydan içerisinde vatandaşa hizmet sunulan temas noktalarında hizmet standartlarına uygun bir şekilde denetimin planlanması, yürütülmesi ve sonuçlandırılmasını ifade eder. Açık denetim sürecinde en önemli konu denetimin hangi periyotlarda gerçekleştirileceğidir. Açık denetimde temel amaç tüm denetim noktalarının denetlenmesidir. Diğer memnuniyet araştırmalarında ya da gizli denetim sürecinde olduğu gibi örnekleme yöntemi, örneklem boyutu düşük olan denetim noktaları için doğru sonuçlar vermeyebilir. Çünkü denetime konu olan tüm temas noktaları birer hizmet noktası olarak düşünülüp tek başına performansı ölçülmelidir. Örneklem boyutu fazla olan noktalarda ise örnekleme yöntemi ile çalışılabilir.

2. Gizli Denetim

Gizli denetim, yapılan araştırmalar çerçevesinde belirlenmiş olan standartlara uygun olarak meydanların denetlenmesini ifade etmektedir. Gizli denetimde en önemli nokta denetimin belirli kriterler ve hizmet referansı doğrultusunda yapılmasıdır. Ayrıca denetimin meydan kullanıcısı gözüyle yapılması ve gizli bir şekilde uygulanması da başka kritik bir önem taşımaktadır. Gizli denetimin temelinde meydan içerisindeki çeşitli faaliyet ve hizmetlerden faydalanılması, onların kullanılması hususlarının gözlemi yer almaktadır. Gizli denetim çalışmaları vatandaşa sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında çok önemli bir araç haline gelmiş, kuruluşlar tarafından ciddi ve sistematik bir biçimde ele alınmaya başlanmıştır.

3. Vatandaş Memnuniyeti Araştırmaları

Meydanlarda uygulanacak Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelinin bir diğer ayağı da vatandaş memnuniyet ölçümü araştırmalarıdır. Kalite kriterleri doğrultusunda meydanlar hakkında, vatandaşların algısı, beklentisi ve memnuniyeti ölçülmektedir. Araştırma çalışmasında MYS için geliştirilen üst kriterler, üst başlık olarak vatandaş memnuniyet araştırmalarında yer almalıdır. Araştırma sonucunda elde edilecek üst

kriter puanları, açık uçlu sorulara verilen yanıtlar ile bir bütün olarak değerlendirilerek genel vatandaş meydan algısı tespit edilmelidir.

4. Meydan Gözlemcileri

Yerel yönetimler ‘Sokak Gözlemcileri’ programını yerel topluluk üyelerini konseyin gözü, kulağı olarak -hem mevcut hem de potansiyel- problemleri tespit etmeye ve bu problemleri planlanan inceleme ziyaretini beklemekten daha çabuk çözecek konsey çalışanlarına iletmeye yöneltmektedir. Bu da hizmetlerin iyileştirilmesinde etkili olduğunu kanıtlamış ancak gönüllülerle ilgili çalışanlar arasında çok iyi bir iletişimin gerekli olduğunu literatür araştırmasının bir sonucu olarak da vurgulamıştır.

Açık ve gizli denetçilerin yanı sıra meydanların hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla meydan kullanıcılarının da denetim sistemine dahil edilmeleri meydan unsurlarının denetlenmesinde farklı bir bakış açısıyla bakılabilmesine de olanak sağlamaktadır. Literatür araştırmaları ile de tespit edilen sokak gözlemcileri gelişmiş ülkelerin metropollerinde denetim sürecine katkı sağlamaktadır.

Meydan gözlemcilerinin, meydanı çok sık kullanan ve genelde meydanda uzun zamanlar geçiren vatandaşlardan seçilmesi denetimlerin gerçekleştirilmesi açısından avantaj sağlamaktadır. Hizmet kalitesinin farklı bir ölçüm ve anında müdahale aracı olarak kullanılacak olan meydan gözlemcileri, modelin anlık olarak işler kılınmasına yardımcı olmaktadır.

SONUÇ

Kamusal alan olarak bir meydan, vatandaşlar için bir buluşma noktası, etkinlikler ve faaliyetler için bir yer ve turistler için bir varış noktası olarak hizmet eder. Bu alanlarda sunulan hizmetlerin kalitesi, kullanıcıların memnuniyet ve deneyimlerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Araştırma ile ortaya çıkarılan bu modelde, kamusal alanlar olarak meydanlar için bir hizmet kalitesi yönetim sisteminin ana bileşenlerini ana hatları;

- **Kullanıcı Beklentilerinin ve İhtiyaçlarının Belirlenmesi:** Hizmet kalitesini yönetmenin ilk adımı, kullanıcıların beklenti ve ihtiyaçlarını anlamaktır. Bu, anketler, odak grupları ve gözlem yoluyla yapılabilir. Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlamak, yönetim ekibinin bu ihtiyaçları karşılayan hizmetleri tasarlamasına ve uygulamasına yardımcı olabilir.
- **Hizmet Standartlarının ve Kalite Göstergelerinin Tanımlanması:** Yönetim ekibi hizmet standartlarını ve kalite göstergelerini tanımlamalıdır. Bu standartlar, beklenen hizmet düzeyini özetlemeli ve kalite göstergeleri, hizmetin bu beklentileri ne kadar iyi karşıladığını ölçmelidir.
- **Hizmet Sunum Sürelerinin Belirlenmesi:** Sunulan hizmetlerin tanımlanmış hizmet standartlarını ve kalite göstergelerini karşılamasını sağlayan hizmet sunum süreleri tasarlamalı ve uygulamalıdır.
- **Personelin Eğitimi:** Hizmet sunum süreçlerinin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için personelin eğitilmesi esastır. Eğitim, hizmet standartlarını ve kalite göstergelerini ve hizmet sunum süreçlerini kapsamalıdır.
- **Performansın İzlenmesi ve Değerlendirilmesi:** Performansın düzenli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi, hizmet kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak için kritik öneme sahiptir. Performansın izlenmesi düzenli denetimler ve memnuniyet anketleri yoluyla gerçekleştirilebilmektedir.

- **Sürekli İyileştirme:** İzleme ve değerlendirme yoluyla toplanan bilgilere dayanarak, hizmet kalitesi yönetim sistemi sürekli iyileştirmelidir.

Meydan Yönetim Sistemi'nin oluşturulması, gerekli planlama, tasarlama, uygulama ve koordinasyon adımlarında sorumluluk, görev tanımlarının ortaya konması, meydan değer göstergeleri ile ölçütlerinin belirlenmesi konularını kapsayan çalışma kamusal alanların güvenilir, temiz, bakımlı, çekici, erişilebilir ve ulaşılabilir, işlevsel, sosyal, akıllı, sürdürülebilir olmasını sağlamak konusunda önemli bir atılımdır. Araştırma kapsamında görüşülen paydaş gruplarının büyük bir kısmı kamusal alan yönetimi sürecinin koordinasyon, yatırım, düzenleme ve bakım boyutlarındaki sorunların son derece yaygın olduğu sonucuna varmıştır. Araştırmada belirtilen yönetim sistemi yaklaşımı ve kavramsal model, meydanların karma bir yönetim anlayışını temel alarak kamu-özel sektör ortaklığı ile yönetilmesini önermektedir. Tüm hizmetlerin tek kurum tarafından sunulmasından ziyade kamu sektörünün etkinleştirici olması fikri, bütünleşmiş bir yönetim stratejisine katkı sunmaktadır. Alan çalışmaları sonucunda meydanların güncel durumlarına ilişkin bulgular ışığında çeşitli öneriler de geliştirilebilir.

Bu çalışmanın akademik alana katkıları, mekân kalitesi yönetimi üzerine bütüncül bir yaklaşım sunarak, bu alandaki literatür boşluklarını doldurmaktadır. Akademisyenler, bu modelden faydalanarak gelecekteki araştırmalarını daha sistematik ve kapsamlı bir şekilde yürütebilecektir. Ayrıca, hizmet kalitesi ve mekân yönetimi alanları ile bu alanlar arasındaki ilişkiye dair yeni teorik çerçeveler ve pratik uygulamalar geliştirilmesine katkı sağlayabilecektir.

Bu çalışma, kanun yapıcılar için de önemli çıkarımlar sunmaktadır. Kamusal alanların yönetiminde belirli hizmet standartlarının ve kalite göstergelerinin yasalar ve düzenlemelerle desteklenmesi, bu alanların daha verimli ve etkili bir şekilde yönetilmesine katkı sağlayacaktır. Yürürlükteki mevzuatın yapısal sınırları ve görev tanımlarını belirlemek ile değişen kullanıcı ihtiyaç, talep ve gereksinimlerine göre yeniden gözden geçirilmesi ve yapılacak değerlendirmeler sonucunda yeni iş

modellerini geliştirecek politikaların geliştirilmesi kamusal hizmetlerin kalitesini artıracaktır. Özellikle yönetim görevlerinin karmaşıklığı kamusal alanın ortalama hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Meydan yönetimi özelinde paydaşların hedeflerinin şekillenmesi ve birbiriyle uyumlanması, kendi eylemleri ile diğerklerinin eylemlerinin koordinasyonu ve meydana yapılacak yatırımlar kamusal alanın karakterini daha iyiye götürecektir sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. Bunun için öncelikle meydanları yöneten (ya da yönetemeyen) paydaşların, karmaşıklığın kendisinin ve paydaşların birbiriyle bağılantılı isteklerinin ve süreçlerin anlaşılması gerekmektedir.

Söz konusu karmaşıklık yeni bir şey olmayıp; tarih boyunca kamusal alana atfedilen zengin işlevler, tema ve anlam çeşitliliğı her zaman için kamusal alanı karakterize etmiştir. Buna karşın, kamusal alanda düzensizliğe karşı verilen sürekli bir mücadele uzun zamandan beri kent yönetimi stratejilerinin bir parçası olmuştur. Kent yönetimi stratejileri açısından asıl mesele; kamu ve özel sektör güçleri ve sorumlulukları arasındaki denge olmuştur. Özel sektör açısından kamusal alan üzerindeki menfaatler genelde kendi ticari ve sosyal amaçlarını gerçekleştirmek üzere kamusal alanı şekillendirme üzerine olmuştur. Kamu sektörü açısından ise devletin ve kurumlarının sıklıkla denetim ve cezalandırma üzerine kurulu uygulamalar gerçekleştirdiğı görölmektedir. Böyle bir analiz, kamusal alanın nasıl kullanıldığını ve algılandığını üzerindeki büyük etkisini ve bunun sonucu olarak da kamusal alanın kalitesinin ve kullanıcılarının nasıl değışebildiğini göstermektedir. Bu güç çekişmesi içerisinde yerel yönetimlerin amacı; kamusal alan kullanıcıları ile kamusal alan işlevleri arasındaki etkileşimini ve bu işlevlerin yönetimini idare edecek bir dizi süreç ve pratik gerçekleştirmektir. Yerel yönetimler, bu kavramsal model ve yönetim sistemi yaklaşımında özetlenen organizasyonel yapılanmayı gerçekleştirerek ve alt süreçler ve adımları izleyerek sunulan hizmetlerin kullanıcıların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaları sağlayabilir. İyi tasarlanmış ve uygulanmış bir hizmet kalitesi yönetim sistemi, kullanıcı deneyimini geliştirebilir, müşteri memnuniyetini artırabilir ve bir kamusal alan olarak meydanın fonksiyonel başarısına katkıda bulunabilir. Ayrıca bu model, belediyelerin sürdürülebilir bir yönetim sistemi oluşturmasına yardımcı olarak kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanmalarını sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, S. (2020). Uluslararası Ticaret Şirketlerinin Kalite Geliştirme Çalışmaları. Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları, 131-149.
- Akdere, M., Top M. ve Tekingündüz, S. (2018). Examining Patient Perceptions of Service Quality in Turkish Hospitals: The SERVPERF Model. Total Quality Management & Business Excellence, 1-10.
- Akkoyun, İ. (2015). Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elazığ İl Örneği). (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Akman, K. (2020). Kent Meydanlarının Önemi ve Değişen İşlevi. Akademik Düşünce Dergisi, Sayı:1, 17-33.
- Al-Ababneh, M. M. (2013). Service Quality and Its Impact on Tourist Satisfaction. Institute of Interdisciplinary Business Research, 4(12), 164-177.
- Altınçekiç, H.S., Ergin, B. ve Tanfer, M. (2015). Tarihsel Süreç İçinde Kent Kimliğinin Mekânsal Kalite Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma (Taksim Meydanı). Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, Vol.15 (2), 132-148.
- Anderson, E.W. ve Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. Marketing Science, 12 (2), 125-143.
- Ardıç, K. ve Sadaklıoğlu H., (2009). Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Tokat Örneği, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23 (3).
- Aslanoğlu, R.A., (2000). Kent, Kimlik ve Küreselleşme. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. The Journal of Services Marketing, 10 (6).

- Ayan, Y. (2015). Kamu Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Eskişehir’de Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Baraçlı, H. (2018). Yönetimde 40 Dörtler. İstanbul: Abe Medya Yayıncılık.
- Berg, L. B. ve Lune, H. (2019). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. (Çev. A. Arı). Eğitim Yayınevi. (Orijinal Yayın Tarihi:2016).
- Bessom R. ve Jackson D. (1975). Services Retailing: A Strategic Marketing Approach. Journal of Retailing, Vol. 8.
- Bozkurt, R. (1995). Hizmet Endüstrilerinde Kalite. MPM Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001b). Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. Journal of Service Research, 3(3), 241-251
- Broadbent, G. (1990). Emerging Concepts of Urban Space Design. Van Nostrand Reinhold: New York.
- Bulgan, U. ve Gürdal, G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?. ÜNAK’05 Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması Kongresi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. Journal of Retailing, 66 (1).
- Carmona, M., Magalhães, C. ve Hammond, L. (2008). Public Space: The Management Dimension. Routledge: London and New York.
- Creswell, J. W. ve Plano Clark, V. L. (2007). Designing and Conducting Mixed Methods Research. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cronin, J. ve Taylor S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. J. Marketing, 56(3), 55–68.
- Cronin, J. ve Taylor S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing, 58(2), 125–131.

- Crosby, P.B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill.
- Çınar, S. (2005). İstanbul Metropolü'nde Meydanların Rekreatif İşlev Yönünden Önemi Üzerine Araştırmalar. İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, A55 (1).
- Dabholkar, P. A., Thorp, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. Journal of the Academy of Marketing Science, 24(1), 3-16.
- Deming, W.E. (2014). Krizden Çıkış, İstanbul, Kalder Yayınları. Demirdöğen, O. ve Küçük, O. (2003). Kıyaslama (Benchmarking) Süreci ve Ürün Odaklı Kıyaslama'nın İmalatçı İşletmelerde Uygulanmasının Verimliliğe Etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 17(3), 4.
- Edvarsson, B., Gustafsson, A. ve Roos, I. (2005). Service Portraits in Service Research: A Critical Review, International Journal of Service Industry Management, Vol. 16 No. 1, pp. 107-121.
- Efe, N. M. (2019). Yönetim Bağlamında Kıyaslama Tekniğinin İşletmeler için Önemi. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 95-99.
- Ercan, Z. M. (2007). Public Spaces of Post-Industrial Cities and Their Changing Roles. METU JFA, 115-137.
- Erdoğan, S.E. (2013). Sporda Kalite Yönetimi Beşiktaş Örneği. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul. Ersağdıç, Y. (1998). Kent Meydanlarının Rekreatif İşlevleri Açısından İncelenmesi ve Bu İşlevlerin Konak Meydanı Örneğinde İrdelenmesi. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Ersöz, S. , Pınarbaşı, M. , Türker, A ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. International Journal Of Engineering Research And Development, 1 (1)
- Erturan, A. (2011). Kentsel Kamusal Alan Oluşturmada Bir Yöntem Denemesi: İstanbul Yeldeğirmeni Mahallesi Örneği. (Yayımlanmış Yüksek

Lisans Tezi). Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Filiz, Z. ve Kolukısaoglu, S. (2013). Servqual Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi EYİ 2013 Özel Sayısı.
- Frost, F.A. and Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL: An Internal Adaptation of The GAP Model in a Large Service Organization. Journal of Services Marketing, Vol. 14 No. 5, 358-377.
- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M. (1994), "Service Quality: Concepts and Models", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11 No. 9, pp. 43-66.
- Goldsteen, J.B. ve C.D. Elliott (1994). Designing America: Creating Urban Identity. Reinhold: New York.
- González, M.E.A., Comesaña, L.R., and Brea, J.A.F. (2007). Assessing Tourist Behavioral Intentions through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction. Journal of Business Research, 60(2), 153-160.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), 615-628.
- Grönroos, C. (1984). A Service Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing, Vol. 18(4), pp. 36-44.
- Gruber, T. ve Vomberg, A. (2018). Inpatient Satisfaction with Medical Care: Instrument Development and Validation. Health Services Management Research, 31(1), 20-28.
- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005). The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention. Journal of Marketing, 69(4), 210-218.
- Gürbüz, M. A. (2019). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Yatırımcı Memnuniyeti ile Sadakatine Etkisi: Türev Ürün Hizmeti

Sağlayan Bir Yatırım Kuruluşu Üzerine Ampirik Çalışma. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

- Han, H. ve Hyun, S. S. (2013). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of Quality, Satisfaction, Trust and Price Reasonableness. *Tourism Management*, 36, 456-465.
- Huang, K-J., Rüdiger, H. M. ve Jung, H. H. (2021). The Role of logistics Service Quality in achieving Customer satisfaction and Loyalty in the End-Consumer Market Using the Example of the German Motorcycle Industry. *Munich Business School Research*, 2-58.
- İnceoğlu, M. (2007). Kentsel Açık Mekanların Kalite Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Yaklaşım: İstanbul Meydanlarının İncelenmesi. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J. ve Turner, L. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133.
- Juran, J.M., De Feo, J.A. (2010). *Juran's Quality Handbook* (6th ed.). New York: McGraw- Hill.
- Karatoprak, E. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Benimsenen Yeni Yöntemler ve Uygulamaların Kontrolü. *Maliye Dergisi*, 159, 365-375.
- Kayıkçı, S. (2018). Sosyal Beşeri ve İdari Bilimlerde Akademik Araştırmalar III: Toplam Kalite Yönetimini Lexus Belgeseli Üzerinden Anlamak. Ankara, Gece Kitaplığı.
- Keleş, R. (1998). *Kentbilim Terimleri Sözlüğü*, 2. Baskı, İmge Kitabevi Yayınları, Ankara.
- Kılıç, Ayşegül. (2001). Kentsel Açık Alanların Kullanıcılar Tarafından Değerlendirilmesi: Kadıköy İskele Meydanı ve Yakın Çevresi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

- Kırmızı, M. (2011). Taksim Republican Square: A Field Study on Socio-Economic, Form, Use and Meaning Dimensions. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Lefebvre, H. (2016). Şehir Hakkı (Çev. Işık Ergüden), Sel Yayıncılık, İstanbul.
- LeGates, R.T. ve Stout, F. (2000). The City Reader. Routledge: London.
- Lovelock, C. (1983). Classifying services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing, C.47.
- Madanipour, A. (1999). Why are The Design and Development of Public Spaces Significant for Cities, Environment and Planning B: Planning and Design. 26 (6), 879–891.
- Madanipour, A. (2003). Public and Private Spaces of the City, Routledge: London.
- Mattsson, J. (1992). A Service Quality Model Based on Ideal Value Standard. International Journal of Service Industry Management, Vol. 3, No. 3, 18-33.
- Mazzulla, G. ve Eboili, L. (2006). A Service Quality Experimental Measure for Public Transport. European Transport, n.34
- Meng, J. ve Elliott, K.M. (2009). Investigating Structural Relationship Between Service Quality, Switching Costs, and Customer Satisfaction. The Journal of Applied Business and Economics, 9(2), 54-66.
- Mercanoğlu, A. O., Çevik, H. ve Şimşek, K.Y. (2015). Kampüs Rekreasyonu Kapsamında Düzenlenen Sportif Rekreasyon Etkinliklerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Anadolu Üniversitesi Örneği. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(19), 256-267.
- Metin, T. (2013). Türkiye Selçuklu Şehirlerinde “Meydan” Kültürü. Tarih İncelemeleri Dergisi XXVIII/1, 209-222.
- Moughtin, C. (2003). Urban Design: Street and Square. Third Edition. Architectural Press. Amsterdam.
(https://books.google.com.tr/books?id=xMDRV10oURwC&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Mumford, L. (1961). The City in History: Its Origins, Its Transformations and Its Prospects. New York.
- Munhurrun, P. R. ve Bhiwajee, S. D. L. (2010). Service Quality in The Public Service. International Journal of Management and Marketing Research, 3 (1), 37-50.
- Norberg-Schulz, C. (1971). Existence, Space and Architecture. Studio Vista: London.
- Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development. <http://www.un-documents.net/ocf-02.htm>
- Önder, S. ve Aklanoğlu, F. (2002). Kentsel Açık Mekân Olarak Meydanların İrdelenmesi. Selçuk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi, 16 (29), 96-106.
- Özalp, D. (2008). Tarihi Kent İmajının Korunmasında Kentsel Tasarım-Antakya Örneği. (Yayınlanmış Uzmanlık Tezi). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Özbil, A. ve Kubat, A. S. (2014). Sultanahmet Meydanı'nda Hareket ve Algı Esaslı Kentsel Tasarım Analizi. Mimarlık Dergisi, 371
- Özbek, M. (2004). Kamusal Alan. Hil Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, Z., Tezer, S., Senvenli, G., Kömürcü, P. ve Uslu, D. (2013). Bir Metropolen buluşma Alanı Olarak Eminönü Meydanı'nın Değerlendirilmesi. 26. Yapı-Yaşam Kongresi.
- Özkan, B. ve Alp, S. (2020). Toplu Ulaşımında Hizmet Kalitesi: İstanbul'da Yolcu Memnuniyeti Araştırması. Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Uygulamaları Dergisi, 3 (2), 94-111.
- Özpolat, H. (2019). Samsun'daki Hastanelerin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Öztürk Kurtaslan, B. (2005). Açık Alanlarda Heykel-Çevre İlişkisi ve Tasarımı. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18, s. 193-222.

- Pamay, B. (1978). Kentsel Peyzaj Planlaması. İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Papadakis, A. ve Watson, H. (1990). New Classicism: Omnibus Edition. Academy Editions: London.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64.
- Paşaoğlu, P. (2011). Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi. (Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Patton, M. Q. (1987). How to Use Qualitative Methods in Evaluation, Newbury Park, CA: Sage.
- Rojas, C.D. ve Camarero, C. (2009). Visitors Experience, Mood and Satisfaction in a Heritage Context: Evidence from an Interpretation Center. Tourism Management, 29(2008), 525-537.
- Sayım, F., ve Aydın V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri Ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 29, 245-262.
- Semerci, F. (2008). Kentsel Tasarım Gereklilikleri Açısından Beyazıt Meydanı Örneği. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sennett, R. (1977). The Fall of Public Man. Faber & Faber: London.
- Seth, N., Deskmukh, S. G. ve Vrat, P. (2005). Service Quality Models: A Review. International Journal of Quality & Reliability Management, 913-949.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4(8), 147-171.

- Shahin, A. ve Samea, M., (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Business Management and Strategy*, 1(1), 1.
- Stapenhurst, T. (2009). *The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners*. London, Elsevier.
- Sumartojo, S. (2009). Britishness in Trafalgar Square: urban Place and the Construction of National Identity. *Studies in Ethnicity and Nationalism: Vol. 9* (3), 410-428.
- Şahin, Ö. U. (2021). Toplum 5.0 ve Kamu Hizmeti: Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme. *Journal of Awareness*, 6(4), 229-246.
- Şavklı, F. ve Yılmaz, T. (2013). Kent Meydanı Kullanım Nedenlerinin Antalya Cumhuriyet Meydanı Örneğinde İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*. 14, 138-142.
- Tashakkori, A. ve Creswell, J. W. (2007). The New Era of Mixed Methods, *Journal of Mixed Methods Research*. 1(3), 207-211.
- Tashakkori, A. ve Teddlie, C. (2003). *The Past and The Future of Mixed Methods Research: From Data Triangulation to Mixed Model Designs*. Thousand Oaks. CA: Sage, 671-701.
- Taşçı, H. (2012). Kent Meydanı ile Kent Kimliği İlişkisi: Üsküdar Meydanı Örneği. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- The Arcadis Sustainable Cities Index 2022.
<https://www.arcadis.com/en/knowledge-hub/perspectives/global/sustainable-cities-index>
- The Green City Index Report:
<https://assets.new.siemens.com/siemens/assets/api/uuid:cf26889b-3254-4dcb-bc50-fef7e99cb3c7/gci-report-summary.pdf>
- The King's Cross. <https://www.kingscross.co.uk/about-the-development>
- Webb, M. (1990). *The City Square: A Historical Evolution*. Watson-Guption: London.

- Yalçın, R. Ü. (2011). Türk Kamu Yönetimi Reform Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim ve Etkinlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları ve Uygulamaları (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık, 45-345.
- Yıldız, A. (2011). Tarihsel Birikime Sahip Kentsel Açık Alanların Dinamizmi-İstanbul Kent Örneği: Beyazıt Meydanı, Sultanahmet Meydanı ve Taksim Meydanı. (Yayınlanmış Doktora Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. ve Berry, L.L. (1990). Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations. ABD, New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M.J. (2000). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. 2nd ed., Boston, Irwin/ McGraw-Hill.