

Türkiye’de Kent Hizmetlerinin Bilinirliği Üzerine Bir Alan Araştırması: Keçiören İlçesi Örneği¹

A Field Research on the Awareness of City Services at Turkey: Sample of Keçiören District

Emre KAYA* Nazlı YÜCEL BATMAZ**

Makale Geliş Tarihi / Received :10.12.2020
Makale Kabul Tarihi / Accepted :07.04.2021

ÖZET

Kent insanların var olduğu bir yaşam alanıdır. Sadece bir toprak parçası olmanın ötesinde, insanların fiziksel ihtiyaçlarından sosyal ihtiyaçlarına, ekonomik ihtiyaçlarından psikolojik ihtiyaçlarına kadar çok geniş bir yelpazede isteklerin karşılandığı bir mekândır. Bu mekânda varlığını sürdüren insanların söz konusu ihtiyaçları giderirken sahip olduğu bazı haklar vardır. Söz konusu haklar, kentlilerin, kentte yaşamaları sebebiyle karşılaştıkları zorluklarla baş edebilmelerini ve kentsel yaşam kalitesini artırabilmelerini amaçlamaktadır. Bu çerçevede kentlerde merkezi yönetim, yerel yönetim ve diğer hizmet kuruluşlarının paydaşlığında sunulan/sunulması gereken temel hizmetler bulunmaktadır. Söz konusu hizmetlerin kaliteli, etkin ve verimli olabilmesi yalnızca kent yönetimlerinin sorumluluğunda değildir. Kentliler bilinç seviyesi yüksek olan yurttaşlar olarak, sorumluluklarının ve kentsel hizmetlere yönelik haklarının farkında olmalı ve yeni hizmetlerin üretilmesi için talepler geliştirmelidirler.

Bu bağlamda çalışmada kent yönetimlerinin kentsel mekâna yönelik olarak sundukları hizmetlerin, kentliler tarafından bilinirliği Keçiören ilçesi özelinde değerlendirilmeye çalışılmıştır. Keçiören ilçesinde ikamet etmekte olan bireylere kentsel hizmetlere yönelik olarak hazırlanmış 8 bölüm ve 40 sorudan oluşan anket formu uygulanmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü 667 kişiden oluşmaktadır; ancak eksiksiz olarak doldurulan 600 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Anket soruları aracılığıyla toplanan veriler SPSS ile analiz edilmiş, frekans ve crosstabs analizleri kullanılmıştır. Araştırma bulgularında katılımcıların demografik özellikleriyle kent hizmetlerinin bilinirliği arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır; ancak katılımcıların kentsel hizmetlerin farkında olduğu ve söz konusu hizmetlere yönelik bilgi seviyelerinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kavramlar: *Kent, Kent Hizmetleri, Keçiören İlçesi*

ABSTRACT

The city is a habitat where people exist. Beyond being just a piece of land, it is a place where a wide range of requests are met, from physical needs to social needs, from economic needs to psychological needs. There are some rights that people who exist in this place have when meeting these needs. These rights aim to enable citizens to cope with the difficulties they face due to living in the city and to increase the quality of their urban life. In this context, there are basic services offered/should be offered in the stakeholder of Central Government, Local Government and other service organizations in cities. It is not only the responsibility of the city governments to ensure that these services are high quality, effective and efficient. As citizens with a high level of awareness, citizens should be aware of their responsibilities and their rights to urban services, and they should develop demands for the production of new services.

In this context, the awareness of the services provided by the city administrations to the urban space by the citizens of the city was tried to be evaluated in the Keçiören district. A questionnaire form consisting of 8 sections and 40 questions prepared for urban services was applied to individuals residing in the Keçiören district. The sample size obtained in the study consists of 667; however, 600 questionnaires that were completely filled out were evaluated. The data collected through the questionnaire were analyzed with SPSS, frequency and crosstabs analysis were used. In the research findings, a meaningful relationship could not be established between the demographic characteristics of the participants and the awareness of urban services; However, respondent are aware of urban services and have a high level of knowledge regarding these service.

Keywords: *City, Urban Services, Keçiören District*

¹ Bu makale Emre Kaya'nın Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Doç. Dr. Nazlı Yücel Batmaz danışmanlığındaki yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

* Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi, ekaya.66@hotmail.com, **ORCID No:** 0000-0003-4523-9333.

** Doç.Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, nazli_yucel@yahoo.com, **ORCID No:** 0000-0003-1950-7410.

GİRİŞ

İnsanlar ilkçağlardan beri iklim şartlarının olumsuz etkilerinden ve yırtıcı hayvanlardan korunma gereksinimlerine karşılık verebilmek maksadıyla sahip oldukları imkânları kullanarak çeşitli yapılar ve kentler inşa etmişlerdir. Tarihsel süreç içerisinde yaşanan ekonomik, siyasi, coğrafi ve teknolojik gelişmeler kentsel mekânın evrim sürecine girmesine ve kentleşme olgusunun hız kazanmasına neden olmuştur (Laborit, 1990:137). Sanayileşme sonrasında hız kazanan kentleşme süreciyle kentsel mekânda kapsamlı bir topluluk hayatından daha geniş kapsamlı bir toplumsal hayata geçiş yaşanmıştır. Yeni bir toplumsal hayata geçiş, insanların yeni sosyal ilişkiler kurması ve bunun gerektirdiği yeni örgütlenmeler içine girmesiyle yani kentleşmesiyle sonuçlanmıştır (Erkan, 2010:20-21).

Kentleşen bireylerin tutum ve davranışlarındaki değişiklikler neticesinde bilinç seviyesinin artması ve yaşam kalitesine yönelmesi beklenmektedir. Yaşam kalitesi kişiye, mekâna ve zamana göre değişkenlik gösteren ve farklı boyutları içeren bir kavram niteliği taşımaktadır (Yılmaz, 2008:12). Temel olarak bir insan topluluğunun ekonomik durumu (gelir dağılımı, yoksulluk düzeyi, yaşam standardı), yaşam çevresi (konut, yaşam ve çalışma mekânları), eğitim ve iş olanakları, aile yapısı (iş ve aile hayatı dengesi, ailede iş bölümü), sosyal yaşama katılım (yaşama ve çalışma dengesi, sosyal etkinlikler) ve sağlık durumu (sağlık hizmetlerinden yararlanma oranı) gibi ölçülebilen nesnel koşullarını ve bu topluluktaki insanların yaşam kalitelerine ilişkin olumlu/olumsuz öznel düşünce ve duygularını” kapsamaktadır (Tağmat, 2007).

Kentsel yaşam kalitesinin kapsamına yönelik olarak ifade edilen söz konusu başlıklar, kentsel mekânda merkezi yönetim, yerel yönetim ve diğer hizmet kuruluşlarının paydaşlığında sunulan/sunulması gereken temel hizmetleri kapsamaktadır. Söz konusu hizmetlerin kaliteli, etkin ve verimli olabilmesi yalnızca kent yönetimlerinin sorumluluğunda değildir. Kentliler bilinç seviyesi yüksek olan yurttaşlar olarak, sorumluluklarının ve kentsel hizmetlere yönelik haklarının farkında olmalı ve yeni hizmetlerin üretilmesi için de talepler geliştirmelidirler.

Bu çerçevede çalışmada kent yönetimlerinin kentsel mekâna yönelik olarak sundukları hizmetlerin, kentliler tarafından bilinirliği Keçiören ilçesi özelinde değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde kent ve kentsel hizmet kavramlarının teorik çerçevesi açıklanmıştır. İkinci bölümde ise Keçiören ilçesinde ikamet etmekte olan katılımcıların kentsel hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini değerlendirmek maksadıyla uygulanmış olan anket çalışmasının sonuçları incelenmiştir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Kent

İnsan toplumsal bir varlıktır. İnsanların, karşılaştıkları ve tek başlarına çözemedikleri bazı imkânsızlıkları ve sorunları, toplum içerisinde gerçekleştirilen sosyal ilişkilerle çözme ve ortadan kaldırma gereği, bir arada yaşama mecburiyetini ortaya çıkarmakta ve yerleşim olgusunun temelini oluşturmaktadır (Tuna, 1987:75; Kaya, 2004:13). Bu toplumsal tabiatın bir sonucu olarak her

dengeli toplum (ilkel olsa dahi), üyelerine, bireysel sorunların çözülmesi, dinsel törenlerin yerine getirilmesi, ticaretin yapılabilmesi, siyasal, yönetsel, kültürel ve hukuksal toplantıların gerçekleştirilebilmesi için buluşma merkezleri sağlama gereği duymuştur (Pirenne, 1990: 46; Liebeschuetz, 1999:1). Toplumlar söz konusu buluşma merkezlerini köy ya da kent adı verilen toprak parçaları üzerine kurmuşlar (Keleş, 2017:109-110) ve mukim (yerleşik, oturan) kişiler olarak kök saldıkları bu mekânları ihtiyaçları doğrultusunda planlamış ve geliştirmişlerdir (Robert, 1999:129).

Eski çağların, göçebe olarak yaşamını sürdüren avcı-toplayıcıların sabit mekânlara yerleşmeye başladıkları andan itibaren, hâkim yapısı, hem kurumsal ilişkilerin hem de toprağın örgütlenmesi üzerine kurgulanmıştır; ancak ilerleyen süreçte teknolojik, ekonomik, kültürel, sosyal vb. alanlarda radikal değişiklikler/gelişmeler yaşanmış ve kırsal mekânlar yavaş yavaş kent adı verilen ve yeni bir toplumsal düzeni içerisinde barındıran yapılara dönüşmeye başlamıştır (Bookchin, 1999:286; Benevolo, 1995:19).

Kent kendine özgü özellikleri bulunan, sorunların üstesinden gelinmesine olanak sağlayan ve pek çok işlevi yerine getiren karmaşık yapısı sebebiyle köyden farklılaşmaktadır. Köyler ekonomik, toplumsal, demografik ve coğrafi özellikleri ile kentten ayrılmış, düşük nüfus yoğunluğu ve tarıma dayalı ekonominin bulunduğu yerleşim alanlarını ifade etmekteyken; kentler kalabalık yerleşim mekânlarını, ekonomide işbölümü gerçekleşmiş teşkilatlı bir yapıyı, sağlıklı bir fiziki çevreyi ve insanların düşünce/davranışlarında değişikliğe sebep olabilecek sosyal bir düzeni ifade etmektedir (Torun, 2012:263; Kavruk, 2002:24). Köy ve kent arasındaki bu farklılaşma göz önünde bulundurulduğunda bir yerleşim yerinin kent niteliğinde sayılabilmesi için bazı özellikleri taşıması gerektiği düşünülmektedir. Bu özellikler şu şekilde sıralanmaktadır (Erkan, 2010:17-18):

- Belirli bir nüfus yoğunluğu ve büyüklüğüne erişmiş olması,
- Tarımsal üretime göre daha sistematik ve ileri bir üretim düzeyi olan sanayi üretimine geçilmiş olması ve hizmet sektörünün gelişmiş olması,
- Sanayi ve hizmet sektöründe işbölümü ve uzmanlaşma düzeylerinin gelişmiş olması,
- Yerleşim yerlerindeki fiziksel altyapı sistemlerinin gelişmiş olması,
- Yerel değerlerin yerini ulusal ya da evrensel değerlerin almış olması,
- Eğitim imkânlarının ve düzeylerinin yüksek olması, eğitimin aile dışı kurumlar tarafından veriliyor olmasıdır.

Kent tarihin farklı döneminde farklı anlamlara gelebilmesi sebebiyle dinamik bir kavram niteliği taşımakta (Toprak Karaman, 1995:5-6); ve bakış açısı değişikliği tanım çeşitliliğini beraberinde getirmektedir. Bu özelliği sebebiyle evrensel bir kent tanımı yapılamamakla birlikte farklı disiplinler tarafından demografik, ekonomik, sosyolojik, yönetsel vb. ölçütler göz önünde bulundurularak yapılmış olan çeşitli kent tanımları bulunmaktadır. Bütün bu kent tanımları, kentin farklı bir boyutu ele alması sebebiyle doğru fakat eksik olarak kabul edilmektedir (Keleş, 2017:101-103; Mutlu vd., 2016:14).

Genel bir tanımla ifadeyle kent ortak karar alma ve planlama süreçlerini barındıran, ortak bilinç ve kültür seviyelerine sahip olan insanların rasyonel ilişkilerine dayanan ve dinamik yapısı sonucunda da sürekli olarak değişim ve dönüşüm içerisinde olan insan yerleşimleri olarak tanımlanabilir.

1.2. Kent Hizmetleri

Kent olgusunun karmaşık yapısı ve kentte birlikte yaşamaktan kaynaklı ortaya çıkan ihtiyaç ve sorunların çözülmesinin gerekliliği, tarihsel süreç içerisinde, bazı kurumsal yapıların kurulması ve hizmetlerin çeşitli mekanizmalar yoluyla giderilmesi durumu ortaya çıkarmıştır (Güven, 1982:32; Castells, 2017:108). Dolayısıyla hizmet yakın zamanda ortaya çıkmış ve yalnızca günümüz dünyasında tartışma konusu olmuş bir kavram değildir. Devlet kurumlarının var olduğu tüm dönemlerde devlet tarafından sunulan kamu hizmetlerinin de var olduğu ifade edilmekte ve “geçmiş devlet kadar eski” olarak nitelendirilmektedir. Kamu hizmetlerinin kapsamı tarihsel süreç içerisinde siyasal ve tarihsel nedenler çerçevesinde değişimlere uğramıştır; devletin kamu hizmetini çok sınırlı bir seviyede vermesi gerektiğini savunanlar olduğu gibi; ekonomik, toplumsal, kültürel ve fiziksel tüm alanlarda hizmet vermesi gerektiğini savunan görüşler de var olmuştur. Kamu hizmetinin sınırlılıklarının yanında niteliği çerçevesinde de Aristo, Platon, Akinalı Thomas, Rousseau, Farabi, İbn Haldun, Yusuf Has Hacıp gibi düşünürler tarafından çeşitli eserler verilmiş ve tartışmalar gerçekleştirilmiştir (Ökmen ve Demir, 2010:39-40). Tüm bu farklılıkların birleştikleri temel nokta; kamu hizmetinin kişisel çıkarlardan ziyade kolektif çıkarlar doğrultusunda (kamu yararı) gerçekleşmesi gerektiğidir (Yücel Batmaz, 2014: 241).

Kamu hizmetinin niteliği ve kapsamı noktasındaki değişimler ve gelişimler sunumu ve yürütülmesi sırasında da devam etmiştir; çünkü kamu hizmetlerinin yalnızca merkezi yönetim tarafından sunulması siyasal, fiziksel, sosyal ve ekonomik alanlarda bazı zorluklar ortaya çıkarması sebebiyle etkinlik ve verimliliği azaltmıştır. Söz konusu sorunlarla birlikte halkın yönetime katılması zorunluluğu, artan hizmet talebi ve yaşanan teknolojik gelişmeler, kamu yönetiminin yerel düzeyde de örgütlenmesi ihtiyacını meydana getirmiştir. Bu örgütlenme ülkelerin tarihi, kültürel, siyasal ve idari geleneklerine göre değişiklik göstermektedir (Ökmen ve Çağatay, 2014:87; Altın ve Şahin, 2019: 93).

Kamu hizmeti yukarıda ifade edilen farklılıklara rağmen genel olarak “kamu yararı çerçevesinde toplumun genel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla direkt olarak devlet ve diğer kamu tüzel kişiler tarafından ifa edilen ya da devletin görevlendirdiği ve denetim ve gözetim altında bulundurduğu özel kişiler tarafından sunulan sürekli ve düzenli hizmetler” şeklinde tanımlanmaktadır (Gözler ve Kaplan, 2011: 528; Keleş ve Mengi, 2017:184).

Kamu hizmetinin mekânsal olarak irdelenmesi, *ulusal kamu hizmetleri* ve *yerel kamu hizmetleri* şeklindeki bir sınıflandırmayı oluşturmada ve *kent hizmetleri* kavramını ortaya çıkarmaktadır. Ancak kamu hizmetinin içerisinde ayrı bir kentsel kamu hizmeti ayrımı oluşturmak ve söz konusu ayrımı yalnızca mekânsal bir temellendirmeye açıklamak basit ve kısır bir kent algılaması ve hizmet açıklamasına neden olacağı için eksik olarak değerlendirilmektedir (Kavruk, 2002: 236). Bu noktada kent hizmetleri kavramının tam olarak anlaşılabilmesi açısından yerel kamu hizmetleri ile arasındaki ilişkiye ve ayrıma değinmek gerekmektedir. Kentsel hizmetler yerel kamu hizmetleridir; ancak iki kavram arasında ölçek noktasında, ekonomik anlamda ve sosyokültürel

alanlarda farklılıklar bulunmaktadır. Kent hizmetlerinin ölçek büyüklüğü diğer yerel hizmetlere oranla daha fazladır. Örneğin çöp toplama hizmeti yerel bir hizmetken, kentsel mekânda çöp toplamak büyük bir yönetsel örgütlenmeyi gerektirmektedir. Ekonomik olarak kırsal alanda gerçekleştirilen yerel hizmetlere oranla kentsel mekânda gerçekleştirilen hizmetlerde daha büyük mali kaynaklara ihtiyaç bulunmaktadır. Sosyokültürel anlamda kentsel mekânda yaşayan bireylerin ihtiyaç duyduğu hizmetlere yerel kamu hizmetinin sağlandığı her alanda gereksinim duyulmamaktadır. Bu çerçevede kent hizmetleri yerel kamu hizmetlerinin altında; “kentsel yaşantıyla doğrudan ilgili, çok yönlü ve karmaşık hizmetler” olarak ifade edilmekte ve “kent sahası içerisinde yaşamını sürdüren bireylerin (kentlin tüm kullanıcılarının) kentte yaşamının ortaya çıkardığı zorluklarla mücadele edebilmesini sağlayan, kentsel yaşam kalitesini artıran ve kentsel yaşantıyla doğrudan ilgili olan yerel hizmetler bütünü” olarak tanımlanmaktadır (Özgül, 2011;10).

Kent hizmetlerinin sunulmasında merkezi yönetim, çeşitli yerinden yönetim kuruluşları ve yerel yönetimler sorumlu aktörler olarak görülmektedir. Söz konusu aktörler arasında kamu hizmetlerinin kentsel mekânda daha etkili, kaliteli ve verimli yürütülmesinde yerel yönetimlerin daha ön planda olduğu ifade edilmektedir; çünkü yerel yönetimler bireylerin kentsel mekânda yürütülecek hizmetlere katılımının sağlanması noktasında ve belirli bir ölçek çerçevesinde hizmetlerin sunulmasında merkezi yönetimlere oranla daha etkili olmaktadırlar (Ökmen ve Çağatay, 2014:91-92; Ulusoy ve Akdemir, 2019: 64-64). Yerel yönetimlere bırakılacak olan kamu hizmetlerinin belirlenmesinde ise bazı temel ölçütler göz önünde bulundurulmalıdır. Bu ölçütler şu şekilde ifade edilmektedir (KAYA, 1991: 185):

- Yerel nitelikte olan ve yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılayan,
- Yerel halkın katkısını gerektiren ya da bu katkıya açık olan,
- Bölgesel ya da ulusal düzeyde bir koordinasyonu gerektirmeyen,
- Yerel yönetim biriminin gücünü çok aşacak biçimde, büyük yatırımları ya da özel teknik uzmanlığı gerektirmeyen,
- Yerel yönetim birimlerinde yönetilmesinde hizmet etkinliği ve rasyonel kaynak kullanımı sağlanan kamu hizmetlerinin yürütülmesi ve yönetilmesi sorumluluğu yerel yönetimlere verilmelidir.

Kent hizmetlerinin sunumunda farklı aktörlerin görevli olması ve kentsel mekândaki çeşitli alanları kapsaması, hizmetlerin niteliklerine göre sınıflandırılmasını gerekli hale getirmektedir. Bu sınıflandırma çerçevesinde hem yönetimlerin işleyişleri daha sistematik hale gelecek hem de kentliler hak taleplerini daha anlamlı şekilde yapabileceklerdir. Çalışmada alan yazınından, ilgili kanunlar ve yönetmeliklerden faydalanılarak kent hizmetleri sınıflandırılmış ve bu sınıflandırma çerçevesinde anket formu oluşturulmuştur. Söz konusu sınıflandırma şu şekilde ifade edilebilir:

- Kentsel Altyapı Hizmetleri
- Kent İçi Ulaşım Hizmetleri
- Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri

- Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmetleri
- Sosyal, Kültürel ve Eğitim Hizmetleri
- İmar ve Şehircilik Hizmetleri

2. KENT HİZMETLERİNİN BİLİNİRLİĞİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI KEÇİÖREN İLÇESİ ÖRNEĞİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma yerel hizmetlere erişim hakkı olan ve temel yararlanıcı aktör olarak değerlendirilen kentlilerin; kent hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri ve bilinç seviyelerini araştırmayı hizmetin hangi birim tarafından sunulduğunun farkında olup olmadıklarını değerlendirmeyi ve bu hizmetlere ulaşabilmek için başvuracakları birimleri bilip bilmediklerini tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Kent hizmetlerine yönelik araştırmalar ve çalışmalar genel itibarıyla hizmet sunucu aktör ya da kullanıcı memnuniyetlerini araştırmak üzerine kurgulanmıştır. Mevcut çalışmada ise kent hizmetlerinin kentliler tarafından bilinirliği ve farkındalığı üzerine bir araştırma amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda daha önce yapılmış olan ve mevcut araştırma konusuyla tamamıyla örtüşen herhangi bir araştırma ve tez çalışması olmadığı göz önünde bulundurulduğunda, mevcut araştırma alan yazınında ilk olması ve bundan sonra yapılacak olan çalışmalara kaynaklık edebilmesi sebebiyle önemli olarak düşünülmektedir.

2.2. Araştırmanın Kapsamı, Evreni ve Örneklemi

Araştırma amaçlanan konunun belirli bir sistematik içinde değerlendirilebilmesi maksadıyla yalnızca Ankara'nın Keçiören ilçesinde ikamet eden ve 18 yaş üzerinde olan bireyleri kapsamaktadır. Bu durum aynı zamanda çalışmanın en önemli sınırlılığını oluşturmaktadır. Araştırmanın kapsamı Ankara'nın Keçiören ilçesinde ikamet etmekte olan 18 yaş üzerindeki bireyler oluşturduğu için, araştırmanın evreni 31 Mart 2019 seçimlerinde oy kullanma yeterliliğine sahip 646.023 bireyden oluşmaktadır (TÜİK, 2019). Araştırmaya dâhil edilecek örneklem sayısının belirlenmesinde aşağıdaki formülden yararlanılmıştır (Baştürk,2013:150).

$$n = \frac{Nt^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

N = Evren büyüklüğü

n = Örneklem büyüklüğü

d = Tolerans düzeyi (0,05)

t = Güven düzeyinin tablo değeri (1,96)

PQ = (0,05) x (0,05) = 0,25 maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesini ifade etmektedir.

Yukarıdaki yönteme göre, % 95 güven aralığında, % 5 hata payı gözetilerek yapılan hesaplama sonucunda 384 kişilik örneklem büyüklüğü tespit edilmiştir; ancak toplamda 667 kişiye ulaşılmış, eksiksiz olarak doldurulan 600 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Aracı

Araştırmada Keçiören ilçesinde ikamet etmekte olan bireylerin bilgi, farkındalık ve bilinç seviyelerinin doğru ve sağlıklı bir şekilde değerlendirilmesi maksadıyla alan yazınından, kanunlardan ve yönetmeliklerden faydalanarak, kentsel mekânlarda merkezi yönetim, yerel yönetim ve çeşitli hizmet kuruluşları tarafından sunulan hizmetler, çeşitli sınıflandırmalar yapılacak şekilde kurgulanmış ve bu doğrultuda toplam 8 bölüm ve 40 sorudan meydana gelen anket formu hazırlanmıştır.

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun ilk iki bölümü katılımcıların demografik özellikleri ve kentsel hizmetlere yönelik bilgilerinden, diğer bölümler ise çeşitli hizmet alanlarının bilinirliği tespit etmeye yönelik oluşturulmuş sorulardan meydana gelmektedir. Çeşitli hizmet sınıflandırmaları çerçevesinde yapılacak olan bu değerlendirme, bireylerin hizmet alanlarına yönelik bilgi seviyelerinin karşılaştırılmasına imkân sağlayacaktır.

Araştırmada katılımcıların veri toplama aracı olarak kullanılan anket formundaki soruları doğru ve samimi olarak cevaplandıkları varsayılmaktadır. Toplanan verilerin analiz edilmesinde IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) kullanılmıştır. Anket formlarından alınan veriler frekans analizi yapılarak incelenmiştir. Ölçüm değişkeninin demografik özelliklere göre farklılaşması durumu crosstabs analizi ile değerlendirilmiştir.

2.4. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu bölümünde örneklem gruplarından elde edilen verilerin frekans analizleri yapılarak elde edilen veriler çizelge şeklinde ifade edilecektir. Araştırmadan elde edilen bulgular soru özelinde değerlendirildikten sonra her bölümün sonunda ayrıca bir değerlendirme yapılacaktır. Bu doğrultuda ilk bölüm katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olmuştur

2.4.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerinin Analizi

Araştırmaya katılan örneklem gruplarının sosyo-demografik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla katılımcılara, cinsiyetiniz nedir? Aylık geliriniz ne kadardır? Şeklinde sorular yöneltilmiş ve alınan cevaplar doğrultusunda elde edilen verilerin frekans dağılımları analiz edilmiştir. Bu bağlamda katılımcılara yöneltilen sorulardan ilki cinsiyet dağılımlarını belirlemeye yönelik olmuştur.

Çizelge 1: Örneklem Grubunun Cinsiyet Dağılımı

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	335	55,8
	Kadın	265	44,2
Toplam		600	100

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında erkek katılımcı ve kadın katılımcı arasındaki oranın birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum cinsiyetler arasında doğru ve güvenilir bir değerlendirme yapılması noktasında önem arz etmektedir.

Çizelge 2: Örneklem Grubunun Yaş Dağılımı

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Yaş	18-25 Yaş	154	25,7
	26-35 Yaş	158	26,3
	36-45 Yaş	151	25,2
	46-55 Yaş	97	16,2
	56-65 Yaş	30	5,0
	66 ve üstü	10	1,7
Toplam		600	100

Örneklem grubunun yaş dağılımı çizelge 2'ye göre değerlendirildiğinde 18-25 yaş aralığında %25,7, 26-35 yaş aralığında %26,3, 36-45 yaş aralığında %25,2 ve 46 yaş üstü %22,9 katılımcı olduğu görülmektedir. Bu dağılım oranı dengeli olarak değerlendirilmektedir. 56 yaş ve üstü katılımcı sayısı Koronavirüs salgınıyla mücadele ettiğimiz bu dönemlerdeki önlemler ve onları riske atmamak adına fiziksel teması minimize etme gereği dolayısıyla 40 kişiyle sınırlandırılmıştır.

Çizelge 3: Örneklem Grubunun Gelir Dağılımı

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Aylık Gelir	1000 TL'den az	133	22,2
	1001-2000	43	7,2
	2001-3000	124	20,7
	3001-4000	98	16,3
	4001-5000	83	13,8
	5001'den fazla	119	19,8
Toplam		600	100

Örneklem grubunun gelir dağılımlarını belirlemek amacıyla yöneltilen soruya verilen cevaplardan hareketle bir değerlendirme yapıldığında, %50,1 oranıyla 3000 TL ve altında olduğu, %49,9 oranıyla 3001 TL ve üzerinde olduğu görülmektedir. Ankete katılanların gelir dağılımları noktasında da bir denge bulunduğu görülmektedir.

Çizelge 4: Örneklem Grubunun Eğitim Durumları

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Eğitim Durumu	Okuryazar	9	1,5
	İlköğretim	48	8,0
	Ortaöğretim	136	22,7

	Ön lisans	132	22,0
	Lisans	221	36,8
	Lisansüstü	54	9,0
Toplam		600	100

Örneklem grubunun eğitim durumları Çizelge 4'e göre incelendiğinde eğitim seviyesi yüksek olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaya katılanların %67,8'i üniversite mezunu olduğunu, %22,7'si lise mezunu olduğunu, %8'i ilköğretim mezunu olduğunu ve %1,5'i ise okuryazar olduğunu ifade etmişlerdir.

Çizelge 5: Örneklem Grubunun Meslek Dağılımları

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Meslek	Kamu Sektörü	203	33,8
	Özel Sektör	162	27
	Emekli	35	5,8
	Ev Hanımı	67	11,2
	Öğrenci	74	12,3
	Çalışmıyor	59	9,8
Toplam		600	100

Örneklem grubunun meslek dağılımları incelendiğinde %33,8 oranıyla kamu sektörünün çoğunlukta olduğu onu takiben %27 oranıyla özel sektörün olduğu görülmektedir. %5,8 oranıyla emekli sayısının düşük olduğu görülmektedir; ancak yaş dağılımında ifade edilen sebeplerden dolayı normal olarak değerlendirilmektedir.

2.4.2. Örneklem Grubunun Kentsel Hizmetlere Yönelik Bilgilendirme Konusundaki Düşüncelerinin Analizi

Örneklem gruplarının kentsel hizmetlere yönelik bilgi aldıkları yöntem, aldıkları bilginin yeterliliği hakkındaki düşünceleri ve hangi kurum/kuruluşların bilgilendirme yapması gerektiğine dair fikirlerinin tespit edilmesine yönelik 4 sorudan oluşan mevcut bölümde, hizmetlere yönelik bilgilendirme faaliyetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu amaçla katılımcılara ilk olarak “Keçiören'deki kent hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını” tespit etmeye yönelik soru yöneltilmiştir. Sorudan alınan cevaplar Çizelge 6' da detaylarıyla görülmektedir

Çizelge 6: Örneklem Grubunun Kent Hizmetlerinden Haberdar Olma Yöntemi

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde(%)
Yöntem	Ak Masa	36	4,6
	Mavi Masa	31	3,9
	Belediye Web Sitesi	119	15,0

Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram gibi)	330	41,7
Belediyenin Dergi, Broşür ve Bültenleri	119	15,0
Hiçbiri	156	19,7
Toplam	791	100

Araştırmaya katılanların bu soruya birden fazla cevap verebilmesi nedeniyle ortaya çıkan toplam değer (791), katılımcı sayısını ifade etmemekte, cevapların her birinin ayrı ayrı işaretlenme sayısını ifade etmektedir.

Bireyler Keçiören’de yürütülen hizmetlere yönelik olarak bilgi, istek ve şikâyetlerini çoğunlukla Facebook, Instagram ve Twitter gibi sosyal medya hesapları aracılığıyla daha sonra ise belediyenin web sitesi ve belediye dergi, broşür ve bültenleri üzerinden ilettiklerini ve bu mecralar üzerinden hizmetlerden haberdar olduklarını ifade etmişlerdir.

Toplamda 156 katılımcı (Örneklem grubunun toplam sayısına oranı %25,16) “hiçbiri” seçeneğini işaretlemiştir. Buradan hareketle katılımcıların çoğunluğunun hizmet noktasındaki bilgi alışverişini günümüz teknolojisi kullanarak gerçekleştirebildiği görülmektedir; ancak Ak Masa ve Mavi Masa gibi uygulamaların yeterli derecede kullanabildiği görülmemektedir.

Örneklem grubuna “Keçiören’de yürütülen hizmetlere yönelik hangi kurum/kuruluşların bilgilendirme yapması gerektiğini düşündüklerini” tespit etmeye yönelik olarak soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar Çizelge 7’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 7: Örneklem Grubuna Göre Kent Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Yapması Gereken Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ankara Valiliği	83	7,2
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	231	20,1
	Keçiören Belediyesi	497	43,1
	Keçiören Kaymakamlığı	150	13,0
	Mahalle Muhtarlıkları	191	16,6
Toplam		1152	100

Araştırmaya katılanların bu soruya birden fazla cevap verebilmesi nedeniyle ortaya çıkan toplam değer (1152), katılımcı sayısını ifade etmemekte, cevapların her birinin ayrı ayrı işaretlenme sayısını ifade etmektedir.

Keçiören’de ikamet etmekte olan katılımcılar, kentsel hizmetlere yönelik olarak çoğunlukla Keçiören Belediyesi’nin daha sonra ise Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin bilgilendirme yapması gerektiğini ifade etmişlerdir. Ankara Valiliği ve Keçiören Kaymakamlığı ise belediye kurumlarına göre daha düşük oranda karşımıza çıkmaktadır. Buradan hareketle katılımcıların kent hizmetlerine yönelik olarak merkezi yönetim yerine yerel yönetimleri tercih ettikleri görülmektedir.

Çizelge 8: Örneklem Grubuna Göre Kent Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Faaliyetlerinin Yeterliliği

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Düzyey	Yetersiz	151	25,2
	Az yeterli	137	22,8
	Orta düzey	227	37,8
	Yeterli	74	12,3
	Oldukça yeterli	11	1,8
Toplam		600	100

Örneklem grubuna “Keçiören’de yürütülen hizmetlere yönelik olarak yapılan bilgilendirmelerin ne derecede yeterli olduğunu düşündüklerini” tespit etmeye yönelik olarak soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar Çizelge 8’den hareketle değerlendirildiğinde katılımcıların, %25,2’si yetersiz, %22,8 oranıyla az yeterli, %37,8 oranıyla orta düzey seçeneğini işaretlemişlerdir. Yeterli ve oldukça yeterli seçenekleri ise diğer seçeneklere göre daha düşük bir oranda karşımıza çıkmıştır.

Çizelge 9: Kent Hizmetlerine Yönelik Kişisel Bilgi Tespiti

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde(%)
Düzyey	Hiç Bilgim Yok	106	17,7
	Az Bilgim Var	227	37,8
	Orta Düzey	210	35,0
	Bilgiliyim	42	7,0
	Oldukça Bilgiliyim	15	2,5
Toplam		600	100

Bireylerin kentsel hizmetlere yönelik olarak ne derecede bilgi sahibi olduğunu tespit etmeye yönelik olarak soru yöneltilmiştir. Çizelge 9’a göre hizmetlerden hiç bilgisi olmadığını ifade eden katılımcı oranı %17,7 olarak görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu “az bilgin var” ve “orta düzey bilgi sahibiyim” seçeneğini işaretlemişlerdir. Bilgili ve oldukça bilgili olduğunu ifade eden katılımcı sayısı ise düşük olarak görülmektedir. Dolayısıyla örneklem grubunun büyük bir çoğunluğu kentsel hizmetlere yönelik bilgi düzeyini orta ve alt seviyede olarak değerlendirmiştir.

2.4.3. Örneklem Grubunun Kentsel Altyapı Hizmetlerine Yönelik Bilgi Seviyelerinin Analizi

Araştırmanın mevcut bölümünde katılımcıların kentsel altyapı hizmetlerine yönelik bilgi seviyelerini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla katılımcılara yol ve kaldırımların yapım, bakım ve onarım hizmetlerine, kar ve buzla mücadele hizmetlerine, su, doğalgaz ve elektrik hizmetlerine yönelik 6 adet yöneltilmiş ve seçeneklerden bir tanesini işaretlemeleri istenmiştir.

Katılımcılara ilk olarak “ikamet ettikleri mahalledeki yol ve kaldırımla ilgili olarak talepleri doğrultusunda nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” bir soru yöneltilmiştir. Sorudan elde edilen veriler Çizelge 10’da detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 10: Örneklem Grubunun Mahallelerindeki Yol ve Kaldırım Yapım, Bakım ve Onarım Hizmetlerine Yönelik Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans (N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ankara Valiliği	9	1,5
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	120	20
	Keçiören Kaymakamlığı	20	3,3
	Keçiören Belediyesi	409	68,2
	Fikrim Yok	42	7
Toplam		600	100

Katılımcılar mahallelerindeki yol ve kaldırım hizmetlerine yönelik taleplerini %68,2 oranıyla Keçiören Belediyesi'ne ilettiklerini ifade etmişlerdir. Bu seçeneği takiben %20 oranıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin geldiği görülmektedir.

Merkezi yönetimi temsilen ankete eklenmiş olan Ankara Valiliği ve Keçiören Kaymakamlığı ise toplamda %4,8 oranıyla karşımıza çıkmıştır. Bu durum katılımcıların yol ve kaldırım hizmetlerinin yerel bir hizmet olduğunun farkındalığının ve hizmete yönelik bilgi seviyesinin yüksek olduğunun göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Kentsel altyapı hizmetlerine yönelik diğer bir soru ise “örneklem grubunun kış aylarında mahallelerindeki kar ve buz sebebiyle oluşan sorunları bildirmek ve trafik akışının normal bir düzende sağlanabilmesi için gerekli olan tuzlama çalışmasının yapılmasını talep etmek için nereye müracaat ettiklerini” tespit etmeye yönelik olmuştur. Sorudan elde edilen cevaplar Çizelge 11'de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 11: Örneklem Grubunun Kış Aylarında Mahallelerindeki Kar ve Buzla Mücadele Hizmetlerine Yönelik Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ankara Valiliği	17	2,8
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	178	29,7
	Keçiören Kaymakamlığı	19	3,2
	Keçiören Belediyesi	355	59,2
	Fikrim Yok	31	5,2
Toplam		600	100

Katılımcılar %59,2 oranıyla Keçiören Belediyesi'ne müracaat edilmesi gerektiğini, %29,7 oranıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne müracaat edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Kar ve buzla mücadele hizmetlerinin büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyeleri tarafından ortaklaşa yürütebildiği düşünüldüğünde bu oran normal olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların %88,9 oranıyla bu hizmetlere yönelik olarak belediyelere müracaat ettiklerini ifade etmeleri bilgi seviyelerinin bu konuda yüksek olduğunu göstermektedir.

Çizelge 12: Örneklem Grubunun Su Hizmetine Yönelik Talep ve Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Tarım ve Orman Bakanlığı	4	0,7
	Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü	29	4,8
	Ankara Büyükşehir Belediyesi - Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ)	453	75,5
	Keçiören Belediyesi	98	16,3
	Fikrim Yok	16	2,7
	Toplam	600	100

Kentsel altyapı hizmetlerine yönelik olarak yöneltilen diğer soru katılımcıların “su hizmetinden yararlanabilmek, kanalizasyon sorunlarına yönelik talepte bulunmak ve su kesintisi/arızasını bildirmek amacıyla nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” olmuştur. Bu amaçla yöneltilen soruya verilen cevaplar Çizelge 12’de detaylarıyla görülmektedir.

Katılımcıların %75,5 oranıyla Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi’ni (ASKİ) işaretlemişlerdir. Dolayısıyla söz konusu hizmete yönelik bilgi seviyesinin yüksek olduğu görülmektedir. Keçiören Belediyesi ise %16,3 oranıyla karşımıza çıkmaktadır. Bu durum su hizmetine yönelik olarak Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Keçiören Belediyesi arasındaki görev ayrımının katılımcıların 98’i tarafından bilinmediğini göstermektedir. Su hizmetine yönelik olarak 29 kişi ise Devlet Su İşleri’ni tercih etmiştir.

Kentsel altyapı hizmetlerine yönelik olarak yöneltilen diğer soru katılımcıların “doğalgaz hizmetinden yararlanabilmek ya da arıza bildirmek amacıyla nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” olmuştur. Bu amaçla yöneltilen soruya verilen cevaplar Çizelge 13’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 13: Örneklem Grubunun Doğalgaz Hizmetine Yönelik Talep ve Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	8	1,3
	Ankara Büyükşehir Belediyesi – Başkent Gaz	435	72,5
	Ankara Büyükşehir Belediyesi - EGO Genel Müdürlüğü	70	11,7
	Keçiören Belediyesi	60	10
	Fikrim Yok	27	4,5
	Toplam	600	100

Katılımcılar %72,5 oranıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi – Başkent Gaz seçeneğini işaretleyerek doğalgaz hizmetine yönelik bilgi seviyelerinin yüksek olduğunu göstermişlerdir Bu

oranı takiben %10,1 oranıyla EGO, %8,6 oranıyla Keçiören Belediyesi gelmektedir. Doğalgaz hizmetlerine yönelik hizmetlerinin 2007 yılına kadar EGO tarafından sunulduğu düşünüldüğünde ortaya çıkan bilinirlik seviyesinin yüksek olduğu; ancak bu doğrultuda yeni bilinçlendirme çalışmalarının yapılması gerektiği ifade edilebilir.

Kentsel altyapı hizmetlerine yönelik olarak yöneltilen diğer soru katılımcıların “elektrik hizmetinden yararlanabilmek ya da elektrik kesintisi/arızası bildirmek maksadıyla nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” olmuştur. Bu amaçla yöneltilen soruya verilen cevaplar Çizelge 14’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 14: Örneklem Grubunun Elektrik Hizmetine Yönelik Talep ve Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	30	5
	Ankara Büyükşehir Belediyesi – Başkent EDAŞ	466	77,7
	Keçiören Kaymakamlığı	14	2,3
	Keçiören Belediyesi	67	11,2
	Fikrim Yok	23	3,8
Toplam		600	100

Katılımcıların %77,7 oranıyla doğru seçeneği tercih ettikleri görülmektedir. Oranı takiben %11,2’yle Keçiören Belediyesi en fazla tercih edilen seçenek olmuştur. Çizelgenin tamamına göre bir değerlendirme yapıldığında elektrik hizmetinin yerel bir hizmet olduğunun katılımcıların büyük bir çoğunluğu tarafından bilindiği; ancak büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesi ayrımı noktasında bazı noksanlıkların olduğu görülmektedir.

Örneklem grubuna yöneltilen diğer bir soru “sokak aydınlatmaları konusunda karşılaştıkları bir sorun dolayısıyla ya da talep ve şikâyetlerinde nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” olmuştur. Bu amaçla yöneltilen soruya verilen cevaplar Çizelge 15’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 15: Örneklem Grubunun Sokak Aydınlatmalarına Yönelik Talep ve Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	32	5,3
	Ankara Büyükşehir Belediyesi – Başkent EDAŞ	306	51
	Keçiören Kaymakamlığı	13	2,2
	Keçiören Belediyesi	204	34
	Fikrim Yok	45	7,5
Toplam		600	100

Sokak aydınlatmalarına yönelik olarak yürütülmesi gereken hizmetler Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluğundadır. Katılımcılar %51 oranıyla “Ankara Büyükşehir Belediyesi – Başkent EDAŞ”, %34 oranıyla Keçiören Belediyesini, %7,5 oranıyla “fikrim yok” seçeneğini işaretlemişlerdir. Katılımcıların sokak aydınlatmalarına yönelik bilgi seviyelerinin diğer hizmet alanlarına göre değerlendirildiğinde düşük olduğu ifade edilebilir. Ayrıca “fikrim yok” seçeneği, kentsel altyapı hizmetlerine yönelik olarak sorulmuş diğer sorulara oranla en fazla sokak aydınlatmalarıyla ilgili soruda işaretlenen seçenek olmuştur.

Kentsel altyapı hizmetlerine yönelik bilgi seviyelerinin genel bir değerlendirmesi yapılacak olursak katılımcıların; su, doğalgaz ve elektrik gibi temel altyapı hizmetlerine yönelik bilgi, talep ve şikâyetlerini iletecekleri kurum/kuruluşu %70'in üzerinde bir oranla bildiklerini göstermektedir. Yol ve kaldırımların yapım, bakım ve onarımı, kar ve buzla mücadele edilmesi gibi hizmetlere yönelik bilgi seviyesi de yüksek olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların yalnızca sokak aydınlatmalarıyla ilgili olarak bilgi ve farkındalık seviyeleri (%51) diğer seçeneklere oranla düşük olarak değerlendirilmektedir. Genel itibariyle katılımcılar temel kentsel altyapı hizmetlerinin yerel yönetimlerin görev ve sorumluluğunda yürütüldüğünün farkında olduğu görülmektedir; ancak büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesi arasındaki görev ayrımının yapılması noktasında düşük bir seviyede olsa bile sorunlar olduğu düşünülmektedir.

2.4.4. Örneklem Grubunun Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Bilgi Seviyelerinin Analizi

Araştırmanın mevcut bölümünde katılımcıların ulaşım hizmetlerine yönelik bilgi seviyelerini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla katılımcılara şehir içi ulaşımında kullanılan AnkaraKart ve şehir içi ulaşım imkânları olan otobüs, teleferik, metro, Ankaray ve Başkentray hizmetlerine yönelik sorular yöneltilmiş ve seçeneklerden bir tanesini işaretlemeleri istenmiştir. Katılımcılara ilk olarak “Ankarakart ile ilgili karşılaştıkları sorunlarda ya da talepleri doğrultusunda nereye müracaat ettiklerini tespit etmeye yönelik” olarak 6 adet soru yöneltilmiştir. Sorudan elde edilen veriler Çizelge 16'da detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 16: Örneklem Grubunun Ankarakart İşlemlerine Yönelik Bilgi, Talep ve Şikâyetler İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

	Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	32	5,3
Ankara Valiliği	7	1,2
Ankara Büyükşehir Belediyesi–EGO Genel Müdürlüğü	496	82,7
Keçiören Belediyesi	42	7,0
Fikrim Yok	23	3,8
Toplam	600	100

Katılımcılar Ankara içerisindeki ulaşım olanaklarından faydalanmak için kullanılan ulaşım kartıyla ilgili işlemlerini %82,7 oranıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi– EGO Genel Müdürlüğü'ne ilettiklerini ifade ederek doğru seçeneği işaretlemişlerdir. Bu oranı takiben %7 oranıyla Keçiören

Belediyesi gelmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplardan hareketle bilgi ve bilinç seviyelerinin kart işlemleri için yüksek olduğu görülmektedir.

Ulaşım hizmetlerine yönelik diğer soru ise şehir içi ulaşımda kullanılan otobüs hizmetine yönelik olmuştur. Katılımcıların “otobüs hizmetlerine yönelik bilgi, talep ve şikâyetleri için müracaat ettikleri kurum/kuruluşlar” Çizelge 17’de görülmektedir.

Çizelge 17: Örneklem Grubunun Otobüs Hizmetine Yönelik Bilgi, Talep ve Şikâyetler İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	17	2,8
	Ankara Büyükşehir Belediyesi–EGO Genel Müdürlüğü	486	81
	Türkiye Şoförler ve Otomobilciler Federasyonu	32	5,3
	Keçiören Belediyesi	42	7,0
	Fikrim Yok	23	3,8
	Toplam	600	100

Kent içi ulaşımda kullanılan otobüslere yönelik olarak bilgi talep ve şikâyetlerin bildirilmesi noktasında katılımcıların bilgi seviyeleri %81 oranıyla doğru olarak tespit edilmiştir. Doğru oran takiben %7’yle Keçiören Belediyesi gelmektedir. Bu oran ulaşım noktasında gayet yüksek olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların diğer bir ulaşım olanağı olan “teleferik hizmetlerine yönelik bilgi, talep ve şikâyetleri için müracaat ettikleri kurum/kuruluşlar” Çizelge 18’de görülmektedir.

Çizelge 18: Örneklem Grubunun Teleferik Hizmetine Yönelik Bilgi, Talep ve Şikâyetler İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	43	7,2
	Ankara Valiliği	16	2,7
	Ankara Büyükşehir Belediyesi – EGO Genel Müdürlüğü	263	43,8
	Keçiören Belediyesi	186	31
	Fikrim Yok	92	15,3
	Toplam	600	100

Katılımcılar %43,8 oranıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi – EGO Genel Müdürlüğü, %31 oranıyla Keçiören Belediyesi seçeneğini işaretlemişlerdir. Yenimahalle – Şentepe hattında kullanılan teleferik hizmeti Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekteyken, Keçiören sınırları içerisindeki hem ulaşım hem de turistik gezi amaçlı kullanılan

teleferik hizmeti ise Keçiören Belediyesi tarafından yürütülmektedir. Dolayısıyla ortaya çıkan doğru oran %74,8 olarak kabul edilebilir.

Örneklem grubunun “raylı sistemlere yönelik bilgi, talep ve şikâyetleri için müracaat ettikleri kurum/kuruluşu tespit etmeye yönelik” olarak 3 adet soru sorulmuştur. Alınan cevaplar Çizelge 19’da detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 19: Örneklem Grubunun Raylı Sistemlere Yönelik Bilgi, Talep ve Şikâyetler İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

	Metro		Ankaray		Başkentray	
	Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)	Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)	Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	47	7,8	48	8	34	5,7
Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları	92	15,3	93	15,5	320	53,3
Keçiören Belediyesi	44	7,3	39	6,5	38	6,4
Ankara Büyükşehir Belediyesi-EGO Genel Müdürlüğü	362	60,3	367	61,5	144	24
Fikrim Yok	55	9,2	53	8,8	63	10,5
Toplam	600	100	600	100	600	100

Ankara ili sınırları içerisinde 3 adet raylı sistem hizmeti bulunmaktadır. Bunlardan metro ve ankaray hizmeti Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulmakta, Başkentray hizmet ise Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) tarafından yürütülmektedir. Katılımcıların raylı sistemlere yönelik bilinirlik düzeyleri değerlendirildiğinde metro ve ankaray hizmetine yönelik bilgi seviyesi %60’ın üzerinde olarak görülmektedir. Ayrıca bu hizmetin Ulaştırma Bakanlığı ya da TCDD tarafından sunulduğunu ifade eden katılımcılar da bulunmaktadır. Ulaşımaya yönelik en az bilinirlik seviyesine sahip olan hizmet %53,3 oranıyla Başkentray olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kentsel ulaşım hizmetlerine yönelik genel bir değerlendirme yapılacak olursak katılımcıların özellikle ulaşım kartı ve otobüs hizmetlerine yönelik bilgi seviyeleri yüksek olarak görülmektedir. Raylı sistemlere yönelik olarak metro ve ankaray hizmetinin bilinirliği yüksek olarak görülürken, Başkentray hizmeti diğerlerine oranla düşük olarak değerlendirilmektedir. Oranlar arasındaki bu

farklılığın hizmetin kullanım oranındaki farklılıktan kaynaklandığı düşünülebilir; çünkü başkentray Keçiören sınırları içerisinde kullanılan bir hizmet değildir.

Keçiören ilçesinde ikamet eden vatandaşlara uygulanan anket formu neticesinde ulaşım hizmetlerine yönelik farkındalık ve bilinirlik seviyesi, kentsel altyapı hizmetleri kadar olmasa da yüksek olarak değerlendirilmektedir.

2.4.5. Örneklem Grubunun Çevre Temizliği ve Sağlığına Yönelik Bilgi Seviyelerinin Analizi

Araştırmanın mevcut bölümünde katılımcıların çevre temizliği ve sağlığına yönelik bilgi seviyelerini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla katılımcılara çöp toplama, park ve bahçe bakım ve haşereyle mücadele gibi hizmetlerle ilgili 6 adet soru yöneltilmiştir. Sorulardan ilki “katılımcıların katı atık hizmetinin hangi kurum/kuruluşlarca yerine getirdiğini tespit etmeye yönelik olmuştur. Elde edilen cevaplar Çizelge 20’de görülmektedir.

Çizelge 20: Örneklem Grubunun Katı Atıkların Toplanmasından Görevli Olarak Değerlendirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Ankara Valiliği	17	2,8
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	80	13,3
	Keçiören Kaymakamlığı	27	4,5
	Keçiören Belediyesi	423	70,5
	Fikrim Yok	53	8,8
Toplam		600	100

Katılımcıların katı atıklarının toplanması konusundaki bilgi seviyesini tespit etmek için yöneltilen soruya verilen cevaplar, %70,5 oranıyla Keçiören Belediyesi olmuştur. Bu oran hizmet bilinci noktasında yüksek olarak değerlendirilmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi %13,3 oranıyla takip etmektedir. Büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesi arasındaki görev, yetki ve sorumluluk paylaşımı noktasındaki kentlilerin tam bir bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir. Katılımcılara ayrıca “katı atıkların belirlenen çöp saati (20.00-22.00) dışında atılmasından şikâyetçiyse nereye müracaat etmeniz gerekir?” şeklinde bir soru da yöneltilmiştir. Soruya verilen cevaplar Çizelge 21’de görülmektedir.

Çizelge 21: Örneklem Grubunun Katı Atıkların Belirlenen Saatin Dışında Atıldığını Gördüklerine Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
	Ankara Valiliği	17	2,8
	Keçiören Kaymakamlığı	19	3,2
	Keçiören Belediyesi Zabıtası	461	76,8

	Muhtarlık	40	6,7
	Fikrim Yok	63	10,5
	Toplam	600	100

Katılımcılar çöp toplama hizmetinin %70,5 oranıyla Keçiören Belediyesi tarafından toplanması gerektiğini ifade etmekteyken, çöp konusundaki şikâyetleri için %76,8 oranıyla Keçiören Belediyesi Zabıtasına müracaat etmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Bu oran hizmetin yürütülesi noktasındaki bilginin daha düşük olduğunu ancak yerel bir hizmet olarak kabul ettikleri çöp hizmetine yönelik şikâyetler için yüksek olduğunu göstermektedir.

Katılımcılara “mahallelerindeki park, bahçe ve yeşil alanların bakım, onarım ve temizlik hizmetlerinin” ve “mahallelerindeki sokak, cadde, bulvar, ibadethane ve pazaryeri temizliğinin” hangi kurum/kuruluş tarafından yürütüldüğünün tespit edilmesine yönelik olarak 2 adet soru yöneltilmiştir. Elde edilen cevaplar Çizelge 22’de görülmektedir.

Çizelge 22: Örneklem Grubunun Çeşitli Mekânların Temizliği Görevinden Sorumlu Olarak Değerlendirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Park, Bahçe ve Yeşil Alanlar		Sokak, Bulvar, Cadde, İbadethane ve Pazaryeri	
		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)	Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Kurum/Kuruluş	Ankara Valiliği	8	1,3	9	1,5
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	40	6,7	53	8,8
	Keçiören Kaymakamlığı	16	2,7	15	2,5
	Keçiören Belediyesi	509	84,8	496	82,7
	Fikrim Yok	27	4,4	27	4,5
	Toplam	600	100	600	100

Örneklem grubunun mahallelerindeki çeşitli alanlarla ilgili temizlik, yapım, bakım ve onarım hizmetlerine yönelik bilgi seviyesi %82’nin üzerinde olarak görülmektedir. Bu oran bilinirlik açısından yüksek olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların yalnızca Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Keçiören Belediyesi arasında çelişki yaşadığı düşünülmektedir; çünkü diğer seçeneklerde tutarlılık görülmektedir.

Çizelge 23: Örneklem Grubunun Haşere ve Sivrisinek Gibi Sorunlarla Mücadele Noktasında Sorumlu Gördükleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	27	4,5
	Tarım ve Orman Bakanlığı	23	3,8
	Ankara Valiliği	18	3

	Keçiören Belediyesi	497	82,8
	Fikrim Yok	35	5,8
	Toplam	600	100

Katılımcılara yöneltilen diğer soru “Keçiören’deki haşere, sivrisinek vb. sorunlarla ilgili talep ve şikâyetleriniz için nereye müracaat edersiniz?” şeklinde sorulmuştur. Elde edilen cevaplar Çizelge 23’de detaylarıyla görülmektedir. Verilen cevaplara göre katılımcılar %82,8 oranıyla Keçiören Belediyesi’ni tercih etmişlerdir. Bu oran söz konusu hizmet için gayet yüksek bir değer olarak görülmektedir.

Çevre temizliği ve sağlığıyla diğer soru ise “kamuya açık alanlarda gürültü yapanlara ve çevreyi kirletenlere yönelik şikâyetleriniz için nereye müracaat edersiniz” şeklinde olmuştur. Alınan cevaplar Çizelge 24’de görülmektedir.

Çizelge 24: Örneklem Grubunun Kamuya Açık Alanlarda Gürültü Yapanlara ve Çevreyi Kirletenlere Yönelik Şikâyetlerini Bildirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	63	10,5
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	56	9,3
	Ankara Valiliği	51	8,5
	Keçiören Belediyesi Zabıtası	366	61
	Fikrim Yok	64	10,7
	Toplam	600	100

Katılımcılar çevreyi kirleten ve gürültü yapanlara yönelik şikâyetlerini bildirmek maksadıyla %61 oranıyla Keçiören Belediyesi Zabıtası, %10,7 oranıyla fikrim yok, %10,5 oranıyla İçişleri Bakanlığı, %9,3 oranıyla Çevre ve Şehircilik Bakanlığı seçeneğini tercih etmişlerdir. Kentsel bir sorun olarak değerlendirilecek bu durum karşısında şikâyet edilmesi gereken yer zabıta birimi olarak ifade edilmektedir; ancak söz konusu sorun alanlarının Kabahatler Kanunu çerçevesinde ele alınıyor olması ve güvenlik hizmeti olarak değerlendirilmesinin sonucu etkilediği düşünülebilir. Ayrıca doğru seçeneği tercih eden oran düşük olarak değerlendirilmemektedir.

Çevre sağlığı ve temizliğine yönelik hizmetlerin bilinirliği genel olarak değerlendirildiğinde ortaya çıkan sonuç çöp hizmetlerinin %70’in üzerinde bir oranla bilindiğini, temizlik ve haşereyle mücadele hizmetlerinin %82’in üzerinde bir oranla bilindiğini göstermektedir. Alanla ilgili en düşük oran ise gürültü ve çevre kirliliğine yönelik şikâyetlerin bildirilmesi olmuştur.

2.4.6. Örneklem Grubunun Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmetlerine Yönelik Bilgi Seviyelerinin Analizi

Araştırmanın mevcut bölümünde katılımcıların doğal afet sonrasında karşılaştıkları durumlar karşısındaki zorluklarına çözüm olarak yürütülen kentsel hizmetlerini ve kentsel mekân içerisinde güvenliklerinin sorun olabileceği durumlarda hangi kurum/kuruluşa müracaat etmesi gerektiğini bilip bilmediklerini tespit etmek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda katılımcılara toplam 8

adet soru yöneltmiştir*. Sorulardan ilki “katılımcıların deprem sonrasında ya da öncesinde, yaşadıkları yapılar için, riskli yapı tespiti çalışmasının yapılması için nereye müracaat etmeleri gerektiğini bilip bilmediklerini tespit etmeyi” amaçlamaktadır. Sorulardan elde edilen verilen Çizelge 25’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 25: Örneklem Grubunun Riskli Yapı Tespiti Çalışması İçin Sorumlu Olarak Gördükleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	35	5,8
	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	43	7,2
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tarafından Yetki Verilen Kurum veya Kuruluşlar	400	66,7
	Muhtarlık	24	4,0
	Fikrim Yok	98	16,3
	Toplam	600	100

İnsan yaşantısının en üzücü ve çaresiz olaylarından biri olarak görülebilecek olan deprem, ülkemiz ve tüm dünyanın bir gerçeği olarak sürekli karşılaştığımız bir doğal afettir. Depremın yıkıcı etkilerinden korunmak hem afet oluşmadan önce alınacak önlemlerle hem de afet sonrasında yürütülecek hizmetlerle sağlanabilmektedir. Bu hizmetlerden bir tanesi de riskli yapı tespiti çalışmasıdır. Riskli yapı tespiti Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından deprem sonrasında hasar gören yapılarda yapılabileceği gibi asıl amacı afet riski altında güvenli olmayan riskli yapıların deprem öncesinde tespitinin yapılmasıdır.

Bu doğrultuda toplam 600 katılımcıdan 400’ü (%66,7) bu seçeneği işaretleyerek doğru cevabı vermiştir. Bu oran çevre sağlığı ve temizliği, kentsel altyapı ve kent içi ulaşım hizmetleri çerçevesinde düşünüldüğünde oldukça düşük olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca 98 katılımcı (16,3) bu soruya “fikrim yok” cevabını vermiştir. İnsan yaşantısının en önemli konulardan biri olarak görülebilecek deprem öncesi ve sonrasında atılması gereken adımlar, tüm bireylere, çok paydaşlı bir mekanizma aracılığıyla ve bilinçlendirme faaliyetleriyle öğretilmelidir.

Bu konuyla ilgili diğer bir önemli husus ise hasar tespit çalışmasıdır. Hasar tespit çalışması yalnızca deprem sonrasında ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı ekiplerce gözlemsel olarak yapıda yapılan inceleme sonrasında yapının hasar durumunun tespiti ve ilanı sürecidir; ancak hasar tespit çalışması Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK) tarafından da yapılabilmektedir. Bu çerçevede katılımcılara “hasar tespit çalışması için başvurmaları gereken kurum/kuruluşları bilip bilmediklerini tespit etmeye yönelik” bir soru yöneltmiştir. Elde edilen cevaplar Çizelge 26’de görülmektedir.

* Anket formunun katılımcılara uygulanması sırasında mevcut bölümde 7 adet soru bulunmaktadır; ancak daha önce imar ve şehircilik hizmeti olarak değerlendirilen ve katılımcılara o bölümde yöneltilen bir adet soru, çalışmanın bütünlüğü açısından mevcut bölümde değerlendirilecektir. Bu sebeple mevcut bölümde 8 adet soru bulunmaktadır.

Çizelge 26: Örneklem Grubunun Hasar Tespit Çalışması İçin Sorumlu Olarak Gördükleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	39	6,5
	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	89	14,8
	Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK)	285	47,5
	Muhtarlık	36	6
	Fikrim Yok	151	25,2
Toplam		600	100

Riskli yapı tespitinde karşımıza çıkan oran, hasar tespit çalışmasında daha düşük olarak görülmektedir. Bu durum yakın zamanda yaşanmış olan üzücü depremler neticesinde riskli yapı tespiti için yapılan bilgilendirme faaliyetlerinin bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Bu durum bilgilendirme faaliyetlerinin önemini bir kez daha karşımıza çıkarmaktadır.

Hasar tespit çalışmasının yaptırılması için nereye müracaat edeceği konusunda fikri olmayan birey sayısı 151 (%25,2) olarak karşımıza çıkmakta ve bu oran yüksek olarak değerlendirilmektedir. Bu oranın düşük olmasında Doğal Afet Sigortaları Kurumu'nun temel yetkili aktör olmamasından kaynaklandığı düşünülebilir.

Kentsel mekânda doğal afetlerle birlikte; kaza, çökme, patlama, mahsur kalma, su baskını vb. durumlarda yardım talebinde bulunabilecek çeşitli mekanizmalar bulunmaktadır. Bu çerçevede “katılımcılardan söz konusu durumları yaşadıklarında yardım talebinde bulunacakları kurum/kuruluşu” işaretlemeleri istenmiştir. Elde edilen veriler Çizelge 27’de görülmektedir.

Çizelge 27: Örneklem Grubunun Su Baskını, Kaza, Çökme ve Patlama gibi Durumlarda Yardım Edilmesi İçin Müracaat Edecekleri Kurum/Kuruluşun Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	52	8,7
	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	34	5,7
	Ankara Valiliği	49	8,2
	Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesi	389	64,8
	Fikrim Yok	76	12,7
Toplam		600	100

Katılımcıların %64,8’i yardım talebinde bulunacakları yeri Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesi olarak belirtmiş ve doğru seçeneği işaretlemiştir. Katılımcılara yöneltilen diğer soru; yangın, deprem ve su baskını gibi doğal afetler sonrasında, yaşadıkları mekânların temizlenmesi için yardım talebinde bulunacakları kurum/kuruluşu bilip bilmediklerini tespit etmeye yönelik olmuştur. Sorudan elde edilen cevaplar Çizelge 28’de görülmektedir.

Çizelge 28: Örneklem Grubunun Doğal Afetler Sonrasında Temizlik Hizmetinden Faydalanmak İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	24	4
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	66	11
	Ankara Valiliği	54	9
	Keçiören Belediyesi	375	62,5
	Fikrim Yok	81	13,5
Toplam		600	100

Yangın deprem ve su baskını gibi doğal afetler sonrasında karşılaşılan sorunların hafifletilmesi için sunulan temizlik hizmetlerinin vatandaşlar tarafından ne kadar bilindiğini tespit etmek için yöneltilen soruya %62,5 oranıyla doğru cevap verilmiştir. Önceki soruyla birlikte bir değerlendirme yapıldığında vatandaşların doğal afetler konusunda diğer hizmet alanlarında olduğu kadar bir bilince ve bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir.

Katılımcıların kentsel mekânda doğal afetlerin yönetimine yönelik hizmetlerden, diğer hizmetlere oranla daha az bilgi sahibi olduğu ifade edilebilir. Hasar tespit çalışması ile ilgili soru hariç bırakıldığın mevcut hizmetlerin bilinirlik oranı %62'nin üzerinde olarak görülmektedir.

Katılımcılara afet hizmetleriyle ilgili sorular yöneltildikten sonra kentsel güvenlik hizmetleriyle alakalı da sorular sorulmuştur. Bu sorulardan ilki “kanuna aykırı bir şekilde yol, köprü, kaldırım vb. mekânlarda seyyar satıcılık yapanların nereye bildirileceğinin bilinip bilinmediğini değerlendirmeye” yöneliktir. Katılımcıların soruya vermiş oldukları cevaplar Çizelge 29’da detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 29: Örneklem Grubunun Kentsel Mekânda Kanunu Aykırı Şekilde Seyyar Satıcılık Yapan Kişileri Bildirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	15	2,5
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	20	3,3
	Ankara Valiliği	20	3,3
	Keçiören Belediyesi Zabıtası	515	85,8
	Fikrim Yok	36	6
Toplam		600	100

Katılımcılar %85,8 oranıyla Keçiören Belediyesi Zabıtası seçeneğini tercih ederek bilinç seviyelerinin yüksek olduğunu göstermişlerdir. Seçeneği takiben %6 oranıyla fikrim yok seçeneği görülmesine rağmen ortaya çıkan bilinirlik düzeyi yüksek olarak görülmektedir.

Diğer bir soru “kentinizde taşıtların ve dilencilerin yaya kaldırımlarını işgal etmesi durumunda nereye müracaat edersiniz?” şeklinde olmuştur. Alınan cevaplar Çizelge 30’da görülmektedir.

Çizelge 30: Örneklem Grubunun Taşıtların ve Dilencilerin Yaya Kaldırımlarını İşgal Etmesi Durumunu Bildirmek İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	21	3,5
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	20	3,3
	Ankara Valiliği	25	4,2
	Keçiören Belediyesi Zabıtası	491	81,8
	Fikrim Yok	43	7,2
Toplam		600	100

Katılımcılar kanuna aykırı şekilde seyyar satıcılık yapanlar için nereye müracaat edeceklerini bildikleri gibi, yaya kaldırımlarının taşıtlar ya da dilenciler tarafından işgali durumunda da nereye müracaat edeceklerini doğru olarak %81,8 oranıyla bilmektedirler. Bu oran da güvenlik hizmetleri açısından oldukça yüksek olarak değerlendirilmektedir. Fikrim yok seçeneği ise bir önceki soruya oranla daha fazla işaretlenmiştir.

Çizelge 31: Örneklem Grubunun Korunmaya Muhtaç Kişilerin Sosyal Hizmet Kurumlarına Bildirmesi İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	39	6,5
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	20	3,3
	Ankara Valiliği	264	44
	Keçiören Belediyesi Zabıtası	188	31,3
	Fikrim Yok	89	14,8
Toplam		600	100

Katılımcılara “kentinizde korunmaya muhtaç kişileri gördüğünüzde sosyal hizmet kurumlarına bildirilmesi için nereye müracaat edersiniz” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Elde edilen veriler Çizelge 31’e göre değerlendirildiğinde %44 oranıyla Ankara Valiliği, %31,3 oranıyla Keçiören Belediyesi Zabıtası ve %14,8 oranıyla fikrim yok cevaplarının verildiği görülmektedir. Ülkemizde korunmaya muhtaç kişilere verilen hizmetler tarihimiz boyunca var olmuştur. Osmanlı döneminde ferdiyet usulüne göre yürütülen hizmet, günümüzde hem yerel yönetimler hem de merkezi yönetimin çalışmalar doğrultusunda sağlanmaktadır. Katılımcılara yöneltilen soruda korunmaya muhtaç kişilerin bildirilmesi için müracaat edilmesi gereken yer sorulmuş ve doğru cevap %31,3 oranıyla elde edilmiştir; ancak Valilikler bünyesinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Müdürlükleri aracılığıyla da bu hizmetler yürütülmektedir. Dolayısıyla sorunun algılanma biçiminden kaynaklandığı söylenebilir. Güvenlik hizmetlerinin bilinirliğini tespit etmek

maksadıyla oluşturulmuş bölümde fikrim yok seçeneği en fazla mevcut soruda işaretlenmiştir. Dolayısıyla kentlilerin bu konuda daha fazla bilinçlendirilmeleri gerekmektedir.

Kentsel güvenlikle ilgili olarak diğer soru, “Keçiören’de sahipsiz, saldırgan ya da hasta hayvanlara yönelik şikâyetleriniz için nereye müracaat edersiniz” şeklinde yöneltilmiştir. Alınan cevaplar Çizelge 32’de görülmektedir.

Çizelge 32: Örneklem Grubunun Sahipsiz, Saldırgan ya da Hasta Hayvanlara Yönelik Şikâyetleri İçin Müracaat Ettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	12	2,0
	Tarım ve Orman Bakanlığı	17	2,8
	Keçiören Belediyesi	388	64,7
	Hayvan Hakları Federasyonu (HAYTAP)	141	23,5
	Fikrim Yok	41	7
Toplam		600	100

Günümüzde kentleşme oranının artması doğrultusunda hayvanların yaşam alanlarının daralması ve besin ihtiyaçlarını karşılayamamaları çeşitli sorunları oluşturmaktadır. Oluşan sorunların çözümü noktasında hayvanlara yönelik olarak yerel yönetimler tarafından barınakların kurulması ve yeşil alanlarda yiyecek/içecek temininin sağlanması gibi adımlar atılmaktadır; ancak bu adımların ülke genelinde yeterli bir seviyeye ulaştığı söylenemez. Bu doğrultuda doğal yaşam alanları daralan ve yeterli besine erişemeyen hayvanlar saldırgan bir tutum sergilemekte ve hastalanmaktadırlar. Maalesef durum kentsel güvenlik sorunu oluşturmakta ve çözülmesi gereken bir konu olarak değerlendirilmektedir.

Katılımcılar söz konusu soruya %64,7 oranıyla doğru cevap vermişlerdir. 141 kişi (%23,5) ise Hayvan Hakları Federasyonu’nu (HAYTAP) işaretlemiştir. Kentsel mekânı paylaştığımız canlılara yönelik olarak bilgi düzeyimizin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir; ancak konuyla ilgili bilgilendirme faaliyetlerinin yapılmasının da gerekli olduğu düşünülmektedir.

Genel bir değerlendirmeye katılımcıların kanuna aykırı bir şekilde seyyar satıcılık yapanlara ve dilencilere yönelik olarak şikâyetlerini iletecekleri birimi %81’in üzerinde bir oranla bildikleri, korunmaya muhtaç kişilerin bildirilmesi için müracaat edecek birimi %31,3 oranıyla bildikleri, hayvanlara yönelik şikâyet ve taleplerinde müracaat edecekleri birimi ise %64,7 oranıyla bildikleri görülmektedir. Mevcut bölümde bireylerin yalnızca sosyal yardımlarla ilgili olarak hem merkezi yönetimi hem de yerel yönetimleri görevli olarak değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.

2.4.7. Örneklem Grubunun Sosyal, Kültürel ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Bilgi Seviyesinin Analizi

Kentsel mekânda hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimler tarafından sunulan/sunulması gereken sosyal, kültürel ve eğitime yönelik çeşitli hizmetler bulunmaktadır; ancak çalışmanın ilerleyen bölümünde yalnızca yerel yönetimler tarafından sunulan/yürütülen

hizmetlerin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın yapıldığı alanın belediyesi olan Keçiören Belediyesi tarafından sunulan sosyal (gıda ve kıyafet yardımı, hayvan sahiplenme ve sahiplendirme, huzurevi, gibi), kültürel (Sanat ve Meslek Edindirme Kursları ve mahalle konakları gibi) ve eğitime yönelik (Eğitime Destek Merkezi, Kariyer ofisi, Çocuk Eğitimi Merkezi Atölyesi gibi) hizmetler maddeler halinde sıralanarak katılımcılardan bildikleri hizmetleri işaretlemeleri istenmiştir. Yöneltilen anket sorusundan alınan veriler Çizelge 33’de detaylarıyla görülmektedir.

Çizelge 33: Örneklem Grubu Tarafından Bilindiği İfade Edilen Sosyal, Kültürel ve Eğitim Hizmetlerinin Dağılımı

	Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)	
Sosyal, Kültürel ve Eğitim Hizmetleri	Çocuk Eğitimi Merkezi Atölyesi	160	4,7
	Kadın Danışma Merkezi ve Kadın Konukevi	193	5,6
	Engelli Danışma Merkezi	145	4,2
	Engelli veya Yatağa Bağımlı Durumdaki Hastalar İçin Evde Dış Tedavisi Hizmetleri	99	2,9
	Yaşlı, engelli ve ihtiyaç sahiplerine parasız sağlık ve bakım hizmet uygulamaları	182	5,3
	Hasta ve Hasta Yakınları Şefkat Evi	129	3,8
	Emeklilik Platformu	54	1,6
	Huzurevi	282	8,2
	Aile Terapi Merkezi	108	3,2
	Hayvan Sahiplenme ve Sahiplendirme	116	3,4
	Sosyal destekler (gıda, kıyafet, sıcak yemek, eşya)	232	6,8
	Kariyer Ofisi (işveren ve iş arayanlar için)	62	1,8
	Kan Bankası	95	2,8
	Mahalle Konağı	201	5,9
	Sanat ve Meslek Edindirme Kursları (KEÇMEK)	323	9,4
	Eğitime Destek Merkezi (KEDEM)	215	6,3
	Defin ve Cenaze Hizmetleri (cenaze nakil aracı, minibüs/otobüs tahsisi, ücretsiz kefen, taziye çadırı, masa – sandalye, elektrikli çay kazanı ve börek)	390	11,4
	Nikâh Hizmetleri	438	12,8
Toplam	3424	100	

Katılımcıların mevcut soruya birden fazla cevap verebilmeleri sebebiyle ortaya çıkan toplam değer (3424) her seçeneğin toplan işaretlenme sayısını ifade etmektedir. Çizelgeye göre bir değerlendirme yapıldığında katılımcıların en fazla %12,8 oranıyla nikâh hizmetlerini, daha sonra 11,4 oranıyla defin ve cenaze hizmetlerini, %9,4 oranıyla Sanat ve Meslek Edindirme Kurslarını ve %8,2 oranıyla huzurevi hizmetini bildikleri görülmektedir. En az bilinen hizmetler ise %1,6

oranıyla emeklilik platformu, %1,8 oranıyla iş arayan ve işverenler için kariyer ofisi hizmeti, %2,8 oranıyla kan bankası ve %2,9 oranıyla engelli ve yatağa bağımlı kişiler için evde dış tedavisi hizmeti olarak görülmektedir.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa katılımcıların sosyal, kültürel ve eğitime yönelik hizmetleri diğer alanlara oranla çok daha az bildikleri görülmektedir. Bu hizmetlere yönelik bilginin kullanım durumuyla doğru orantılı olduğu düşünülmektedir. Yani tüm bireylerin katılımına açık olan nikâh hizmetleri ve cenaze, defin hizmetlerinin diğer hizmetlere daha çok biliyor olması bu hizmetin daha önce bireyin kendisi ya da bir yakını tarafından kullanıldığının bir göstergesi olarak varsayılabilir. Ayrıca engelli ve yatağa bağımlı kişiler için evde dış tedavisi hizmeti gibi daha ayrıcalıklı hizmetlerin bilinirlik oranının düşük olması kullanım gerekliliği neticesinde araştırılması ve başvurulması durumunda olan hizmetler olması sebebiyle düşük olabilir; ancak bu durumun kesin sonucunun öğrenilebilmesi için yeni çalışmalar ve araştırmalar yapılması gerekmektedir.

Bu varsayımların dışında olarak Keçiören Belediyesi tarafından sunulan kariyer ofisi, kan bankası ve sosyal yardım hizmetlerinin ise bilinirlik seviyesinin orta ve alt seviyede kaldığı, bu oranların yükseltilmesi için çeşitli bilgilendirme faaliyetlerinin yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.

2.4.8. Örneklem Grubunun İmar ve Şehircilik Hizmetlerine Yönelik Bilgi Seviyesinin Analizi

Araştırmanın mevcut bölümünde kent hizmetlerinin bilinirliğini tespit etmek amaçlı olarak hazırlanmış olan ve anket çalışmasının son kısmını oluşturan imar ve şehircilik hizmetleri değerlendirilecektir. Bu amaçla katılımcılara 4 adet soru yöneltilmiştir. Sorulardan ilk ikisi katılımcıların evlerinde yaptıkları tadilat sonrasında ortaya çıkan hafriyat atıklarının alınması için nereye müracaat edeceklerini ve bu hafriyatın müsaade edilen alanların dışına dökülmesi durumunda şikâyetlerini nereye bildireceklerini bilip bilmediklerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Sorulardan elde edilen veriler Çizelge 34’de görülmektedir.

Çizelge 34: Örneklem Grubunun Hafriyat Atıklarına Yönelik Talep ve Şikâyetlerini İlettikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Hafriyat Atıklarının Alınması Talebi		Hafriyatın Yanlış Yere Dökülmesi Şikayeti	
		Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)	Frekans (N)	Geçerli Yüzde (%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	5	0,8	8	1,3
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	39	6,5	67	11,2
	Ankara Valiliği	18	3	25	4,2
	Keçiören Belediyesi	443	73,8	402	67
	Fikrim Yok	95	15,8	98	16,3
Toplam		600	100	600	100

Katılımcıların verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde hafriyat atıklarına yönelik bilinirlik oranının yüksek olduğu görülmektedir. Burada dikkat çeken nokta katılımcıların hafriyat atıklarının alınması için %73,8 oranıyla Keçiören Belediyesi’ne müracaat edeceklerini; ancak hafriyatın

müsaade edilen yerler dışına dökülmesi durumunda %67 oranıyla Keçiören Belediyesi'ne müracaat edeceklerini belirtmesidir. Katılımcıların bir kısmı hafriyatın alınmasını yerel bir hizmet olarak değerlendirip Keçiören Belediyesi'ne müracaat edeceklerini bildirmişler; ancak şikâyetlerini Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na ileteceklerini belirtmişlerdir.

Kentsel mekânda imar ve şehircilik hizmetlerine yönelik diğer soru ise parkların yapım, bakım ve onarımı ve ağaçlandırma çalışmalarına yönelik olmuştur. Sorulardan elde edilen veriler Çizelge 35'de görülmektedir.

Çizelge 35: Örneklem Grubunun Parklardan ve Ağaçlandırma Çalışmalarından Görevli Olarak Değerlendirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	7	1,2
	Tarım ve Orman Bakanlığı	40	6,7
	Ankara Valiliği	20	3,3
	Keçiören Belediyesi	497	82,8
	Fikrim Yok	36	6
Toplam		600	100

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%82,8) doğru seçeneği işaretlemişlerdir. Katılımcılar daha önce çevre sağlığı ve temizliği bölümünde de park ve bahçelerin temizlik hizmetinden %84,8 oranıyla Keçiören Belediyesi'ni görevli olarak değerlendirmişlerdir. Dolayısıyla park ve bahçelerin yapım, bakım ve onarım hizmetlerine yönelik bilinirlik seviyesinin oldukça yüksek olduğu ifade edilebilir. Oranı takiben %6,7 ile Tarım ve Orman Bakanlığı gelmektedir. Bu durumun sebebi ağaçlandırma çalışmalarının söz konusu bakanlık tarafından yürütüldüğünün düşünülmesi olabilir.

Çizelge 36: Örneklem Grubunun Yaya Alt Geçit ve Üst Geçitlerinden Görevli Olarak Değerlendirdikleri Kurum/Kuruluşların Dağılımı

		Frekans(N)	Geçerli Yüzde(%)
Kurum/Kuruluş	İçişleri Bakanlığı	16	2,7
	Tarım ve Orman Bakanlığı	6	1
	Ankara Valiliği	55	9,2
	Keçiören Belediyesi	439	73,2
	Fikrim Yok	84	14
Toplam		600	100

Kentsel mekânda imar ve şehircilik hizmetleriyle yönelik olarak olan ve anketin son sorusunu oluşturan konu yaya altgeçit ve üst geçitlerinin yapım, bakım ve onarım hizmetlerinin hangi kurum/kuruluş tarafından yürütüldüğünün bilinip bilinmediğini tespit etmeye yönelik olmuştur. Sorudan elde edilen veriler Çizelge 36'da görülmektedir.

Katılımcılar yaya alt ve üst geçitlerine yönelik %73,2 oranıyla Keçiören Belediyesi'ni tercih ederek bilgi seviyelerinin yüksek olduğunu göstermişlerdir. Bu oranı takiben %14'le fikrim yok seçeneği gelmektedir. Katılımcılar söz konusu hizmetin yerel bir hizmet olduğunun farkında olarak değerlendirilmektedir; ancak bilinirlik seviyesinin artırılmasına yönelik yapılacak olan yeni çalışmaların da gerekli olduğu düşünülmektedir.

SONUÇ

İnsanların var olduğu bir yaşam alanı olarak kentler, eski çağlardan günümüze kadarki süreçte yaşanan tüm gelişmelere tanıklık etmesi ve etkilenmesi sebebiyle değişim ve dönüşümün merkezi olmuşlardır. Kentsel mekânda yaşayan insanların gelişen ve değişen dünya anlayışı çerçevesinde istek ve ihtiyaçlarında da yenilikler ve farklılaşmalar meydana gelmektedir. Söz konusu istek ve ihtiyaçlar, kamu hizmeti niteliğinde ise merkezi yönetim, yerel yönetim ve diğer hizmet kuruluşları tarafından karşılanmaktadır. Bu hizmetlerin etkin, verim ve kalitesi olması yalnızca yönetimlerin elinde değildir; aynı zamanda kentliler de bu istek ve ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan hizmetlerle ilgili talep ve şikâyetlerini iletecekleri kurum/kuruluşları bilmelidirler. Bu konu çerçevesinde mevcut çalışmada kentlilerin kentsel mekânda yürütülen hizmetlere yönelik bilgi ve bilinç seviyesi araştırılmıştır.

Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre Keçiören'de ikamet etmekte olan katılımcılar, yürütülen hizmetlere yönelik bilgi, istek ve taleplerini çoğunlukla günümüz teknolojisini getirdiği kolaylıkları kullanarak (sosyal medya, belediye web sitesi vb) ilettiklerini ve bu mecralar aracılığıyla hizmetlerden haberdar olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar hizmetlere yönelik bilgilendirme faaliyetlerinin çoğunlukla Keçiören Belediyesi ve Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılması gerektiğini düşünmektedirler. Kentsel mekânda yürütülen hizmetlere yönelik bilgilendirme faaliyetlerini ise orta ve alt seviyede olarak değerlendirmişlerdir. Bireyler kentsel hizmetlere yönelik bilgi seviyelerini orta ve alt seviyede olarak belirtmişlerdir.

Katılımcıların kentsel altyapı hizmetlerine yönelik olarak hazırlanmış olan sorulara verdikleri cevaplar su, doğalgaz ve elektrik gibi temel altyapı hizmetlerine yönelik bilgi, talep ve şikâyetlerini iletecekleri kurum/kuruluşu %70'in üzerinde bir oranla bildiklerini göstermektedir. Yol ve kaldırımların yapım, bakım ve onarımı, kar ve buzla mücadele edilmesi gibi hizmetlere yönelik bilgi seviyesi de yüksek olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların yalnızca sokak aydınlatmalarıyla ilgili olarak bilgi ve farkındalık seviyeleri (%51) diğer seçeneklere oranla düşük olarak değerlendirilmektedir.

Çevre sağlığı ve temizliğine yönelik hizmetlerin bilinirliği genel olarak değerlendirildiğinde ortaya çıkan sonuç çöp hizmetlerinin %70'in üzerinde bir oranla bilindiğini, temizlik ve haşereyle mücadele hizmetlerinin %82'in üzerinde bir oranla bilindiğini göstermektedir. Alanla ilgili en düşük oran ise gürültü ve çevre kirliliğine yönelik şikâyetlerin bildirilmesi olmuştur.

Günümüzde maalesef yoğun olarak yaşamaya başladığımız doğal afetler, kentsel hizmetler açısından bazı durumların bilinmesinin gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle katılımcılara riskli yapı tespiti ve hasar tespit çalışmasına yönelik olarak hazırlanmış sorular da yöneltilmiştir. Katılımcılar deprem sonrasında yapılan riskli yapı tespitini çoğunlukla biliyorken; hasar tespit çalışmasını daha düşük oranda bilmektedirler. Bu durum son zamanlarda yaşadığımız Elazığ ve İzmir depremleri sonrasında sürekli olarak riskli yapı tespitinin anlatılmasından kaynaklandığı

düşünülebilir. Böyle değerlendirildiğinde hizmetlere yönelik sosyal medya ve televizyon aracılığıyla yapılacak olan bilgilendirme faaliyetlerinin başarıyı elde etme noktasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların sosyal, kültürel ve eğitimsel hizmetlere yönelik bilgi seviyesi diğer hizmetlere oranla oldukça düşük olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların nikâh, defin ve sosyal destek gibi hizmetlerden farkındalık seviyeleri diğer hizmet alanlarına göre daha yüksek olarak karşımıza çıkmıştır. Bu durumun sebebi kullanım oranıyla ilgili olduğu varsayılabilir; ancak kesin sonuca ulaşılabilmesi için yeni araştırma ve çalışmalar yapılması gerekmektedir. İmar ve şehircilik hizmetlerin bilinirliği de diğer hizmetlerde olduğu gibi yüksek bir oranla karşımıza çıkmıştır.

Katılımcılar çerçevesinde bir değerlendirme yapıldığında, örneklem grubunun genel itibariyle temel kentsel hizmetlerin yerel yönetimlerin görev ve sorumluluğunda yürütüldüğünün farkında olduğu; ancak büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesi arasındaki görev ayrımının yapılması noktasında düşük bir seviyede olsa bile bazı eksiklikler bulunduğu görülmüştür. Kent hizmetlerinin Keçiören ilçesindeki bilinirlik durumunun genel bir değerlendirmesi yapılabilmesi için çeşitli varsayımların kabul edilmesi gerekmektedir. Bu varsayımlar kabul edildiğinde bilinirlik seviyesinin yüksek seviyede olduğu ve katılımcıların kent hizmetlerinin farkında olduğu ifade edilebilir. Bu noktada yapılacak olan yeni çalışma ve araştırmalar konunun daha iyi aydınlatılabilmesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Altın, A. Ve Şahin, E.O. (2019), Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemi Olarak Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım”, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(3), s.89-114.
- Baştürk, S. ve Taştepe M. (2013), *Evren ve Örneklem, Bilimsel Araştırma Yöntemleri içinde*, Ed. Savaş Baştürk, Ankara: Vize Yayıncılık, s.129-159.
- Benevolo L. (1995), *Avrupa Tarihinde Kentler*, N. Nirven (çev.), İstanbul: AFA Yayıncılık.
- Bookchin, M. (1999), *Kentsiz Kentleşme Yurttaşlığın Yükselişi ve Çöküşü*, B. Özyalçın (çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Castells, M. (2017), *Kent Sınıf İktidar*, A. Türkün (çev), Ankara: Phoenix Yayınevi.
- Erkan, R. (2010), *Kentleşme ve Sosyal Değişme*, Ankara: Bilimadamı Yayınları.
- Gözler, K. Ve Kaplan, G. (2011), *İdare Hukuku Dersleri*, Konya: Ekin Yayınevi.
- Güven, S. (1982), “Değişen Yerel Hizmet Kavramı ve Yerel Yönetimlerde Ölçek Sorunu”, *Amme İdaresi Dergisi*, 15(4), s.27-48.
- Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA), Genel Rapor, TODAİE Yayını No 238, Ankara, 1991.
- Kavruk H. (2002), *Anakente Bakış*, Ankara: Hizmet İş Sendikası Yayınları.
- Kaya, E. (2004), *Kentleşme ve Kentlileşme*, İstanbul: İlke Yayıncılık.
- Keleş, R. (2017), *Kentleşme Politikası*, Ankara: İmge Kitabevi.
- Keleş, R. ve Mengi A. (2017), *Kent Hukuku*, Ankara: İmge Kitabevi.
- Laborit, H. (1990), *İnsan ve Kent*, İstanbul: Payel Yayıncılık.
- Liebeschuetz, W. (1999), “Antik Kentin Sonu” J. Rich (der), S. Güven (çev), *Geç Antik Çağda Kent içinde*, İstanbul: Homer Kitabevi
- Mutlu A., Reyhan, H., Doğan H. H. (2016), *Kentleşme*, Ankara: Palme Yayıncılık.

- Ökmen M. ve Çağatay, U. (2014), “Kamu Hizmeti – Yerel Hizmet İlişkisi ve Açılımları Üzerine Notlar”, *Yerel Politikalar Dergisi*,0(6),77-104.
- Ökmen M. Ve Demir F. (2010), “Kamu Hizmetinin Felsefi Temelleri ve Yeni Kamu Yönetiminde Geçirdiği Dönüşüm”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 2010, s.19-42.
- Özgül, C. G. (2011), *Türkiye’de Kentsel Hizmetler Alanında İmtiyazlı Şirketler ve Beledileştirme (1850-1950)*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pirrenne, H. (1990), *Ortacağ Kentleri Kökenleri ve Ticaretin Canlanması*, Ş. Karadeniz (çev), İstanbul: İletişim Yayınları.
- Robert, J. (1999), *Kent ve Halk Kent Üzerine Alternatif Düşünceler*, Ö. Orhangazi (çev), Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Tağmat, T. S. (2007), “Mimarlık ve Yaşam Kalitesi: Avrupa’da Kentsel Yaşam Kalitesi Yaklaşımları”, *Mimarlık Dergisi*, Sayı 335, 2007.
- Toprak Karaman, Z. (1995), *Kent Yönetimi ve Politikası*, İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Torun, E. (2012), “Kırsal Kalkınmanın Sağlanabilmesi İçin Köy-Kent Arasındaki Farklılıkların Minimize Edilmesi”, 10. Ulusal Tarım Ekonomisi Kongresi, Konya, 5-7 Eylül 2012, 263-269.
- Tuna, K. (1987), *Şehirlerin Ortaya Çıkışı ve Yayınlaşması Üzerine Sosyolojik Bir Deneme*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2019), *Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine Göre Mahalli İdareler*, Ankara: Seçkin Kitabevi.
- Yılmaz, A. (2008), “Sürdürülebilir Yaşam ve Kalite”, *Önce Kalite Dergisi*, 12-14.
- Yücel Batmaz, N. (2014), “Altıncı Bölüm-İST/KAR”, M. A. Özer (ed), *Kamu ve Özel Sektör Yönetimi İçin Yönetim Sözlüğü* içinde, Ankara: Adalet Yayınları.