



Copyright@Author(s) - Available online at dergipark.org.tr/en/pub/igusbd. Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Kamusal Alan (Meydan) Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli*

Public Space (Square) Service Quality Measurement Model

¹Serbay ÖZTÜRK 

²Elif BAYKAL 

*Bu çalışmada, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Doç. Dr. Elif BAYKAL'ın danışmanlığında Serbay ÖZTÜRK tarafından hazırlanmakta olan "Kamusal Alanların Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Bir Model Önerisi: Meydan Yönetim Sistemi" başlıklı doktora tezinin verilerinden yararlanılmıştır.

¹İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Strateji Doktora Programı, İstanbul, Türkiye.
✉ serbay@gmail.com

²Doç. Dr., İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, İşletme (İngilizce) Bölümü, İstanbul, Türkiye
✉ elif.baykal@medipol.edu.tr

Geliş/Received: 13.09.2023
Kabul/Accepted: 12.08.2024

Öz

Amaç: Bu çalışma, kamusal alanlar ve özellikle meydanların hizmet kalitesini ölçmeye yönelik sistematik bir model geliştirmeyi amaçlamaktadır. Meydanlar, sosyal etkileşimleri destekleyen ve kültürel mirasın korunmasına katkıda bulunan önemli kamusal alanlardır. Etkin bir yönetim için hizmet kalitesinin sistematik olarak ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekmektedir.

Yöntem: Çalışmada, karma yöntem araştırması kullanılarak nitel ve nicel veri toplama teknikleri uygulanmıştır. Yönetici mülakatları, odak grup görüşmeleri ve vatandaş memnuniyeti anketleri ile meydan yönetimine ilişkin veriler elde edilmiştir. Ayrıca açık ve gizli denetimler gerçekleştirilerek meydan hizmet kalitesinin sistematik bir çerçevede ölçülmesi sağlanmıştır.

Bulgular: Araştırma bulguları, meydan yönetiminde bütünlük bir stratejinin eksik olduğunu ve kurumlar arası koordinasyon yetersizliğinin meydanların hizmet kalitesini olumsuz etkilediğini göstermektedir. Kullanıcı memnuniyeti analizleri, meydanların erişilebilirlik, güvenlik ve işlevsellik açısından iyileştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Sonuç: Önerilen hizmet kalitesi ölçüm modeli, yerel yönetimlerin ve kamu kurumlarının meydanları etkin bir şekilde yönetmelerine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Model; açık ve gizli denetimler, vatandaş geri bildirimleri ve meydan gözlemcilerinin değerlendirmeleri ile sürekli iyileştirme mekanizmaları içermektedir. Bu sayede kamusal alanlar, toplumun beklentilerine daha uygun hale getirilerek sürdürülebilir bir hizmet sunumu sağlanabilecektir.

Anahtar Kelimeler

Kamusal Alan, Meydan, Hizmet Kalitesi, Meydan Yönetimi, Meydan Yönetim Modeli

Abstract

Aim: This study aims to develop a systematic model for measuring and evaluating the service quality of public squares. As vital public spaces, squares promote social interaction and contribute to cultural heritage preservation. Effective management requires a structured approach to assessing and enhancing service quality.

Method: A mixed-methods research design was employed, integrating qualitative and quantitative data collection techniques. Data were gathered through managerial interviews, focus group discussions, and citizen satisfaction surveys. Additionally, open and covert audits were conducted to systematically evaluate the service quality of squares.

Results: Findings indicate a lack of an integrated strategy in square management and insufficient institutional coordination, negatively impacting service quality. User satisfaction analysis highlights the need for improvements in accessibility, security, and functionality of public squares.

Conclusion: The proposed service quality measurement model aims to assist local governments and public institutions in effectively managing squares. By incorporating open and covert audits, citizen feedback, and plaza observers' evaluations, the model provides continuous improvement mechanisms. This approach enhances the quality and sustainability of public spaces, aligning them with community expectations.

Keywords

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

1. Giriş

Kentlerin oluşumundan bu yana toplumsal hayatın bir gereği olarak bireyler ve kurumlar birbirleriyle etkileşime geçmekte, etkileşimin olduğu özel ve kamusal alanlar toplumsal yaşamın sürmesinde önemli etkilere sahip olmakta ve kentler, sürekli değişen açık bir sistem olarak düşünülürse; bu sistem içerisinde kamusal alanın önemli bir unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamusal alanlar, şehir yaşamının temel yapı taşlarıdır ve toplumun sosyal etkileşimlerine, kültürel mirasın korunmasına ve şehrin kimliğinin oluşmasına önemli katkılarda bulunurlar. Bu kamusal alanların en önemli ve öne çıkan örneklerinden biri de meydanlardır. Meydanlar, şehirlerin kalbinde yer alır ve toplumun bir araya geldiği, etkileşimlerin gerçekleştiği ve sosyal hayatın canlandığı merkezlerdir. Bu nedenle, meydanların etkin bir şekilde işlev görebilmesi ve toplumun ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için hizmet kalitesinin sürekli olarak değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Mekansal bir yapının oluşturulması kadar bu mekansal yapının sürdürülebilirliği, geliştirilmesi ve bu mekansal yapı üzerinden bireylere/topluma sunulacak ürün ve hizmetlerin kalitesinin artırılması son derece önemlidir. Bu çalışma, meydanlara yönelik hizmet kalitesi ölçüm modeli yaklaşımını sunmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın amacı, yerel yönetimlerin ve kamu kurumlarının, meydanların etkin kullanımını ve toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak düzenlemeleri yapabilmeleri için objektif ve kapsamlı bir değerlendirme aracı sunmaktır. Çalışmada önerilen ölçüm modeli, meydanların fiziksel altyapısından çevre düzenlemelerine, çevresel sürdürülebilirlikten yeşil alanlarına kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Aynı zamanda, meydanların kullanıcıları olan halkın görüşlerini de dikkate alarak, anket ve geri bildirim mekanizmaları ile kullanıcıların beklenti ve taleplerini ölçmeyi hedeflemektedir.

Bu araştırma, veri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada literatür taraması gerçekleştirilmiş, farklı coğrafi bölgelerdeki meydanlar karşılaştırılmış ve genel eğilimleri analiz etmek için saha araştırmaları yürütülmüştür. Araştırma süreci, meydanların çeşitli yönlerini kapsayan yarı yapılandırılmış mülakatlar, odak grup görüşmesi ve anket çalışmalarını içermektedir. Toplanan veriler, istatistiksel analizlerle değerlendirilmiş ve sonuçlar çıkarılmıştır. Bu çalışmanın sonuçları, meydanların etkili ve verimli bir şekilde yönetilmesinden sorumlu yerel yönetimlere ve kamu kurumlarına meydanların hizmet kalitesini artırabilmeleri ve bunu sürdürülebilir kılabilmeyle beraber bilinçli

kararlar alabilmeleri ve meydanların toplumun ihtiyaçlarına daha iyi uyum sağlamayabilmesi için önemli veriler ve perspektifler sunacaktır.

2. Kamusal Alan ve Meydanlar

Kamusal alanlar, sosyal uyumu ve etkileşimi teşvik etmeye uygun bir zemin; ekonomik rekabet ve yatırım kararlarının belirlenmesi ile ekonomik değişime yönelik bir mekân; çevre yönetimi açısından bir kaynak; kentsel alanların yaşanabilirliğine ve şehir halkının sağlık ile refahına katkı sunma noktasında çeşitli faydalar sağlama potansiyeli bulunan alanlardır (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:7). Jacobs (1961), Alexander (1977), Madanipour (1999) ve Gehl (2022) gibi yazarlar tarafından kamusal alanlar şehir yaşamının temel yapı taşları olarak kabul edilirken, farklı disiplinlerden akademisyenler tarafından çeşitli açılardan da incelenmiştir. Caddeler, sokaklar ve parklar gibi alanların yanı sıra; parklar, çocuk oyun alanları, kütüphaneler, pazarlar ve meydanlar da kamusal alan tanımlamasına dahil edilmektedir. Sosyal ilişkilerin kurulması, buluşma, dinlenme, vakit geçirme ve alışveriş yapma gibi amaçlar kent meydanlarını en sık kullanılan kamusal alanlar haline getirmektedir.

Meydan kelimesi Türkçeye Arapçadan geçmiştir. Türk Dil Kurumu (2023) Güncel Sözlüğünde: alan; yarışma, eğlence veya karşılama yeri; bulunulan yer ve çevresi olarak tanımlanmaktadır. Arapça kökenli bir kelime olan meydan kısaca “yaşam alanları içerisinde yer alan, açık, geniş, düz yer” anlamına gelmektedir. Çeşitli biçimlerde ve fonksiyon içerikleriyle meydanlar farklı amaçlara hizmet etmektedir. Tarih boyunca insanlar tarafından kullanılan ilk kamusal mekan olarak meydanlar farklı işlevler ile kent yaşamının önemli bir parçası olmuştur. Birer odak noktası olarak meydanlar en basitinden faydalanıcıları için toplanma işlevini içerir. Bu işlevi ile meydanlar hem kentte yaşayanlar için hem de geçici de olsa ziyaret edenler için kent ile ilişki kurmayı sağlayan kamusal alanlardır. Tüm kent halkına eşit kullanım olanağı sunan bu alanlar, çeşitli etkinlikler için ortak bir platform oluşturur (Semerci, 2008:30). Kent halkının eşitçe kullanabileceği mekânları oluşturan meydanlar; temel işlevlerinin yanında ayrıca çeşitli etkinlikler için ortak bir platform olma özelliği taşıyan önemli merkezlerdir. (Özdemir ve Tezer, 2013:4).

2.1. Meydanların Tarihsel Gelişimi

İnsan topluluklarının değişik coğrafyalarda yaşamlarını sürdürmek ve etkileşim içinde olmak amacıyla bir araya geldikleri kentlerin ilk örneklerine M.Ö. 3200 yıllarında rastlanılmaktadır. Şehirlerde yaşayan bu insan toplulukları sosyalleşme amacıyla meydan veya başka kelimelerle ifade edilen geniş alanlarda bir araya gelmekteydiler (Naiboğlu, 2019:213). Antik Yunan döneminde “agora” ve Eski Roma döneminde “forum” olarak adlandırılan meydanlar sosyal yaşantının geçtiği mekanlar olmuştur. Ortaçağ Avrupa şehirlerinde daha çok pazaryeri, şenlik ve tören alanı olarak kullanılan meydanlar, kilise, katedral gibi dinî yapıların etrafında oluşmuştur. Ancak Türk şehirlerinde, Avrupa şehirlerinden farklı olarak, büyük anıtsal yapıların çevresinde oluşmamıştır. Anıtsal yapıların başında gelen cami ile medrese, han, hamam gibi diğer yapılar bir meydan unsuru düşünülerek plânlanmamıştır (Özalp, 2008:23). Bununla birlikte mescit ile çeşme etrafında ve pazar yerlerinde beliren, meydan kadar büyük olmayan açıklıklar da mevcuttur. Daha ziyade bir pazar yeri, “pazar meydanı” tabiriyle ifade edilmiştir. Örnek olarak, at ticaretinin yapıldığı alan, zamanla “at pazarı” adıyla birlikte “at meydanı” olarak da isimlendirilmiştir (Metin, 2013:211).

İlk İslam kentlerinde önce dini kuruluşların inşa edilmesi akabinde kentlerin dini kuruluşlar etrafında oluşması ilkesi yüzyıllar boyunca sürdürülmüş olup; cami bütün müstemilatı ile bir ticaret merkezi çevresinde biçimlendirilmiştir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde, büyük camilerin çevrelerindeki çeşitli müstemilatı ile birlikte avlularının meydan işlevini gördüğü düşünülmeyle birlikte bir mahallenin oluşumunu sağladığı ileri sürülmektedir. Camiyi çevreleyen avlunun halkın toplanma yeri olarak önemli bir fonksiyonu vardır. Aynı zamanda camiyi çevreleyen çeşitli tesislerin eğitim, buluşma, sağlık ve dini vecibeleri yerine getirme gibi farklı fonksiyonları da üstlendikleri görülmektedir. (Cerasi, 2001:197; Önder ve Çelik, 2002:97).

Kentlere yüklenen fonksiyonların 20. yüzyıl içinde değişmesi, meydanların da değişen fonksiyonlara cevap verebilecek şekilde farklı şekillerde düzenlenmesine neden olmuştur. Böylece meydanlar; alış-veriş, oyun, toplantı, trafik, dini, ticaret vb. fonksiyonların gerçekleştirildiği açık ortak kullanım mekânları olarak tasarlanmıştır (Önder ve Çelik, 2002:98).

Günümüzde şehirlerde yaşayan nüfusun hızla artmasının getirdiği kentleşme dinamikleri ve kentsel yaşam pratikleri meydanların nitelik ve nicelik olarak olumsuz etkilenmesine ve meydanlara yüklenen fonksiyonların karmaşıklaşmasına neden olmaktadır. (Çay ve Aşılıoğlu, 2023:323).

2.2. Meydan Fonksiyonları

Meydanların tasarımsal şekillenmesinde ve düzenlenmesinde meydanlarda gerçekleştirilen faaliyetler etkili olmaktadır. Günümüzde kentlerde yaşayanlar için buluşma yerleri, toplanma mekânları, tiyatro ve sinema gibi kültürel etkinliklerin gerçekleştirileceği mekanlar, restoran ve kafe gibi sosyalleşme mekanları, alış-veriş yapılan mekanlar, ofis gruplarının yer aldığı iş çevreleri, konut alanları, trafik düzenlemelerini sağlayan bileşenler ve daha pek çok dış mekanlara gereksinim vardır. Meydanlar ise kentte birçok fonksiyonu gerçekleştirirler ve yapılan araştırmalara göre günümüz meydanlarında kullanımların %90'ını oturma, bekleme, gezinme, yeme-içme, okuma, izleme, dinlenme gibi aktiviteler oluşturmaktadır (Erdönmez ve Çelik, 2016:149). Bu fonksiyonlar mekanın yapısına göre şekillenirken ayrıca birden fazla fonksiyon bir arada sürekli olabilmektedir (Yıldız, 2011:5). Kamusal alanların fonksiyonları üzerinde durulan çalışmalarda şehir olgusu içinde bu alanların hangi konumda olduğu konusunda bazı sonuçlar ortaya atılmıştır. Örneğin; Avrupa'da kamusal alanların oluşturulması, kullanımı ve yönetimine ilişkin olarak tespit edilen dört temel işlev bulunmaktadır. Bunlar; ticareti kolaylaştırmak, gücü, kutsal değerleri veya siyaseti yansıtmak, yönetici sınıfın statüsünü ve zenginliğini göstermek, medeniyeti ve halkı teşvik etmektir (Carmona, Magalhães ve Hammond, 2008:41).

Meydanlar, sadece üzerinden geçip gidilen yerler olarak değil, kentsel kimlik üzerinde önemli etkileri olan, kentlilerin özel günlerde kültürel, politik, ticari faaliyetler için birlikte olabilecekleri, kentsel odak noktaları ve sembolik öğeler olarak tanımlanmaktadır. Meydanlar, fiziksel özellikleri ile kentlilerin bir araya geldikleri, birbirlerini tanıdıkları ve etkileşimde buldukları ve kentte bir arada yaşadıkları mekânlar ve aynı zamanda kent kimliği ideallerinin tartışıldığı noktalarıdır. Gelişmiş ülkelerde ön plana çıkmış ve tanınabilirlikleri yüksek olan kentler, meydanları ile tanınmakta ve meydanları ile sembolize edilebilmektedir. Bu bağlamda meydanların kentsel kimlik üzerinde önemli etkileri olan itibar mekânları olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Çınar, 2005:86; Özalp, 2008:23).

2.3. Meydan Tipleri

Meydan biçimleri üzerine farklı görüşler ve çeşitli sınıflandırmalar ortaya konmuştur. 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.

Krier (1979), kentsel mekânın sınıflandırmasını tarif ederken, meydanları geometrik zemin karakterlerine göre üç ana gruba ayırmıştır. Ona göre meydanlar, temel olarak kare, daire, üçgen formu ve bunların türevlerinden oluşmuştur. Temel formlar, açılma değişim, bölünme, eklenme, birleşme, çakışma ve deformasyon gibi değişim faktörleri ile şekillenmiştir (Papadakis ve Watson, 1990:42).

Camillo Sitte (1983) ise meydan sınıflandırmasında üç prensibi belirtmektedir;

- Meydanın ölçüleri aynı zamanda mekânın baskın binasının önemine ve özelliklerine bağlıdır. Geniş ve derin olmak üzere iki tip meydan vardır. Meydanların geniş ya da derin olmasını meydanın karakterini oluşturan yapılar belirler. Kilise yapısı ile belirlenen meydanlar, kilisenin dar ve yüksek olmasından dolayı derin, belediye binalarının bulunduğu meydanlarsa, belediye binalarının enlerinin yüksekliklerine göre daha büyük olması nedeniyle geniştir.
- Her kentte birincil meydanlar büyük ölçülere sahiptir. Diğer meydanlar için bu ölçüler sınırdır.
- Büyük kentlerin ana meydanı kendinden küçük kentlerin meydanlarından daha büyüktür.

Paul Zucker'a göre meydanlara yüklenen işlev meydan biçimini etkilememektedir. Bu doğrultuda meydanları beş tipte inceler (Zucker, 1959:61).

- Kapalı meydan: Mimari öğelerle çevrili açık alanlardır. (Örneğin, Voges Meydanı – Paris)
- Domine edilmiş meydan: Bir yapının ya da alanın odak noktasını oluşturan meydanlardır. (Örneğin, San Marco Meydanı – Venedik)

- Nükleik meydan: Bir merkez etrafından oluşmuş meydanlardır. (Örneğin, Charles de Gaulle Meydanı – Paris)
- Gruplandırılmış meydan: Farklı işlevlere sahip meydanların bir araya getirilmesi ve koordineli bir şekilde tasarlandığı meydanlardır. (Örneğin; Piazza Maggiore Meydanı – İtalya)
- Amorf meydan: Belirgin bir mekansal yapısı olmayan, özgün bir karakteri olmayan ancak önceki dört tipte aralarında benzerlik kurulabilecek özgün sınırları olmayan meydanlardır. (Örneğin, Times Meydanı – New York)

3. Meydan Hizmet Kriterleri

Meydanlar, tarih boyunca şehir sakinlerinin veya ziyaretçilerin bulunduğu, şehrin karmaşasından uzaklaştığı, rahatladığı ve dinlendiği, insanların birbirini gözlemlediği ve şehirde olan bitenleri paylaştığı, yani çok yönlü olarak kullanılan alanlar olmuştur (İnceoğlu ve Ayтуğ, 2009:59). Bu bağlamda meydanlara yönelik geliştirilebilecek 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, meydana etkinliklerin kalitesi, meydana işletmelerin kalitesi ve hizmetleri gibi faktörler de yer alabilir (Project for Public Spaces, 2006).

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.

Mekansal alanlara yönelik literatürde oluşturulmuş parametreler bulunmaktadır. Bunlardan biri de H. Altınçekiç, B. Ergin ve M. Tanfer çalışmasında yer verdikleri “mekansal kalite parametreleri”dir. Tablo 1’de gösterilen bu çalışmaya göre 5 ana başlık altında 17 parametre ile mekansal alanların kalitesi ölçülebilmektedir.

Tablo 1. Mekânsal Kalite Parametreleri

İşlevsel Kalite	Estetik	Yapım Kalitesi	Bakım Hizmet Kalitesi	Ekonomik Kalite
Ulaşılabilirlik	Düzen	Detaylandırma	Bakım-Onarım	Zamanla Sağlanan Gelir
Erişebilirlik				
Çeşitlilik				
Esneklik	Kimlik	Malzeme	Kamu ve Özel Hizmetler	
Güvenlik				
Mekansal Bütünlük	Çekim	Dayanıklılık	Kamu ve Özel Hizmetler	
Konfor				
Sürdürülebilirlik				

Kaynak: Altınçekiç, Ergin ve Tanfer, 2014.

4. Meydan Yönetim Modelleri

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).

Meydan yönetimi için örnek teşkil edecek kamusal alan yönetim modelini Carmona (2008) Tablo 2'de gösterildiği üzere üç grup ve dört fonksiyon altında incelemiştir;

- **Devlet merkezli model yapısı:** Düzenleyici, koruyucu ve fon sağlayıcı rolleri üstlenmiş kamu organları ile birlikte kamusal alan hizmetlerinin kamu tedariklerinin güncel sisteminin değiştirilmiş şeklini temsil eder.
- **Piyasa merkezli model yapısı:** Düzenleyici, koruyucu ve fon sağlayıcı rollerinin özel sektör kuruluşlarına, sözleşme düzenlemeler ve karşılıklı anlaşmalar yoluyla, kısmi ya da tamamen aktarılmasını içerir.
- **Toplum merkezli model yapısı:** Piyasa merkezli model yapısına benzerdir ancak kullanıcı ve temin edici arasındaki mesafeyi azaltmak adına bu roller gönüllü kuruluşlarına devredilir.

Tablo 2. Model Yapıları

	Devlet Merkezli	Piyasa Merkezli	Toplum Merkezli
	Kamu Hizmeti Anlayışı Hesap Verilebilirlik Kamu-Özel Ayrımı	Yetkilendirme Sözleşme ilişkisi Müteahhit-Müşteri Ayrımı	Ortak Üretim Hizmetleri Örtüşen Toplum Müteahhit ve Müşteri Örtüşmesi
Koordinasyon	Hiyerarşik kurumsal yapılanma Kullanıcı geri bildirimleri Danışma	Anlaşma özellikleri Ortaklık tasarımı	Menfaat sahibi taahhüdü
Düzenleme	Yasama ve uygulama Performans yönetimi	Sözleşme yürürlüğü Ortaklık performansı yönetimi	Sözleşme yürürlüğü Kurumsal destek Kapasite geliştirme
Bakım	Dağıtım Teknik uzmanlık Kullanıcı geri bildirimleri Danışma	Örtüşmeli dağıtım Sözleşme yükümlülüğü Sonuç odaklı	Sözleşme yükümlülüğü Kurumsal destek Yerel ve genel standartlara uyum
Yatırım	Bütçe ayırma	Alternatif kaynaklar Kazanılan haklar	Alternatif kaynaklar Taahhüt Yerel bilgi Kapasite geliştirme

Kaynak: Carmona, 2008.

Özetle; devlet merkezli modelde dikey sorumluluk çizgileri ve hiyerarşik yapılar ile hizmet ve hizmetin kullanımı arasında belirgin bir ayırım bulunmakta, kamusal hizmet görüşünün baskın olduğu ve kamu menfaatine bağlılığı önemli olduğu bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Piyasa merkezli modelde kamu hizmetlerine ayrılan bütçenin arttırıldığı, kamu sektörü kurumlarında mevcut olmayan temel yeteneklerin ve uzmanlıkların sağlandığı, asgari düzeyde kamu sektörü tarafından sunulan hizmet seviyesinin korunduğu, kullanıcı deneyimini önceliklendiren bir yönetim stratejisinin benimsendiği bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Toplum merkezli modelde ise, meydan yönetimi kapsamında sunulan/sunulacak kamusal hizmetlerine yönelik kamu sektörünün yetenek ve yetkinliğinin arttırıldığı, etkili-uyumlu-uygun maliyetli yolların arandığı çabaları içeren, kamusal alanlarda özellikle sorunlara ve toplumdaki belirli grupların dışlanmasına dair çıkarımlara yönelik tespitlerini önceleyen bir yapı karşımıza çıkmaktadır.

Meydan yönetimine ilişkin belirlenen farklı modellerin diğer modellere karşı herhangi bir ahlaki veya uygulanabilir üstünlüğü yoktur. Bu modeller, hem teorik hem de pratik yaklaşımlarda, devlet faaliyetlerinin merkezinde, özel sektör girişimlerinde veya doğrudan toplum katılımında, belirli kamu zorluklarına özgü bağlamlarda kullanılabilirler. Bu modeller, açık hesap verebilirlikten devlet odaklı modelin kamusal çıkar düşüncesine, piyasa odaklı modele taleplerin değişmesine karşı daha hassas tepki verme yeteneğine kadar farklı avantajlara sahiptirler. Aynı zamanda topluluk merkezli yaklaşımda, kullanıcı ihtiyaçlarına ve bağlılığına duyarlılık gösterme yeteneği de önemlidir (Carmona, 2008:80).

Meydan kavramı ve meydan yönetimine ilişkin geliştirilen bir diğer model yaklaşımı da; konut, istihdam, belediye hizmetleri, park, sağlık merkezi, restoran, vb. aktivitelerin sağlanacağı ve seyahat ihtiyacını azaltan çoklu amaçlarla kullanılabilen "Aktivite Merkezleri" olarak ifade edilen yaklaşımdır. Avustralya'nın Viktoria eyaletinin başkenti olan Melbourne şehrinde, 2030 yılında nüfusun bir milyon ve hane halkının 650.000 artışı öngörülmektedir. Melbourne Belediyesi büyüme oranlarını göz önünde bulundurarak şehirde yaşanabilirliği korumak adına Melbourne 2030 planı oluşturmuştur. Plan kapsamında Aktivite Merkezlerinin tasarımı ve geliştirilmesi hususunda dokuz prensip bulunmaktadır. Bunlar; kamusal alan, kent simgesi ve bakış açısı, yaya alanları, kent mirası, boş mekânların konsolidasyonu, aydınlatma, enerji ve kaynak verimliliği, mimari kalite, peyzaj mimarlığıdır (The State of Victoria Department of Sustainability and Environment, Melbourne 2030).

Meydan yönetimine ilişkin bir diğer model yaklaşımı da meydanlarda veya meydanlara çıkabilecek yol ve caddelerde uygulanabilecek yayanın (dezavantajlı gruplar da dahil) kentsel mekandaki hareketliliğini sağlamak üzere var olan bir veya birden fazla yolu içeren bir meydan alanının belli zamanlarda motorlu taşıt trafiğinden arındırılıp yaya kullanımını hakim kılan bir alana dönüştürülmesini sağlayan "Yayalaştırma Modeli"dir. Yayalaştırma projeleri ile çevresel iyileştirmelerin yanı sıra uzun vadede yaşam kalitesini yükselterek insanların daha stressiz ve mutlu yaşamalarına olanak tanımak mümkündür. Tüm bunların yanında yayalaştırma uygulaması ile ticaret, kültür ve turizm gibi bir çok sektörü destekleyici bir strateji hayata geçirilebilmektedir (EMBARQ, 2014).

Kamusal alan yönetiminin en büyük sıkıntılarından biri kamusal alan ve bu alanları kullananların düzenlenmesidir. Bu sıkıntılara sıklıkla kullanılan alanlara ilişkin anti-sosyal davranış problemleri ve genel bakım problemleri de dâhildir. Carmona, "Kamusal Alan Yönetimi" adlı kitabında yer verdiği 20 yerel idare arasında yapılan mülakatlarda konu ile ilgili bazı durumlar belirtilmiştir. İdarelerin çoğu sokak sanatçılığı /çalgıcılığı, kaykay ve alkol tüketimi gibi aktiviteleri yasa ile kontrol almaya ihtiyaç duyduklarını belirtse de bu yasaları uygulamak için yeterince zaman ve kaynak bulamadıklarını da kabul etmişlerdir. Bazı yerel idareler sorunu idare edebildiklerini düşünseler de broşürler, el ilanları ve yasa dışı ticaret gibi daha ticari diğer kamusal alan etkinliklerinin düzenlenmesinin nispeten daha zor olduğu kanıtlanmıştı (Carmona, 2008:110).

Bu noktada söz konusu çalışmada karşımıza "Sokak Gözlemcileri" olarak adlandırılan bir model çıkmaktadır. Waltham Forest'deki Sokak Gözlemcileri girişimi kendi yakın çevrelerini etkileyen problemleri rapor edebilecek yerel gönüllülerden oluşur ancak başarısının ardında hizmet takip mekanizmasının gelişmiş koordinasyonu yatmaktadır. Bu girişim genel yönetimle bütünlüktür ancak konsey uygulamalarının da çok yakınında bulunur; iletişime geçilen tek kişi Sokak Gözlemcileri ile rutin programlar aracılığıyla hizmet sunumu arasındaki ara yüzden sorumlu olan Sokak Gözlemcileri

koordinatörüdür. Girişim, hizmet sunan çalışanlar üzerinde baskı kurmaya devam ederek gelişmiş hizmet sunumuna olanak tanır. Çoğu yürütme gücü aynı genel müdürlük içinde olduğundan özel mülk ve bölgelere ilişkin (örneğin fazla sarkan bitkiler, çöp birikintisi, terk edilmiş araçlar gibi) Sokak Gözlemcileri tarafından rapor edilen konular kolaylıkla çözülebilir.

5. Hizmet Kalitesi ve Ölçümü

Kalite; topluma, kültüre, müşteri beklentilerine/ ihtiyaçlarına vb. durumlara göre farklılık gösteren bir kavramdır. Müşteriyi odak noktasına koyan kalite, latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” kelimesinden türeyerek “qualitas” olarak ifade edilmiş olup; bir malın veya hizmetin müşterilerin isteklerini, beklentilerini, ihtiyaçlarını eksiksiz ve hatasız şekilde karşılayabilme durumudur. Müşteri beklentilerini karşılamak veya aşmak, kuruluşlardaki kalite odaklı çerçevenin temelini oluşturmaktadır (Zehir ve Narçıkara, 2016:427).

Kalite konusunda çalışmalar yapan Deming, Crosby, Juran, Feigenbaum ve İshikawa gibi uzmanlar, kendi perspektiflerinden hareketle kaliteyi tanımlamışlardır. Bu tanımlamalar şu şekildedir: Deming’e göre kalite, “Düşük maliyetle, pazarın ihtiyaçlarına uygun, güvenilir ve tahmin edilebilir sonuçların elde edilmesi” anlamına gelir. Crosby ise kaliteyi “Tüm gereksinimleri karşılayan bir kavram” olarak tanımlar. Juran, kaliteyi “Kullanım için uygunluk” olarak ifade eder. Feigenbaum, kaliteyi “Bir ürünün veya hizmetin tasarım veya özelliklere uygunluk derecesi” olarak tanımlar. Hoshin’e göre kalite, “Hataları düzeltmek ve önlemek, hatalarla yaşamak değil” anlamına gelir. İshikawa ise kaliteyi dar ve geniş anlamda iki şekilde ele alır. “Dar anlamda kalite, bir ürünün kalitesi olarak kabul edilirken, geniş anlamda kalite, iş, hizmet, süreç, sistem kalitesi, hedef kalitesi ve işletme kalitesi gibi, işletmedeki üst yöneticilerden alt kademedeki işçilere kadar uzanan insanların kalitesini kapsar.” (Adıgüzel, 2020:132).

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). Dolayısıyla hizmet sektöründe insan gücünden daha fazla faydalandığı için hizmet kalitesini standart hale getirebilmek oldukça güçtür.

Hizmet kalitesi kavramını tanımlamak kolay olmasa da pazarlama teorisyenleri genellikle kavramın kişisel ve öznel olduğunu ve tüketicinin 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. Hizmet kalitesinin müşteri tarafından algılanışı sadece tüketim safhasında değil; üretim, dağıtım ve satış sonrası servis gibi değer zincirinin diğer safhalarında da değerlendirilmektedir (Edvarsson, Gustafsson ve Roos, 2005:107).

Hizmetin tanımında olduğu gibi kalitesinin ölçülmesinde de bir çok yöntem (benchmarking, toplam kalite endeksi, servqual, servperf, vb.) 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).

Yukarıda belirtilen ölçüm yöntemleri arasında en fazla kullanılan yöntem Service Quality Management (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.

5.1. Service Quality Management (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getirerek SERVQUAL adını verdikleri ayrıntılı bir ölçüm yöntemi geliştirmişlerdir. PZB, öncelikle hizmet kalitesini tanımlamış ve bu kaliteyi etkileyen faktörleri belirlemiştir. Ardından, her hizmet türüne uygulanabilen

genel bir model oluşturarak hizmet kalitesini ölçülebilir hale getirmeye çalışmışlardır. Bu araştırmalar sonucunda, müşteri perspektifinden hizmet kalitesi tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiştir. Bu bilgilere göre katılımcıların kaliteli bir hizmet sunmak için müşteri beklentilerinin karşılanması veya hatta aşılması gerekliliği konusunda ortak bir görüş birliği olduğu sonucuna varılmıştır (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 kalitesi; müşterilerin, işletmelerin ne sunmaları gerektiği ile ilgili inançları ve beklentileri ile işletme performanslarını nasıl algıladıkları arasındaki karşılaştırma sonucunda belirlenir. Algılanan hizmet kalitesi, tüketicilerin algıları ile beklentileri arasındaki farkın büyüklüğü ve yönü olarak tanımlanır (Parasuraman vd., 1988:15). Müşterilerin bekledikleri hizmet (BH), algıladıkları hizmetten (AH) yüksekse (BH>AH), algılanan hizmet kalitesi tatmin edici bulunmaz. Beklenen hizmet, algılanan hizmet ile aynı seviyede ise (BH=AH), algılanan kalite tatmin edici kabul edilir. Algılanan hizmet, beklenenden düşükse (AH<BH), algılanan kalite ideal seviyededir (Parasuraman vd., 1985:44). Hizmet kalitesi arttıkça, müşterilerin hizmetleri tekrar kullanma eğilimi de artar (Asubonteng vd., 1996).

Genel olarak bakıldığında hizmet kalitesinin ölçümü için;

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

$$Q = P - E$$

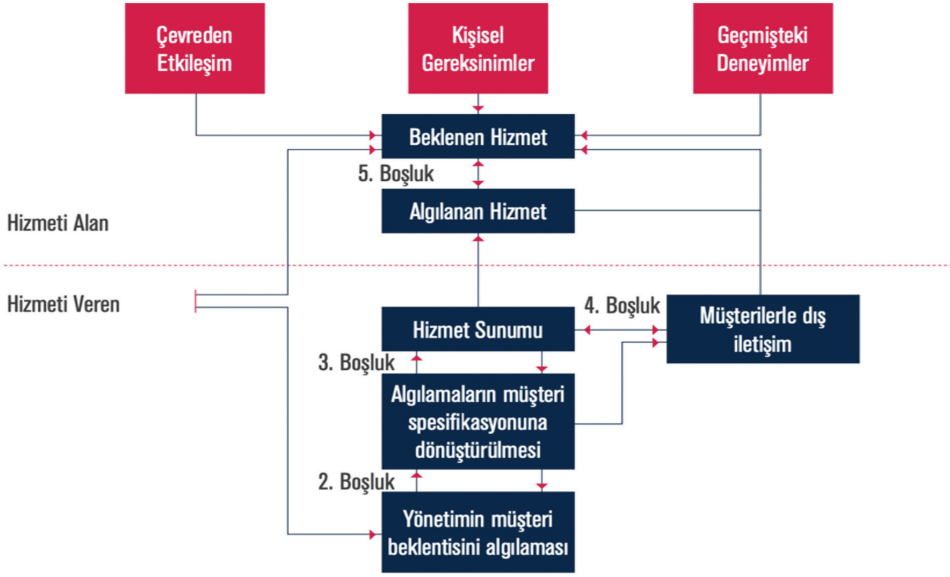
şeklinde formüle edilebilmektedir. Yani hizmet kalitesi, beklenen hizmet düzeyi ile alınan düzeydeki müşteri algıları arasındaki farktır. Bu formüle pozitif puan ile hizmet kalitesi miktarı arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur. PZB, hizmet kalitesi yapısını belirleyen ve etkileyen 5 boşluk tanımlayarak hizmet kalitesi kavramının anlaşılmasını sağlamışlardır.

- **Boşluk 1:** Tüketicilerin hizmetten beklentileri ile yönetimin bu beklentilere ilişkin algıları arasındaki fark, yani tüketicilerin hizmetten 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 eşleşmediğidir (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.

PZB, hizmet kalitesinin ölçümü araştırmacılara yardımcı olacak “boşluklar modeli”ni geliştirmiştir. Bu model Şekil 1’de şematize edilmektedir.



Şekil 1: Boşluk Modeli

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

5.2. Service Performance Management (SERVPERF)

Servqual modelinin birçok sektör için iyi bir ölçüm modeli olmasına rağmen, araştırmacılar bu modelin örneğin perakende mağaza ortamı gibi bazı alanlar için uygun olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Aynı şekilde Servqual modeli üzerinde yıllarca süren çalışmalar ve yürütülen tartışmalar, bu modelin farklı uygulamalarda kapsamlı olmadığı sonucunu belirtmektedir (Dabholkar ve diğerleri, 1996:8 , Brady ve Cronin, 2001:248, Shahin ve Samea, 2010:4). Cronin ve Taylor (1992) hizmet kalitesinin ölçümü için tek faktörün performans olduğu ve kavramsallaştırma için Servqual'e dayalı Servperf modelini geliştirmiştir (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 (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).

6. Meydanlara Yönelik Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

6.1. Metodoloji

Kavramsal modelin oluşturulabilmesi amacıyla karma yöntem araştırması tercih edilmiştir. Karma yöntem araştırması, ilk olarak nicel ve daha sonra nitel araştırmaların gelişimlerini takiben "üçüncü yöntem bilimsel 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, 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). 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.

Yapılan görüşmeler ve saha araştırmalarından elde edilen veriler Maxqda yazılımı ile analiz edilmiş ve bulgular oluşturulmuştur. Elde edilen bulgulardan yola çıkılarak kavramsal bir yönetim sistemi tasarımı sağlanmıştır. Nitel araştırmalar geçerlik ve güvenilirlikleri nedeniyle kimi zaman eleştirilmektedir. Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğini 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 düzenlemeler 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.

6.1.1 Yönetici mülakatları

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. 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.

Kamusal alan olarak meydanlar çok sayıda paydaşın etkilediğı ve etkilendiğı sosyal ortamlar olduklarından meydanların kullanımına yönelik hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin kurum içi ve kurum dışı paydaşların katılımı ile ön görüşmeler icra edilerek modelin amaç ve kapsamının katılımcı yöntemler ile belirlenmesi modelin işletimi ve yönetimi anlamında fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda İstanbul ili içindeki meydanlardan örneklem seçilerek bu meydanların işletimi ve yönetiminden sorumlu kurum ve kuruluşların yönetici ve uzmanları ile görüşülmüştür. 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. Görüşme gerçekleştirilen yetkililere ilişkin detaylar Tablo 3’de belirtilmektedir;

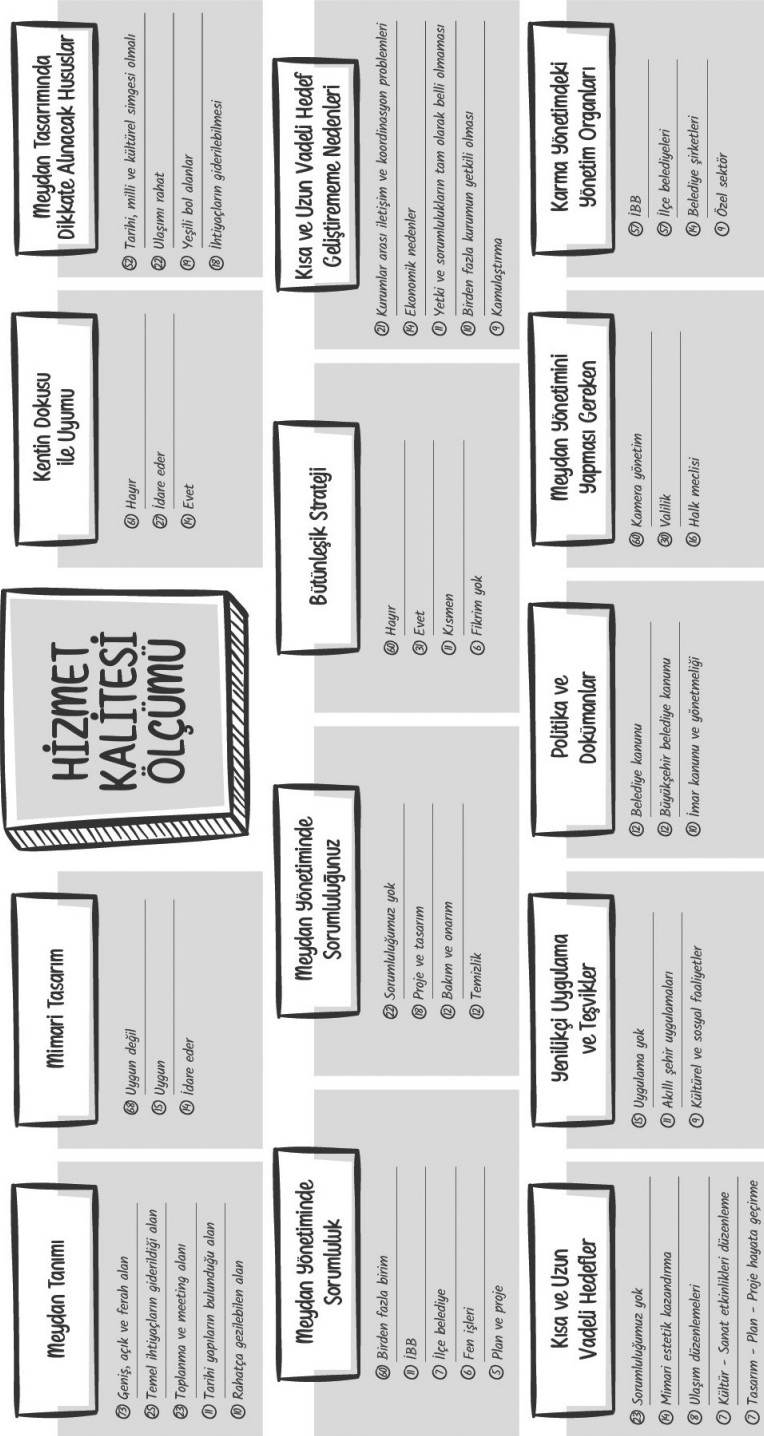
Tablo 3- Kadro Bazlı Dağılım

Görev	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

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Günümüz yerel yönetimlerinde hizmetten yararlanan vatandaşlara etkili ve verimli bir şekilde en iyi hizmeti sunacak strateji ve yöntemlerin geliştirilmesi temel amaç olarak öngörülmektedir. Etkili ve verimli bir hizmet sunumu için yerel yönetimlerin günümüzün hızlı değişen gelişmelerine uyumlanması da bir zorunluluktur (Güldüler, 2022:1133). 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

ulaşım, 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, bir veri tabanı oluşturulmuş ve veri tabanı nitel analizi gerçekleştirilerek Şekil 2’de belirtilen ayrıntılı kod haritası belirlenmiştir



Şekil 2: Yönetici Görüşmeleri Nitel Veri Analizi
Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yönetici görüşmelerinin ana teması hizmet kalitesinin kamusal alanlarda ölçülebilirliğidir. Katılımcılara yöneltilen 13 soru kapsamında oluşturulan kodlar ve kodların tekrarlanma sıklıkları Şekil 2'de sunulmaktadır. Ayrıntılı kod haritasında en yüksek frekans değerlerine ulaşan maksimum beş alt koda yer verilmiştir ve her bir kodun yanındaki sayılar, katılımcılar tarafından bir alt kodun kaç kez kullanıldığını göstermektedir.

Katılımcılar tarafından yapılan meydan tanımlamasında genişlik açıklık ve ferahlık gibi fiziki özellikleri içeren bir tanımlamaya gidildiği görülmektedir. Araştırmancının literatür tarama kısmında da karşımıza çıkan meydanın kamusal olma ve geniş alan özelliği ile yönetici görüşmelerinden elde edilen araştırma sorusuna ilişkin bulgu örtüşmektedir. K5 ve K66'dan alıntılar; *"Geniş alana sahip yaya ve araçların bulunduğu ve belli bir sistem dahilinde kullanılan alan (5, Konum 2)"* , *"Kamu yararına, kamuya açık alan (66, Konum 2)"* olarak örnek verilebilir.

Meydanların tasarımı ve kentin dokusu ile uyumu hususunda katılımcılar arasında "uygun olmama" noktasında bir fikir birliği görülmektedir. Mimari tasarımı uygun bulmayanlar aynı zamanda kentin dokusu ile de uygun olmadığını dile getirmektedir. K104 ve K107'den alıntılar; *"Türkiye'deki meydan kavramına uyan bir tasarım henüz yok. Bizdekiler açık alan ve kimliksiz boşluklar (104, Konum 4)"* , *"İstanbul'daki meydanların durumu içler acısı, meydan dokusu bozulmuş kimliksiz tasarımlar söz konusu (107, Konum 4)"* örnek olarak verilebilir.

Meydan yönetiminde sorumluluk, meydanların çok paydaşlı yapılar olmasından dolayı birden çok birimin yetki alanında görülmektedir. Buna karşın görüşme gerçekleştirilen bazı katılımcılar meydan yönetimine aktif olarak katılmadığını ve sorumluluk farkındalığına sahip olmadığını belirtmektedir. Benzer şekilde meydanların etkin yönetimine ilişkin bütünlük bir stratejinin geliştirilemediğine dair fikir birliği olduğu görülmektedir. Bütünlük strateji geliştirilememesi ile paralel bir biçimde kısa ve uzun vadeli hedeflerin belirlenememesine ilişkin en önemli nedenin kurumlar arası iletişim ve koordinasyon eksikliği olduğu konusunda fikir birliği bulunmaktadır. K10, K21, K28, K35, K44, K64, K71, K95 ve K105'den alıntılar; *"Kurumlar arası iletişim bozukluğu (10, Konum 18), İletişimsizlik (71, Konum 18), Koordinasyon eksikliği (95, Konum 18)"* olarak örnek verilebilir.

Meydan yönetimini hangi kurum ya da kurumların gerçekleştirmesine yönelik beklentinin karma yönetim modelinden yana olduğu görülmektedir. Karma bir yönetim modeli (büyükşehir belediyesi, ilçe belediyesi, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcileri) içerisinde de büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyelerinin etkin çalışması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

6.1.2. Odak grup görüşme.

Fonksiyon çeşitliliğinin ve paydaşların bu denli fazla, yönetimin çok başlı olduğu bir yapıda ihtiyaçlara cevap verebilecek düzenlemelere gidilmesi amacıyla farklı disiplinlerde uzmanların görüş ve önerilerinden oluşabilecek bir ortak akla ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda araştırmacı tarafından oluşturulan ve belirli konu ya da konular hakkında grup tartışması şeklinde yönetilen küçük çaplı birey grupları biçiminde tasarlanan odak grup görüşmesi gerçekleştirilmektedir (Berg ve Lune, 2019:173). Araştırma yöntemi kapsamında yerel yönetimlerde görevli 24 çalışanın katıldığı ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak planlama-tasarım-yapım-bakım ve onarım-işletim-yönetişim süreç adını özeline odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların gizliliğini korumak amacıyla K1-K24 olarak numaralandırılmıştır.

Yapılan odak grup görüşmesinin ilk oturumu meydan yönetiminde sorun analizi olarak belirlenmiş ve meydanlara yönelik temel sorunlar ele alınmış, beyin fırtınası tekniği ile aşağıda belirtilen üç temel sorun üzerinde görüş birliği sağlanmıştır;

- Süreçlerde eksiklikler olması: mimari tasarımlara yöne verilememesi, bakım-onarım-temizlik fonksiyonlarının yetersizliği, meydanlardaki kontrolsüz araç giriş ve çıkışları ile parklanmalar, güvenlik ve denetim eksikliği, meydan yönetimini sağlayacak organizasyonel yapı eksikliği,
- Standartların uygulanamaması: farklı tiplerde yapı malzemelerinin kullanılması, kullanım amacına uygun olmayan bileşenler, bileşenler arası uyumsuzluklar, atıl ve ulaşılamaz alanların mevcudiyeti, reklam-ilan-afiş-görsel-broşür kirliliği, araç ve yaya trafiğini etkileyen yapısal hatalar,

- Sürdürülebilirliğin sağlanamaması: projelerin uygulamaya alınamaması, uygulama sonrasında altyapı çalışmalarının devam etmesi, esnaf ve seyyar satıcı alan işgalleri, proje çalışmalarının tarihi dokuya zarar vermesi, şehir silüetinin korunamaması.
- İkinci oturumda çözüm önerileri ele alınmış ve aşağıda belirtilen çözüm önerileri ve alt maddeleri şeklinde özetlenmiştir;

Meydanların sınıflandırılması: sınıf tanımlamalarının yapılması, bu sınıflandırmaya göre bileşen ve diğer değişikliklerin planlanması,

- Meydan bileşenlerinin belirlenmesi: meydanın yapısal bileşenlerin meydan fonksiyonları açısından ele alınması ve ürünlerin belirlenmesi,
- Bileşenlere göre teknik standartların oluşturulması: 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,
- Standartlar için süreçlerin tanımlanması: planlama sürecinden yönetim sürecine kadar birbirini etkileyen ve birdirinden etkilene süreçlerde hangi ürün için hangi paydaşın ne seviyede görev alacağını belirlenmesi.

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 sahipliğinin ortaya konulması ve sorumlu birimlerin belirlenmesi gerektiği görülmüştür. Mevcut durumda planlama, tasarım, yapım, bakım onarım, işletme, yönetim aşamalarında standart uygulamaların olmaması, rol ve sorumlulukların tam anlamıyla belli olmaması, meydanı oluşturan bileşenler bazında farklılıkların ortaya çıkmasına ve bu nedenle etkin bir meydan yönetiminin gerçekleştirilememesine sebep olmaktadır.

6.1.3. Vatandaş memnuniyeti araştırması

Saha araştırması, meydan paydaşlarının (vatandaş, esnaf, kamu kurumu, özel sektör kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları) meydanlardaki hizmet algısının ve beklentilerinin saptanmasını ve iyileştirilmesi gereken yönlerin tespit edilmesini sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anketlerin girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Raporlamada frekans analizleri ve korelasyon tekniklerinden yararlanılmış; pasta ve çeşitli histogramlar kullanılmıştır. İstanbul ili sınırları içerisindeki 12 meydanda (Bağcılar, Beşiktaş, Beyazıt, Eminönü, Esenyurt, Eyüpsultan, Kadıköy, Küçükayasofya, Sultanahmet, Sultanbeyli, Taksim ve Üsküdar) yüzyüze anket yöntemi ile 3.454 anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Demografik veriler analiz edildiğinde meydan kullanımında erkek yoğun (her 10 denekten 7 si erkek) bir örneklem elde edilmiştir. Meydanları ziyaret eden kişilerin ikamet durumları incelendiğinde İstanbul'daki tüm ilçelerden meydanları ziyaret söz konusu iken hem şehir dışı hem de yurt dışı ziyaretleri söz konusu olmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan her 10 kişiden 6'sı meydanın bulunduğu ilçede ikamet etmektedir ki bu bulgu; ilçede ikamet eden insanlar için meydanın önemli bir uğrak yeri olduğunu ve bir geçiş ya da aktarma güzergahı olarak da önemli bir fonksiyonu üstlendiğini göstermektedir.

Vatandaşlara yönelik gerçekleştirilen saha araştırması sonucunda elde edilen diğer bulgular;

- Meydanlar, ulaşımın entegre olduğu önemli kamusal alanlardır ve tüm toplu ulaşım modlarının yanı sıra bireysel ulaşım araçları ile de ulaşım sağlanabilmektedir. Toplu ulaşım modları içerisinde %27 düzeyinde otobüs tercihi söz konusudur ve hemen hemen her meydanda en yüksek kullanım frekansına sahip iken, %20.8 düzeyinde de yaya ulaşımı yoluyla meydan ulaşımı tercih edilmektedir.
- Vatandaşlar tarafından meydanın kullanım amacında dinlenmek ve keyifli vakit geçirmek %33.9 düzeyinde en yüksek frekansı elde etmiştir. Bu sonuç, meydanların insanlar için sosyal bir mekan ve rahatlama alanı olarak değerlendirildiğini göstermektedir.
- Meydanlar, insanlar arasında yaygın olarak kullanılan bir sosyal mekandır ve haftalık rutinlerinin bir parçası haline geldiğini göstermektedir; örneğin %32.2 düzeyinde katılımcı meydanları haftada en az bir kez kullandığını ifade etmektedir.

- Meydanlarda bulunma zamanları ve mevsimsel tercihler incelendiğinde; katılımcılar, meydanlarda hafta sonları (%51), zaman dilimi olarak öğleden sonraları (%34.9) ve mevsimsel olarak her mevsimde (%25) zaman geçirilebileceğini ifade etmektedirler.
- Meydanlarda geçirilen süreler incelendiğinde; 1 ila 3 saat arasında zaman geçiren (%50.3) insanlar bulunmaktadır. Bu bulgudan hareketle meydanların insanların günlük rutinlerinde ve sosyalleşme etkinlikleri içerisinde önemli bir rol oynadığını ve bu süre zarfı içerisinde meydan kullanımının yoğunlaştığı sonucuna varılabilir.
- Meydanlara yüklenen anlam daha çok geniş, düz ve açık alan olarak ifade edilirken, aynı zamanda toplumsal etkileşim, sosyalleşme ve çeşitli etkinliklere olanak sağlayan bir mekan olarak ifade edilmektedir. Meydana yüklenen bu anlamlar ile paralel olarak meydanlarda en çok keyif alınan durumlar da buluşma ve sosyalleşme deneyimi (%14.9) olarak görülmektedir.
- Meydanlara yüklenen fonksiyonlar bağlamında meydanların kullanım amacının buluşma ve sosyalleşme (%45.1) olarak ifade edildiği görülmektedir. Bunun yanı sıra turistik amaçla da ziyaret edilen (%30.8) meydanların bulunduğu da ifade edilmektedir.
- Meydanları kullanan katılımcılar meydanlarda aradıkları durumların bulunma olasılığına inandıklarını (%85) ifade etmektedir. Güvenlik önlemleri, sosyal donatı alanları, altyapı ve üstyapı yatırımları noktasında halen iyileştirilmeye açık alanlar olduğuna ilişkin algı da ayrıca gözlemlenmiştir.
- Genel olarak meydanlara yönelik duyulan memnuniyet durumu %76.9 olarak ölçülmüştür. Ayrıca araştırmaya dahil edilen Sultanahmet Meydanı %89.1 ile en yüksek memnuniyet oranına sahipken, Esenyurt Meydanı %56.4 ile en düşük memnuniyet oranına sahip olmuştur.
- Memnuniyet düzeyini belirleyen başlıca kriterler; ulaşılabilirlik, güvenlik, işlevsellik ve kullanıma uygunluk olarak belirlenmiştir.
- Meydanlarda rahatsızlık duyulan konular; araçlar ve trafik, gürültü kirliliği, çevre kirliliği, seyyar satıcıların varlığı, yetersiz aydınaltma, bilgilendirme eksikliği, kullanışlı olmayan kent mobilyaları ve sahipsiz sokak hayvanlarının varlığı olarak sıralanabilmektedir.
- Meydanların mevcut yönetiminden duyulan memnuniyet ise ayrıca ölçülmüş ve %73 düzeyinde memnuniyet duyulurken %27 düzeyinde memnuniyetsizlik olduğu gözlenmiştir. 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 alınması gerektiği öngörülmektedir.

7. Kavramsal Model Önerisi

Hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve sürdürülebilir kılınması kurum ve kuruluşlar için büyük önem taşımaktadır. Müşterinin hem beklenti ve algılarının karşılanması hem de kendilerine beklentilerinin de üstünde hizmet sunulabilmesi amacıyla kavramsal hizmet kalitesi ölçüm modeli geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde, kamusal alan olarak meydanlara yönelik kavramsal bir hizmet kalitesi ölçüm modeline esas teşkil edecek bir yaklaşım önerisi sunulmaktadır.

Meydan genelinde sunulan hizmetlerin standartlarının belirlenmesi ve bu standartların sahada karşılanma düzeylerinin tespit edilerek hizmet performansının ölçümünü sağlayacak kriterler geliştirilmesi, soyut olarak addedilen hizmet kalitesinin ölçümünü somuta indirgeyecek bir ölçek geliştirilmesini mümkün kılacaktır. Söz konusu kriter ve standartlar literatür araştırması yapılmasının yanı sıra nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı katılımcı yöntemler ile (odak grup görüşme, derinlemesine mülakat, çalıştaylar, anketler, saha etütleri, vb.) oluşturulmalıdır. Meydanlara yönelik hizmet kalitesinin artırılması amacıyla bir model önerisi geliştirebilmek için literatür taramasının ardından makalenin daha önceki bölümlerinde detaylarına yer verilen anket bazlı saha araştırmaları gerçekleştirilmiş ve aşağıda detayları verildiği üzere yorumlanmıştır.

Ölçüm modeli, vatandaşın beklentilerinin ve algılarının tutarlı, ölçülebilir ve yönetilebilir kalite parametrelerine çevrilmesini amaçlamaktadır. Araştırmamızın vatandaşa yönelik saha araştırmaları çıkarımlarında da görüleceği üzere meydanlardan faydalanan vatandaşlar meydanlara ve meydanlarda almış oldukları hizmetlere bir değer atfetmektedir. Hizmetin sunumu öncesi bu değere ilişkin bir vatandaş beklentisi bulunurken, hizmet sunumu sonrası vatandaşın atfettiği değere ilişkin bir algısı oluşmaktadır. Bu doğrultuda ölçüm modeli; hizmet standartlarını, hizmet kriterlerini, kriterlerin hedeflerini ve metotları tanımlamalı ve hizmet kalitesinin gelişimini ve sürdürülebilirliğini amaçlamalıdır.

Meydanlardan faydalanan vatandaşların ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda hizmet standartları geliştirilmeli, hizmet standartlarının sürdürülebilir kılınması amacıyla düzenli denetlenmesi gerekmektedir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular ışığında meydanlarda hizmet standartlarının denetlenmesi amacıyla bir hizmet kalitesi ölçüm modeli de geliştirilmiştir. Modelin temelinde hizmet standartlarının oluşturulması ve hizmet kalitesinin ölçülmesi yatmaktadır. Meydan yönetim faaliyetlerinin hizmet kalitesini ölçmek, izlemek ve performans takibini yapmak, sonuçları meydan yönetiminden sorumlu kurum ya da kurumlara sunarak iyileştirme çalışmalarını tetiklemek ve takip etmek, vatandaşların hizmetten beklentileri ile hizmete yönelik algılarının karşılaştırılması esasına dayanmaktadır. Sunulan hizmetin kalitesini artırabilmek için öncelikle mevcut durumun analiz edilmesi yani hizmet kalite düzeyinin ölçülmesi ve ortaya konması ise bir zorunluluktur.

Meydanlara yönelik hizmet kalitesi ölçüm modeli; işletme ve vatandaş gözünden meydanlardaki hizmet temas noktalarının belirlenmesi ve ilgili hizmet temas noktalarında belirlenmiş hizmet kriterlerine göre ölçüm yapmayı tanımlamaktadır. Modelin işletimi ve yönetimi aşağıdaki şekilde sematize edilebilir;



Şekil 3: Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

7.1. Açık Denetim

Açık denetim süreci, meydan içerisinde vatandaşa hizmet sunulan noktalarda standartlara 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 noktalar birer hizmet noktası olarak düşünülüp tek başına performansı ölçülmelidir. Örneklem boyutu fazla olan noktalarda ise örnekleme yöntemi ile çalışılabilir.

7.2. 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 kullanıcıları gözleriyle yapılması ve gizli bir şekilde uygulanması da başka kritik bir önem taşımaktadır. Gizli denetimin temelinde meydan içerisindeki çeşitli faaliyet ve hizmetlerden faydalanılması, onların kullanılmasını hususlarının gözlemi yer almaktadır. Gizli denetim çalışmaları vatandaşa sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında çok önemli bir araç haline gelmiş, kurumlar/kuruluşlar tarafından ciddi ve sistematik bir biçimde ele alınmaya başlanmıştır.

7.3. Meydan Gözlemcileri

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.

7.4. Vatandaş Memnuniyet Araştırması

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 geliştirilen üst kriterler, üst başlık olarak vatandaş memnuniyet araştırmalarında yer almalıdır. Araştırma sonucunda elde edilecek üst kriter puanları, açık uçlu sorulara verilen yanıtlar ile birlikte bir bütün olarak değerlendirilerek genel vatandaş meydan algısı tespit edilmelidir.

8. Sonuç ve Öneriler

Ürün ve hizmetlerden faydalancılar sadece sunulan ürün ve hizmetlerin alıcısı olmaktan çok, artık kendilerine sunulan deneyime önem vermekte; dolayısıyla ürün ve hizmetten faydalananların algı ve beklentilerini karşılamak hatta aşmak amacıyla gerek özel sektörün gerekse kamu sektörünün iş yapış biçimlerini sürekli güncellemeleri gerekmektedir. Yaşayan birer organizma olarak kurum ve kuruluşların sürdürülebilir bir başarıyı sağlayabilmeleri için sundukları ürün ve hizmetlerden faydalananların iç dünyasını ve taleplerini doğru analiz etmeleri ve hizmet üzerinden sunulacak deneyimleri bu doğrultuda geliştirebilmeleri önem arz etmektedir. Müşteri ya da paydaşların talep, ihtiyaç ve beklentilerinin çok hızlı bir şekilde değiştiği, öngörülemezlik, bilinemezlik ve muğlaklığın daha yoğun olduğu günümüzde, kullanıcıların deneyimini önceliklendirmelerinin ve sunulan ürün/hizmetlerin sürdürülebilir kılınmasının yolu; hizmet kalitesinin periyodik olarak ölçülmesi ve sürekli iyileştirme anlayışı ile standartlarının devamlı olarak artırılmasında yatmaktadır. “Ölçemediğinizi yönetemezsiniz” (P.Drucker) anlayışından hareketle özellikle soyut bir niteliği olan hizmetlerin objektif ve normatif biçimde ölçülebilmesi ancak söz konusu hizmetlere ait beklenti ve algıları somuta indirgeyerek ölçülebilecek bir hizmet kalitesi ölçüm metodolojisi ile mümkün olabilmektedir.

Bir kamusal alan olarak meydanlarda sunulan kamusal hizmetlerin daha etkin, etkili ve kaliteli sunulması konusunda da yeni değişim ve dönüşümler yaşanmakta, gelişen yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte paydaşların artan taleplerinin yönetilmesinde kısıtlı kaynakların en akılcı ve verimli biçimde kullanılması gerekmektedir. Çalışmada bunu sağlayacak kavramsal bir yönetim sistemi modellemesi yapılmıştır. Model, kamusal alanın hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla kurum gözünden hedef ve performans gerçekleşmesi ile faydalancı gözünden algı ve beklentiyi ölçebilecek denetim ve ölçüm araçlarını içermektedir. Meydanlara yönelik hizmet kalitesi yaklaşımının geliştirilmesinin çok paydaşlı bir yapı olarak meydanlara ilişkin yerel yönetimlerin sınır, sorumluluk, süreç ve standartlarının belirlenmesi ve sürekli iyileştirme mantığı ile meydanları sistematik bir biçimde yöneterek sürdürülebilirliği ve hatta değişen kullanıcı ihtiyaçlarına göre uyumlanmayı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bundan sonraki çalışmalarda söz konusu süreçlerin ve standartların belirlenmesinde multidisipliner yaklaşımlar geliştirilmesi son derece önemlidir çünkü bir kamusal alan olarak meydanlar birbirinden çok farklı sosyal kimliklere ve farklı fiziksel standartları bulunan komponentlere sahiptir. Bu noktada bilim insanları ile yönetsimsel faaliyetler sağlanarak standardizasyona gidilmesinin zorunlu olduğu düşünülmektedir. Ancak buradaki standartlaştırma tek tipleştirme olarak düşünülmemelidir.

Son olarak, meydanlardan faydalanan vatandaşların karar alma süreçlerine etkin katılımını sağlayacak bir yönetim yapısının kurulması ve meydanların tasarımında vatandaş deneyiminden azami ölçüde faydalanılması vatandaş nezdinde tatmin duygusunun artırılmasının yanı sıra kısıtlı olan kamu kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimliliği sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

ADIGÜZEL, S. (2020). Uluslararası Ticaret Şirketlerinin Kalite Geliştirme Çalışmaları. Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları, 131-149.

ALTINÇEKİÇ, H.S., ERGİN, 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.

ASUBONTENG, P., MCCLEARY, K. J., ve SWAN, J. E. (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. The Journal of Services Marketing, 10 (6).

BRADY, M. K., ve CRONIN, J. J. (2001b). Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. Journal of Service Research, 3(3), 241-251.

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. New York: Routledge.

CERASI, M. M. (2001). Osmanlı Kenti (Çev. Aslı Ataöv). Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.

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.

ÇAY, D. R. ve AŞILIOĞLU, F. (2023). Sınır Kentlerdeki Meydanlarda Kamusal Mekân Kalitesi. Sınır Kentler ve Sınırsız Olasılıklar. Trakya Üniversitesi, 320-335.

ÇINAR, H., ERGİN, B. ve TANFER, M. (2015). Tarihsel Süreç İçinde Kent Kimliğinin Mekânsal Kalite Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma (Taksim Meydanı). Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 15 (2).

ÇINAR, S. (2005). İstanbul Metropolü'nde Meydanların Rekreasyonel İşlev Yönünden Önemi Üzerine Araştırmalar. İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 55 (1).

DABHOLKAR, P. A., THORP, D. I., ve 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.

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.

EMBARQ TÜRKİYE (2014). İstanbul Tarihi Yarımada Yayalaştırma Projesi. https://wrisehirler.org/sites/default/files/TarihiYarimadaYayalaştırmaProjesiMEvcutDurumAnalizi_2014_TR_FINAL4_WEB%20%281%29.pdf (Erişim Tarihi:17.04.2020).

EN13816:2002.Taşımacılık-Lojistik-Toplu Taşıma Hizmet Kalitesi Tanımları, Hedefleri ve Ölçümleri. https://ec.europa.eu/eip/ageing/standards/city/transportation/en-138162002_en (Erişim Tarihi: 17.04.2020).

ERDÖNMEZ, E. ve ÇELİK, F. (2016). Kentsel Mekanda Kamusal Alan İlişkileri. Türkiye Bilimler Akademisi Kültür Envanteri (TÜBA-KED) Dergisi, (14), 145-163.

GONZÁLEZ, M.E.A., COMESAÑA, L.R., ve BREA, J.A.F. (2007). Assessing Tourist Behavioral Intentions through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction. Journal of Business Research, 60(2), 153-160.

GÜLDÜLER, E. S. (2022). Yerel Yönetimlerde Stratejik Yönetim Değişimi: Stratejik Planlar Kapsamında Bir Puanlama Modeli. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(26), 1129-1153.

İNCEOĞLU, M. ve AYTUĞ, A. (2009). Kentsel Mekânda Kalite Kavramı. Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Megaron Dergisi, 4 (3).

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.

Melbourne 2030: Planning for Sustainable Growth. https://www.planning.vic.gov.au/__data/assets/pdf_file/0022/107419/Melbourne-2030-Full-Report.pdf (Erişim Tarihi: 17.04.2020).

METİN, T. (2013). Türkiye Selçuklu Şehirlerinde “Meydan” Kültürü. Tarih İncelemeleri Dergisi, XXVIII/1.

MUNHURRUN, P. R. ve BHİWAJEE, S. D. L. (2010). Service Quality in The Public Service. International Journal of Management and Marketing Research, 3 (1), 37-50.

NAİBOĞLU, N. (2019). Kentleşmenin Kökeni Mezopotamya’da İlk Kentler. MSGSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 3(20), 211-224.

ÖNDER, S. ve ÇELİK, F. (2002). Kentsel Açık Mekan Olarak Meydanların İrdelenmesi, Selçuk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi, 16 (29).

ÖZALP, D. (2008). Tarihî Kent İmajının Korunmasında Kentsel Tasarım – Antakya Örneği . (Yayımlanmış Uzmanlık Tezi). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.

ÖZDEMİR, Z. ve TEZER T. (2014). Bir Metropoliten Buluşma Alanı Olarak Eminönü Meydanı’nın Değerlendirilmesi. 26. Yapı-Yaşam Kongresi, Bursa.

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.

PROJECT for PUBLIC SPACES (2006). <https://www.pps.org/article/squaresprinciples> (Erişim Tarihi: 15.03.2022).

SEMERCİ, F. (2008). Kentsel Tasarım Gereklikleri Açısından Beyazıt Meydanı Örneği. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

SHAHİN, A. ve SAMEA, M., (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. Business Management and Strategy, 1(1), 1.

SETH, N., DESKMUKH, S. G. ve VRAT, P. (2005). Service Quality Models: A Review. International Journal of Quality & Reliability Management, 913-949.

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.

YILDIZ, A. (2007). Tarihsel Birikime Sahip Kentsel Açık Alanların Dinamizmi - İstanbul Kent Örneği; Beyazıt, Sultanahmet ve Taksim Meydanı. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

ZEHİR, C. ve NARCIKARA, E. (2016). E-service Quality and E-recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 229, 427-443.

ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A. ve BERRY L. (1990). Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.

ZUCKER, P. (1959). Town and Square: From The Agora to The Village Green. New York: Columbia University Press.

Summary

The primary aim of this article is to develop a systematic model for measuring and enhancing service quality in public squares. This model draws inspiration from the SERVQUAL (Service Quality Management) scale and is informed by a review of the literature pertaining to public squares. The model revolves around key value propositions, including accessibility, functional quality, user-friendliness, availability, security, comfort, and customer satisfaction. These value propositions provide insights into how public squares are designed, managed, and audited.

The service quality measurement model incorporates a combination of open and covert audits. Open audits are conducted under the supervision of both internal and external auditors, involving resources from within and outside the institution. These audits explicitly reveal the quality of public services in squares. On the other hand, covert audits are employed to assess the genuine experiences of public square users. These two types of audits enable continuous monitoring of service quality and identification of areas for improvement.

The article also emphasizes that public squares are characterized by their multi-stakeholder nature, and roles among stakeholders may be ambiguous. Therefore, the establishment of a Square Owners Committee is proposed. This committee acts as a coordinating body that regulates and facilitates collaboration and task distribution among all stakeholders, ultimately aiding in the effective management of squares.

For the model to be implemented by local authorities, a plan-do-check-act cycle must be operated under the leadership of top management. Based on the measured service quality results, improvement areas should be identified, and root causes must be analyzed. By eliminating these causes, service quality can be enhanced.

The recommended holistic approach assists in reviewing fundamental processes and defining roles within the processes. This encourages local authorities to collaborate more effectively. The model is applicable across various sectors and geographic regions. It can be considered a universal framework and utilized to enhance the quality of public services.

In conclusion, this service quality measurement model has the potential to aid local authorities in improving their services and meeting the expectations of the community. Continuous measurement and improvement are key, and this model serves as an effective tool toward this end.